

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG - XÃ HỘI

NGUYỄN TUẤN ANH

**ĐÀO TẠO, BỒI DƯỠNG CÔNG CHỨC TẠI
CỤC HẢI QUAN TỈNH LẠNG SƠN**

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ NHÂN LỰC

HÀ NỘI - 2019

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG - XÃ HỘI

NGUYỄN TUẤN ANH

**ĐÀO TẠO, BỒI DƯỠNG CÔNG CHỨC TẠI
CỤC HẢI QUAN TỈNH LẠNG SƠN**

Chuyên ngành : Quản trị nhân lực

Mã số : 8340404

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ NHÂN LỰC

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: TS.HOÀNG BÍCH HỒNG

HÀ NỘI – 2019

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn với đề tài “**Đào tạo, bồi dưỡng công chức tại Cục hải quan tỉnh Lạng Sơn**” là công trình nghiên cứu độc lập của riêng cá nhân tôi.

Luận văn kế thừa các công trình nghiên cứu của các nhà khoa học trước, có sự bổ sung tư liệu mới và chưa từng được công bố trong bất kỳ công trình nghiên cứu khoa học nào. Các số liệu, kết quả nghiên cứu trong luận văn là trung thực và có nguồn gốc trích dẫn rõ ràng.

Tôi xin chịu trách nhiệm về lời cam đoan này./.

Hà Nội, ngày....tháng.....năm.....

TÁC GIẢ

Nguyễn Tuấn Anh

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành luận văn này, Tôi xin được bày tỏ lòng biết ơn chân thành đến Tiến sỹ Hoàng Bích Hồng đã tận tình giảng dạy hướng dẫn cho tôi kiến thức, không tiếc thời gian, công sức chỉ bảo, hướng dẫn, giúp đỡ và cùng tôi chỉnh sửa bản thảo trong suốt quá trình thực hiện luận văn.

Tôi cũng xin chân thành cảm ơn các thầy cô giáo vụ trong Chương trình thạc sỹ Quản trị nhân lực của trường Đại học Lao Động – Xã Hội đã tạo mọi điều kiện thuận lợi và giúp đỡ cho tôi trong thời gian học tập và nghiên cứu tại trường.

Tôi cũng xin gửi lời cảm ơn Lãnh đạo Cục Hải quan Lạng Sơn đã tạo điều kiện cho tôi trong quá trình công tác và theo học chuyên ngành thạc sỹ quản trị nhân lực.

Tôi xin cảm ơn phòng Tổ chức cán bộ, khối Văn phòng Cục Hải quan Lạng Sơn đã giúp đỡ tôi trong quá trình nghiên cứu, thu thập thông tin, cung cấp số liệu cho bài luận văn.

Cuối cùng Tôi cũng xin cảm ơn Ban cán sự lớp cũng như anh chị em trong lớp đã quan tâm, cổ vũ, động viên và hỗ trợ tôi trong quá trình học tập.

MỤC LỤC

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	IV
DANH MỤC CÁC BẢNG, SƠ ĐỒ.....	V
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài.....	1
2. Tình hình nghiên cứu đề tài.....	2
3. Mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu.....	4
4. Phạm vi nghiên cứu	4
5. Phương pháp nghiên cứu	5
6. Đóng góp của luận văn.....	6
7. Kết cấu luận văn.....	6
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ ĐÀO TẠO VÀ BỒI DƯỠNG CÔNG CHỨC	7
1.1. Khái niệm và vai trò của đào tạo, bồi dưỡng công chức	7
1.1.1. Một số khái niệm cơ bản.....	7
1.1.2. Nguyên tắc của công tác đào tạo và bồi dưỡng công chức	12
1.2. Nội dung của đào tạo và bồi dưỡng công chức	13
1.2.1. Xác định nhu cầu đào tạo và bồi dưỡng công chức	13
1.2.2. Xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng công chức.....	17
1.2.3. Tổ chức thực hiện chương trình đào tạo, bồi dưỡng công chức.....	18
1.2.4. Sử dụng công chức sau đào tạo, bồi dưỡng.....	22
1.2.5. Đánh giá kết quả đào tạo, bồi dưỡng công chức.....	22
1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến đào tạo, bồi dưỡng công chức	23
1.3.1. Các nhân tố môi trường bên ngoài	23
1.3.2. Các nhân tố môi trường bên trong	25
1.4. Tiêu chí đánh giá đào tạo, bồi dưỡng công chức.....	26

1.5. Kinh nghiệm đào tạo, bồi dưỡng công chức ngành hải quan của một số tỉnh thành phố.....	29
1.5.1. Kinh nghiệm của Cục Hải quan Hà Nội.....	29
1.5.2. Kinh nghiệm của Cục Hải quan Hồ Chí Minh	31
1.5.3. Kinh nghiệm của Cục Hải quan Lào Cai.....	31
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG ĐÀO TẠO, BỒI DƯỠNG CÔNG CHỨC TẠI CỤC HẢI QUAN TỈNH LẠNG SƠN.....	34
2.1. Khái quát về cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn	34
2.1.1. Giới thiệu chung về cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn.....	34
2.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý.....	36
2.1.3. Thực trạng công chức tại cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn.....	41
2.2. Thực trạng đào tạo, bồi dưỡng công chức tại cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn	49
2.2.1. Thực trạng xác định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng công chức	50
2.2.2. Thực trạng xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng công chức.....	53
2.2.3. Thực trạng tổ chức thực hiện chương trình đào tạo, bồi dưỡng công chức	55
2.2.5 Thực trạng đánh giá kết quả đào tạo, bồi dưỡng công chức	64
2.3. Đánh giá chung thực trạng công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức tại cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn	72
2.3.1. Những kết quả đạt được.....	72
2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân.....	74
2.3.2.1. Một số hạn chế	74
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG ĐÀO TẠO BỒI DƯỠNG CÔNG CHỨC TẠI CỤC HẢI QUAN TỈNH LẠNG SƠN	81
3.1. Quan điểm, mục tiêu chiến lược phát triển của cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn.....	82
3.1.1. Quan điểm về đào tạo, bồi dưỡng công chức	86

3.1.2. Mục tiêu chiến lược phát triển công chức của cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn.....	87
3.2. Giải pháp tăng cường đào tạo, bồi dưỡng công chức tại cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn	88
3.2.1. Cải tiến giai đoạn xác định nhu cầu trong đào tạo, bồi dưỡng.....	88
3.2.2. Đổi mới chương trình và nội dung đào tạo, bồi dưỡng.....	99
3.2.3. Xây dựng nội dung kiến thức đào tạo, bồi dưỡng chuẩn	101
3.2.4. Phân loại đối tượng.....	103
3.2.5. Xây dựng chương trình đào tạo.....	105
3.2.6. Cải tiến công nghệ đào tạo, bồi dưỡng.....	107
3.2.7. Nâng cao nhận thức về đào tạo, bồi dưỡng	108
3.2.8. Tổ chức đào tạo	109
3.2.9. Đánh giá kết quả đào tạo	110
3.3. Một số khuyến nghị đối với Tổng cục Hải quan	112
KẾT LUẬN.....	115
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	118
PHỤ LỤC.....

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

ASEAN	Hiệp hội các quốc gia Đông nam á
APEC	Diễn đàn hợp tác kinh tế Châu Á - Thái Bình Dương
BTC	Bộ tài chính
CC	Công chức
CNTT	Công nghệ thông tin
CHQ	Cục Hải quan
CEPT	Hiệp định chương trình thuế quan ưu đãi có hiệu lực chung
GATT	Hiệp ước chung về thuế quan và mậu dịch
HQLS	Hải quan Lạng Sơn
HĐLĐ	Hợp đồng lao động
HQ	Hải quan
KSLN	Kiểm soát liên ngành
NNL	Nguồn nhân lực
TĐTT	Thẻ dực thể thao
TCHQ	Tổng cục Hải quan
VHVN	Văn hoá văn nghệ
VNACCS/ VCIS	Hệ thống thông quan tự động/ Hệ thống cơ sở dữ liệu thông tin nghiệp vụ
WCO	Tổ chức Hải quan thế giới
WTO	Tổ chức thương mại thế giới
WHO	Tổ chức y tế thế giới
XNK	Xuất nhập khẩu

DANH MỤC CÁC BẢNG, SƠ ĐỒ

Bảng 2.1: Kết quả hoạt động của Hải quan Lạng Sơn (2015-2018)	41
Bảng 2.2: Cơ cấu công chức của Cục hải quan Lạng Sơn	42
Bảng 2.3: Cơ cấu công chức phân theo độ tuổi, giới tính.....	43
Bảng 2.4: Tình sức khoẻ thể chất công chức Cục Hải quan Lạng Sơn	44
Bảng 2.5: Số lượng và cơ cấu trình độ chuyên môn CC Cục hải quan tỉnh Lạng Sơn qua các năm	47
Bảng 2.6: Nguồn công chức theo ngạch bậc.....	48
Bảng 2.7: Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng công chức Cục hải quan tỉnh Lạng Sơn năm 2018	54
Bảng 2.8: Tình hình công tác luân chuyển, điều động, thay đổi vị trí công tác của CC tại Cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn giai đoạn 2015-2018	56
Bảng 2.9: Số lượt công chức được đào tạo, tập huấn bồi dưỡng kiến thức nghiệp vụ (2015-2018).....	57
Bảng 2.10: Bảng tổng hợp trình độ lý luận chính trị của công chức Cục Hải quan Tỉnh Lạng Sơn năm 2018.....	58
Bảng 2.11: Hoạt động đào tạo, bồi dưỡng lý luận chính trị cho CC	61
Bảng 2.12: Tổng kinh phí đào tạo, bồi dưỡng công chức qua các năm	63
Bảng 2.13: Kết quả điều tra mức độ phù hợp của kiến thức, kỹ năng được đào tạo so với công việc.....	65
Bảng 2.14: Mức độ đáp ứng chung của khóa đào tạo, bồi dưỡng so với yêu cầu của công chức	66
Bảng 2.15: Mức độ hài lòng của công chức đối với công việc sau khi được đào tạo	67
Bảng 3.1: Xác định nhu cầu đào tạo bồi dưỡng đáp ứng tiêu chuẩn chức danh	90

Bảng 3.2: Xác định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng theo khung năng lực chung	92
Bảng 3.3: Xác định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng theo khung năng lực lãnh đạo, quản lý	95
Bảng 3.4: Xác định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng theo khung năng lực chuyên môn	98
Sơ đồ 2.1: Sơ đồ tổ chức bộ máy Cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn	40

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong giai đoạn hiện nay, với tốc độ toàn cầu hóa phát triển mạnh mẽ của nền kinh tế thế giới, quan hệ giao lưu kinh tế giữa các quốc gia cũng ngày càng gia tăng. Thương mại quốc tế đã thật sự trở thành động lực phát triển của mỗi quốc gia cũng như của nền kinh tế thế giới. Thương mại quốc tế phát triển dẫn đến sự ra đời của các hiệp định thương mại quốc tế song phương và đa phương (Ví dụ: GATT, CEPT...) đòi hỏi giảm bớt thủ tục phiền hà, giải phóng hàng hóa ra khỏi các cửa khẩu hải quan càng nhanh càng tốt. Chất lượng công chức có tầm quan trọng đặc biệt với hoạt động hành chính nhà nước nói chung, hoạt động của ngành Hải quan riêng. Không có một hoạt động nào của nhà nước mà công chức chất lượng thấp mang lại hiệu quả. Vấn đề đặt ra là làm thế nào để phát huy được vai trò của công chức cho các mục tiêu phát triển?

Trong bối cảnh hội nhập toàn cầu, Hải quan ngày càng đóng vai trò quan trọng. Cơ quan Hải quan đang đối mặt với những thách thức rất lớn cùng với sự gia tăng quy mô, tính phức tạp của các hoạt động chôn thuế xuất nhập khẩu, gian lận thương mại quốc tế, và một trong những thách thức lớn đó là sự phát triển ngày càng mạnh mẽ những hoạt động buôn lậu, làm hàng giả dưới nhiều hình thức đa dạng khó kiểm soát. Bối cảnh quốc tế và tình hình trong nước đã đặt ra những yêu cầu mới cho công tác quản lý hải quan: vừa phải tận dụng thời cơ vừa phải xây dựng lực lượng, đổi mới phương thức quản lý, để làm được điều này, có một yêu cầu cấp bách đặt ra là phải đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ công chức. Ngoài những thành tựu đạt được trong công tác quản lý công chức thì công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức của Cục hải quan tỉnh Lạng Sơn vẫn bộc lộ một số hạn chế như: từ năm 2012 trở lại đây ngành hải quan không tổ chức thi tuyển, chỉ có một số công chức các ngành khác chuyển sang, những công chức chuyển ngành không có kiến thức

về nghiệp vụ hải quan. Hệ thống lớp học nghiệp vụ không đáp ứng hết các kiến thức chuyên ngành cho công chức, công tác cử công chức đi học tập ở trong và ngoài nước còn nặng về quan hệ cá nhân, công tác thi nâng ngạch, đánh giá chất lượng, công chức chưa đổi mới nhiều; công tác đánh giá thi đua, phân loại công chức cuối năm còn chung chung, hình thức, còn nể nang. Đánh giá chưa chính xác được chất lượng thực chất của đội ngũ công chức... đã ảnh hưởng nhất định đến chất lượng, hiệu quả hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước.

Xuất phát từ thực tiễn trên, học viên chọn nội dung: "*Đào tạo, bồi dưỡng công chức tại Cục hải quan tỉnh Lạng Sơn*" để làm đề tài luận văn Thạc sĩ. Đây là vấn đề có tính thời sự hiện nay, phù hợp với yêu cầu nâng cao chất lượng công chức đủ trình độ thực hiện tốt công vụ trong nền hành chính nhà nước hiện nay, phù hợp với thực tiễn của địa phương.

2. Tình hình nghiên cứu đề tài

Trong những năm qua, nhất là những năm gần đây đã có nhiều công trình nghiên cứu các vấn đề liên quan đến lĩnh vực đào tạo trong các tổ chức công, đơn vị sự nghiệp công lập và trong chính ngành hải quan, điển hình là một số nghiên cứu:

- Nguyễn Tuấn Anh (2017), *Đào tạo nhân sự công ở một số nước Đông Nam Á trong điều kiện hiện nay: Bài học kinh nghiệm cho Việt Nam*, Luận án tiến sĩ Kinh tế quốc tế, Viện Hàn lâm khoa học xã hội Việt Nam, Hà Nội.

Công trình đã hệ thống hóa lý luận về đào tạo công chức và nâng cao chất lượng đội ngũ công chức. Xây dựng các tiêu chí trong đào tạo công chức, làm rõ vai trò của đào tạo nhân sự công là công chức trong sự phát triển kinh tế xã hội và hội nhập kinh tế quốc tế của mỗi quốc gia; Qua phân tích những kinh nghiệm thực tiễn từ công tác đào tạo nhân sự công của 3 nước Singapore, Malaysia, Thái Lan, tìm ra những mặt mạnh mặt yếu. Từ đó gợi ý bài học kinh nghiệm cho Việt Nam trong đào tạo nhân sự công. Tổng hợp và làm rõ

quan điểm về phương pháp đào tạo, tổ chức đào tạo, quy hoạch đề xuất quan điểm, phương pháp, giải pháp và kiến nghị trong công tác đào tạo nâng cao chất lượng công chức ở Việt Nam.

Bên cạnh đó, có nhiều công trình nghiên cứu về vai trò nhân lực trong ngành hải quan, cụ thể:

- Theo giáo trình Quản trị nhân lực, trường Đại học Kinh tế quốc dân (2004) do Thạc sỹ Nguyễn Văn Điềm và PGS.TS.Nguyễn Ngọc Quân chủ biên thì: Nhân lực được hiểu là nguồn lực của mỗi con người mà nguồn lực này bao gồm cả thể lực và trí lực. Thể lực chỉ sức khoẻ của thân thể, còn trí lực chỉ sự suy nghĩ, sự hiểu biết, am hiểu, sự tiếp thu kiến thức, khả năng, hành vi ứng xử, giá trị đạo đức, tác phong làm việc, lòng tin của mỗi con người

- Luận án của TS. Nguyễn Kim Diễm “Nâng cao chất lượng đội ngũ công chức hành chính Nhà nước tỉnh Hải Dương” (2008) đã tổng hợp và phân tích các bài học kinh nghiệm về nâng cao chất lượng nhân lực của các nước tiên tiến trên thế giới và các nước trong khu vực.

- Phạm Thị Thu Hương (2010) trong nghiên cứu “ Những giải pháp xây dựng chương trình và nội dung đào tạo nghiệp vụ Hải quan đáp ứng yêu cầu cải cách, hiện đại hóa Hải quan giai đoạn 2011-2015” cho rằng đội ngũ công chức ngành Hải quan cần phải được đào tạo bài bản để đáp ứng yêu cầu cải cách hiện đại hóa.

Từ các kết quả nghiên cứu trên cho thấy chất lượng công chức trong tổ chức công, đơn vị sự nghiệp là vấn đề nhận được sự quan tâm, đầu tư nghiên cứu của rất nhiều các học giả, các nhà nghiên cứu, các viện nghiên cứu. Tuy nhiên, những nghiên cứu trên mang tính vĩ mô với mong muốn đưa ra những mô hình, những phương pháp có thể học hỏi và áp dụng cho toàn bộ nền công vụ. Như vậy, có thể thấy vẫn chưa có bất cứ nghiên cứu nào về hoạt động đào tạo, bồi dưỡng công chức của ngành Hải quan đặc biệt là tại Cục hải quan tỉnh

Lạng Sơn. Đề thực hiện đề tài, tác giả có kế thừa và thực hiện những ý tưởng có liên quan đến chất lượng, đào tạo, bồi dưỡng công chức, đồng thời đi sâu nghiên cứu thực trạng đào tạo, bồi dưỡng công chức tại Cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn qua đó đề xuất một số giải pháp tăng cường đào tạo, bồi dưỡng công chức tại Cục hải quan tỉnh Lạng Sơn.

3. Mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu

3.1. Mục đích nghiên cứu

Đánh giá thực trạng đào tạo, bồi dưỡng công chức tại Cục hải quan tỉnh Lạng Sơn từ đó đưa ra giải pháp để tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức nói riêng, nguồn nhân lực cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn nói chung.

3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận, khung lý thuyết về đào tạo, bồi dưỡng công chức;

- Phân tích, đánh giá được thực trạng đào tạo, bồi dưỡng công chức từ đó tìm ra những hạn chế trong hoạt động đào tạo, bồi dưỡng công chức tại Cục hải quan tỉnh Lạng Sơn.

- Đề xuất các giải pháp hoàn thiện công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức tại Cục hải quan tỉnh Lạng Sơn và từ các giải pháp này sẽ giúp đơn vị thực hiện công tác phát triển nguồn công chức một cách tốt nhất

4. Phạm vi nghiên cứu

Phạm vi về không gian nghiên cứu: Luận văn tập trung nghiên cứu, đánh giá công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức tại Cục hải quan tỉnh Lạng Sơn, gồm 15 cơ quan chuyên trách trực thuộc Cục.

Về thời gian: Luận văn đánh giá thực trạng về vấn đề đào tạo, bồi dưỡng công chức tại Cục hải quan tỉnh Lạng Sơn từ năm 2015 – 2018; và đưa ra giải pháp nâng cao chất lượng công chức thời gian từ năm 2019 đến năm 2022

5. Phương pháp nghiên cứu

a. Phương pháp phân tích, tổng hợp số liệu

Phương pháp thống kê và thống kê phân tích: Phương pháp này được sử dụng để phân tích số liệu, tài liệu cụ thể tại cục hải quan tỉnh Lạng sơn

Phương pháp tổng hợp: Phương pháp sử dụng để nghiên cứu, phân tích các tài liệu, sách, luận án, các bài báo... về vấn đề đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực.

Phương pháp so sánh số liệu: Luận văn sử dụng phương pháp so sánh số liệu các chỉ tiêu về tình hình hoạt động, tiền lương, tiền thưởng, đào tạo, quy hoạch công chức,... của cục hải quan tỉnh Lạng sơn qua các mốc thời gian.

b. Nguồn số liệu

Luận văn sử dụng cả số liệu thứ cấp và nguồn số liệu sơ cấp:

Nguồn số liệu thứ cấp: Số liệu thứ cấp là những số liệu đã được phân tích, giải thích, diễn giải, thông qua. Các nguồn tài liệu thứ cấp như: Giáo trình, bài báo trên các tạp chí khoa học, hội thảo, báo cáo khoa học, internet, sách tham khảo, luận án tiến sĩ, luận văn thạc sĩ, thông tin thống kê, hình ảnh, video, tài liệu - văn thư...

Nguồn số liệu sơ cấp: Số liệu sơ cấp là tài liệu mà người nghiên cứu tự thu thập. Nguồn số liệu sơ cấp do người nghiên cứu phải tổ chức, xây dựng cụ thể bằng các phương pháp sau:

Phương pháp khảo sát xã hội học: Phương pháp này sử dụng phiếu điều tra là bảng hỏi nhằm thu thập thông tin về chất lượng đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực tại cục hải quan tỉnh Lạng sơn. Phương pháp này được sử dụng để điều tra theo bảng hỏi đối với công chức của Cục hải quan Lạng Sơn với tổng số phiếu là 100 phiếu được phân bổ cho khối văn phòng và các công chức tại các chi cục cửa khẩu. Điều tra theo bảng hỏi với đối tượng là những công chức đã được đào tạo bồi dưỡng, mục đích thu thập các thông tin, đánh giá từ phía người học.

c. Phương pháp xử lý số liệu

- Phương pháp xử lý số liệu: Các phương pháp thống kê, phân tích tổng hợp, so sánh, dự báo... để tiến hành xử lý, đánh giá các dữ liệu, các thông tin thu thập được thông qua các phần mềm excel, statistical. Qua đó đưa ra các nhận định, đề xuất các giải pháp nhằm tăng cường đào tạo, bồi dưỡng tại cục hải quan tỉnh Lạng Sơn

- Phương pháp phân tích, tổng hợp lý thuyết: Nhằm bổ sung, hoàn thiện khung lý thuyết về đào tạo, bồi dưỡng công chức trong khối cơ quan nhà nước

- Phương pháp thống kê, so sánh: phương pháp này được sử dụng để so sánh các chỉ tiêu cụ thể giữa các năm, từ đó thấy được mức độ tăng trưởng hay suy giảm của các chỉ tiêu.

- Phương pháp logic và phân tích kinh tế: Trên cơ sở số liệu và dữ liệu thu thập được để làm rõ thực trạng về đào tạo, bồi dưỡng công chức tại Cục hải quan tỉnh Lạng Sơn

6. Đóng góp của luận văn

- Luận giải những vấn đề lý luận cơ bản về đào tạo, bồi dưỡng công chức.

- Phân tích đánh giá thực trạng đào tạo, bồi dưỡng công chức tại cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn nói riêng, ngành Hải quan nói chung và đưa ra giải pháp

7. Kết cấu luận văn

Chương 1. Cơ sở lý luận về đào tạo và bồi dưỡng công chức

Chương 2. Thực trạng đào tạo, bồi dưỡng công chức tại Cục hải quan tỉnh Lạng Sơn

Chương 3. Giải pháp tăng cường đào tạo, bồi dưỡng công chức tại Cục hải quan tỉnh Lạng Sơn

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ ĐÀO TẠO VÀ BỒI DƯỠNG CÔNG CHỨC

1.1. Khái niệm và vai trò của đào tạo, bồi dưỡng công chức

1.1.1. Một số khái niệm cơ bản

1.1.1.1. Khái niệm về công chức

Công chức là một khái niệm chung được sử dụng phổ biến 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 tính chất đặc thù của mỗi quốc gia, khái niệm công chức của các nước cũng không hoàn toàn đồng nhất. Có nước chỉ giới hạn công chức trong phạm vi những người hoạt động quản lý nhà nước. Một số nước khác có quan niệm rộng hơn, công chức không chỉ bao gồm những người thực hiện trực tiếp các hoạt động quản lý nhà nước mà còn bao gồm cả những người làm việc trong các cơ quan có tính chất công cộng.

Khái niệm công chức được hình thành và thường gắn liền với sự hình thành và phát triển của nền hành chính nhà nước. Khái niệm công chức lần đầu tiên được nêu ra trong Sắc lệnh 76/SL ngày 20-5-1950 của Chủ tịch nước Việt Nam dân chủ cộng hòa ban hành Quy chế công chức như sau: “Những công dân Việt Nam được chính quyền nhân dân tuyển dụng, giao giữ một chức vụ thường xuyên trong các cơ quan Chính phủ, ở trong hay ở ngoài nước, đều là công chức theo Quy chế này, trừ những trường hợp riêng biệt do Chính phủ định” (Trích Điều 1, Sắc lệnh số 76/SL ngày 20 tháng 5 năm 1950). Cùng với sự phát triển của đất nước và nền hành chính nước nhà, khái niệm công chức đã dần được quy định cụ thể hơn, chi tiết hơn. Tuy nhiên, các khái niệm này vẫn chưa phân định rõ ràng ai là cán bộ, ai là công chức. Năm 2008, Quốc hội nước Cộng hòa XHCN Việt Nam đã thông qua Luật Cán bộ, công chức số 22/2008/QH12. Đây là bước tiến mới, mang tính cách mạng về

cải cách chế độ công vụ, công chức, thể chế hoá quan điểm, đường lối của Đảng về công tác cán bộ, đáp ứng yêu cầu xây dựng Nhà nước pháp quyền XHCN của nhân dân, do nhân dân và vì nhân dân. Điều 4, Khoản 2 Luật Cán bộ, công chức năm 2008, xác định: “Công chức là công dân Việt Nam, được tuyển dụng, bổ nhiệm vào ngạch, chức vụ, chức danh trong cơ quan của Đảng cộng sản Việt Nam, Nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội ở Trung ương, cấp tỉnh, cấp huyện; trong cơ quan, thuộc đơn vị Quân đội nhân dân mà không phải là sỹ quan, quân nhân chuyên nghiệp, công nhân quốc phòng; trong cơ quan đơn vị thuộc công an nhân dân mà không phải là sỹ quan, hạ sỹ quan chuyên nghiệp và trong bộ máy lãnh đạo, quản lý của đơn vị sự nghiệp công lập của Đảng cộng sản Việt Nam, Nhà nước, tổ chức Chính trị - xã hội (sau đây gọi chung là đơn vị sự nghiệp công lập) trong biên chế và hưởng lương từ ngân sách nhà nước; đối với công chức trong bộ máy lãnh đạo, quản lý của đơn vị sự nghiệp công lập thì lương được bảo đảm từ quỹ lương của đơn vị sự nghiệp công lập theo quy định của pháp luật”. Để hướng dẫn thi hành Luật cán bộ công chức, Chính phủ và các bộ ngành đã ban hành nhiều văn bản pháp luật mới như Nghị định số 06/2010/NĐ- CP ngày 25 tháng 01 năm 2010 quy định công chức là "Công dân Việt Nam, được tuyển dụng, bổ nhiệm vào ngạch, chức vụ, chức danh, trong biên chế, hưởng lương từ ngân sách nhà nước hoặc được bảo đảm từ quỹ lương của đơn vị sự nghiệp công lập theo quy định của pháp luật”.

Như vậy công chức ở Việt Nam không chỉ là những người làm việc trong các cơ quan Hành chính nhà nước mà còn bao gồm cả những người làm việc ở các Phòng Ban của Đảng, Mặt trận tổ quốc Việt Nam; các tổ chức Chính trị xã hội; những người lãnh đạo, quản lý đứng đầu đơn vị sự nghiệp công lập của Đảng cộng sản Việt Nam.

1.1.1.2. *Khái niệm về đào tạo, bồi dưỡng*

“Đào tạo” và “bồi dưỡng” là các thuật ngữ được sử dụng rất phổ biến trong các văn bản quy phạm pháp luật cũng như các tài liệu nghiên cứu ở nước ta, tuy nhiên cách tiếp cận này cũng theo nhiều chiều khác nhau.

Theo Từ điển Tiếng Việt của Trung tâm Khoa học xã hội và Nhân văn Quốc gia, 2005: “Đào tạo: làm cho trở thành người có năng lực theo những tiêu chuẩn nhất định”; “Bồi dưỡng: làm cho năng lực hoặc phẩm chất tăng thêm”.

Theo Nghị định số 18/2010/NĐ-CP ngày 05 tháng 03 năm 2010 của Chính phủ về đào tạo, bồi dưỡng công chức (có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/05/2010), tại Điều 5 giải thích: “*Đào tạo là quá trình truyền thụ, tiếp nhận có hệ thống những tri thức, kỹ năng theo quy định của từng cấp học, bậc học*” và “*Bồi dưỡng là hoạt động trang bị, cập nhật, nâng cao kiến thức, kỹ năng làm việc*”.

Từ các cách tiếp cận trên, có thể đưa ra một quan niệm về đào tạo, bồi dưỡng như sau: đào tạo là quá trình trang bị những kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp thích hợp để người được đào tạo có thể đảm nhận được một công việc nhất định; bồi dưỡng là quá trình nâng cao kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp trên cơ sở của mặt bằng kiến thức đã được đào tạo trước đó.

Vai trò của đào tạo và bồi dưỡng công chức

Công chức đóng vai trò quyết định đến hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước. Trong những năm qua với việc thực hiện cải cách hành chính, vấn đề đổi mới và nâng cao chất lượng đội ngũ công chức nhà nước được đặc biệt chú trọng, vì thế chất lượng đội ngũ công chức đã không ngừng tăng lên đáp ứng nhu cầu phát triển của đời sống xã hội.

Đào tạo bồi dưỡng công chức do yêu cầu đòi hỏi của quá trình hội nhập kinh tế ngày càng sâu rộng của Việt Nam:

Hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng rộng, phát triển hội nhập càng sâu, càng đa dạng dưới nhiều hình thức, càng mở rộng quan hệ với mọi nền kinh tế, chính trị, xã hội khác nhau... Như vậy, để đáp ứng những yêu cầu đặt ra trong quá trình hội nhập kinh tế quốc tế và hoàn thành nhiệm vụ chính trị được Đảng và Nhà nước giao phó, đào tạo bồi dưỡng công chức là một tất yếu và cấp bách.

Việc đào tạo, bồi dưỡng công chức có vai trò hết sức quan trọng:

Thứ nhất, trang bị kiến thức, kỹ năng, phương pháp cho việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của công chức. Xác định rõ chức năng, nhiệm vụ, công việc, quyền hạn và nghĩa vụ của từng vị trí công việc; qua đó làm cơ sở cho xác định những kỹ năng, kiến thức chuyên môn chưa đảm bảo trong quá trình thực thi công vụ và có chương trình đào tạo, bồi dưỡng hợp lý đáp ứng được mục tiêu đề ra.

Thứ hai, Để nâng cao chất lượng đội ngũ công chức có hai con đường là: tuyển dụng và đào tạo. Tuy nhiên, đối với một đơn vị hành chính thì việc tuyển dụng không phải là con đường chính do chỉ tiêu tuyển dụng hàng năm không nhiều hay áp lực về tinh giản bộ máy, tinh giản biên chế...Do đó, đào tạo, bồi dưỡng công chức trở thành con đường chính giúp đơn vị hành chính nâng cao chất lượng đội ngũ công chức của đơn vị mình. Đào tạo, bồi dưỡng công chức giúp sử dụng tối đa nguồn nhân lực hiện có và nâng cao tính hiệu quả của đơn vị thông qua việc giúp công chức chức hiểu rõ, nắm vững hơn về công việc, thực hiện chức năng, nhiệm vụ của mình một cách tự giác với thái độ tốt hơn. góp phần xây dựng đội ngũ CC chuyên nghiệp có đủ năng lực để xây dựng nền hành chính tiên tiến, hiện đại.

Thứ ba, hoạt động đào tạo bồi dưỡng công chức trong các cơ quan quản lý hành chính nhà nước là một công cụ của phát triển chức nghiệp. Với những vai trò chủ yếu sau:

- Hoàn thiện chất lượng dịch vụ cung cấp cho công dân;
- Tăng số lượng dịch vụ được cung cấp;
- Giảm chi phí hoạt động;
- Giảm những sai phạm không đáng có;
- Tăng sự hài lòng của công dân với tổ chức nhà nước;
- Tạo cho công chức cập nhật kiến thức của bản thân: bồi dưỡng để công chức thực thi tốt các văn bản pháp luật mới; cung cấp những kiến thức về công nghệ mới; học tiếng nước ngoài(tiếng Anh, Trung); tạo ra đội ngũ công chức có chuyên môn, kỹ năng để thực thi công vụ tốt hơn, nhằm thực hiện cải cách nền hành chính nhà nước; phát triển năng lực để hoạch định và thực thi chính sách công: thực hiện dịch vụ định hướng khách hàng theo hệ thống tiêu chuẩn; áp dụng kỹ năng quản lý mới; hoàn thiện đạo đức công chức nhằm chống tham nhũng;
- Tạo cơ hội để cơ cấu lại tổ chức bộ máy nhà nước nói chung và nền hành chính nói riêng.

Thứ tư, đánh giá nhân lực.

Công chức được đào tạo, bồi dưỡng biết tiếp thu và vận dụng những kiến thức, kỹ năng được học vào công việc, làm cho chất lượng công việc được nâng lên, mang lại hiệu quả chung cho tổ chức và cá nhân. Thông qua đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ công chức, người lãnh đạo và cơ quan chủ quản có thể đánh giá được sự tiến bộ, thái độ và hành vi của công chức.

Thứ năm, *đáp ứng nhu cầu được phát triển, thể hiện khả năng của công chức và xây dựng cho họ một lộ trình nghề nghiệp rõ ràng.* Thuyết nhu cầu của Maslow đã chỉ ra rằng, khi đáp ứng những nhu cầu cơ bản rồi thì con người có nhu cầu cao nhất đó là được phát triển và thể hiện khả năng. Bên cạnh đó, thời gian gần đây, trong lĩnh vực quản trị nhân lực thường đề cập đến cụm từ “ lộ trình công danh”. Hiệp hội quản trị nguồn nhân lực – SHRM

đưa ra 18 yếu tố để nhân viên gắn bó lâu dài với doanh nghiệp thì có 4 yếu tố thuộc về đào tạo và phát triển nghề nghiệp chuyên môn khiến họ không hài lòng nhất. Phát triển nghề nghiệp là một trong năm yếu tố hàng đầu làm nhân viên có thể gắn bó lâu dài với tổ chức.. Nhờ được đào tạo, bồi dưỡng mà công chức sẽ có thể phát triển và thể hiện khả năng của bản thân, từ đó phấn đấu cho mình một lộ trình công danh rõ ràng, tạo động lực cống hiến cho cơ quan, đơn vị.

1.1.2. Nguyên tắc của công tác đào tạo và bồi dưỡng công chức

Theo quy định tại Điều 3 Nghị định 101/2017/NĐ-CP (có hiệu lực ngày 21/10/2017) về đào tạo, bồi dưỡng công chức thì nguyên tắc đào tạo, bồi dưỡng công chức được quy định như sau:

- Đào tạo, bồi dưỡng phải căn cứ vào tiêu chuẩn ngạch công chức, tiêu chuẩn chức vụ lãnh đạo, quản lý; vị trí việc làm; gắn với công tác sử dụng, quản lý công chức phù hợp với kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng và nhu cầu xây dựng, phát triển nguồn nhân lực của cơ quan, đơn vị.

- Thực hiện phân công, phân cấp trong tổ chức bồi dưỡng theo tiêu chuẩn ngạch công chức, tiêu chuẩn chức vụ lãnh đạo, quản lý; kết hợp phân công và cạnh tranh trong tổ chức bồi dưỡng theo yêu cầu của vị trí việc làm.

- Đề cao ý thức tự học và việc lựa chọn chương trình bồi dưỡng theo yêu cầu vị trí việc làm của công chức.

- Bảo đảm công khai, minh bạch, hiệu quả.

Bên cạnh các nguyên tắc được đề cập trên, việc đào tạo, bồi dưỡng công chức cũng cần tuân thủ các nguyên tắc:

- Hữu ích và kế thừa: Nghĩa là đào tạo, bồi dưỡng công chức phải phục vụ dài lâu cho công việc, khuyến khích áp dụng công nghệ thông tin để đa dạng hóa hình thức đào tạo, tăng cường tính tự giác của người học.

- Công khai, công bằng, cạnh tranh, chọn được người giỏi. Việc lên kế hoạch và tổ chức đào tạo, bồi dưỡng phải được lấy ý kiến, thông báo rộng rãi đến toàn thể công chức và tạo cơ hội để những công chức ở cùng vị trí việc làm có thể tham gia đào tạo, bồi dưỡng và việc đánh giá kết quả đào tạo phải chính xác, chi tiết giúp cho người giỏi được nhìn nhận đúng đắn.

- Lý luận gắn với thực tế, học tập gắn liền với ứng dụng, coi trọng hiệu quả thiết thực; chú trọng rèn luyện năng lực thực hành của công chức trong thực tiễn.

- Đào tạo gắn với nhu cầu. Nguyên tắc này thể hiện tính chủ động của cơ quan, đơn vị trong quản lý và sử dụng nguồn nhân lực trong nhiều khâu, trong đó thể hiện cụ thể trong đào tạo và bồi dưỡng. Đào tạo, bồi dưỡng phải gắn với nhu cầu đơn vị và nhu cầu cá nhân công chức.

1.2. Nội dung của đào tạo và bồi dưỡng công chức

1.2.1. Xác định nhu cầu đào tạo và bồi dưỡng công chức

Xác định nhu cầu đào tạo là xác định khi nào, ở bộ phận nào cần được đào tạo, đào tạo kỹ năng gì, cho loại hoạt động nào và xác định số người cần đào tạo. Nhu cầu đào tạo được xác định dựa trên những phân tích nhu cầu lao động của tổ chức, các yêu cầu về kiến thức, kỹ năng cần thiết cho việc thực hiện các công việc và phân tích trình độ, kiến thức, kỹ năng hiện có của nhân viên. Do đó để xác định được nhu cầu đào tạo thì người làm công tác đào tạo phải dựa trên các cơ sở sau:

- Phân tích công việc: là sự phân tích những yêu cầu để thực hiện công việc trong tổ chức, cần chú trọng đến những công việc có tính chất quan trọng và trọng tâm. Công việc được phân tích phải chỉ ra được những kỹ năng và kiến thức gì mà người lao động chưa biết, chưa làm được từ đó phải đào tạo, trang bị bổ sung để họ có thể làm được theo yêu cầu.

- Xác định mục tiêu đào tạo là xác định cái đích đến, tiêu chuẩn cần đạt được, những kết quả cần đạt được của người tham gia đào tạo khi kết thúc quá trình đó.

- Mục tiêu đào tạo phải nêu một cách rõ ràng, chính xác và cụ thể của khoá đào tạo muốn đạt được là:

Nâng cao về trí lực (Trình độ học vấn, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng)

+ Trình độ học vấn:

Trình độ học vấn của người lao động là sự hiểu biết của người lao động đối với những kiến thức phổ thông về tự nhiên và xã hội. Trình độ học vấn thể hiện thông qua các quan hệ tỷ lệ: trung cấp, cao đẳng, đại học và trên đại học. Đây là một chỉ tiêu hết sức quan trọng phản ánh chất lượng của nguồn công chức và có tác động mạnh mẽ tới quá trình phát triển kinh tế- xã hội nói chung và sự phát triển của doanh nghiệp nói riêng. Trình độ học vấn cao tạo khả năng tiếp thu và vận dụng một cách nhanh chóng những tiến bộ khoa học kỹ thuật vào thực tiễn, ngoài ra còn xây dựng được một văn hóa cơ quan vững mạnh, từ đó tạo ra môi trường làm việc tốt cho công chức.

+ Trình độ chuyên môn nghiệp vụ:

Trình độ chuyên môn là sự hiểu biết, khả năng thực hành về chuyên môn nào đó, nó biểu hiện trình độ được đào tạo ở trường nghiệp vụ có khả năng chỉ đạo quản lý một công việc hay một chuyên môn nhất định. Do đó trình độ chuyên môn CC được đo bằng: Tỷ lệ cc kiểm tra viên sơ, trung cấp, kiểm tra viên kiểm tra viên chính. Việc giáo dục nghề và giáo dục chuyên môn vừa giúp CC có kiến thức đồng thời còn cung cấp kỹ năng và chuyên môn. Với mỗi trình độ đào tạo nhất định, người học có thể biết được họ sẽ phải đảm nhận những công việc gì? Yêu cầu kỹ năng cũng như chuyên môn phải như thế nào? Ngoài ra trình độ chuyên môn tốt là cách thức để tăng tích

lũy vốn con người đặc biệt là tri thức và sẽ giúp cho việc sáng tạo ra công nghệ mới, tiếp thu công nghệ mới. Nó còn tạo ra một lực lượng lao động có trình độ, có kỹ năng làm việc với năng suất cao và là cơ sở thúc đẩy tăng trưởng nhanh và bền vững.

+ Kỹ năng:

Kỹ năng là năng lực hay khả năng chuyên biệt của một cá nhân về một hoặc nhiều khía cạnh nào đó được sử dụng để giải quyết tình huống hay công việc nào đó phát sinh trong cuộc sống. Kỹ năng là việc vận dụng tri thức khoa học kỹ thuật vào công việc thực tiễn. Kỹ năng mang yếu tố thực hành, gắn với thực tế công việc và được thể hiện trong hoạt động của con người qua cách sử dụng đôi tay như lắp ráp, vận hành máy móc, sửa chữa đồ vật... ; Sử dụng ngôn ngữ như đọc, viết, nói, giảng dạy...; Sử dụng tinh sáng tạo như phát minh, thiết kế...; Sử dụng khả năng lãnh đạo như khởi sự một dự án mới, tổ chức, chỉ đạo, ra quyết định...

Kỹ năng mang tính đặc thù của nghề nghiệp, khác nhau trong từng lĩnh vực, vị trí, công việc,... Thông thường, kỹ năng được chia thành 2 loại: kỹ năng cứng (trí tuệ logic) và kỹ năng mềm (trí tuệ cảm xúc):

Kỹ năng cứng hay còn gọi là kỹ năng chuyên môn: là những kỹ năng có được do giáo dục, đào tạo từ nhà trường và là kỹ năng mang tính nền tảng. Những kỹ năng này thường xuất hiện trên bản lý lịch nhân sự, đó chính là khả năng học vấn, kinh nghiệm và sự thành thạo về chuyên môn.

Bồi dưỡng nâng cao tâm lực (Nhân cách đạo đức, ý thức trách nhiệm, thái độ, hành vi)

+ Đạo đức

Theo PGS.TS Dương Thị Liễu, trường Kinh tế quốc dân Hà Nội tại bài viết “Văn hóa kinh doanh và một số giải pháp xây dựng văn hóa kinh doanh” tạp chí triết học (2005) thì:

"Phẩm chất (đạo đức) là tập hợp các nguyên tắc, quy tắc, chuẩn mực xã hội nhằm điều chỉnh, đánh giá hành vi của con người đối với bản thân và trong quan hệ với người khác, với xã hội"

Đạo đức là những tiêu chuẩn và quy phạm điều tiết xã hội, được bộc lộ qua hành vi của con người, thể hiện qua mối quan hệ giữa người với người, làm nên tác phong, lối sống. Từ đó, tạo ra ý thức làm việc của người lao động và ảnh hưởng lớn đến văn hóa doanh nghiệp. Do đó, những chỉ tiêu này rất quan trọng trong việc đánh giá chất lượng nguồn nhân lực của xã hội nói chung và doanh nghiệp nói riêng.

Những biểu hiện chính của phẩm chất đạo đức của con người trong công việc là:

- Tôn trọng luật pháp, kỷ luật của nhà nước và của doanh nghiệp, Luôn hướng thiện, cần kiệm, trung thực, nhân nghĩa, có lối sống lành mạnh, nếp sống văn minh;

- Lao động chăm chỉ, nhiệt tình, cần trọng;

- Có ý thức tập thể, đoàn kết, phấn đấu vì lợi ích chung;

- Có trách nhiệm với bản thân, với công việc và với doanh nghiệp;

- Có ý thức bảo vệ và cải thiện môi trường, . . .

- Có tinh thần học tập, cầu tiến bộ, nghiên cứu, tiếp thu cái mới, phấn đấu, rèn luyện để nâng cao trình độ; nắm vững chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; có phong cách, phương pháp làm việc khoa học, đổi mới; sâu sát công việc; coi trọng nguyên tắc, kỷ cương; phân tích xử lý vấn đề chính xác, khách quan, công tâm, có lý, có tình, có tính thuyết phục cao.

- Kiên quyết chống những biểu hiện, những việc làm có hại cho doanh nghiệp; không ngại khó khăn, gian khổ; tích cực đấu tranh chống chủ nghĩa cá nhân, cơ hội, cục bộ, bè phái, quan liêu, tham nhũng, lãng phí và các biểu

hiện tiêu cực khác; thực hiện cần, kiệm, liêm, chính, chí, công, vô tư; không lợi dụng chức quyền để vụ lợi.

- Có lối sống lành mạnh, trung thực, gương mẫu; hành động có văn hóa; nói đi đôi với làm; có tinh thần xây dựng và đoàn kết, thống nhất trong nội bộ; tương thân tương ái, đặt lợi ích tập thể lên trên lợi ích cá nhân; yêu thương, giúp đỡ đồng chí, đồng nghiệp, tác phong giản dị, khiêm tốn.

1.2.2. Xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng công chức

a. Nhu cầu đào tạo, đào tạo kỹ năng nào và đào tạo bao nhiêu người.

Để xác định nhu cầu đào tạo người ta tiến hành nghiên cứu các kết quả của các phân tích liên quan đó là phân tích tổ chức, phân tích công việc và phân tích nhân viên.

- Phân tích tổ chức: Hiệu quả hoạt động của tổ chức có thể được đánh giá thông qua số lượng, hiệu quả công việc, tỉ lệ chuyển chuyên, nghỉ việc, bỏ việc...

- Phân tích công việc: Phân tích tác nghiệp chú trọng xem nhân viên cần làm gì để thực hiện công việc tốt.

- Phân tích nhân viên: Loại phân tích này chú trọng đến các năng lực và đặc tính cá nhân của nhân viên và những kỹ năng, kiến thức cần thiết được lĩnh hội hay chú trọng trong quá trình đào tạo.

b. Xác định đối tượng đào tạo

Xác định đối tượng đào tạo là việc lựa chọn con người cụ thể để đào tạo, dựa trên cơ sở nghiên cứu và xác định nhu cầu và động cơ đào tạo của người lao động.

Đối tượng đào tạo thường được chia ra hai nhóm :

- Thứ nhất là các cc lãnh đạo và công chức thừa hành.
- Thứ hai là lao động trực tiếp.

c. Kinh phí đào tạo

Kinh phí cho đào tạo là toàn bộ những chi phí diễn ra trong quá trình người lao động tham gia khoá học và những chi phí khác liên quan đến quá trình đào tạo.

Kinh phí đào tạo gồm có:

- Chi phí trong quá trình người lao động học việc của họ như chi phí trả cho nhân viên đi học, chi phí về nguyên vật liệu dùng trong học tập, giá trị sản lượng bị giảm xuống do hiệu quả làm việc thấp của học viên học nghề.

- Chi phí cho việc tiền lương của những cc quản lý trong thời gian họ kèm cặp nhân viên học việc, tiền thù lao cho giáo viên.

1.2.3. Tổ chức thực hiện chương trình đào tạo, bồi dưỡng công chức

Tổ chức thực hiện chương trình đào tạo, bồi dưỡng công chức là khâu quyết định việc đào tạo, bồi dưỡng có đi theo được đúng như kế hoạch đề ra của các nhà tổ chức hay không. Đối với đào tạo, bồi dưỡng công chức, việc tổ chức thực hiện chương trình cũng cần bám sát Nghị định số 101/2017/NĐ-CP ngày 01/09/2017 và Thông tư 01/2018/TT-BNV hướng dẫn Nghị định 101/2017/NĐ-CP về đào tạo, bồi dưỡng công chức.

Tổ chức thực hiện kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng nghĩa là triển khai từng hoạt động cụ thể đối với từng khóa đào tạo, bồi dưỡng.

- Xác định mục tiêu khóa đào tạo, bồi dưỡng:

Mỗi một khóa đào tạo bồi dưỡng cần được xác định rõ mục tiêu. Mục tiêu càng rõ ràng, càng giúp việc thực hiện và đánh giá khóa học thuận lợi.

Cần xác định :

Nếu khóa đào tạo, bồi dưỡng có mục tiêu nhằm trang bị bổ sung những kiến thức mới thì phải xác định rõ cấp độ hiểu biết cần phải đạt được. Nếu mục tiêu của khóa học nhằm nâng cao kỹ năng nghiệp vụ thì cần đánh giá cả trước, trong và sau khóa học.

- Xác định đối tượng đào tạo, bồi dưỡng:

Cần xác định đúng, đủ đối tượng phải tham gia đào tạo, bồi dưỡng. Việc xác định chính xác đối tượng tham gia khóa đào tạo, bồi dưỡng vừa giúp đơn vị có nguồn nhân lực đảm bảo, lại không gây lãng phí trong khâu tổ chức khóa học, vừa tạo hứng thú cho công chức vì họ được đào tạo, bồi dưỡng chương trình phù hợp.

- Xây dựng nội dung khóa học:

Tùy theo từng nhóm đối tượng và tùy thuộc vào từng giai đoạn cụ thể mà nội dung khóa đào tạo, bồi dưỡng phải được thiết kế phù hợp. Đặc biệt, khi áp dụng mô hình vị trí việc làm, việc xác định nhu cầu và xây dựng nội dung khóa đào tạo, bồi dưỡng phải luôn gắn kết với từng vị trí việc làm. Bên cạnh các chương trình đào tạo, bồi dưỡng theo chức danh nghề nghiệp, hiện nay việc xây dựng các khóa đào tạo, bồi dưỡng công chức chủ yếu là các khóa ngắn hạn. Do đó, đòi hỏi các nhà quản lý đào tạo, bồi dưỡng phải thực sự quan tâm để lựa chọn đúng, đủ nội dung của khóa học.

- Lựa chọn giảng viên cho khóa đào tạo, bồi dưỡng:

Đa số các tổ chức không có đội ngũ giảng viên chuyên trách của mình. Thông qua các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng chuyên nghiệp để tiến hành đào tạo, bồi dưỡng các khóa học bắt buộc (theo chương trình bồi dưỡng chức danh nghề nghiệp). Đội ngũ giảng viên do các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng đó cung cấp và thực hiện các chương trình đào tạo bồi dưỡng theo chức danh. Đơn vị sự nghiệp công lập nói riêng cũng như các tổ chức khác thường không có nhiều cơ hội để lựa chọn giảng viên. Trong trường hợp những khóa đào tạo, bồi dưỡng mang tính riêng của đơn vị, nhà quản lý đào tạo, bồi dưỡng của đơn vị có thể dựa vào nội dung, mục tiêu khóa học để lựa chọn giảng viên cung cấp dịch vụ đào tạo, bồi dưỡng. Giảng viên phụ trách giảng dạy trong khóa đào tạo, bồi dưỡng không chỉ cần có kiến thức, kỹ năng mà còn cần khả năng giảng dạy.

- Xác định thời gian tiến hành các khóa đào tạo, bồi dưỡng:

Lựa chọn thời gian tiến hành khóa đào tạo, bồi dưỡng cũng là một trong những yếu tố quyết định thành công của hoạt động đào tạo, bồi dưỡng.

1.2.3.1. Lựa chọn phương pháp đào tạo

Phương pháp đào tạo là cách thức để tiến hành đào tạo. Hay nói cách khác, đó là cách để truyền tải kiến thức đến với người học một cách hiệu quả.

Đào tạo, bồi dưỡng công chức nói riêng cũng như đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực nói chung, có thể có nhiều phương pháp. Người làm công tác đào tạo, bồi dưỡng cần lựa chọn phương pháp thích hợp cho từng chương trình. Chẳng hạn, nếu các khóa đào tạo, bồi dưỡng thiên về rèn luyện kỹ năng, các hình thức phương pháp đào tạo bồi dưỡng gắn với công việc; tại địa điểm của đơn vị sẽ phù hợp. Nhưng nếu muốn cung cấp nhiều hơn về lý luận, kiến thức, có thể lựa chọn cơ sở đào tạo, bồi dưỡng thích hợp.

a. Các phương pháp đào tạo trong công việc

- Phương pháp kèm cặp, hướng dẫn là trong quá trình làm việc công chức sẽ được hướng dẫn bởi những công chức lâu năm có kinh nghiệm. Có hai cách để kèm cặp là:

- o Kèm cặp bởi người lãnh đạo trực tiếp
- o Kèm cặp bởi công chức có kinh nghiệm hơn

- Phương pháp luân phiên công việc đây là phương pháp đào tạo giúp cho người được đào tạo có những kiến thức và kinh nghiệm ở những lĩnh vực khác nhau. Những kinh nghiệm và kiến thức thu được trong quá trình đào tạo này sẽ giúp cho họ có khả năng thực hiện được những công việc cao hơn trong tương lai. Luân chuyển công việc còn giúp học viên hiểu được cách thức phối hợp thực hiện công việc của các bộ phận khác nhau, làm gia tăng sự hiểu biết và xây dựng văn hóa tổ chức. Không chỉ vậy, luân chuyển công việc

còn là cách thức tốt giúp nhằm tránh đơn điệu của công việc. Phương pháp này có thể áp dụng để đào tạo cả các công chức mới và công chức lâu năm.

b. Các phương pháp đào tạo ngoài công việc:

Là các phương pháp đào tạo tách khỏi sự thực hiện công việc để cung cấp các kiến thức và kỹ năng cần thiết cho công chức.

- Phương pháp nghiên cứu tình huống là một trong những phương pháp dạy học chủ động, được sử dụng ngày càng phổ biến, nhằm khắc phục tình trạng thực tế là trong quá trình học tập, người học không được tự ra các quyết định; nên khi ra thực tiễn sẽ lúng túng, thiếu suy nghĩ, cân nhắc, không đề ra được quyết định hợp lý khi thực hiện nhiệm vụ theo chức trách đảm nhiệm.

- Phương pháp hội thảo: Phương pháp này dùng chủ yếu để đào tạo kỹ năng, cung cấp kiến thức cần thiết chủ yếu cho công chức giữ chức vụ lãnh đạo.

Các buổi giảng bài hay hội nghị có thể được tổ chức tại cơ quan hoặc ở một hội nghị bên ngoài, có thể được tổ chức riêng hoặc kết hợp với các chương trình đào tạo khác. Trong các buổi thảo luận, học viên sẽ thảo luận theo từng chủ đề dưới sự hướng dẫn của người lãnh đạo nhóm và qua đó học được các kiến thức, kinh nghiệm cần thiết

- Phương pháp gửi đi học Các công chức có thể được cử đến học tập ở các trường do các Bộ, ngành hoặc do Trung ương tổ chức.

Trong phương pháp này, người học sẽ được trang bị tương đối đầy đủ cả kiến thức lý thuyết lẫn kỹ năng thực hành. Tuy nhiên phương pháp này tốn nhiều thời gian và kinh phí đào tạo.

Khi tham gia hoạt động đào tạo, bồi dưỡng thì công chức không thể đồng thời thực hiện nhiệm vụ công tác. Lựa chọn thời gian tiến hành khóa học cũng như dung lượng thời gian (số ngày) phải cố gắng tránh những giai đoạn “mùa vụ” của công việc. Mặt khác, các khóa đào tạo, bồi dưỡng không thể kéo dài quá nhiều ngày. Thông thường, trừ những chương trình mang tính bất

buộc, các khóa đào tạo, bồi dưỡng cần tiến hành trong khoảng thời gian 5 ngày. Điều này cũng vừa đủ cho dung lượng thời gian pháp luật quy định phải tham gia hoạt động đào tạo, bồi dưỡng hàng năm.

1.2.3.2. Tổ chức và quản lý lớp

Nội dung tổ chức thực hiện và quản lý lớp là những công việc cụ thể nhằm đạt được hiệu quả trong quá trình đào tạo, bồi dưỡng như: tổ chức đón tiếp học viên, thuê địa điểm; tổ chức quản lý học viên; tổ chức giảng dạy, thi cử, kiểm tra, đánh giá là những hoạt động chính của quản lý khóa đào tạo, bồi dưỡng.

1.2.4. Sử dụng công chức sau đào tạo, bồi dưỡng

Mục tiêu cơ bản mà các cơ quan, đơn vị thường đặt ra là tối đa hóa lợi ích của mình. Do vậy, khi dành các khoản chi phí cho việc đào tạo, bồi dưỡng các cơ quan, đơn vị mong muốn sử dụng có hiệu quả những CC đã được đào tạo, bồi dưỡng. Từ đó đem lại nhiều lợi ích cho cơ quan như: Tăng hiệu quả công việc, tạo ra sự hài lòng và sự cố gắng của CC... Để sử dụng hiệu quả công chức sau đào tạo, bồi dưỡng tổ chức cần lưu ý những vấn đề:

- Tạo cơ hội cho CC sử dụng kiến thức và kỹ năng đã được đào tạo.
- Luân chuyển vị trí
- Khuyến khích, động viên kịp thời CC khi thực hiện nhiệm vụ mới.

1.2.5. Đánh giá kết quả đào tạo, bồi dưỡng công chức

Cũng giống như các hoạt động khác trong một tổ chức, hoạt động đào tạo cần được đánh giá để xem kết quả thu được là gì và rút ra bài học kinh nghiệm cho các lần đào tạo tiếp theo.

Để đánh giá hiệu quả đào tạo được thực hiện qua hai giai đoạn:

- Giai đoạn nhận thức : Học viên tiếp thu, học được gì qua khoá đào tạo.
- Giai đoạn vận dụng : Học viên áp dụng các kiến thức kỹ năng đã học vào trong thực tế để thực hiện công việc.

Đánh giá đào tạo, bồi dưỡng là bước đi vô cùng quan trọng trong chuỗi quá trình đào tạo khép kín. Đánh giá đào tạo, bồi dưỡng là để xem khóa đào tạo, bồi dưỡng có đạt mục tiêu đề ra không, nội dung, chương trình có phù hợp hay không và học viên áp dụng được gì sau đào tạo, bồi dưỡng. Việc đánh giá đào tạo, bồi dưỡng cũng nhằm phát hiện những lỗ hổng, sự bất hợp lý, phi thực tế của quá trình đào tạo, để từ đó nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng cho công chức. Hầu hết các khóa học đào tạo, bồi dưỡng đều có đánh giá về chương trình đào tạo, bồi dưỡng như: đánh giá phản ứng của người học về nội dung, chương trình, giảng viên, cách tổ chức...; đánh giá kết quả học tập thông qua những bài kiểm tra để biết học viên tiếp thu được gì từ khóa học. Tuy nhiên, nội dung đánh giá vô cùng quan trọng để biết được mục tiêu khóa học có đạt được không để có hướng điều chỉnh cho phù hợp hiện đang bị bỏ ngỏ, đó là việc đánh giá những thay đổi trong công việc, xem người học đã áp dụng được những điều đã học vào công việc, những thay đổi đối với việc thực hiện công việc như thế nào. Từ đó, đánh giá tác động, hiệu quả của khóa đào tạo, bồi dưỡng công chức tới kết quả hoạt động của tổ chức.

1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến đào tạo, bồi dưỡng công chức

1.3.1. Các nhân tố môi trường bên ngoài

**** Chính sách đào tạo, bồi dưỡng của cơ quan chủ quản***

Đây là yếu tố quan trọng, tạo nền móng và định hướng cho công tác xây dựng kế hoạch, triển khai đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ công chức.

Thứ nhất, chính sách là phương tiện để thể chế hóa đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước đối với công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức.

Thứ hai, dựa vào văn bản quy phạm pháp luật quy định chính sách đào tạo và bồi dưỡng đội ngũ công chức để xác định rõ chức năng, nhiệm vụ,

quyền hạn của từng ngành, từng cấp, từng cơ quan về đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ công chức.

Thứ ba, dựa vào các văn bản quy định chính sách để xây dựng chiến lược, kế hoạch đào tạo và bồi dưỡng phù hợp với đặc thù của ngành, địa phương, đáp ứng yêu cầu phát triển nguồn nhân lực của ngành đủ về số lượng, nâng cao chất lượng và hợp lý về cơ cấu.

Thứ tư, dựa vào văn bản quy định để kiểm tra, kiểm soát công tác đào tạo và bồi dưỡng, chất lượng và nội dung chương trình cũng như kết quả đạt được của công tác đào tạo và bồi dưỡng đội ngũ công chức.

*** Hệ thống các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng**

Các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng công chức là nơi tổ chức thực hiện các khóa đào tạo, bồi dưỡng nhằm trang bị, cập nhật, bổ sung kiến thức, kỹ năng hoạt động công vụ cho công chức. Các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng cần bảo đảm các tiêu chuẩn tối thiểu của một trường/viện/ trung tâm đào tạo công chức hiện đại, như: khuôn viên rộng rãi, có hội trường, các phòng học, trang thiết bị giảng dạy hiện đại; cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin, phần mềm quản lý, phần mềm đào tạo hiện đại và chất lượng; đội ngũ giảng viên đảm bảo về số lượng và đủ năng lực giảng dạy; đội ngũ quản lý đào tạo, bồi dưỡng chuyên nghiệp.

*** Hội nhập và toàn cầu hóa**

Trong bối cảnh toàn cầu hóa, hội nhập quốc tế sâu, rộng và kinh tế- xã hội không ngừng phát triển, vấn đề dự báo nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng công chức đặt ra những yêu cầu cấp bách đối với toàn xã hội nói chung và đối với khu vực hành chính công nói riêng. Vì vậy, yêu cầu đội ngũ công chức phải có kiến thức về hội nhập quốc tế, trang bị đầy đủ kiến thức tin học, ngoại ngữ đáp ứng yêu cầu của tổ chức và yêu cầu của từng vị trí việc làm mà công chức đảm nhận.

1.3.2. Các nhân tố môi trường bên trong

**** Nguồn và chất lượng đầu vào của đội ngũ công chức***

Nguồn tuyển dụng đầu vào là yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng của đội ngũ công chức. Tuyển dụng được người học đúng ngành, chuyên ngành sẽ làm cho việc bố trí, sử dụng công chức sẽ dễ dàng và hiệu quả hơn; việc đánh giá năng lực của công chức cũng sát với thực tế hơn. Nếu đội ngũ công chức được tuyển dụng hoặc được luân chuyển không sát với yêu cầu công việc sẽ là một bất lợi cho tổ chức vì phải tiến hành đào tạo, đào tạo lại mới có thể sử dụng được.

Nguồn và chất lượng đầu vào của đội ngũ công chức sẽ ảnh hưởng đến chiến lược, kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng và phát triển đội ngũ công chức. Nó ảnh hưởng lớn đến nội dung chương trình đào tạo, bồi dưỡng; thời gian đào tạo, bồi dưỡng; số lượng cần phải đào tạo, bồi dưỡng và kinh phí cho đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ công chức.

**** Quan điểm của lãnh đạo, tổ chức về đào tạo, bồi dưỡng công chức***

Mặc dù việc đào tạo, bồi dưỡng công chức phụ thuộc vào chính sách đào tạo, bồi dưỡng của cơ quan chủ quản, tuy nhiên, quan điểm của lãnh đạo, tổ chức về đào tạo, bồi dưỡng công chức quyết định đến việc đào tạo, bồi dưỡng CC có thực sự được chú trọng hay không.

Khi nhà lãnh đạo xác định được tầm quan trọng của đào tạo, bồi dưỡng đến hoạt động của đơn vị, họ mới quyết định đầu tư nguồn nhân lực, vật lực vào công tác đào tạo, bồi dưỡng cũng như tuyên truyền, phổ biến đến toàn thể công chức tầm quan trọng của đào tạo, bồi dưỡng. Điều này có ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động đào tạo, bồi dưỡng của đơn vị.

Nếu nhà lãnh đạo, tổ chức chưa thực sự chú trọng tới đào tạo, bồi dưỡng CC sẽ xảy ra tình trạng không có bộ máy chuyên trách hoặc cc phụ

trách đào tạo, bồi dưỡng hoặc bộ máy chuyên trách không có chuyên môn tốt để đảm đương hoạt động đào tạo, bồi dưỡng công chức hiệu quả.

**** Năng lực của bộ máy chuyên trách công tác đào tạo, bồi dưỡng***

Năng lực của bộ máy chuyên trách công tác đào tạo, bồi dưỡng hay năng lực của cc phụ trách đào tạo, bồi dưỡng có ảnh hưởng trực tiếp đến việc đào tạo, bồi dưỡng cc. Nếu như cc phụ trách đào tạo, bồi dưỡng có kiến thức về quản trị nhân lực và chuyên môn về đào tạo, bồi dưỡng sẽ làm tốt các các nội dung của công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức và sẽ có những tham mưu xác đáng cho lãnh đạo đơn vị trong việc ra quyết định về vấn đề đào tạo, bồi dưỡng.

Ngược trở lại, nếu cc phụ trách đào tạo, bồi dưỡng không có chuyên môn tốt thì sẽ không thể chủ động thực hiện các nội dung của đào tạo, bồi dưỡng công chức. Khi đó, việc đào tạo, bồi dưỡng công chức không thực sự đem lại hiệu quả, gây lãng phí nguồn lực của tổ chức.

**** Kinh phí dành cho đào tạo, bồi dưỡng công chức***

Nếu tổ chức có nhiều nhân tố thuận lợi cho đào tạo, bồi dưỡng công chức nhưng quỹ dành cho đào tạo, bồi dưỡng công chức eo hẹp thì việc tổ chức thực hiện đào tạo, bồi dưỡng thật sự khó khăn. Khi nguồn quỹ hạn chế, việc lựa chọn phương pháp đào tạo, bồi dưỡng; việc đầu tư cho công nghệ đào tạo, bồi dưỡng gặp khó khăn hay việc tổ chức các lớp đào tạo, bồi dưỡng chỉ dừng lại ở hình thức ngắn hạn.

1.4. Tiêu chí đánh giá đào tạo, bồi dưỡng công chức

Việc đánh giá công tác đào tạo được tiến hành trong và sau quá trình đào tạo dựa trên các tiêu chí đánh giá. Những tiêu chí có thể sử dụng để đánh giá phân theo mục đích đánh giá bao gồm:

Đánh giá nội bộ khóa học

+ Năng lực của giảng viên: Giảng viên là yếu tố rất quan trọng trong quá trình đào tạo, bồi dưỡng CC. Họ làm nhiệm vụ cầu nối, truyền tải kiến thức tới người học; hướng dẫn phương pháp, nội dung, giúp cho người học nhanh hiểu biết, rút ngắn được thời gian nhận thức. Năng lực của giảng viên thể hiện ở trình độ kiến thức, phẩm chất đạo đức và khả năng sư phạm. Với vai trò là cơ sở đào tạo, quá trình đánh giá công tác đào tạo cũng cần xem xét tới năng lực của giảng viên để có hướng điều chỉnh phù hợp.

Ở một khía cạnh khác, năng lực của giảng viên thể hiện ở khả năng vận dụng phương pháp giảng dạy phù hợp với nội dung chương trình và người học. Tùy từng nội dung để lựa chọn phương pháp truyền tải kiến thức đến học viên sao cho đạt hiệu quả tối đa. Tùy từng đối tượng học với độ tuổi, trình độ khác nhau cũng cần áp dụng những phương pháp khác nhau. Mức độ hiệu quả của tiêu chí này thể hiện ở khả năng tiếp thu kiến thức của học viên. Khả năng này lại được đánh giá qua điểm số và mức độ áp dụng vào thực hiện công việc được giao.

Việc đánh giá công tác đào tạo được tiến hành trong và sau quá trình đào tạo dựa trên các tiêu chí đánh giá. Những tiêu chí có thể sử dụng để đánh giá phân theo mục đích đánh giá bao gồm:

+ Năng lực tổ chức đào tạo của cơ sở đào tạo: Năng lực tổ chức đào tạo của cơ sở đào tạo thể hiện ở tất cả các khâu từ chiêu sinh, triệu tập học viên, bố trí giảng viên, xây dựng lịch học, tổ chức giảng dạy, quản lý học viên, tổ chức thi cử, khai giảng, bế giảng... một cách hợp lý, tiết kiệm và hiệu quả. Câu trả lời cho mức độ hiệu quả của tiêu chí này là đánh giá khách quan của học viên từ các khâu đón tiếp học viên có chu đáo không, bố trí nơi ăn, ở có đảm bảo an ninh, trật tự không... đến công tác học tập (hội trường, phòng học, thiết bị giảng dạy...) có đầy đủ không, bố trí lịch học, thời lượng học có khoa học không, thi cử có công bằng không...

Bên cạnh đó, năng lực tổ chức đào tạo còn phản ánh tiềm lực của cơ sở đào tạo về cơ sở vật chất, đội ngũ giảng viên, giáo trình đào tạo. Đánh giá năng lực tổ chức đào tạo nhằm rút kinh nghiệm những tồn tại hiện có và dần hoàn thiện theo yêu cầu thực tế của công tác đào tạo.

+ Mức độ chuyên cần và nắm vững kiến thức được truyền thụ của học viên: Tiêu chí này thường do giảng viên đánh giá thông qua mức độ lên lớp đầy đủ, mức độ tuân thủ kỷ luật học tập, mức độ tập trung chú ý nghe giảng, mức độ tham gia ý kiến vào bài giảng khi phát vấn... để đánh giá bổ sung về chất lượng lớp học. Ngoài ra, có thể tham khảo đánh giá của cc quản lý lớp. Về mức độ nắm vững kiến thức của học viên, giảng viên đánh giá dựa trên tiêu chí cho điểm. Theo đó, giảng viên căn cứ vào mục tiêu và nội dung đào tạo để ra đề thi, đề kiểm tra nhằm đánh giá mức độ nắm vững các kiến thức và kỹ năng của học viên. Khung điểm để đánh giá thường từ 0 – 10, theo đó:

- Nếu học viên đạt 8 – 10 điểm: đạt loại giỏi
- Học viên đạt 7 – < 8 điểm: đạt loại khá
- Nếu học viên đạt 5 – < 6 điểm: đạt loại trung bình
- Nếu học viên đạt điểm dưới 5: không đạt.

Việc đánh giá theo cách chấm điểm này phụ thuộc vào chất lượng đề thi, kiểm tra và mức độ khó, dễ của đề thi, kiểm tra. Chất lượng đề phụ thuộc vào việc đề thi, kiểm tra đó có bám sát mục tiêu đào tạo hay không và có tính phân loại cao hay không. Mặt khác, đề thi cũng cần đảm bảo tính vừa sức để có thể phân loại học viên.

Năng lực tổ chức đào tạo của cơ sở đào tạo thể hiện ở tất cả các khâu từ chiêu sinh, triệu tập học viên, bố trí giảng viên, xây dựng lịch học, tổ chức

- Về chương trình:

+ Đánh giá tính phù hợp của chương trình: Sự phù hợp của chương trình với mục tiêu bồi dưỡng; sự phù hợp của chương trình với học viên.

+ Tính khoa học của chương trình: đánh giá tính chính xác của nội dung chương trình; tính cập nhật của nội dung chương trình.

+ Tính ứng dụng của chương trình: Mức độ đáp ứng của chương trình với nhu cầu của học viên; mức độ đáp ứng của chương trình với yêu cầu thực tiễn công việc của học viên.

- Về đánh giá học viên:

+ Đánh giá mục tiêu học tập gồm: Mục tiêu học tập của học viên phù hợp với mục tiêu của khóa bồi dưỡng; mục tiêu học tập phù hợp với năng lực của học viên.

+ Phương pháp học tập: Học viên có phương pháp học tập khoa học; học viên có khả năng tự học, tự nghiên cứu; học viên vận dụng thực tiễn vào quá trình học tập; học viên thể hiện sự sáng tạo trong quá trình học tập.

+ Thái độ học tập: Học viên chủ động trong quá trình học tập, nghiên cứu; học viên tích cực học hỏi trong quá trình học tập, nghiên cứu; học viên tham gia đầy đủ các hoạt động học tập.

1.5. Kinh nghiệm đào tạo, bồi dưỡng công chức ngành hải quan của một số tỉnh thành phố

1.5.1. Kinh nghiệm của Cục Hải quan Hà Nội

Tại Cục Hải quan Hà Nội, công chức Hải quan làm nghiệp vụ phải có chuyên môn cao. Cục trưởng cục Hải quan Hà Nội rất quan tâm đến công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức Hải quan. Chính vì vậy, công chức mới được tuyển dụng sẽ phải trải qua các khóa đào tạo để nâng cao trình độ chuyên môn. Cơ quan đào tạo chính là trường Hải quan Việt Nam, ngoài ra còn có các cơ sở riêng tại Cục và các chi cục lớn như Chi cục Hải quan Nội Bài, Chi cục Hải quan Láng Hòa Lạc. Với các hình thức đào tạo;

- Đào tạo dài hạn; gồm các khóa đào tạo từ 1 tháng trở lên, chủ yếu trang bị cơ sở lý luận cho công chức mới tuyển dụng.

- Đào tạo ngắn hạn; giảng dạy và trang bị những kiến thức cụ thể phục vụ cho công việc.

- Đào tạo từ xa; (gồm cả ngắn hạn và dài hạn), trang bị kiến thức và nghiệp vụ nâng cao về chuyên môn cho các cc ở xa như chi cục Hải quan Hòa Bình, chi cục Hải quan Yên Bái (mới sát nhập Cục Hải quan Hà Nội).

Ngoài ra còn có các khóa đào tạo khác.

* Đào tạo cho công chức mới tuyển dụng loại III (tốt nghiệp lớp 12):

+ Cử các công chức này đi học Đại Học Tại chức, từ xa. Mục tiêu là trang bị kiến thức cơ bản nhất cho một công chức nhà nước mới vào ngành để họ có ý thức làm việc tốt cho ngành Hải quan, thông thường là 4 năm, thời gian học vào cuối tuần.

* Đào tạo cho công chức mới tuyển dụng vào công chức loại II (đã tốt nghiệp đại học):

+ Đào tạo cơ bản: thời gian đào tạo từ 3 đến 6 tháng tại Trường Hải quan Việt Nam, mục tiêu nhằm trang bị cho công chức mới vào ngành những kiến thức cơ bản để làm việc.

+ Đào tạo chuyên ngành: đối tượng là các công chức đã qua khóa đào tạo cơ sở nói trên sau đó đã được phân công về làm công tác trực tiếp ít nhất 1 năm.

* Đào tạo công chức đã qua kỳ thi tuyển công chức loại I:

+ Đào tạo cơ bản: dành cho công chức ngay sau khi tuyển dụng đã qua kỳ thi tuyển công chức loại I. Thời gian đào tạo 1 tháng.

+ Đào tạo nâng cao: đào tạo cho công chức loại I đã có 1 năm công tác, thời gian đào tạo là 1 tháng tại Trường Hải quan Việt Nam. Các môn học chủ yếu như Luật Hải quan, kiểm soát, nghiệp vụ...

• Chương trình khác:

+ Khóa nghiên cứu dành cho những người được tuyển làm chuyên gia nghiên cứu (chủ yếu là giảng viên của trường Hải quan, công chức làm nhiệm vụ hoạch định chiến lược hải quan)

1.5.2. Kinh nghiệm của Cục Hải quan Hồ Chí Minh

Gồm 3 hình thức đào tạo:

* Đào tạo ban đầu: là loại hình đào tạo cơ bản cho công chức mới. Về nội dung đào tạo: được xây dựng riêng cho từng ngạch, công chức mới theo ngạch mà họ thi tuyển.

* Đào tạo trong quá trình nghề nghiệp: nhằm nâng cao và hoàn thiện kiến thức cho công chức trong ngành; bồi dưỡng chuyên môn cho công chức khi chuyển vị trí công tác; Đào tạo các kiến thức mới: luật Hải quan, vi tính, ngoại ngữ, chuẩn bị các kiến thức để bổ nhiệm cc.

Nội dung tùy thuộc từng loại công chức: chương trình đào tạo ban đầu và đào tạo trong quá trình nghề nghiệp đều bao gồm một số thời gian học lý thuyết và một số thời gian thực tập.

1.5.3. Kinh nghiệm của Cục Hải quan Lào Cai

Cục Hải quan Lào Cai có nhiều điểm tương đồng với Cục HQLS. CC Hải quan Lào Cai được chia thành 3 loại theo trình độ chuyên môn.

Loại I: Giữ ngạch kiểm tra viên chính, có trình độ nghiệp vụ vững, có thâm niên công tác, thường giữ chức vụ lãnh đạo.

Loại II: Giữ ngạch kiểm tra viên, cc mới chuyển từ cục khác sang, cc có thâm niên công tác, đã qua các lớp đào tạo theo quy định của trường Hải quan Việt Nam, có nhiều kinh nghiệm công tác và đã khẳng định được vị trí công tác của mình.

Loại III: Mới vào ngành, chuyển từ ngành khác sang

* Các khóa đào tạo gồm:

- Khóa học bắt buộc: cho tất cả 3 loại công chức học nghiệp vụ Hải quan 6 tháng trước khi hết tập sự.

- Khóa học cơ bản: cho tất cả 3 loại công chức mới được tuyển vào ngành hoặc mới chuyển ở cục khác sang. Nội dung và chương trình đào tạo tùy thuộc từng loại công chức.

Sau 1 năm tập sự công chức lại tiếp tục được đào tạo các khóa học nâng cao, đào tạo kỹ năng nghiệp vụ, đào tạo phụ trợ, thời gian, chương trình và nội dung các khóa học này được xây dựng phù hợp với từng loại, từng cấp, bậc công chức.

Rút kinh nghiệm từ thực tiễn công tác đào tạo, bồi dưỡng của Hải quan Hà Nội, Hồ Chí Minh, Lào Cai các chuyên gia đã lấy làm mẫu giới thiệu đào tạo cho Cục Hải quan Lạng Sơn.

Trước mắt, sẽ ưu tiên triển mở các lớp đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ, kiểm tra viên đối với các công chức tuyển mới. Rà soát số lượng công chức hải quan địa phương chưa được đào tạo nghiệp vụ. Lập kế hoạch tuyển sinh theo từng năm, thống kê số lượng công chức để hoàn thành chỉ tiêu đào tạo nghiệp vụ 100% cho công chức ngành hải quan.

Tổ chức đào tạo và thi nâng ngạch đối với các công chức giữ ngạch kiểm tra sơ cấp, trung cấp lên ngạch kiểm tra viên. Và thi nâng ngạch lên kiểm tra viên chính với các công chức giữ ngạch kiểm tra viên 9 năm. Thi nâng ngạch kiểm tra viên cao cấp đối với công chức giữ ngạch kiểm tra viên chính có bằng tiến sỹ.

Bên cạnh đó, tổ chức đào tạo theo vị trí việc làm, việc xây dựng khung năng lực chuyên môn trên các lĩnh vực nghiệp vụ, Tổng cục Hải quan đã xây dựng và ban hành đầy đủ khung năng lực của vị trí việc làm, từ đó thực hiện rà soát, đối chiếu, đánh giá với thực tế năng lực của công chức. Trên cơ sở đó, đơn vị quản lý và cá nhân công chức sẽ có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng, bổ sung kiến thức, hoàn thiện năng lực theo yêu cầu khung năng lực của vị trí việc làm đang đảm nhiệm.

Đặc biệt, nội dung đổi mới đề cao phương pháp “học” kết hợp với “hành” với mục tiêu hỗ trợ học viên cách xử lý công việc nhanh, chính xác vào thực tiễn công việc của mình.

Song song đó, công đào tạo theo vị trí việc làm sẽ gắn với các hoạt động, như: bố trí, sắp xếp, điều động, luân chuyển, quy hoạch, bổ nhiệm... Theo đó, trước khi thực hiện các nội dung về quản lý cc nói trên, sẽ căn cứ vào khung năng lực của vị trí việc làm mới mà công chức dự kiến sẽ đảm nhiệm để rà soát, đánh giá, xác định nhu cầu và tổ chức đào tạo, bồi dưỡng để đảm bảo khi chuyển sang vị trí công tác mới, công chức có thể thực thi công việc hiệu quả.

Theo đó, với công chức đang đảm nhiệm vị trí hiện tại sẽ sử dụng hình thức đào tạo tập trung tại Trường Hải quan Việt Nam, đào tạo trên các mô hình giả lập để trang bị các kiến thức, kỹ năng chuyên sâu, đào tạo trực tuyến tại chỗ giúp nâng cao năng lực xử lý công việc.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG ĐÀO TẠO, BỒI DƯỠNG CÔNG CHỨC TẠI CỤC HẢI QUAN TỈNH LẠNG SƠN

2.1. Khái quát về cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn

2.1.1. Giới thiệu chung về cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn

Lạng Sơn là tỉnh miền núi phía Bắc, có đường biên giới dài trên 223 km giáp với tỉnh Quảng Tây (Trung Quốc), có 2 cửa khẩu quốc tế, 2 cửa khẩu quốc gia và 7 điểm chợ biên giới; là nơi khởi nguồn của con đường huyết mạch xuyên Việt với quốc lộ 1A nối liền Lạng Sơn – Hà Nội và các tỉnh, thành phố phía Nam; tuyến đường sắt liên vận quốc tế Việt – Trung (Hà Nội - Lạng Sơn – Trung Quốc).

Hải quan Lạng Sơn là cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn, thực hiện chức năng quản lý Nhà nước về Hải quan trên địa bàn 2 tỉnh Lạng Sơn, Bắc Giang. Cục Hải quan Lạng Sơn được thành lập từ năm 1953 theo Nghị định số 206/TC-NĐ ngày 10/9/1953 của Bộ Tài chính, trong đó quy định “thành lập Chi sở thuế xuất nhập khẩu biên giới Lạng Sơn, Cao Bằng, Hà Giang, Lào Cai trực thuộc Sở Thuế đặt dưới quyền lãnh đạo của Ủy ban Kiểm chính hành chính và Ty quản lý xuất nhập khẩu Lạng Sơn, Cao Bằng, Hà Giang, Lào Cai”. Trong 2 cuộc chiến tranh chống Pháp và chống đế quốc Mỹ, Hải quan Lạng Sơn đã thực hiện tốt nhiệm vụ thông quan, tiếp nhận sự giúp đỡ của các nước Xã hội chủ nghĩa anh em, đóng góp tích cực vào việc hỗ trợ kịp thời cho tiền tuyến. Lạng Sơn trở thành “cảng nổi”, “điểm giải tỏa hàng hóa sôi động” của cả nước.

Năm 1992, với chính sách mở cửa, hội nhập của đất nước, với việc bình thường hóa quan hệ 2 nước Việt Nam – Trung Quốc, hoạt động xuất nhập khẩu ở biên giới Việt – Trung trở nên nhộn nhịp, sôi động hơn. Nhiệm vụ của Hải quan Lạng Sơn lúc này trở nên thực sự nặng nề. Thực hiện chương

trình cải cách hành chính của Chính phủ, Hải quan Lạng Sơn đã kiện toàn tổ chức bộ máy, tăng cường cơ sở trình độ đạo đức và tinh thông nghiệp vụ, không ngừng cải tiến quy trình, thực hiện hiện đại hóa hải quan để hoàn thành tốt hơn nhiệm vụ mà ngành đặt ra trong tình hình mới.

Nhiều năm qua, được sự quan tâm của Bộ Tài chính, Tổng cục Hải quan và cấp ủy, chính quyền địa phương, Hải quan Lạng Sơn đã hoàn thành xuất sắc các mục tiêu, nhiệm vụ, góp phần phát triển kinh tế - xã hội của 2 tỉnh Lạng Sơn, Bắc Giang. Tổng số thu ngân sách của Cục đứng thứ 10 toàn ngành Hải quan. Trong đó, tổng thu năm sau luôn cao hơn năm trước, trong 5 năm gần đây mức tăng bình quân của kim ngạch xuất nhập khẩu là 44,4% mỗi năm (ước tính lượng hàng hóa xuất nhập khẩu qua các cửa khẩu của tỉnh Lạng Sơn chiếm 60% lượng hàng hóa xuất nhập khẩu qua các tỉnh biên giới phía Bắc); tổng thu tăng bình quân 30% mỗi năm. Cụ thể: Năm 2005 tổng thu ngân sách là 643 tỷ đồng thì đến năm 2015 thu đạt gần 2000 tỷ đồng. Cuối năm 2018, kim ngạch xuất nhập khẩu toàn Cục đạt 3.500 tỷ đồng; số thu thuế đạt 2.601,8 tỷ đồng.

Bên cạnh đó, Hải quan Lạng Sơn còn làm tốt công tác kiểm soát chống buôn lậu, gian lận thương mại đặc biệt là việc vận chuyển, buôn bán các loại hàng giả, hàng cấm, hàng kém chất lượng. Kết quả trong 10 năm từ 2008-2018, Hải quan Lạng Sơn đã bắt giữ và xử lý 5.668 vụ buôn lậu và gian lận thương mại, trị giá ước tính 124,822 tỷ đồng; bắt giữ 23 vụ vận chuyển ma túy, thu giữ 3.112,1364g ma túy, 2.582 viên ma túy tổng hợp và 12 bánh heroin...

Là một trong những đơn vị tích cực, đi đầu trong thực hiện cải cách thủ tục hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin vào nghiệp vụ, hiện đại hóa hải quan. Năm 2018, Hải quan Lạng Sơn đã tiên phong đi đầu trong triển khai thủ tục hải quan điện tử. Kết quả, Cục Hải quan Lạng Sơn đã triển khai thành

công thủ tục hải quan điện tử tại 100% các Chi cục Hải quan trực thuộc với tỷ lệ thông quan bằng hình thức này đạt trên 80% kim ngạch và trên 80% số tờ khai đối với các loại hình hàng hóa xuất nhập khẩu đã được cài đặt phần mềm thông quan điện tử.

Ngoài thực hiện các nhiệm vụ chính trị của ngành, Hải quan Lạng Sơn luôn là đơn vị dẫn đầu trong các hoạt động văn hóa văn nghệ, thể thao, là đơn vị thực hiện tốt phong trào “người tốt, việc tốt”, “đền ơn, đáp nghĩa”, tích cực triển khai cuộc vận động “Học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh” trong toàn thể cc, đảng viên. Nhiều năm liền, Hải quan Lạng Sơn nhận được Bằng khen của Bộ Tài chính, Tổng cục Hải quan và UBND tỉnh Lạng Sơn cùng nhiều phần thưởng cao quý khác. Được tạo điều kiện thuận lợi về điều kiện làm việc, luôn nhận được sự quan tâm của cấp ủy Đảng và Lãnh đạo Cục Hải quan Lạng Sơn, đoàn viên thanh niên Cục đã phát huy vai trò xung kích của mình trên các mặt trận, từ cải cách, hiện đại hóa của ngành đến các mặt trận như văn hóa, giáo dục thể thao. Với lực lượng chiếm hơn 1/3 tổng số công chức trong toàn cục, đoàn viên hầu hết là lực lượng trẻ được bố trí ở các vị trí trọng chốt trong các khâu của dây chuyền nghiệp vụ.

Bên cạnh việc làm tốt nhiệm vụ chuyên môn, đoàn cơ sở Cục Hải quan Lạng Sơn còn tăng cường công tác giáo dục chính trị tư tưởng cho đoàn viên, thường xuyên có các hoạt động giáo dục truyền thống, chủ nghĩa yêu nước qua những hoạt động như về nguồn, thăm và tặng quà các gia đình chính sách tại địa phương./.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý

Về hoạt động của Cục Hải quan Lạng Sơn

+ Chức năng nhiệm vụ Cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn

- Chức năng:

Chức năng của Cục Hải quan Lạng Sơn là giúp Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan quản lý Nhà nước về hải quan và tổ chức thực thi pháp luật về hải quan, các quy định khác của pháp luật có liên quan tại địa bàn Lạng Sơn. Cục hải quan tỉnh Lạng Sơn có tư cách pháp nhân, con dấu riêng, được mở tài khoản tại kho bạc Nhà nước theo quy định của pháp luật.

* Nhiệm vụ:

- Tổ chức, chỉ đạo, hướng dẫn và triển khai thực hiện các quy định của nhà nước về Hải quan trên địa bàn hoạt động gồm:

+ Thủ tục Hải quan, kiểm tra, giám sát hải quan đối với hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu, chuyên của khẩu, quá cảnh và phương tiện vận tải xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh tại các cửa khẩu, các địa điểm kiểm tra tập trung và các địa điểm kiểm tra khác theo quy định của pháp luật;

+ Thu thập, khai thác, xử lý thông tin nghiệp vụ hải quan theo quy định của pháp luật và của Tổng cục trưởng tổng cục Hải quan;

+ Áp dụng các biện pháp nghiệp vụ cần thiết để chủ động phòng, chống buôn lậu, vận chuyển trái phép hàng hoá qua biên giới, phòng, chống ma tuý trong địa bàn phạm vi hoạt động;

+ Tổ chức thực hiện pháp luật về thuế và các khoản thu khác đối với hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu;

+ Kiểm tra sau hải quan đối với hàng hoá XK, NK theo quy định của pháp luật;

+ Áp dụng các biện pháp cưỡng chế thi hành quyết định hành chính thuộc thẩm quyền theo quy định của pháp luật;

+ Thống kê nhà nước về hải quan đối với hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu, quá cảnh và phương tiện vận tải xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh thuộc phạm vi quản lý của Cục HQLS theo quy định của pháp luật.

- Hướng dẫn chỉ đạo, kiểm tra các Chi cục HQ trong việc tổ chức triển khai nhiệm vụ được giao

- Thanh tra kiểm tra việc thực hiện chính sách, pháp luật về hải quan theo quy định của pháp luật.

- Xử lý vi phạm hành chính hoặc khởi tố đối với các vụ buôn lậu, vận chuyển trái phép hàng hoá qua biên giới theo quy định của pháp luật, giải quyết khiếu nại đối với các quyết định hành chính của các đơn vị trực thuộc và giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

- Kiến nghị những vấn đề cần sửa đổi, bổ sung các quy định của Nhà nước về Hải quan đối với hoạt động xuất khẩu, nhập khẩu, xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh và chính sách thuế đối với hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu; các quy định của Tổng cục Hải quan về chuyên môn nghiệp vụ và quản lý nội bộ; báo cáo Tổng cục trưởng TCHQ những vướng mắc phát sinh, các vấn đề vượt quá thẩm quyền giải quyết của Cục.

- Tổ chức triển khai ứng dụng khoa học, công nghệ và phương pháp quản lý hải quan hiện đại và hoạt động của Cục HQLS

- Phối hợp với các đơn vị trên địa bàn, cơ quan nhà nước và các tổ chức có quan hệ để thực hiện nhiệm vụ được giao.

- Tuyên truyền và hướng dẫn thực hiện chính sách, pháp luật về hải quan trên địa bàn.

- Hướng dẫn giải thích các vấn đề thuộc phạm vi quản lý của Cục hải quan theo quy định của pháp luật.

- Hợp tác quốc tế về hải quan theo quy định của pháp luật và theo phân công hoặc uỷ quyền của Tổng cục trưởng TCHQ. Thực hiện các nhiệm vụ khác do Tổng cục trưởng TCHQ giao và theo quy định của pháp luật.

- Tổng kết đánh giá tình hình và kết quả hoạt động của Cục Hải quan; thực hiện chế độ báo cáo theo chế độ quy định.

- Quản lý, sử dụng, đào tạo, bồi dưỡng công chức thuộc Cục theo quy định của pháp luật và phân cấp quản lý cc của BTC.

- Quản lý, lưu trữ hồ sơ, tài liệu, ấn chỉ thuế; quản lý sử dụng phương tiện, thiết bị kỹ thuật & kinh phí hoạt động của Cục theo quy định pháp luật.

*** Bộ máy của Cục hải quan Lạng Sơn bao gồm:**

Cục trưởng:

Điều hành toàn bộ hoạt động của Cục hải quan Lạng Sơn và chịu trách nhiệm trước Tổng cục hải quan về toàn bộ hoạt động của Cục, quản lý cc, tài chính, tài sản được giao theo quy định pháp luật.

Phó cục trưởng 1:

Phụ trách về công tác nghiệp vụ và chịu trách nhiệm trước Cục trưởng về các hoạt động của các đơn vị gồm: Phòng giám sát quản lý, Phòng thuế XNK, Chi cục kiểm tra sau thông quan, Chi cục hải quan Hữu Nghị, Chi cục hải quan Cốc Nam.

Phó cục trưởng 2:

Phụ trách về công tác chống buôn lậu và gian lận thương mại và chịu trách nhiệm trước Cục trưởng về các hoạt động của các đơn vị gồm: Phòng chống buôn lậu và xử lý vi phạm, Đội kiểm soát hải quan, Phòng quản lý rủi ro, Chi cục hải quan Tân Thanh, Chi cục hải quan Chi Ma.

Phó cục trưởng 3:

Phụ trách về công tác Đoàn, công tác Đảng, Phòng thanh tra và tổ chức cán bộ, Phòng tài vụ quản trị, Văn phòng, Chi cục hải quan Ga Đồng Đăng, Phòng công nghệ thông tin.

Khối cơ quan chức năng quản lý và điều hành mọi hoạt động của Cục Hải quan Lạng Sơn, là nơi xây dựng các chiến lược dài hạn và trung hạn về phát triển công chức của Cục Hải quan.

Mỗi bộ phận chức năng này đều có nhiệm vụ cụ thể, rõ ràng, độc lập với nhau nhưng hỗ trợ lẫn nhau và chịu sự quản lý, giám sát của cấp trên theo sự phân công nhiệm vụ.



Sơ đồ 2.1: Sơ đồ tổ chức bộ máy Cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn

(Nguồn Cục hải quan tỉnh Lạng Sơn)

+ Kết quả hoạt động cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn (2015 – 2018)

Trong thời gian qua Cục Hải quan Lạng Sơn đã thực hiện tốt công tác giám sát, quản lý về Hải quan, kịp thời giải đáp các khó khăn, vướng mắc trong công tác nghiệp vụ cho các Chi cục và Doanh nghiệp. Tích cực tham mưu cho cấp ủy chính quyền địa phương và ngành Hải quan để thực hiện việc quản lý nhà nước về Hải quan tại địa bàn. Mặt hàng nhập khẩu chủ yếu qua các cửa khẩu thuộc địa bàn quản lý của Cục HQLS gồm: Ôtô, linh kiện

ôtô, máy móc, hóa chất, hoa quả tươi.... Hàng xuất khẩu gồm: Hoa quả tươi, tinh bột sắn, cây cảnh, hàng thủy hải sản, hàng nông sản.....

Bảng 2.1: Kết quả hoạt động của Hải quan Lạng Sơn (2015-2018)

Chỉ tiêu	ĐVT	Năm			
		2015	2016	2017	2018
1. Tổng số lao động	Người	382	404	374	389
2. Kim ngạch XNK	Triệu USD	2.735,5	3.533,2	2.493,0	2.417,5
3. Kim ngạch XNK bình quân/người	Triệu USD	7,2	8,7	6,7	6,2
4. Số thuế thu cho NSNN	Tỷ đồng	2.278,1	2.601,8	2.416,8	2.524,2
5. Số thuế thu cho NSNN bình quân/người	Tỷ đồng	6,0	6,4	7,0	6,5

(Nguồn: Phòng thanh tra và tổ chức cán bộ)

Từ bảng 2.1 thể hiện kết quả hoạt động của Cục hải quan Lạng Sơn là tốt, Nguồn công chức tăng dần đều, kim ngạch xuất nhập khẩu tăng, số thu thuế tăng. Duy chỉ có năm 2017 giảm cả về nhân lực, kim ngạch XNK và số thuế thu cho NSNN là do một số mặt tăng như ô tô tăng các quy định về nhập khẩu, vải, sứ thủy tinh áp dụng mức thuế giảm còn 0 đến 10 % chứ không còn là 20 đến 25% . Về nhân sự số lượng công chức về hưu tăng mà Cục hải quan Lạng Sơn không có chỉ tiêu tuyển mới, chỉ có một số ít chuyển ngành

2.1.3. Thực trạng công chức tại cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn

2.1.3.1. Số lượng công chức

Sau quá trình 58 năm hình thành và phát triển, hiện nay bộ máy tổ chức của Hải quan Lạng Sơn đứng thứ 6 toàn ngành với 18 đơn vị trực thuộc (trong đó có 05 Chi cục Hải quan Cửa khẩu, 01 Đội Kiểm soát Hải quan; 01 Bộ phận hải quan công tác tại Trạm Kiểm soát liên ngành Đốc Quýt và 11 đơn vị thuộc Khối các đơn vị tham mưu thuộc Cục). Tổng biên chế công chức và hợp đồng lao động toàn Cục là 382 (trong đó có 86 cc lãnh đạo các cấp, 247 công chức

thừa hành, 49 nhân viên hợp đồng lao động theo Nghị định 68/CP). Bộ máy lãnh đạo Cục gồm 04 đồng chí (trong đó có 01 Cục trưởng và 03 Phó cục trưởng).

Công chức Cục Hải quan Lạng Sơn căn cứ vào sự phân bố biên chế của Bộ Tài chính, Tổng cục Hải quan dựa trên chỉ tiêu biên chế được

Bộ Nội vụ giao. Tổng số công chức của Cục tính đến hết năm 2018 là 389 người. Trong giai đoạn từ 2015 – 2018 tổng chỉ tiêu tăng thêm 36 người (Bình quân tăng 9 người/năm). Cục Hải quan Lạng Sơn đã tiến hành phân bổ chỉ tiêu cho các đơn vị theo nguyên tắc ưu tiên cho các Chi cục hải quan trực thuộc để đáp ứng yêu cầu gia tăng về quy mô khối lượng công việc và bố trí cho các đơn vị mới thành lập, đơn vị đó thực hiện chia tách để đảm bảo lực lượng cc khi vận hành tổ chức, bộ máy mới. Cụ thể số lượng công chức và các chỉ tiêu khác tại Cục qua các năm như sau: (Bảng 2.3)

Bảng 2.2: Cơ cấu công chức của Cục hải quan Lạng Sơn

Đơn vị tính: Người

Chỉ tiêu	2015		2016		2017		2018	
	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%
I. Tổng số LĐ	382	100	404	100	374	100	389	100
II. Theo công việc								
1. Cục trưởng	0,1	0,2	01	0,2	01	0,2	01	0,2
2. Phó cục trưởng	03	0,8	03	0,7	03	0,8	03	0,8
3. Trưởng phòng, trưởng cửa khẩu	18	4,8	17	4,2	16	4,2	15	3,9
4. Phó trưởng phòng, Phó Chi cục trưởng	28	7,4	28	7,0	30	8,0	32	8,3
5. Đội trưởng	14	3,7	17	4,2	16	4,3	15	3,9
6. Phó đội trưởng	19	5,1	19	4,7	21	5,5	26	6,9
7. Nhân viên	299	78	319	79	287	77	297	76

(Nguồn Phòng thanh tra và tổ chức cán bộ)

Qua bảng số liệu thống kê trên cho thấy với số lượng và cơ cấu hiện nay nhìn chung phù hợp với đặc thù ngành Hải quan, đây là yếu tố quan trọng cho công tác theo dõi, kiểm tra để đề ra kế hoạch và xây dựng chương trình đào tạo nguồn nhân lực cho hợp lý.

2.1.3.2. Chất lượng công chức

Chất lượng công chức được đánh giá qua nhiều tiêu chí khác nhau. Trước hết, ta tìm hiểu qua cơ cấu công chức theo độ tuổi và giới tính, điều này ảnh hưởng đến chất lượng qua thể chất và sức khỏe của nguồn nhân lực

Bảng 2.3: Cơ cấu công chức phân theo độ tuổi, giới tính

Đơn vị tính: Người

Chỉ tiêu	Năm			
	2015	2016	2017	2018
Tổng số Lao động	382	404	374	389
1. Cơ cấu giới tính				
Nam	306	317	295	311
Nữ	76	87	79	78
2. Cơ cấu độ tuổi				
Độ tuổi dưới 30	109	116	88	83
Độ tuổi từ 31-50	253	247	249	256
Độ tuổi trên 50	20	41	37	50

(Nguồn: Phòng thanh tra và tổ chức cán bộ)

Từ Bảng số liệu 2.3 có thể thấy công chức trong Cục Hải quan Lạng Sơn đa số là ở độ tuổi trung bình từ 30-50, chiếm khoảng 65% trong tổng số cc từng năm tương ứng.

Công chức của Cục theo độ tuổi là một lợi thế bởi kinh nghiệm công tác, sự nhiệt huyết với công việc, xác định gắn bó với nghề lâu dài và ổn định. Tuy nhiên, khả năng tiếp cận công nghệ mới còn chậm, khả năng tiếp thu kiến thức trong công tác đào tạo, bồi dưỡng bị hạn chế, phần nào ảnh hưởng tới kết quả công việc. Hiện tượng chênh lệch giới tính giữa nam và nữ tương đối lớn

trong Cục Hải quan Lạng Sơn. Sự chênh lệch này là do đặc thù công việc, do phải thường xuyên làm tại các cửa khẩu vùng sâu, vùng xa, vùng giáp biên giới nên cần sự khỏe mạnh, nhanh nhẹn và cả lòng dũng cảm khi bắt buôn lậu. Do đó số nhân viên là nam chiếm tỷ trọng lớn hơn. Qua các năm tỉ lệ % giữa nam và nữ gần như không thay đổi.

Do đặc thù hoạt động của Hải quan Lạng Sơn là ở các cửa khẩu biên giới, đồi núi xa xôi, hẻo lánh...nói chung là những nơi có điều kiện khí hậu, điều kiện tự nhiên phức tạp không thuận lợi nên quan tâm chăm sóc sức khỏe thể lực cho cc Hải quan là một vấn đề cực kỳ quan trọng trong công tác tổ chức của Cục. Trong công tác sơ tuyển cc Cục luôn chú trọng đến cc có chiều cao, cân nặng, sức khỏe đáp ứng nhiệm vụ công việc sắp đảm nhận, đảm bảo luôn hoàn thành, thích ứng công việc trong mọi điều kiện khó khăn do đặc thù của ngành. Chính vì vậy việc quan tâm đến thể lực của cán bộ nhân viên thông qua một số mặt chủ yếu sau:

Bảng 2.4: Tình sức khỏe thể chất công chức Cục Hải quan Lạng Sơn

Stt	Chỉ tiêu	Đơn vị	Năm			
			2015	2016	2017	2018
1	Chiều cao	m				
	+ Nam		1,623	1,628	1,655	1,689
	+ Nữ		1,522	1,545	1,568	1,583
2	Cân nặng	kg				
	+ Nam		58,7	60,1	62,5	62,7
	+ Nữ		46,0	45,2	48,8	48,8
3	BMI-Chỉ số khối cơ thể					
	+ Nam		22,8	22,86	22,82	21,98
	+ Nữ		19,86	18,94	19,85	19,51
4	Tỷ lệ người mắc bệnh.	%				
	Tỷ lệ người mắc bệnh nghề nghiệp.		1,42	1,96	1,08	0,52
	Tỷ lệ mắc bệnh truyền nhiễm		0,95	1,57	1,44	0,96

Stt	Chỉ tiêu	Đơn vị	Năm			
			2015	2016	2017	2018
5	Tỷ lệ ngày công nghỉ ốm	%	8,22	8,01	7,75	7,97
6	Tỷ lệ ngày công nghỉ thai sản.	%	5,88	7,13	6,55	6,57
7	Số giờ mất khả năng lao động do tai nạn lao động	h	50	67	52	45
8	Tỷ lệ tai nạn lao động	%	0,0039	0,0053	0,0040	0,0035

(Nguồn: Phòng thanh tra và tổ chức cán bộ)

Qua số liệu bảng 2.4 về tình hình theo dõi sức khỏe về thể lực của ccCục HQLS. Có thể thấy tình hình sức khỏe, thể lực cc có sự biến chuyển theo chiều hướng tích cực trong 3 năm 2015 - 2017 Chiều cao trung bình cả nhân viên nam và nữ đều cao hơn chiều cao trung bình của người Việt Nam (Theo một nghiên cứu gần đây của Viện nghiên cứu Garvam - Australia, chiều cao trung bình của nam thanh niên nước ta là 164,3cm và của nữ là 153,9cm).

Theo Tổ chức y tế thế giới (WHO), công thức chỉ số khối cơ thể BMI (Body Mass Index) là: $BMI = \text{Cân nặng (kg)} / \text{chiều cao}^2 \text{ (m)}$

Nếu BMI trong khoảng (18,5;24,9) thì người đó có cân nặng phù hợp với chiều cao tức cơ thể bình thường, không gầy, không béo. Như vậy, cân nặng trung bình của nhân viên trong cơ quan cũng đạt mức tiêu chuẩn của WHO và có xu hướng tăng cân đối hơn qua từng năm.

Nhìn chung toàn Cục, cc có sức khỏe thể chất tốt, đủ khả năng đáp ứng yêu cầu công việc. Trong 4 năm không để xảy ra vụ tai nạn lao động nào nghiêm trọng gây thiệt hại về người và làm ảnh hưởng đến kết quả hoạt động của cơ quan

2.1.3.3. Cơ cấu công chức theo trình độ

Lượng kiến thức và kỹ năng thể hiện qua cơ cấu trình độ chuyên môn ở bảng sau:

Theo yêu cầu của đổi mới, hiện đại hóa Hải quan thì công chức phải đáp ứng được về: Số lượng, cơ cấu và đặc biệt là chất lượng. Công chức Hải quan được đào tạo cơ bản, chuyên sâu, giàu kinh nghiệm phù hợp với đặc thù ngành. Nói đến chất lượng công chức nói chung và công chức Hải quan nói riêng là nói đến năng lực công tác của đội ngũ công chức. Năng lực công tác là sự tổng hợp của kiến thức, kỹ năng và các phẩm chất khác cần có để thực hiện tốt nhiệm vụ được giao.

Chính vì vậy, trong thời gian qua để nâng cao chất lượng công chức Cục Hải quan Lạng Sơn đã chú trọng đến việc nâng cao trình độ học vấn, hiểu biết sâu rộng, trình độ ngoại ngữ, tin học và làm chủ được các trang thiết bị ngày càng hiện đại cho các công chức. Có thể khẳng định rằng công chức là thế mạnh, là yếu tố quan trọng để phát triển trong mọi lĩnh vực hoạt động của Cục Hải quan Lạng Sơn.

* Trình độ chuyên môn nghiệp vụ công chức:

Trong giai đoạn 2015 - 2018, trình độ cc của Cục Hải quan được Ban Lãnh đạo Cục đặc biệt chú trọng nên được nâng cao rõ rệt, tỷ lệ cc Đại học và trên Đại học được tăng lên rõ rệt qua từng năm, số lượng cc được cử đi học và đào tạo các khoá học ngắn hạn và dài hạn cho phù hợp với chuyên môn nghiệp vụ cũng được Ban Lãnh đạo Cục quan tâm, tạo điều kiện tối đa cả về vật chất và thời gian. Trình độ học vấn của công chức Cục Hải quan Lạng Sơn được thể hiện qua bảng sau:

Bảng 2.5: Số lượng và cơ cấu trình độ chuyên môn CC Cục hải quan tỉnh Lạng Sơn qua các năm

Chỉ tiêu	Năm							
	2015		2016		2017		2018	
	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%
I. Tổng số LĐ	382	100	404	100	374	100	389	100
II. Cơ cấu LĐ theo trình độ chuyên môn								
1. Trên Đại học	9	2	9	2	11	3	11	3
2. Đại học	238	63	260	64	260	69	272	70
3. Cao đẳng	58	15	59	15	29	8	28	7
4. Trung cấp	24	6	23	6	21	6	17	4
5. Khác	53	14	53	13	53	14	61	16

(Nguồn: Phòng thanh tra và tổ chức cán bộ)

Nhìn vào Biểu số liệu 2.5 ta thấy rõ được trình độ chuyên môn nghiệp vụ công chức của Cục hải quan Lạng Sơn tăng qua từng năm. Cụ thể, năm năm 2015 là 9 CC, năm 2016 là 9 CC, năm 2017 là 11 CC, năm 2018 là 11 CC. Số lượng CC có trình độ Đại học cũng tăng lên theo từng năm, năm 2015 là 238 người, năm 2016 là 260 người, năm 2017 là 260 người thì đến năm 2018 đã tăng lên là 272 CC. Ngược lại, công chức có trình độ cao đẳng và trung cấp có xu hướng giảm theo từng năm là do số lượng đó đã học nâng cao trình độ lên Đại học. Còn lại, cc khác thì năm 2015 có 53 người, đến năm 2018 số lượng tăng lên là 61 người, số lượng này tăng lên là do số lượng hợp đồng lao động là các công việc giản đơn tăng.

Như vậy, ta có thể thấy số lượng cc có trình độ trên Đại học là ít so với tổng số công chức của Cục. Việc khuyến khích và tăng nguồn CC có trình độ cao sẵn sàng đáp ứng được mọi công việc thì Cục phải có cơ chế năng động,

tạo môi trường làm việc lành mạnh để thu hút được những CC có trình độ chuyên môn nghiệp vụ cao đến làm việc tại Cục.

Trước tình hình trên, thì đào tạo cc luôn là chủ trương hàng đầu trong toàn Cục, là nhân tố quan trọng trong quá trình phát triển bền vững của Cục Hải quan Lạng Sơn. Nguồn đào tạo cũng là một trong những yếu tố quan trọng để Cục cử những cc có năng lực đi học nâng cao tại những cơ sở đào tạo trong và ngoài nước có uy tín.

* Trình độ chuyên môn, kỹ thuật nguồn công chức:

Bảng 2.6: Nguồn công chức theo ngạch bậc

Chỉ tiêu	Năm							
	2015		2016		2017		2018	
	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%
I. Tổng số CC	382	100	404	100	374	100	389	100
II. Theo ngạch bậc								
1. Kiểm tra viên cao cấp	0	0	0	0	0	0	0	0
2. Kiểm tra viên Chính	23	6,0	22	5,4	20	5,3	20	5,1
3. Kiểm tra viên	185	48,5	205	50,7	181	48,4	205	52,7
4. Kiểm tra viên trung cấp	82	21,5	79	19,6	76	20,3	89	22,9
5. Khác	92	24	98	24,3	97	26	75	19,3

(Nguồn: Phòng thanh tra và tổ chức cán bộ)

Theo bảng số liệu Bảng 2.6, lực lượng CC có chuyên môn đạt kiểm tra viên cao cấp không có, kiểm tra viên chính không nhiều chiếm chưa đến 7% tổng số CC. Lực lượng CC đông đảo nhất trong Cục là lực lượng có trình độ chuyên môn mới đạt mức kiểm tra viên (xấp xỉ 50%) và kiểm tra viên trung cấp hải quan. Đối tượng này chủ yếu rơi vào bộ phận nhân viên hải quan, có trình độ đại học. Vì vậy, cơ quan cần có kế hoạch bố trí, sắp xếp sao cho đúng

người, đúng việc, đồng thời có chiến lược nhân sự hợp lý để duy trì, khai thác, phát huy mọi tiềm năng nhằm nâng cao chất lượng và sử dụng có hiệu quả số CC này.

* Trình độ ngoại ngữ, tin học nguồn công chức:

Cho đến thời điểm hết năm 2018 theo số liệu từ phòng thanh tra tổ chức cán bộ, toàn cục có 20 người là cử nhân Tin học và 295 người là tin học văn phòng chứng chỉ C. 12 người là cử nhân tiếng Anh và 241 người là có trình độ tiếng anh chứng chỉ B. Do đặc điểm sát biên giới nên Cục có 12 cử nhân tiếng trung và 41 người có chứng chỉ B hán ngữ trung cấp. Nhìn chung CC của Cục đa số là có trình độ về Tin học và ngoại ngữ.

Tuy nhiên do đặc điểm về địa lý và quản lý các cửa khẩu thông thương với Trung Quốc nên ít xử dụng đến tiếng Anh, chủ yếu là tiếng Trung, mà trình độ tiếng Trung của cc thì còn hạn chế do vậy phần nào ảnh hưởng đến hiệu quả công việc.

*Thâm niên (kinh nghiệm) công tác của công chức:

Lực lượng cc chính trong Cục là lực lượng có thâm niên công tác từ 5 - 15 năm (chiếm gần 70%) lực lượng toàn Cục, trong đó đông đảo nhất là số lao động có thâm niên từ 5 - 10 năm (chiếm hơn 40%). Những lao động có thâm niên cao từ 10 - 15 năm thường là các cấp trưởng, phó phòng, chi cục trưởng, phó chi cục trưởng, đội trưởng.

2.2. Thực trạng đào tạo, bồi dưỡng công chức tại cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn

Đào tạo, bồi dưỡng công nói chung và đào tạo bồi dưỡng công chức tại cục Hải quan Lạng Sơn nói riêng chịu sự điều chỉnh chung của Luật công chức; văn bản hướng dẫn của Bộ chuyên ngành về đào tạo, bồi dưỡng.

Cục hải quan tỉnh Lạng Sơn không có bộ phận chuyên trách đào tạo, bồi dưỡng công chức. Công tác tham mưu, tổ chức đào tạo, bồi dưỡng chủ yếu do phòng Thanh tra Tổ chức và cán bộ chịu trách nhiệm.

Bên cạnh những kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng do Tổng Cục hải quan triển khai, Cục hải quan tỉnh Lạng Sơn trong phạm vi cho phép, đã chủ động tìm những hướng đi để kịp thời nâng cao chất lượng cho đội ngũ công chức của mình.

2.2.1. Thực trạng xác định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng công chức

Việc xác định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng đóng vai trò quan trọng, là cơ sở để lập kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng công chức phù hợp.

Cục hải quan tỉnh Lạng Sơn xác định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng công chức thông qua việc xác định hiện trạng công chức, định hướng công chức của TCHQ và nhu cầu của công chức cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn.

Trong giai đoạn 2015-2018, cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn đã ban hành các văn bản nhằm xác định đúng nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng tới các chi cục cửa khẩu, phòng ban. Từ đó các chi cục, phòng chuyển tới công chức nguyện vọng được đào tạo theo nguyện vọng bản thân.

Công văn số 1120/HQLS-TCCB ngày 30/06/2015 về việc đăng ký tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng do trường Hải quan Việt Nam tổ chức;

Công văn số 450/HQLS-TCCB ngày 29/02/2016 về việc báo cáo Danh sách công chức theo Vị trí việc làm;

Công văn số 534/HQLS-TCCB ngày 10/03/2016 về việc đăng ký dự tuyển thạc sĩ theo chương trình học bổng Nhật;

Công văn số 1285/HQLS-TCCB ngày 12/9/2016 về việc thống kê trình độ ngoại ngữ, tin học công chức;

Công văn số 2293/HQLS-TCCB ngày 04/11/2017 về việc thu thập thông tin về nhu cầu đào tạo sau đại học của công chức;

Công văn số 252/HQLS-TCCB ngày 03/02/2018 về việc đăng ký các lớp đào tạo, bồi dưỡng năm 2018...

2.2.1.1. Nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn

Như đã phân tích ở phần thực trạng chất lượng công chức, có thể thấy trình độ chuyên môn của đội ngũ công chức không thấp nhưng ngành nghề được đào tạo lại đa dạng, không đồng nhất về trình độ và kiến thức chuyên ngành. Do phần không nhỏ công chức chuyển ngành nên không có kiến thức chuyên ngành Hải quan. Bên cạnh đó, vì lí do biên chế, nên nhiều khi công chức kiêm nhiệm những việc không đúng chuyên ngành. Chẳng hạn như việc chuyên viên phụ trách tổ chức lại học chuyên ngành kinh tế hay việc công chức quản lý mảng phòng, chống ma túy lại chưa được đào tạo chuyên sâu về nghiệp vụ phòng, chống ma túy.... Như vậy, để đáp ứng được yêu cầu công việc ngày càng cao thì nhu cầu về đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn cho công chức là cấp thiết.

Qua khảo sát có 95/100 CC đạt 95% công chức có nhu cầu bồi dưỡng nâng cao kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ.

2.2.1.2. Nhu cầu về đào tạo lý luận chính trị

Theo thống kê của Phòng Tổ chức thanh tra cán bộ, tính đến năm 2018, còn 182/389 người chưa qua đào tạo lý luận chính trị, chiếm 46.78%; số người được đào tạo cử nhân, cao cấp còn quá ít, 58/389 người, chiếm 14.9%.

Và theo khảo sát, có 68 người, chiếm 45.3% có nhu cầu bổ sung kiến thức về Lý luận chính trị và 47 người, chiếm 30% có nhu cầu bổ sung kiến thức về Quản lý Nhà nước

Như vậy nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng về lý luận chính trị của công chức cục HQLS còn lớn.

2.2.1.3. Nhu cầu về đào tạo ngoại ngữ, tin học

Để đáp ứng nhu cầu phát triển của một nền hành chính hiện đại, đội ngũ công chức ngoài việc cần trang bị kiến thức và kĩ năng chuyên môn còn cần có trình độ ngoại ngữ, tin học.

Do đặc thù công việc, mọi hoạt động nghiệp vụ ngành Hải quan đều sử dụng phần mềm: thông quan một cửa quốc gia VNACCS/VCIS, phần mềm quản lý công văn đi, đến Cloud office, hệ thống thông tin nghiệp vụ Hải quan E-customsvv... Việc sử dụng thành thạo các phần mềm trên góp phần rút ngắn thời gian giải quyết công việc.

Bên cạnh đó, theo yêu cầu của ngành Hải quan đòi hỏi công chức có khả năng giao tiếp anh, tiếng trung vv... Theo kế hoạch của TCHQ dành cho Hải quan các tỉnh, thành phố thì: 50% công chức quản lý cấp Cục có thể sử dụng tiếng Anh cơ bản trong các hoạt động hội nhập quốc tế. Phối hợp với các cơ sở đào tạo uy tín trong nước và nước ngoài tổ chức các khóa đào tạo dài hạn và sau đại học cho công chức của Hải quan Việt Nam. Do đó, công của cục Hải quan Lạng Sơn cần được đào tạo, bồi dưỡng kiến thức tin học, ngoại ngữ đáp ứng yêu cầu.

Theo khảo sát, có 60 công chức (chiếm 60%) muốn được đào tạo, bồi dưỡng về ngoại ngữ, tin học.

Qua thực tế làm việc và phỏng vấn và khảo sát, tác giả nhận thấy việc xác định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng của cục HQLS chưa được tiến hành một cách bài bản và chưa có những thống kê chính thức nhu cầu của công chức Cục HQLS. Việc xác định nhu cầu đào tạo chủ yếu dựa vào hiện trạng nhân lực và dựa trên định hướng của cơ quan cấp trên.

***Thực trạng đối tượng đào tạo**

Trên thực tế có đối tượng chưa cần thiết phải đào tạo thì lại bắt buộc tham gia, trong khi nhiều đối tượng khác cần được đào tạo lại không được lựa chọn. Ví dụ trong năm 2018 có 20 công chức khối văn phòng được cử đi học các lớp sử dụng công cụ hỗ trợ và võ thuật thực sự chưa cần thiết, Trong khi vẫn còn 60 công chức làm việc tại các cửa khẩu hàng ngày tiếp xúc với các băng nhóm buôn lậu hàng hóa trái phép qua biên giới nguy hiểm vẫn chưa được đào tạo, cấp bằng. Còn 21 công chức chuyển ngành, tuyển mới chưa đi

học lớp đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ. Hơn nữa, việc phân biệt đối tượng đào tạo chưa được rõ ràng nên chương trình đào tạo không phù hợp với đối tượng.

Việc đánh giá chính xác đối tượng cần đào tạo là bước đi quan trọng và chống lãng phí thời gian, tiền bạc trong công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức.

2.2.2. Thực trạng xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng công chức

Trong thời gian qua công tác đào tạo luôn được đặt ra và xem đây là nhiệm vụ trọng tâm. Cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn có xây dựng kế hoạch đào tạo cho từng giai đoạn, như giai đoạn 2015-2018, giai đoạn 2019-2022, có phân tích chi tiết các khóa đào tạo được coi là cần thiết trong năm năm tới. Phương thức lập kế hoạch cũng như cách thức đặt ra mục tiêu cho giai đoạn này được coi như một hình mẫu. Nhưng các kế hoạch này rất tham vọng và khó thực hiện tính đến các nguồn lực hiện tại và các kế hoạch không được dựa trên tiêu chí năng lực cần có mà dựa trên cảm tính nhiều hơn là lập luận khoa học. Về thời gian đào tạo được thực hiện tùy vào chuyên môn và đối tượng nhưng chủ yếu là đào tạo ngắn hạn.

Kế hoạch đào tạo được Cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn xây dựng bám sát mục tiêu đã định và dựa trên kết quả tổng hợp xác định nhu cầu đào tạo mà các chi cục, phòng, đội dự kiến. Nói cách khác, bảng tổng hợp nhu cầu đào tạo được xem là bản dự thảo kế hoạch. Sau đó, cục tổ chức họp với các bên liên quan (Phòng Thanh tra Tổ chức cán bộ và phòng tài vụ, quản trị) để xác định lại kế hoạch trước khi làm tờ trình, trình cấp trên phê duyệt. Bản kế hoạch đào tạo đưa ra những con số chi tiết, cụ thể về số lớp đào tạo; số lượng học viên; thời gian đào tạo và dự trù kinh phí đào tạo. Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng công chức Cục hải quan tỉnh Lạng Sơn được xây dựng từ đầu năm. Trong kỳ nghiên cứu, tác giả xin chỉ đưa ra Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng công chức Cục hải quan tỉnh Lạng Sơn năm 2018, điển hình gồm các lớp sau:

Bảng 2.7: Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng công chức Cục hải quan tỉnh Lạng Sơn năm 2018

STT	Tên lớp	Đối tượng	Thời gian dự kiến	Địa điểm	Kinh phí dự trù
1	Bồi dưỡng kỹ năng lãnh đạo (2 lớp)	Lãnh đạo chi cục, phòng (10 lãnh đạo)	5 ngày; Dự kiến tháng 3-4/2018	Hà Nội	100 triệu
2	Lý luận chính trị (1 lớp)	Công chức (160 cc)	2 năm, dự kiến tháng 2/2018	Lạng Sơn	350 triệu
3	Đào tạo lớp máy soi hành lý (1 lớp)	Công chức (20 cc)	7 ngày; dự kiến tháng 4-5/2018	Hà Nội	80 triệu
4	Bồi dưỡng biểu thuế XNK mới 2018 (3 lớp)	Công chức (300 cc)	5 ngày dự kiến tháng 2-3/2018	Hội trường Cục HQLS	60 triệu
5	Đào tạo chương trình hệ thống thông quan một cửa quốc gia VNACCS-VCIS (2 lớp)	Công chức (100 cc)	6 ngày; dự kiến tháng 7/2018	Trường Hải quan Việt Nam	100 triệu
6	Quản lý, sử dụng vũ khí, công cụ hỗ trợ (1 lớp)	Công chức (20 cc)	7 ngày; dự kiến tháng 9/2018	Học viện an ninh	70 triệu
7	Bồi dưỡng nghiệp vụ Hải quan (11 lớp)	Công chức (30 cc)	45 ngày; dự kiến tháng 10-11/2018	Trường Hải quan Việt Nam	150 triệu
8	Bồi dưỡng Ngạch kiểm tra viên (1 lớp)	Công chức (35 cc)	45 ngày; dự kiến tháng 11-12/2018	Trường Hải quan Việt Nam	150 triệu
9	Tiếng Anh, tiếng trung chuyên ngành (2 lớp)	Công chức (50 cc)	45 ngày; dự kiến tháng 12-12/2018	Trường Hải quan Việt Nam	100 triệu

(Nguồn: Phòng Thanh tra và tổ chức cán bộ)

Như vậy, kế hoạch đào tạo được xây dựng khá chủ quan do dựa hoàn toàn vào thông tin mà các chi Cục, phòng cung cấp, không thông qua điều tra

khảo sát thực tế. Bên cạnh đó, cuộc họp của các bên liên quan để xác định kế hoạch chính thức làm thay đổi rất nhiều bản kế hoạch dự thảo hay chính là bản tổng hợp nhu cầu của từng chi Cục, phòng. Nguyên nhân vì nguồn kinh phí đào tạo của Cục do Ngân sách phân bổ từ nguồn kinh phí dành cho đào tạo, bồi dưỡng của toàn Cục nên khá hạn chế. Nhiều khi kế hoạch phải thu hẹp, dựa trên kinh phí được phân bổ, vì thế nội dung đào tạo bị hạn chế, chỉ lựa chọn đào tạo nội dung nào cần thiết nhất. Ngoài ra, việc xây dựng kế hoạch đào tạo là do Cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn thực hiện nhưng phải thông qua Vụ Tổ chức thanh tra cán bộ Tổng Cục hải quan. Và để kế hoạch có tính khả thi phải xây dựng dựa trên tiềm lực thực sự của Cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn bao gồm các khía cạnh về cơ sở vật chất, đội ngũ giảng viên... Chính vì vậy, kế hoạch của Cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn thường bị động và chưa phản ánh được thực tế nhu cầu đào tạo mà chỉ có thể thỏa mãn phần nào nhu cầu đào tạo.

Mặt khác, kế hoạch đào tạo của Cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn thường chậm được cấp trên phê duyệt, thông thường kế hoạch được phê duyệt vào cuối quý I hàng năm. Nguyên nhân đầu quý I rơi vào 2 kỳ nghỉ tết dương và tết nguyên đán, sau kỳ nghỉ dài công việc thường bắt đầu chậm. Cần thời gian để cân đối quỹ phân bổ cho hoạt động đào tạo, bồi dưỡng. Tuy nhiên, sự chậm trễ này ảnh hưởng không nhỏ đến hoạt động đào tạo của Cục từ khâu chuẩn bị đến khâu tổ chức thực hiện

2.2.3. Thực trạng tổ chức thực hiện chương trình đào tạo, bồi dưỡng công chức

2.2.3.1. Đào tạo trong công việc

- Kèm cặp, hướng dẫn tại chỗ: Thông thường cc mới được tuyển dụng sẽ được phân công CC có thâm niên kèm cặp, hướng dẫn công việc.

- Luân chuyển, điều động, thay đổi công việc: Cục cũng chú trọng thực hiện việc điều động, luân chuyển công việc ở nhiều bộ phận, nhiều vị trí khác

nhau nhằm đào tạo, bồi dưỡng cc cho tương lai. Việc luân chuyển dựa trên quy định của bộ tài chính luân chuyển cc thời hạn 5 năm đối với cấp lãnh đạo và 3 năm với các công chức thừa hành. Luân chuyển vị trí tránh tình trạng sách nhiễu, tiêu cực với doanh nghiệp. Giúp công chức Hải quan thông thạo nghiệp vụ trong tất cả các khâu nghiệp vụ.

Bảng 2.8: Tình hình công tác luân chuyển, điều động, thay đổi vị trí công tác của CC tại Cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn giai đoạn 2015-2018

Đơn vị tính: Người

TT	Thành phần	Năm			
		2015	2016	2017	2018
I. Tổng số CC được điều động, luân chuyển		145	173	211	225
II. Trong đó:					
1	Lãnh đạo cấp phòng và tương đương	12	14	15	18
2	Lãnh đạo cấp tổ, đội và tương đương	19	22	24	34
3	Công chức	114	137	172	173

(Nguồn: Phòng thanh tra và tổ chức cán bộ)

Tại biểu 2.8. ta thấy, trong 05 năm (2015-2018) Cục Hải quan Lạng Sơn đã thực hiện công tác điều động, luân chuyển được 533 lượt CC trong Cục, nhằm đáp ứng yêu cầu và nhiệm vụ được giao, cũng như việc nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực. Trong đó: lãnh đạo cấp phòng và tương đương điều động, luân chuyển 59 lượt người, lãnh đạo cấp tổ, đội và tương đương luân chuyển 99 lượt người, số CC được điều động, luân chuyển 424 lượt CC

2.2.3.2. Đào tạo ngoài công việc:

Trong những năm gần đây Cục đã liên kết với các trường Đại học Kinh tế & Quản trị kinh doanh, Trường Đại học ngoại ngữ, Đại học Kinh Tế Quốc

Dân, Đại Học Ngoại Thương; Trường Bồi dưỡng cán bộ tài chính; Trường Hải quan Việt Nam... đào tạo theo các chuyên đề có liên quan đến lĩnh vực ngoại thương, thương mại, tài chính, nghiệp vụ hải quan, tiếng Anh, tiếng Trung thương mại... hình thức này thu hút được một lượng lớn cc công chức tham gia.

Đào tạo bằng các khoá học chuyên sâu, hội thảo, tập huấn: Thường được áp dụng đào tạo nâng cao trình độ nghiệp vụ cho cc quản lý. Với nội dung đào tạo chủ yếu là những kiến thức chuyên môn nâng cao kiến thức bổ trợ khác, giúp CC thực hiện tốt công việc hiện tại và đáp ứng được yêu cầu trong tương lai. Bên cạnh đó, cũng thường xuyên mời các chuyên gia đầu ngành trong lĩnh vực Luật, An ninh, Ngoại thương, Kinh tế, những giáo viên có nhiều kinh nghiệm đến giảng dạy và nói chuyện về kiến thức lý luận chính trị, quản lý kinh tế, đặc biệt là hoạt động hải quan hiện đại... cho CC.

Bảng 2.9: Số lượt công chức được đào tạo, tập huấn bồi dưỡng kiến thức nghiệp vụ (2015-2018)

Đơn vị tính: lượt/người

TT	Nội dung đào tạo, bồi dưỡng	Đơn vị	Năm			
			2015	2016	2017	2018
1	Tiến Sỹ	Người	0	1	2	3
2	Thạc Sỹ	Người	9	10	12	13
3	Đại học	Người	18	18	24	34
4	Bồi dưỡng nghiệp vụ Hải quan, kiểm tra viên hải quan	Lượt/người	216	229	254	362
5	Tham gia tập huấn các lớp về thuế, thông tư nghị định mới vv... do Cục tổ chức	Lượt/người	398	421	478	513
Cộng			641	679	768	915

(Nguồn: Phòng thanh tra và tổ chức cán bộ)

Kết quả đào tạo của Cục Hải quan Lạng Sơn qua 4 năm (2015-2018) đã

góp phần đáp ứng được nhu cầu chất lượng nguồn nhân lực trong việc thực thi nhiệm vụ. Trong 04 năm đã có 3.003 lượt CC được đào tạo, tập huấn bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ; trong đó: có 132 CC được cử đi đào tạo chuyên sâu về nghiệp vụ (đào tạo Tiến sĩ, Cao học, Đại học có 1.061 lượt CC tham gia các Hội nghị, Hội thảo và các lớp đào tạo tập huấn do Bộ Tài chính và Tổng cục Hải quan, các Bộ, Ngành khác tổ chức; và 1810 lượt CC tham gia tập huấn do Hải quan tỉnh tổ chức. Công tác đào tạo nguồn nhân lực đã phát huy tác dụng và đạt được kết quả nhất định, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ ngày càng cao của đơn vị.

Đào tạo, bồi dưỡng lý luận chính trị

Công tác giáo dục chính trị tư tưởng được Đảng bộ luôn xác định là nhiệm vụ trọng tâm xuyên suốt quá trình hoạt động, 100% cc, đảng viên và quần chúng trong đơn vị được nâng cao trình độ nhận thức, kiên định lập trường tư tưởng và bản lĩnh chính trị, tuyệt đối tin tưởng và chấp hành tốt chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; có ý thức phấn đấu rèn luyện, tu dưỡng phẩm chất đạo đức, lối sống, trình độ lý luận chính trị và chuyên môn nghiệp vụ. Tổng số Đảng viên là 218/389 CC toàn Cục, chiếm tỷ lệ 56%; hàng năm bình quân số quần chúng được giới thiệu học tập bồi dưỡng kết nạp Đảng từ 3 đến 5% tổng số CC.

Tại bảng 2.9. cho ta thấy, với chức năng và nhiệm vụ của ngành trong giai đoạn hiện nay, việc nâng cao nhận thức về lý luận chính trị của CC của Cục Hải quan Lạng Sơn đã đáp ứng được với những yêu cầu của đơn vị trước những khó khăn, phức tạp về an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội trên địa bàn. Đa số CC của Cục đều được qua đào tạo trình độ lý luận chính trị Sơ cấp, có 225 người, chiếm tỷ lệ 59% tổng số CC.

Bảng 2.10: Bảng tổng hợp trình độ lý luận chính trị của công chức Cục Hải quan Tỉnh Lạng Sơn năm 2018

Đơn vị tính : người

TT	Phòng, ban, Đơn vị trực thuộc	Tổng số	Trình độ lý luận chính trị			
			Cử nhân	Cao cấp	Trung cấp	Sơ cấp
I.	Ban lãnh đạo Cục Hải quan Lạng Sơn	04	01	03		
II.	Khối phòng, ban nghiệp vụ tham mưu	85		04	30	51
1.	Văn phòng Cục	24			05	19
2.	Phòng Phòng thanh tra và tổ chức cán bộ	09		01	05	03
3.	Phòng Giám sát quản lý	06			04	02
4.	Phòng Quản lý rủi ro	05		01	03	01
5.	Phòng chống buôn lậu và xử lý vi phạm	07			04	03
6.	Phòng Trị giá tính thuế	07		01	02	04
7.	Phòng Tài vụ - Quản trị	22		01	04	17
8.	Phòng công nghệ thông tin	05			03	02
III	Khối các Chi cục và đơn vị trực thuộc	300		04	138	158
1.	Chi cục Kiểm tra sau thông quan	10			05	05
2.	Chi cục Hải quan cửa khẩu QT Hữu Nghị	54		01	24	29
3.	Chi cục Hải quan Tân Thanh	65		01	28	36
4.	Chi cục Hải quan Cốc Nam	45		01	19	25
5.	Chi cục Hải quan Cửa khẩu Chi Ma	40		01	13	26
6.	Chi cục HQ ga đường sắt QT Đồng Đăng	25			11	14
7.	Hải quan Trạm KSLN Dốc Quýt	11			06	05
8.	Đội Kiểm soát Hải quan	20			12	8
Tổng cộng toàn Cục		389	01	11	168	209

(Nguồn: Cục Hải quan Lạng Sơn)

Số CC có trình độ Cử nhân chính trị là 01 người, chiếm tỷ lệ 0,26%.

Trình độ lý luận Cao cấp chính trị là 11 người, chiếm 2,8%; trong đó: Ban

lãnh đạo Cục có 03 người, chiếm 75%; khối phòng ban có 04 người, chiếm 4,7% và khối các đơn vị trực thuộc có 04 người, chiếm tỷ lệ 1,3% lực lượng của khối.

- Trình độ lý luận Trung cấp chính trị có 168 người, chiếm tỷ lệ 43% lực lượng CC của khối.

* Hoạt động nâng cao phẩm chất đạo đức

Đội ngũ CC tại Cục Hải quan Lạng Sơn hiện nay nhìn chung có ý thức học tập, tự giác nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, tay nghề; thường xuyên nghiên cứu, học hỏi, trao đổi kinh nghiệm, kiến thức mới; có ý thức tổ chức kỷ luật cao, nghiêm túc.

Tuy nhiên, tác phong làm việc chính quy, công nghiệp của CC còn đạt ở mức thấp, lề lối làm việc đã có được cải tiến, song vẫn còn mang nặng tính trì trệ. Công tác đào tạo về phẩm chất đạo đức đã tạo cho đội ngũ CC có tác phong trong làm việc mới: nhanh nhẹn, tháo vát, năng động, sáng tạo, khẩn trương và kỷ luật lao động cao; đó là một đòi hỏi bắt buộc nhằm nâng cao chất lượng chuyên môn, nghiệp vụ và phục vụ hành khách, xứng đáng là “người chiến sỹ biên phòng trên mặt trận kinh doanh”; xứng đáng với lời dạy của Bác Hồ “Công chức Hải quan phải có thái độ hoà nhã, tôn trọng hành khách, giữ gìn hàng hoá, nêu cao đạo đức cần, kiệm, liêm, chính, chí công vô tư”. Phong cách làm việc theo nguyên tắc phục vụ “khách hàng là thượng đế” đã rèn luyện cho cả cc lẫn lãnh đạo phong cách giao tiếp thanh lịch.

Cục Hải quan Lạng Sơn cũng luôn chú ý mở các lớp đào tạo, các lớp tập huấn về đạo đức, tác phong, phong cách làm việc của các công chức Hải quan, như các quy tắc ứng xử giữa các công chức với nhau, giữa công chức với cc Lãnh đạo, ứng xử giữa CC Hải quan với các đối tác, với khách hàng, với người nước ngoài cũng như các cc trong nước. Để luôn tạo hình ảnh đẹp

đề, tác phong làm việc quy củ, kỷ luật, chính quy, hiện đại, tác phong văn minh, lịch sự của công chức Hải quan trước quần chúng nhân dân.

Bảng 2.11: Hoạt động đào tạo, bồi dưỡng lý luận chính trị cho CC

TT	Chỉ tiêu	Năm			
		2015	2016	2017	2018
1	Số buổi học chính trị	04	06	05	04
2	Số buổi học Nội Quy đơn vị	12	12	12	12
3	Số buổi học Quy chế, chính sách, pháp luật	30	28	26	31

(Nguồn: Phòng thanh tra và tổ chức cán bộ)

Để thực hiện việc giữ vững đạo đức, tác phong làm việc chuyên nghiệp, hiện đại Cục Hải quan Lạng Sơn đã luôn phát động các phong trào thi đua trong Cục nhân dịp các ngày lễ, các sự kiện lớn trong năm của đất nước, của ngành, của địa phương. Các phong trào đó đã phát huy được sự nhiệt tình ủng hộ của công chức trong Cục. Các phong trào phát động, kiểm tra, giám sát, có sơ kết, có tổng kết và khen thưởng nhưng cũng có nhắc nhở, phê phán kịp thời cả về vật chất và tinh thần. Do đó, phẩm chất đạo đức, tác phong nghề nghiệp của các công chức Hải quan không ngừng được giữ vững và nâng cao.

Tuy nhiên, bên cạnh đó do bản thân những công chức, do trình độ tổ chức quản lý chưa thật khoa học, hợp lý, vẫn còn những sơ hở. Vì vậy, một bộ phận nhỏ công chức Hải quan vẫn còn những biểu hiện trông chờ, ỷ lại, không năng động, sáng tạo, yếu kém dẫn đến sa sút về phẩm chất đạo đức làm phai nhạt hình ảnh của người CC Hải quan trước xã hội.

+ Lựa chọn giáo viên cho khóa đào tạo, bồi dưỡng

Cục HQLS không có đội ngũ giảng viên chuyên trách của mình. Thông qua các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng chuyên nghiệp để tiến hành đào tạo, bồi dưỡng các khóa học bắt buộc (theo chương trình bồi dưỡng chức danh hạng nghề nghiệp). Đội ngũ giáo viên do các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng đó cung cấp và thực hiện các chương trình đào tạo bồi dưỡng theo chức danh. Tổng cục

Hải quan hiện có một đơn vị trực thuộc chuyên trách chức năng đào tạo là Trường Hải quan Việt Nam. Ngành cũng có cơ sở đào tạo ở Yên Phú, Yên Mỹ, Hưng Yên. Bên cạnh đó, các đơn vị nghiệp vụ khác ở Bộ tài chính cũng tham gia tổ chức bồi dưỡng, tập huấn kiến thức chuyên môn cho công chức trong toàn ngành.

Trong trường hợp những khóa đào tạo, bồi dưỡng mang tính riêng của đơn vị, HQLS thường lựa chọn Trưởng, phó phòng chuyên môn nghiệp vụ của HQLS là những người lãnh đạo từng mảng nghiệp vụ triển khai chương trình, bên cạnh đó có những chuyên gia của TCHQ, trường hải quan Việt Nam cử đội ngũ Giảng viên về nghiệp vụ trực tiếp tham gia giảng dạy.

Khi khảo sát về cách thức truyền đạt của giảng viên, có 245 người chiếm 78.5% cho rằng cách truyền đạt của giảng viên là dễ hiểu và 67 người chiếm 22.5% cho rằng cách truyền đạt của giảng viên là bình thường.

+ Xác định thời gian tiến hành các khóa đào tạo, bồi dưỡng

Thông thường, trừ những chương trình mang tính bắt buộc, các khóa đào tạo, bồi dưỡng tiến hành trong khoảng thời gian 5 ngày. Còn đối với các khóa đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ mới cấp tốc, chỉ tiến hành đào tạo trực tuyến trong một ngày. Thời gian gần đây, hình thức đào tạo, bồi dưỡng trực tuyến tại HQLS diễn ra với tần suất hàng tháng, thường tổ chức vào ngày đầu tháng. Khối chi cục cửa khẩu sẽ tập trung công chức tại hội trường tham gia gửi câu hỏi, vướng mắc về nghiệp vụ tới Phòng nghiệp vụ Cục thông qua kết nối mạng nội bộ. Lãnh đạo phòng nghiệp vụ sẽ trả lời trực tiếp, và phổ biến văn bản quyết định mới.

+ Tổ chức và quản lý lớp

Việc tổ chức và quản lý lớp thường được phòng Tổ chức cán bộ cục HQLS kết hợp với các cơ sở đào tạo đứng ra. Đối với những chương trình đào

tạo, bồi dưỡng trong ngày do các phòng nghiệp vụ chủ trì thì do phòng nghiệp vụ và phòng Thanh tra tổ chức cán bộ HQLS tổ chức và quản lý. Riêng đối với hình thức đào tạo, bồi dưỡng trực tuyến có sự tham gia của chi cục trưởng các chi cục. Bất cứ khóa học, lớp đào tạo, bồi dưỡng nào đều có sự tham gia chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo Cục HQLS.

+ Thực trạng kinh phí dành cho đào tạo

Kinh phí đào tạo là một trong những vấn đề rất cần thiết trong quá trình đào tạo. Mức chi đầu tư cho công tác đào tạo tăng qua các năm nhưng còn hạn chế so với mục tiêu kế hoạch đề ra. Mức đầu tư như vậy là chưa tương xứng với quy mô hoạt động của Cục. Được thể hiện trên bảng 2.12

Bảng 2.12: Tổng kinh phí đào tạo, bồi dưỡng công chức qua các năm

Đơn vị tính: triệu đồng

Tổng kinh phí	2015	2016	2017	2018
Đào Tạo	180	200	250	300
Bồi Dưỡng	160	230	300	340

(Nguồn: Phòng thanh tra và tổ chức cán bộ)

Trong quy chế do TCHQ đưa ra, tính chủ động của Cục hải quan các tỉnh cho việc tổ chức đào tạo, bồi dưỡng gặp nhiều hạn chế. Kinh phí dành cho đào tạo tăng dần theo năm nhưng không đáng kể. Do đó, Cục HQLS chủ yếu tổ chức được các lớp đào tạo ngắn hạn.

Đối với hình thức đào tạo trung hạn và dài hạn, Cục trưởng Cục HQLS căn cứ vào kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng công chức trong diện quy hoạch cc nguồn của Cục HQLS để xem xét cử cc đi tham gia đào tạo cho phù hợp. Tuy nhiên, ngân sách của Cục HQLS cho hoạt động đào tạo, bồi dưỡng chỉ cho phép cho những hoạt động đào tạo, bồi dưỡng trong nước chứ không có khả năng cử công chức đi học tập, bồi dưỡng ở nước ngoài.

2.2.4. Thực trạng sử dụng công chức sau đào tạo, bồi dưỡng

Đối với những CC được cử tham gia đào tạo lại để nâng cao chuyên môn nghiệp vụ, nắm bắt sự thay đổi của công nghệ thì đơn vị bố trí họ vào những công việc yêu cầu trình độ cao hơn hay những công việc mới áp dụng những kỹ thuật mới hiện đại hơn.

Đối với những CC quản lý sau khi đã hoàn thành xong những khoá đào tạo nâng cao sẽ tiếp tục đảm nhiệm vị trí cũ của mình hay được đề bạt vào những vị trí cao hơn trong đơn vị để phù hợp với năng lực và trình độ hiểu biết của họ.

Dựa vào bảng khảo sát áp dụng mức độ áp dụng kiến thức, kỹ năng được cơ quan đào tạo, bồi dưỡng vào thực tế về chuyên môn nghiệp vụ có 79/100 cc tỷ lệ 79% cho rằng kiến thức kỹ năng về chuyên môn nghiệp vụ áp dụng nhiều cho công việc. Đây là lượng công chức mới mong muốn được thăng tiến, ham học hỏi. Đơn vị thường bố trí vào bộ phận sử dụng nghiệp vụ khó như tiếp nhận, kế toán thuế để trau dồi học hỏi kỹ năng. Chỉ có 8/100 cc chiếm tỷ lệ 8% cho rằng kiến thức ít sử dụng vào thực tế. Số cc này đa số đã lớn tuổi, không còn chí tiến thủ, giảm sút ý chí. Thường nhờ quan hệ để xin vào vị trí sử dụng nghiệp vụ đơn giản, nhàn hạ.

2.2.5 Thực trạng đánh giá kết quả đào tạo, bồi dưỡng công chức

2.2.5.1. Đánh giá phản ứng của người học

Dựa theo phiếu kết quả điều tra có đánh giá về khóa đào tạo, bồi dưỡng vào các thời điểm trước, trong, cuối khoá và vào những thời điểm sau đào tạo, bồi dưỡng.

Có 30% công chức cho rằng những kiến thức, kỹ năng được đào tạo phù hợp phù hợp với công việc; 62% công chức cho rằng những kiến thức, kỹ năng được đào tạo rất phù hợp ; chỉ 8 % cho rằng chưa phù hợp. Như vậy, những người được đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn, kiến thức bổ trợ cho

rằng mức độ phù hợp đạt từ trung bình trở lên cho thấy hiệu quả của các chương trình này khá tốt.

Về đào tạo lý luận chính trị: Cho thấy 18% công chức cho rằng kiến thức, kỹ năng được đào tạo rất phù hợp, 62% cho rằng kiến thức, kỹ năng được đào tạo. bồi dưỡng rất phù hợp và 20% cho rằng chưa phù hợp.

Về bồi dưỡng ngạch kiểm tra viên có 90% cho rằng kiến thức, kỹ năng được đào tạo rất phù hợp, 10% công chức đánh giá phù hợp và không công chức nào cho rằng chưa phù hợp

Bảng 2.13: Kết quả điều tra mức độ phù hợp của kiến thức, kỹ năng được đào tạo so với công việc

Tiêu chí	Chuyên môn nghiệp vụ		Lý luận chính trị		Bồi dưỡng ngạch kiểm tra viên	
	Số Phiếu	Tỷ lệ %	Số Phiếu	Tỷ lệ %	Số Phiếu	Tỷ lệ %
Rất phù hợp	30	30	18	18	90	90
Phù hợp	62	62	62	62	10	10
Chưa phù hợp	8	8	20	20	0	0

(Nguồn kết quả điều tra khảo sát)

Từ bảng trên có thể thấy, theo nhận định của công chức cục HQLS, mức độ phù hợp của công tác đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, kiến thức bổ trợ, bồi dưỡng ngạch kiểm tra viên của Cục HQLS và TCHQ là khá tốt. Tỷ lệ cho rằng việc đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, kiến thức bổ trợ chưa phù hợp chỉ dưới 10%. Tuy nhiên, về đào tạo, bồi dưỡng lý luận chính trị thì một bộ phận không nhỏ cho rằng các khóa đào tạo này còn ít mang tính thực tế. Nguyên nhân của kết quả trên có thể do công tác tổ chức khóa học chưa tốt, cụ thể do chương trình đào tạo, bồi dưỡng chưa phù hợp hoặc do công chức theo học những lớp này chỉ mang tính hình thức nhằm đạt chứng chỉ.

Ngoài việc đánh giá sự phù hợp của khóa đào tạo, bồi dưỡng đối với học viên, cũng cần xét đến nhu cầu của công chức. Tác giả đã khảo sát được kết quả sau:

Bảng 2.14: Mức độ đáp ứng chung của khóa đào tạo, bồi dưỡng so với yêu cầu của công chức

DVT: người

Mức độ đáp ứng của khóa Đào tạo, bồi dưỡng	Số lượng	Tỷ lệ %
Tốt	32	32
Đạt yêu cầu	61	61
Chưa đạt yêu cầu	7	7

(Nguồn: kết quả điều tra khảo sát)

Theo kết quả khảo sát, các ý kiến tập trung vào mức độ đạt yêu cầu 61% và 7% cho rằng mức độ chưa đạt yêu cầu, chỉ có 32% cho rằng mức độ đáp ứng yêu cầu là tốt. Điều này chứng tỏ rằng công tác tổ chức đào tạo, bồi dưỡng là thấp hơn so với yêu cầu đặt ra. Có thể nói, hiệu quả của công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức của Cục HQLS còn chưa đáp ứng tốt so với yêu cầu.

2.2.5.2. Đánh giá kết quả học tập

Ø Đào tạo, bồi dưỡng lý luận chính trị

Công tác đào tạo, bồi dưỡng lý luận chính trị đối với đội ngũ công chức Cục HQLS đã và đang được đặc biệt quan tâm. Trong giai đoạn 2015-2018, công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức thông qua việc tổ chức các khóa học đạt kết quả như sau:

- + Đào tạo trung cấp lý luận chính trị: 168 người.
- + Bồi dưỡng (gồm cả sơ cấp): 209 lượt người.
- + Bồi dưỡng cử nhân, cao cấp: 12 người

Đào tạo, bồi dưỡng kiến thức pháp luật, chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng làm việc.

Trong giai đoạn 2015-2018, HQLS đã bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ: 3.003 lượt người.

Ø Đào tạo, bồi dưỡng về ngoại ngữ, tin học, về hội nhập kinh tế quốc tế và các kiến thức bổ trợ khác:

Thực hiện các kế hoạch đào tạo bồi dưỡng công chức của TCHQ; thực hiện sự chỉ đạo của UBND tỉnh Lạng Sơn; Cục HQLS đã triển khai quán triệt tới toàn thể công chức về công tác đào tạo, bồi dưỡng nguồn công chức cho hội nhập kinh tế quốc tế theo chủ trương của Đảng và Nhà nước. Căn cứ vào hướng dẫn của TCHQ Cục HQLS đã xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng nguồn công chức cho công tác hội nhập kinh tế quốc tế. Tuy nhiên, trong mấy năm gần đây, công tác đào tạo về ngoại ngữ, tin học không được chú trọng, chủ yếu các công chức tự học, nghiên cứu để lấy bằng cấp, chứng chỉ. Vì vậy, kiến thức về ngoại ngữ, tin học của công chức chưa chủ động.

Sau khi tham gia khóa đào tạo, bồi dưỡng thì phần lớn các công chức đều được nâng cao kiến thức, kỹ năng và trình độ. Về cơ bản, công chức đã tăng cường bản lĩnh chính trị, năng lực thực tiễn và khả năng hoàn thành nhiệm vụ. Kết quả điều tra cho thấy mức độ hài lòng với công việc sau khi được đào tạo, bồi dưỡng như sau:

Bảng 2.15: Mức độ hài lòng của công chức đối với công việc sau khi được đào tạo

DVT: người

Mức độ hài lòng đối với công việc sau khi đào tạo	Số phiếu	Tỷ lệ %
Rất hài lòng	36	36
Hài lòng	55	55
Không hài lòng	9	9

(Nguồn: kết quả điều tra khảo sát)

Theo như khảo sát, sau đào tạo, bồi dưỡng công chức đã có cái thái độ về công việc: 55% cảm thấy hài lòng với công việc, rất hài lòng chiếm tỉ lệ

36%, chỉ có 9% công chức cho rằng họ không hài lòng. Đây cũng được xem là một kết quả đáng ghi nhận.

2.2.5.3. Đánh giá những thay đổi trong công việc

Vì trọng tâm của công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức giai đoạn 2015-2018 được lãnh đạo Cục HQLS hướng đến là đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng nghiệp vụ nên năng lực làm việc nói chung của công chức được cải thiện rất nhiều. Nhờ được nắm vững chủ trương, đường lối của Đảng mà nhiều công chức dốc lòng cho công việc. Công chức tại các chi cục hải quan cửa khẩu làm việc với khẩu hiệu “hết việc chứ không hết giờ” trong năm làm thêm giờ vượt quy định của Bộ luật lao động để đáp ứng yêu cầu thông quan hàng hóa, dù không được thanh toán tiền làm thêm giờ, số ngày nghỉ phép trong năm đa số các công chức chỉ nghỉ từ 5 ngày trở xuống trong khi không được thanh toán tiền bù ngày nghỉ phép. Những thay đổi về kiến thức pháp luật có liên quan được công chức nắm rõ (Luật hải quan, luật Thuế XNK...) nhờ đó mà công tác thu thuế XNK đạt hiệu quả cao. Bên cạnh đó, cũng nhờ được đào tạo, bồi dưỡng kịp thời mà công chức Cục HQLS đều cập nhật và sử dụng tốt các phần mềm trong giải quyết công việc, không để xảy ra tình trạng chậm muộn hồ sơ khi thay đổi phần mềm một cửa điện tử hay phần mềm xét duyệt, quản lý.

2.2.5.4. Đánh giá tác động, hiệu quả của đào tạo, bồi dưỡng tới hoạt động của đơn vị

Công tác đào tạo, bồi dưỡng của Cục HQLS đã góp phần quan trọng vào việc nâng cao năng lực cho công chức. Nhờ đó, trong những năm qua, Cục HQLS đạt được những kết quả đáng ghi nhận. Điển hình như năm 2018, Cục HQLS hoàn thành nhiều chỉ tiêu nhiệm vụ quan trọng, trong đó nổi bật nhất là kết quả thu, giảm nợ đọng. Tổng số thu 3500 tỷ thu tăng cao nhất từ trước đến nay. Năm 2018 cũng là năm đầu tiên Cục HQLS đáp ứng yêu cầu của TCHQ về đốc thuế thu nợ doanh nghiệp số thu nợ thuế là 700 tỷ đồng.

Năm 2018, số doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn tăng thêm 120 doanh nghiệp. Thời gian làm thủ tục thông quan hàng hóa được đo tại các chi cục trung bình là 50 phút, so với năm 2015 là 1 giờ 40 phút. Công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức giúp đẩy nhanh hiện đại hóa thủ tục hải quan, tiết kiệm công sức chi phí cho doanh nghiệp. Rất nhiều công chức được doanh nghiệp gửi thư cảm ơn vào dịp cuối năm.

2.2.5.5. Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến tạo, bồi dưỡng công chức

Xuất phát từ thực tế và kết quả nghiên cứu, tác giả đi sâu phân tích một số nhân tố ảnh hưởng đến công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức của Cục hải quan tỉnh Lạng Sơn như sau:

+ Nhân tố khách quan

Chủ trương chính sách của Nhà nước, của TCHQ về công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức của Cục hải quan tỉnh Lạng Sơn.

Căn cứ yêu cầu, nhiệm vụ của ngành Hải quan trong giai đoạn cải cách, hiện đại hóa; Căn cứ Quyết định số 3135/QĐ-TCHQ ngày 30/12/2014 của Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan về việc ban hành Đề án Đào tạo, bồi dưỡng công chức ngành Hải quan giai đoạn 2015 - 2018; xét nhu cầu và khả năng tổ chức đào tạo của các đơn vị trong ngành, Hoạt động này đã tạo chuyển biến mạnh mẽ về chất lượng và hiệu quả công việc, giúp cho công chức trong Ngành có đủ năng lực, trình độ, đáp ứng yêu cầu công việc được giao.

Chủ trương chính sách được cụ thể bằng văn bản bắt buộc công chức phải học bổ sung thêm kiến thức theo chuẩn ngạch đối với từng chức danh, nhiệm vụ trong quá trình công tác giúp cho kỹ năng nghề nghiệp, trình độ được nâng cao. Mặt khác, chủ trương chính sách cụ thể về đào tạo, bồi dưỡng là quyền lợi để công chức được đào tạo, bồi dưỡng. Công tác đào tạo để nâng cao chất lượng cho đội ngũ công chức đòi hỏi phải có sự tham gia của các đơn vị liên quan, mà cụ thể ở đây là Trường Hải quan Việt Nam, các cơ sở đào tạo, bồi

dưỡng. Bên cạnh đó, là sự tham gia chỉ đạo của UBND tỉnh Lạng Sơn, để tạo điều kiện tốt nhất cho Cục HQLS có cơ sở và có nguồn lực để tổ chức đào tạo, bồi dưỡng trong phạm vi cho phép.

Yêu cầu của ngành, địa phương về công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức.

Hoạt động đào tạo, bồi dưỡng công chức chịu ảnh hưởng rất nhiều của Phòng thanh tra và tổ chức cán bộ quy hoạch đào tạo bồi dưỡng các cấp. Đối với việc đào tạo bồi dưỡng công chức Cục hải quan tỉnh Lạng Sơn thì nó chịu ảnh hưởng của Vụ tổ chức cán bộ TCHQ quy hoạch, kế hoạch đào tạo bồi dưỡng của Cục HQLS và trực tiếp là phòng thanh tra và tổ chức cán bộ. Nếu người làm công tác theo dõi về đào tạo, bồi dưỡng quan tâm tới việc nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ và năng lực công tác của công chức thì họ sẽ chú trọng tới việc lập kế hoạch, đồng thời tham mưu giúp lãnh đạo cử công chức tham gia các khóa đào tạo, bồi dưỡng. Đồng thời tham mưu giúp lãnh đạo ban hành các chế độ ưu tiên đối với công chức tham gia học tập. Ngược lại, người làm công tác đào tạo, bồi dưỡng nhưng không hiểu về đào tạo, không nhận thức được tầm quan trọng của công tác đào tạo, bồi dưỡng thì họ sẽ không quan tâm tới công tác đào tạo bồi dưỡng.

+ Các nhân tố chủ quan

Nguồn và chất lượng đầu vào của đội ngũ công chức

Qua thực trạng về trình độ chuyên môn của công chức Cục hải quan tỉnh Lạng Sơn thì trình độ chuyên môn ban đầu ảnh hưởng rất lớn đến việc họ có nhu cầu đào tạo nữa hay không. Những công chức chưa đạt chuẩn về trình độ chuyên môn đối với mỗi vị trí việc làm thì bắt buộc họ phải tham gia học tập, bồi dưỡng để đạt chuẩn về trình độ đối với chức danh đó. Những công chức có trình độ chuyên môn dưới bậc đại học sẽ có nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng lớn hơn rất nhiều những người có trình độ đại học.

Những công chức chuyển ngành làm trái chuyên môn, những người muốn chuyển sang làm công việc khác họ cũng muốn phải tự mình tham gia vào các khóa đào tạo, bồi dưỡng bổ sung những kiến thức chuyên môn của lĩnh vực mới.

Quan điểm của lãnh đạo, tổ chức về Đào tạo, bồi dưỡng công chức

Hiện nay, một bộ phận lãnh đạo, công chức quản lý có nhận thức chưa đúng về vai trò của đào tạo, bồi dưỡng công chức với hoạt động của đơn vị. Theo báo cáo kết quả lãnh đạo và tổ chức thực hiện công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức của Phòng thanh tra và tổ chức cán bộ Cục HQLS thì nhận thức của một số cấp ủy và một bộ phận cc lãnh đạo các phòng, Chi cục còn chưa thấy hết vị trí, tầm quan trọng của công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức nên trong quá trình tổ chức thực hiện các khâu của công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức còn hạn chế, chưa coi trọng công tác đánh giá, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ công chức theo phân cấp.

Một số cá nhân chưa coi trọng việc học tập nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, lý luận chính trị, kể cả đối với một số công chức nằm trong diện quy hoạch. Vì vậy mỗi cấp chính quyền, đơn vị phải vận động, khuyến khích công chức trong đơn vị mình tự tham gia học tập, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn để phục vụ cho công tác ngày càng tốt hơn và đồng thời mỗi công chức phải nhận thức sâu sắc rằng với sự phát triển không ngừng của xã hội, của công nghệ, yêu cầu công việc ngày càng cao, đòi hỏi mỗi cá nhân phải bồi dưỡng, bổ sung những kiến thức thiếu và cập nhật kiến thức mới có như vậy mỗi cá nhân mới không bị tụt hậu về kiến thức.

Năng lực của bộ máy chuyên trách đào tạo, bồi dưỡng công chức

Bộ máy chuyên trách đào tạo, bồi dưỡng công chức Cục HQLS chính là nhân lực của phòng Thanh tra và Tổ chức cán bộ, bao gồm 03 công chức, trong đó có 02 người được đào tạo đúng chuyên ngành Quản trị nhân lực và

01 người không đúng chuyên ngành. Bên cạnh đó, những công chức này chưa có điều kiện tham gia học tập kinh nghiệm về đào tạo, bồi dưỡng hiện đại nên việc thực hiện các nội dung đào tạo, bồi dưỡng và đặc biệt là xác định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng hay xây dựng kế hoạch còn nhiều lúng túng.

2.3. Đánh giá chung thực trạng công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức tại Cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn

2.3.1. Những kết quả đạt được

Trong những năm qua công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức tại Cục Hải quan Lạng Sơn đạt được những kết quả đáng kể, số lượng công chức, qua đào tạo, bồi dưỡng hàng năm ngày càng tăng, góp phần vào việc nâng cao kiến thức, năng lực cho đội ngũ công chức.

Lãnh đạo các cấp rất quan tâm và chú trọng đến công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức do đó luôn tạo điều kiện cho các công chức tham gia các khoá đào tạo tại đơn vị, tại. Phần lớn đội ngũ các bộ công chức có tuổi đời trẻ, được đào tạo cơ bản và ham học hỏi, góp phần tích cực vào việc nâng cao hiệu quả của công tác đào tạo tại đơn vị.

Công tác đào tạo tại Cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn ngày càng đa dạng và phong phú, các lĩnh vực và loại hình đào tạo ngày càng được mở rộng đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu đào tạo của công chức và yêu cầu của quá trình đổi mới nền kinh tế.

Phương pháp giáo dục đào tạo cũng đã được đổi mới cho phù hợp với tình hình phát triển của xã hội và sự phát triển không ngừng của khoa học kỹ thuật.

Trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của công chức không ngừng được nâng cao.

Về trình độ, chuyên môn nghiệp vụ: Đây là nội dung chủ yếu của chất lượng nguồn nhân lực của một tổ chức nói chung và Cục HQLS nói riêng. Đây cũng là nhân tố quyết định để hoàn thành nhiệm vụ của Hải quan. Do đó,

công tác này luôn được Cục HQLS chú ý quan tâm. Trong quá trình tuyển dụng công chức luôn chú ý các chuyên ngành phù hợp với chuyên môn nghiệp vụ hải quan như là chuyên ngành Hải quan trong các trường đại học, chuyên ngành tài chính kế toán... bên cạnh đó có các chế độ để khuyến khích, tạo điều kiện để các công chức tự nguyện, chủ động học tập, nâng cao trình độ của bản thân, như là các chứng chỉ đào tạo chuyên môn nghiệp vụ về: thuế, giá, phân loại hàng hoá, sở hữu trí tuệ...

Đồng thời Cục Hải quan Lạng Sơn cũng đã thực hiện đánh giá công chức tương đối khách quan, chưa kịp thời, chủ yếu căn cứ trên trình độ chuyên môn nghiệp vụ. Do đó đã động viên, khuyến khích công chức không ngừng phấn đấu nâng cao trình độ và có ý thức trau dồi kiến thức của bản thân, hăng say và yên tâm công tác.

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của Tổng cục Hải quan, Cục Hải quan Lạng Sơn thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn, đào tạo nhằm chuẩn hoá và nâng cao chất lượng đội ngũ công chức:

Đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn về nghiệp vụ chuyên môn: phân loại hàng hoá, trị giá tính thuế, thủ tục hải quan điện tử, quản lý rủi ro, kế toán, kiểm soát chống buôn lậu, cưỡng chế thuế và sở hữu trí tuệ, Đào tạo về quản lý nhà nước, lý luận chính trị, Bồi dưỡng kiến thức quốc phòng an – ninh, Đào tạo, bồi dưỡng tin học, ngoại ngữ, bồi dưỡng CC quy hoạch, Đào tạo kỹ năng quản lý điều hành, đào tạo văn hoá công sở, đào tạo khác ...

* Ý thức, tác phong làm việc và phẩm chất đạo đức của công chức ngày càng nâng cao.

Cục Hải quan Lạng Sơn đã có những biện pháp để rèn luyện ý thức, tác phong làm việc của công chức để có đội ngũ công chức chính quy hiện đại. Bộ Tài chính, Ngành Hải quan và Cục Hải quan Lạng Sơn đã ban hành các quyết định quy định về Quy tắc ứng xử của công chức Hải quan; các văn bản chấn

chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính về thời giờ làm việc, trang phục hải quan; tăng cường giáo dục chính trị tư tưởng, tăng cường kiểm tra, giám sát nội bộ về kỷ cương kỷ luật hành chính... Tạo môi trường làm việc văn minh lịch sự và tuân theo các chuẩn mực của ngành đề ra.

Kết quả là, phẩm chất, đạo đức, nề nếp làm việc, tác phong chuyên nghiệp của công chức đã ngày càng được nâng cao, tạo được hình ảnh đẹp của người CC Hải quan trước con mắt của nhân dân và của người nước ngoài.

2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân

2.3.2.1. Một số hạn chế

Hoạt động đào tạo, bồi dưỡng công chức là một công cụ quan trọng để đảm bảo nguồn công chức Cục HQLS. Mặc dù đã có nhiều nỗ lực nhưng việc đào tạo, bồi dưỡng công chức Cục HQLS vẫn tồn tại một số hạn chế:

Thứ nhất, Những hoạt động đào tạo, bồi dưỡng của Cục HQLS vẫn chủ yếu dựa trên chương trình đào tạo, bồi dưỡng của Trường Hải quan Việt Nam. Việc nâng cao tính chủ động của cơ quan, đơn vị quản lý sử dụng công chức, trong công tác đào tạo, bồi dưỡng; bảo đảm công khai, minh bạch, hiệu quả trong đào tạo, bồi dưỡng công chức theo nguyên tắc TCHQ chưa được thực hiện triệt để.

Hai là, Việc căn cứ vào vị trí việc làm của từng công chức để xác định đúng nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng, căn cứ vào tiêu chuẩn chức danh hạng nghề nghiệp để bồi dưỡng chưa thực sự được chú trọng. Hiện nay, phương thức đào tạo, bồi dưỡng công chức chủ yếu vẫn là đào tạo, bồi dưỡng theo chức nghiệp, nhằm đáp ứng tiêu chuẩn ngạch, bậc của công chức, chưa chú trọng trang bị kiến thức và kỹ năng để công chức thực hiện tốt hơn công việc và nhiệm vụ được giao. Trong bối cảnh của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư, các loại hình dịch vụ cần được cá nhân hóa, tùy biến hóa để thích ứng với từng đối tượng, trong khi đào tạo, bồi dưỡng công chức ở nước ta vẫn tồn tại tư

duy đào tạo, bồi dưỡng đại trà cho nhiều nhóm đối tượng khác nhau. Việc phân tầng, phân loại kiến thức, kỹ năng cho từng nhóm đối tượng chưa được chú ý đúng mức và sự dàn trải về nội dung làm giảm hiệu quả đào tạo, bồi dưỡng. Việc đánh giá tác động của đào tạo, bồi dưỡng đối với công chức ít được chú ý, dẫn đến thiếu cơ sở thực tiễn để đổi mới chương trình, nội dung đào tạo, bồi dưỡng. Bởi vậy, nảy sinh “vòng luẩn quẩn” là, đào tạo, bồi dưỡng chưa hiệu quả dẫn đến năng lực làm việc của công chức không được cải thiện, sức ép về đào tạo, bồi dưỡng lại càng tăng lên, nhưng đào tạo, bồi dưỡng lại tiếp tục không đáp ứng được yêu cầu, khiến cho việc nâng cao hiệu quả thực thi công vụ của công chức càng gặp trở ngại, khó khăn...

Ba là, trong lý thuyết quản lý nguồn nhân lực và lý thuyết về đào tạo, bồi dưỡng như trên đã nêu, xác định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng là điều kiện tiên quyết, quyết định sự thành công hay thất bại của công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức. Tuy nhiên, hoạt động xác định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng của Cục HQLS mới chủ yếu dựa vào những yêu cầu cấp bách của công việc chứ chưa thực sự phục vụ mục tiêu dài hạn TCHQ đã thông qua đề án xây dựng tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp hạng công chức theo vị trí việc làm. Hoạt động xác định nhu cầu đào tạo của Cục HQLS chưa đi theo định hướng đó.

Bốn là, hoạt động đào tạo, bồi dưỡng chủ yếu mang tính bắt buộc và tùy thuộc theo khả năng mở các lớp đào tạo, bồi dưỡng của các cơ sở đào tạo bồi dưỡng, đặc biệt là Trường Hải quan Việt Nam của TCHQ. Một bộ phận lãnh đạo quản lý và công chức không chú trọng đào tạo, bồi dưỡng.

Năm là, nhiều kiến học viên khi tham gia các khóa đào tạo, bồi dưỡng thường phàn nàn về nội dung của khóa học: quá nặng về lý thuyết, hàn lâm, nhưng lại ít được rèn luyện kỹ năng. Qua khảo sát có 29 người chiếm 29% người cho rằng mức độ áp dụng khóa đào tạo, bồi dưỡng Lý luận chính trị là ít và 8 người chiếm 8% cho rằng mức độ áp dụng khóa đào tạo nghiệp vụ là

ít. Chất lượng đào tạo, bồi dưỡng công chức vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu quản lý nhà nước trong giai đoạn hiện nay. Mặc dù công tác đào tạo, bồi dưỡng được tăng cường, số lượng công chức qua các lớp, khóa đào tạo, bồi dưỡng khá lớn, nhưng nhìn chung, chất lượng đội ngũ công chức, nhất là về kiến thức quản lý nhà nước mới và kỹ năng nghiệp vụ hành chính còn thấp. Bằng cấp, chứng chỉ tăng, nhưng chất lượng chuyên môn của công chức có bằng cấp, chứng chỉ lại đang là vấn đề đáng lo ngại, các công chức học chứng chỉ ngạch kiểm tra viên chủ yếu để được thi nâng ngạch nâng lương. Công chức hoàn thành chứng chỉ nghiệp vụ để được sắp xếp vào vị trí tiếp nhận, kiểm hóa, dây chuyền nghiệp vụ. Những công chức chưa học nghiệp vụ thường sắp xếp làm công tác phòng, chống buôn lậu, ma túy, pháo nổ nguy hiểm, thường xuyên túc trực trên đỉnh đồi núi.

Mặt khác, nếu có tổ chức các phương pháp để rèn kỹ năng lại không có đủ cơ sở vật chất (do tiết kiệm kinh phí) để thực hiện: không có phòng nhỏ để làm việc nhóm; không có vật tư vật liệu như máy tính, máy chiếu, giấy, bảng.

Sáu là, Việc đánh giá kết quả đào tạo, bồi dưỡng công chức chưa bảo đảm tính toàn diện. Các báo cáo đánh giá về công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức hầu hết chỉ dừng lại ở việc thống kê về số lượng khóa học, lớp học, số lượt công chức tham gia, hoặc đánh giá về số lượng, chương trình, tài liệu. Điều này có nghĩa là, việc đánh giá kết quả đào tạo, bồi dưỡng công chức mới chỉ dừng lại ở đánh giá hoạt động đào tạo, bồi dưỡng mà chưa đi vào bản chất của vấn đề. Bản thân các hoạt động đó chỉ là yếu tố “đầu vào”, chưa đủ cơ sở bảo đảm sẽ tạo ra kết quả như mong đợi. Sự lầm lẫn giữa đánh giá hoạt động và đánh giá kết quả đào tạo, bồi dưỡng công chức dẫn đến không đánh giá được hiệu quả sau đào tạo, bồi dưỡng đối với chất lượng hoạt động công vụ của công chức.

Bây là, ngân sách của Cục hải quan tỉnh Lạng Sơn cho công tác đào tạo, bồi dưỡng hạn chế. Do đó, Cục HQLS không có khả năng để cử công chức đi học ở nước ngoài dù luôn nói rằng nhiệm vụ của ngành phải hội nhập quốc tế. Điều này có thể hạn chế việc tiếp thu những thành tựu tiên tiến của thế giới trong hoạt động nghiệp vụ Hải quan.

Việc hình thành lực lượng hải quan trong nhiều năm, với nhiều nguồn, nhiều ngành học khác nhau nhưng chưa được đào tạo nghiệp vụ hải quan có hệ thống nhất là nghiệp vụ hải quan hiện đại, nên đã bộc lộ nhiều hạn chế, lúng túng trong thực thi nhiệm vụ trước yêu cầu hội nhập. Số công chức được đào tạo về hải quan hiện đại và về các chuyên đề nghiệp vụ chuyên sâu như HS, GATT, C/O... còn thiếu cả về số lượng và chất lượng.

Trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của đội ngũ công chức Cục Hải quan Lạng Sơn tuy đã không ngừng được nâng cao với những yêu cầu công việc ngày càng lớn và phức tạp. Tuy nhiên, cũng còn một bộ phận công chức trình độ còn yếu, hạn chế không đáp ứng được yêu cầu ngày càng cao của hoạt động Hải quan trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế, trong đó đặc biệt là đội ngũ về sử dụng và làm chủ các phương tiện kỹ thuật hiện đại. Điều này thể hiện là cơ sở hạ tầng về công nghệ tin học có được trang bị mới nhưng chưa đồng bộ và hiện đại, thiếu cc biết sử dụng thành thạo nên chưa phát huy được hầu hết tác dụng của hệ thống phần mềm nghiệp vụ, gây ảnh hưởng đến việc cung cấp các số liệu thống kê.

- Hệ thống quản lý, đánh giá CC còn nhiều hạn chế, cách đánh giá thường dựa vào sự định tính mà chưa được phân tích, đánh giá, định lượng minh bạch và chính xác nhằm tạo động lực cao trong công việc.

- Trình độ Ngoại ngữ, Tin học nói chung của đội ngũ công chức tuy được nâng lên một bước quan trọng, phần đông sử dụng được máy tính phục

vụ công việc hàng ngày, số cc trẻ có ngoại ngữ tăng lên nhưng chủ yếu là tiếng Anh, trong đó cục HQLS lại rất cần dùng đến tiếng Trung.

Năng lực, phẩm chất đạo đức, lối sống của một số công chức còn yếu kém.

Công tác đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ tuy đã thực hiện rất nhiều nhưng thiếu hẳn một quy hoạch tổng thể đồng bộ, nên hiệu quả chưa cao.

Mối quan hệ giữa đào tạo chuyên sâu với luân chuyển và đề bạt CC chưa ăn khớp nhịp nhàng. Việc đào tạo tại chỗ và gửi đào tạo tại trường còn nhiều bất cập..

- Một bộ phận công chức thực thi chính sách chưa được đào tạo kỹ về nghiệp vụ hải quan cũng như nghiệp vụ chuyên sâu cho công chức ở từng lĩnh vực chuyên môn nên việc thực thi nhiệm vụ chưa mang tính chuyên nghiệp, hiệu quả công tác chưa cao.

Công tác chỉ đạo, điều hành của một số CC còn chưa thật sự đổi mới, kỷ cương, kỷ luật ở một số đơn vị vẫn chưa thực hiện đúng với quy định của ngành, một số cc còn gây phiền hà, tiêu cực khi thi hành công vụ.

Một số CC không chịu rèn luyện, tu dưỡng, thoái hoá về đạo đức, lối sống, lợi dụng chức vụ, quyền hạn và những sơ hở trong cơ chế, chính sách để thông đồng với chủ hàng, tiếp tay cho buôn lậu, gian lận thương mại, sách nhiễu, làm sai chế độ chính sách để trục lợi.

- Đội ngũ cc lãnh đạo chủ chốt chưa đồng đều về kiến thức nghiệp vụ, một số năng lực quản lý chưa đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ. Một số CC giữ chức vụ lãnh đạo chưa bảo đảm tiêu chuẩn chức danh, năng lực điều hành và hiệu quả công tác thấp.

- Một số công chức lớn tuổi nhưng chưa đạt được trình độ học vấn cần thiết, khả năng tiếp thu kiến thức nghiệp vụ chuyên sâu cũng như học tập ngoại ngữ tin học có nhiều khó khăn, khó đáp ứng được yêu cầu hiện đại hóa.

- Đội ngũ công chức trẻ thiếu kinh nghiệm thực tiễn, ít sáng kiến, thường bị động chờ việc, ngại đi cơ sở.

- Một số CC giữ chức vụ lãnh đạo sau khi được bổ nhiệm có hiện tượng giảm sút ý chí chiến đấu, có phần tha hoá phẩm chất đạo đức và lối sống, hoặc không đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ, yếu kém trong điều hành quản lý công việc.

2.3.2.2. Nguyên nhân những hạn chế:

- Nguyên nhân chủ quan.

Những hạn chế, yếu kém trên đây có phần do nguyên nhân khách quan, trong đó có những vấn đề mới chưa có tiền lệ, nhưng nguyên nhân chủ quan là chủ yếu:

- Trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của một số công chức còn yếu, chưa theo kịp với yêu cầu đổi mới của ngành, của Cục, nên ảnh hưởng đến chất lượng công việc chung. Ý thức chấp hành kỷ cương, kỷ luật và quy định trong quản lý còn yếu, chưa thực sự toàn tâm, toàn ý và tận tụy với công việc.

- Việc sử dụng các biện pháp của đơn vị để khuyến khích, tạo điều kiện và cơ hội phát triển cho các công chức có trình độ chuyên môn cao chưa được phát huy ở mức độ cao, nên chưa tạo được lòng tin, sự nhiệt tình và tâm huyết đối với công việc của họ.

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị, phương tiện tuy được trang bị nhiều nhưng vẫn còn thiếu và chưa đồng bộ, đã ảnh hưởng không nhỏ đến hiệu quả hoạt động nghiệp vụ trong giai đoạn mới.

- Chế độ kiểm tra, giám sát, tổng kết đánh giá công chức có phần còn bị buông lỏng, không kịp thời. Công tác thi đua khen thưởng kỷ luật còn mang tính hình thức, chưa có chiều sâu.

- * Nguyên nhân khách quan.

Bên cạnh các nguyên nhân chủ quan, nguyên nhân khách quan cũng là một yếu tố đối với công tác đào tạo, bồi dưỡng cụ thể:

Nguyên nhân thứ nhất, quy chế đào tạo, bồi dưỡng công chức ngành đã được ban hành, trong đó nêu ra khá đầy đủ nội dung liên quan đến đào tạo, bồi dưỡng công chức ngành Hải quan. Tuy nhiên, việc phân cấp cho Cục HQLS chủ động về hoạt động đào tạo, bồi dưỡng cũng như kinh phí thực hiện còn hạn chế.

Nguyên nhân thứ hai thuộc về nội tại bên trong của ngành Hải quan.

Ngành Hải quan hoạt động trên khá nhiều lĩnh vực; mỗi lĩnh vực đòi hỏi một năng lực khác nhau về chuyên môn nghiệp vụ. Bên cạnh đó, các công chức cũng định kỳ luân chuyển vị trí việc làm khi đủ ba năm đảm nhiệm vị trí theo quy định của Bộ Tài chính. Bởi vậy, khi xây dựng chương trình đào tạo, bồi dưỡng thường chỉ có thể chuẩn hóa năng lực chuyên môn nghiệp vụ chứ khó đưa ra những lớp đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng phù hợp cho từng nhóm đối tượng công chức.

Nguyên nhân thứ ba, việc xác định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng nói riêng và công tác đào tạo, bồi dưỡng nói chung của Cục HQLS đều do công chức Phòng Tổ chức cán bộ thực hiện như là một việc kiêm nhiệm. Những người làm công tác đào tạo, bồi dưỡng không được đào tạo bài bản về lĩnh vực quản trị nhân lực nên việc xác định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng vô hình chung chỉ dựa vào yêu cầu của cấp trên hay thông qua việc khảo sát nhu cầu của công chức.

Nguyên nhân thứ tư, chưa có chế tài bắt buộc công chức phải đi học. Mặc dù các chương trình học mang tính bắt buộc phải có, nhưng những ai không có đều chưa có quy định xử lý. Một số công chức quản lý và công chức chưa hiểu được vai trò của đào tạo, bồi dưỡng.

Nguyên nhân thứ năm, giảng viên được Cục HQLS mời giảng dạy, một phần là công chức của ngành, tuy nhiều kinh nghiệm thực tế nhưng lại yếu về khả năng sư phạm. Các giảng viên tại các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng thì lại ít kiến thức thực tế về lĩnh vực nghiệp vụ Hải quan nên trong khâu liên hệ không tạo được hứng thú cho người học. Những giảng viên vừa có nghiệp vụ sư phạm, vừa có kinh nghiệm chuyên môn thì không đủ đáp ứng nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng. Bên cạnh đó, công nghệ đào tạo, bồi dưỡng chưa theo kịp yêu cầu.

Nguyên nhân thứ sáu, Cục HQLS chưa có bộ máy chuyên trách về đào tạo, bồi dưỡng. CC phụ trách đào tạo, bồi dưỡng còn là cc kiêm nhiệm của phòng Thanh tra và Tổ chức cán bộ.

Nguyên nhân thứ bảy, chưa có cơ chế phân cấp mạnh mẽ cho Hải quan cấp tỉnh tự chủ về ngân sách đào tạo, bồi dưỡng của đơn vị. Cục HQLS chỉ chủ động được phần ngân sách đào tạo, bồi dưỡng theo dự toán và phần chi phí tiết kiệm được của đơn vị.

- Một số văn bản hướng dẫn thực hiện Luật Hải quan và một số chính sách có liên quan ban hành chậm trễ, nên chưa đáp ứng được sự đa dạng của thực tế hoạt động về lĩnh vực này, dẫn đến việc thực thi các nhiệm vụ tại các Chi cục gặp khó khăn.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG ĐÀO TẠO BỒI DƯỠNG CÔNG CHỨC TẠI CỤC HẢI QUAN TỈNH LẠNG SƠN

3.1. Quan điểm, mục tiêu chiến lược phát triển của cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn

Thực hiện chiến lược thế kỷ XXI của Tổ chức Hải quan thế giới (WCO) là kết nối hải quan các nước trên thế giới, ngành Hải quan đã quyết liệt triển khai các nhiệm vụ được Đảng, Nhà nước và nhân dân tin tưởng giao phó. Một trong những mục tiêu được xác định rõ, có tính trọng tâm xuyên suốt của ngành đó là cải cách, phát triển và hiện đại hóa Hải quan.

Ngày 25-3-2011 Thủ tướng Chính phủ đã ký quyết định 448/QĐ-TTg phê duyệt chiến lược phát triển Hải quan đến năm 2020. Quyết định này không chỉ có ý nghĩa lần đầu tiên Nhà nước ta xác định rõ Chiến lược phát triển ngành Hải quan trong 10 năm tới, mà còn nêu bật quan điểm, mục tiêu tổng quát, mục tiêu từng lĩnh vực cụ thể, những giải pháp định hướng phát triển lớn đến năm 2020 để hiện thực hóa các mục tiêu đề ra.

"Xây dựng Hải quan Việt Nam hiện đại, có cơ chế, chính sách đầy đủ, minh bạch, thủ tục hải quan đơn giản, hài hòa đạt chuẩn mực quốc tế, trên nền tảng ứng dụng công nghệ thông tin, xử lý dữ liệu tập trung và áp dụng rộng rãi phương thức quản lý rủi ro, đạt trình độ tương đương với các nước tiên tiến trong khu vực Đông Nam Á. Xây dựng lực lượng Hải quan đạt trình độ chuyên nghiệp, chuyên sâu có trang thiết bị kỹ thuật hiện đại, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả góp phần tạo thuận lợi cho các hoạt động thương mại hợp pháp, phát triển du lịch, thu hút đầu tư nước ngoài, đảm bảo an ninh quốc gia, an toàn xã hội, bảo vệ lợi ích của nhà nước, quyền và nghĩa vụ hợp pháp của tổ chức, cá nhân".

Phương hướng phát triển của Cục hải quan Lạng Sơn được xây dựng trên cơ sở phương hướng phát triển của toàn ngành và luôn xem yếu tố con người là một trong những tài sản quý nhất làm sao để tại cơ quan, mỗi cá nhân đều có cơ hội phát triển nghề nghiệp một cách bình đẳng; việc đào tạo

bồi dưỡng công chức chuyên nghiệp, đáp ứng yêu cầu công việc quan trọng hàng đầu.

Đào tạo, bồi dưỡng công chức Hải quan Lạng Sơn từ nay đến năm 2022 và tầm nhìn đến năm 2025 phải thực hiện theo những phương hướng cơ bản sau:

Thứ nhất là: Đánh giá đầy đủ, chính xác, khoa học chất lượng công chức hiện nay:

Nâng cao chất lượng công chức theo hướng 100% công chức Hải quan xác định được các yêu cầu cần đào tạo, bồi dưỡng bổ sung thông qua hoạt động rà soát, đánh giá toàn bộ đội ngũ công chức trên cơ sở hồ sơ năng lực kèm theo các bản mô tả chức danh công việc. Rà soát cơ cấu tổ chức, đón bắt chủ trương chung của ngành để hoàn thiện hệ thống tổ chức bộ máy Phòng, Chi cục thuộc Cục. Mô hình quy trình nghiệp vụ hiện đại tập trung theo mô hình quản lý hải quan vùng và từng bước chuyển đổi từ chức năng quản lý nhân sự truyền thống sang chức năng quản lý nguồn nhân lực.

Tiến hành phân tích công việc một cách toàn diện, nêu ra và phân tích những thông tin về công việc, làm căn cứ cho mô tả công việc, chỉ rõ mỗi vị trí CC cần phải có năng lực nào như kiến thức, kỹ năng và các phẩm chất khác, trên cơ sở đó triển khai áp dụng các quy trình nghiệp vụ hải quan theo hệ thống quản lý chất lượng thực hiện ISO. Thực hiện tốt công tác đánh giá nhận xét công chức trên cơ sở kết quả công việc được giao, từng bước gắn với việc thực hiện cơ chế khoán biên chế, khoán chi hành chính, tạo động lực để công chức phấn đấu hoàn thành nhiệm vụ.

Thực hiện tốt các mặt công tác quy hoạch, bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, điều động, luân chuyển, chính sách công chức đảm bảo quy chế dân chủ được phát huy. Từng bước đảm bảo công khai, minh bạch chuẩn hoá các khâu nghiệp vụ công tác và tiêu chuẩn, quyền lợi chính đáng của công chức trong đơn vị. Xây

dựng hệ thống tổ chức bộ máy phù hợp với yêu cầu hiện đại hoá quản lý hải quan. Đưa các mặt công tác quản lý CC vào nề nếp, từng bước ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý CC.

Thứ hai là: Xây dựng chuẩn trình độ cho các cấp quản lý và công chức:

Căn cứ vào yêu cầu nhiệm vụ, phải hoàn thiện quy hoạch về đào tạo công chức hải quan; tiến hành điều tra cơ bản, thống kê trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, ngoại ngữ, tin học, phân loại công chức để xây dựng cơ cấu lực lượng cho phù hợp.

Tiến hành xây dựng và hoàn thiện hệ thống tiêu chuẩn chức danh, ngạch, bậc cho từng loại đối tượng công chức từ công chức lãnh đạo đến công chức thừa hành đối với từng loại hình và trong toàn ngành phù hợp với yêu cầu hiện đại hoá hải quan; trình độ chuyên môn nghiệp vụ về căn bản chuẩn hoá đội ngũ theo chức danh tiêu chuẩn đã được xác định; xác định những chỉ tiêu ngành nghề phải đào tạo (đào tạo mới; đào tạo lại); các yêu cầu bắt buộc công chức phải đạt được để có đủ năng lực về chuyên môn nhằm thực hiện tốt nhiệm vụ được giao.

Tổ chức bộ máy Hải quan Lạng Sơn cần được thiết kế, tổ chức lại đáp ứng yêu cầu quản lý hải quan hiện đại dựa trên mô hình hải quan điện tử, hệ thống công nghệ thông tin hiện đại, xử lý dữ liệu thông quan tập trung, áp dụng toàn diện kỹ thuật quản lý rủi ro và sử dụng tối đa, có hiệu quả các trang thiết bị, kỹ thuật hiện đại. Trong thực tế, sẽ rất hiệu quả nếu chúng ta biết quản lý nguồn nhân lực có sẵn để phát huy hết tiềm năng của họ, thay vì tìm kiếm giải pháp xa rời thực tế.

Các hoạt động phân tích công việc, xây dựng, mô tả chức danh công việc chung, cá nhân được triển khai trong cả Cục Hải quan và trở thành hoạt động thường xuyên của từng đơn vị. Tiến hành triển khai ứng dụng các bảng

mô tả chức danh công việc trong sắp xếp, điều động, luân chuyển, đào tạo, nâng cao năng lực công chức tại Cục Hải quan Lạng Sơn.

Thứ ba là: Bồi dưỡng, đào tạo và đào tạo lại thường xuyên để nâng cao trình độ cc:

Đào tạo, bồi dưỡng công chức Cục Hải quan Lạng Sơn phải theo hướng không ngừng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ luôn đáp ứng tốt nhiệm vụ được giao trong hiện tại và tương lai. Để thực hiện được phương hướng đó, Cục Hải quan Lạng Sơn cần xây dựng được cơ sở đào tạo chính quy, hiện đại được trang bị đầy đủ các trang thiết bị cần thiết phục vụ công tác dạy và học. Tổ chức hình thức đào tạo trực tuyến một số môn nghiệp vụ Hải quan chủ yếu, đáp ứng yêu cầu đào tạo từ xa, đào tạo tại chỗ. Các công chức công tác tại những vị trí đòi hỏi phải có trình độ ngoại ngữ được đào tạo, bồi dưỡng đáp ứng theo yêu cầu của chức danh công việc, đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ được giao.

Thứ tư là: Đẩy mạnh công tác giáo dục tư tưởng, đấu tranh chống tiêu cực và giảm thiểu các cá nhân không đáp ứng được yêu cầu trong tình hình mới.

Hải quan là một trong những ngành nghề dễ bị lôi kéo, sa ngã vào tham nhũng, hối lộ do đặc thù của ngành. Điều này đòi hỏi công chức phải có bản lĩnh chính trị vững vàng, lập trường kiên định mới tránh khỏi được những hành vi nhận hối lộ, tham ô. Nên cương quyết đưa ra ngoài biên chế những cc thoái hoá, biến chất, trình độ năng lực yếu, thiếu tinh thần trách nhiệm xây dựng trong đơn vị, có tư tưởng bè phái, a dua và không có khả năng đảm đương nhiệm vụ trong thực tiễn công tác. Chế tài dành cho việc xử lý các trường hợp liên quan tới công tác đấu tranh chống tiêu cực nên rõ ràng, cụ thể hơn, tạo điều kiện cho mọi người có đủ niềm tin vào công tác, làm trong sạch đội ngũ hải quan. Công tác giáo dục đạo đức, tư tưởng, lối sống vì vậy lại càng cần được đẩy mạnh, củng cố.

Đánh giá lại năng lực, sở trường và những điểm yếu của từng công chức để đưa đi đào tạo, từ đó xem xét bố trí vào bộ máy, sắp xếp công việc chuyên môn, tương thích với mỗi người, nhằm tạo sự tự tin, hứng khởi khi công chức tiếp nhận công việc mới. Để giảm về số lượng nhưng vẫn đảm bảo chất lượng, việc bố trí, sắp xếp, tổ chức lại bộ máy, giảm bớt những tổ chức trung gian, chông chéo không còn phát huy tác dụng trong thực hiện nhiệm vụ của Cục Hải quan Lạng Sơn là điều rất cần thiết. Rà soát lại nhiệm vụ của từng Chi cục, từng phòng ban, từng đội, để bố trí cc đã được đào tạo chuyên môn nghiệp vụ phù hợp, tạo môi trường công tác tốt để cc thể hiện tài năng, sức lực, cống hiến cho công việc chung của đơn vị. Nếu cá nhân nào không đáp ứng được yêu cầu công tác hay bị phàn nàn, nên có kế hoạch cụ thể để cải thiện tình

Về tổ chức bộ máy và đào tạo, bồi dưỡng công chức: xây dựng tổ chức bộ máy Hải quan hiện đại và theo nguyên tắc tập trung thống nhất, đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội và tăng cường sự quản lý của Nhà nước, góp phần giữ gìn an ninh, an toàn quốc gia. Xây dựng lực lượng công chức hải quan có trình độ chuyên nghiệp, hoạt động minh bạch, liêm chính, có hiệu lực, thích ứng nhanh với những thay đổi của môi trường, công nghệ và yêu cầu của tiến trình hội nhập quốc tế.

3.1.1. Quan điểm về đào tạo, bồi dưỡng công chức

Cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn ra định hướng sau:

- Công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức là động lực chính để xây dựng và phát triển nguồn nhân lực của Cục Hải quan.
- Đào tạo, bồi dưỡng cho đội ngũ công chức Hải quan nắm vững chủ trương đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước.
- Đào tạo, bồi dưỡng công chức Hải quan nhằm nâng cao trình độ, năng lực và phẩm chất đạo đức cho đội ngũ công chức trong ngành.
- Cần tập trung để bồi dưỡng kỹ năng quản lý trong lĩnh vực Hải quan

đối với cc chiến lược, bao gồm: cc lãnh đạo, cc trong quy hoạch.

3.1.2. Mục tiêu chiến lược phát triển công chức của cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn

- Phân đầu đến 2022:
 - + 100% CC được đào tạo đáp ứng tiêu chuẩn quy định
 - + 95% công chức giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý các cấp được đào tạo, bồi dưỡng theo chương trình quy định;
 - + 90% cc lãnh đạo, quản lý cấp phòng được đào tạo, bồi dưỡng trước khi được bổ nhiệm;
 - + 70% đến 80% thực hiện chế độ bồi dưỡng bắt buộc tối thiểu hàng năm;
 - + 100% CC công tác ở lĩnh vực nghiệp vụ nào đều được bồi dưỡng kiến thức phù hợp với yêu cầu nhiệm vụ tại vị trí công tác đó.

* Về mục tiêu đào tạo bồi dưỡng công chức:

Về tổng quát, Cục Hải quan Lạng Sơn phấn đấu xây dựng đội ngũ công chức theo hướng: "tạo nhân lực đủ khả năng tiếp cận nền công nghệ tiên tiến"; "lấy việc phát triển nhân lực con người là yếu tố cơ bản cho sự phát triển nhanh và bền vững".

3.1.2.1. Mục tiêu chung

Tiếp tục đẩy mạnh thực hiện thủ tục hải quan điện tử; triển khai thực hiện việc tiếp nhận, xử lý thông tin, xử lý dữ liệu, thông quan, thực hiện thanh toán thuế,...bằng phương thức điện tử. Xây dựng Cục hải quan tỉnh Lạng Sơn hiện đại, có cơ chế, chính sách đầy đủ, minh bạch, thủ tục hải quan đơn giản, hài hòa đạt chuẩn mực quốc tế, trên nền tảng ứng dụng công nghệ thông tin, xử lý dữ liệu tập trung và áp dụng rộng rãi phương thức quản lý rủi ro, đạt trình độ tương đương với các Cục hải quan tỉnh, thành phố lớn. Xây dựng lực lượng công chức Hải quan đạt trình độ chuyên nghiệp, chuyên sâu có trang thiết bị kỹ thuật hiện đại, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả góp phần tạo thuận lợi cho các hoạt động thương mại hợp pháp, phát triển du lịch, thu hút đầu tư

nước ngoài, đảm bảo an ninh quốc gia, an toàn xã hội, bảo vệ lợi ích của nhà nước, quyền và nghĩa vụ hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

Mục tiêu chung của Cục Hải quan Lạng Sơn là nâng cao trình độ đội ngũ công chức Hải quan về kỹ thuật nghiệp vụ và phương pháp quản lý hải quan ngang bằng với Hải quan các nước tiên tiến trong khu vực. Đẩy mạnh thủ tục hải quan điện tử đáp ứng yêu cầu hội nhập.

Về cụ thể, Cục Hải quan Lạng Sơn trở thành lực lượng hải quan đạt trình độ chuyên nghiệp, chuyên sâu; có khả năng làm chủ hệ thống thông quan chủ yếu dựa trên nền tảng tự động hoá, trên cơ sở áp dụng kỹ thuật rủi ro và trang thiết bị hiện đại nhằm tạo thuận lợi cho thương mại và thu hút đầu tư nước ngoài; góp phần bảo vệ và tạo điều kiện thuận lợi phát triển nền kinh tế quốc gia; bảo đảm nguồn thu cho ngân sách; chống buôn lậu; gian lận thương mại, bảo vệ lợi ích người tiêu dùng; bảo vệ chủ quyền kinh tế, an ninh quốc gia và an toàn xã hội.

3.1.2.2. Mục tiêu đào tạo, bồi dưỡng công chức

Đổi mới phương thức quản lý, phát triển nguồn nhân lực hải quan dựa trên vị trí việc làm là một trong những nhiệm vụ trọng tâm của cải cách, hiện đại hóa hải quan giai đoạn 2019-2022. Trong năm 2018, Cục đã đẩy mạnh hoạt động đổi mới hướng đến việc bố trí công chức theo đúng năng lực, sở trường, trình độ và phù hợp với vị trí công tác...

Từng bước đổi mới cơ bản phương thức đào tạo, bồi dưỡng theo năng lực dựa trên VTVL, đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chất lượng công chức; điện tử hóa một số hoạt động QLNNL; nâng cao tính khoa học, công bằng, minh bạch cho các hoạt động QLNNL; đáp ứng các yêu cầu hiện đại hóa công tác quản lý hải quan.

3.2. Giải pháp tăng cường đào tạo, bồi dưỡng công chức tại cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn

3.2.1. Cải tiến giai đoạn xác định nhu cầu trong đào tạo, bồi dưỡng

Xác định đúng nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng là một khâu quan trọng trong quá trình đào tạo, bồi dưỡng. Để tránh lãng phí trong đào tạo, cần tiến hành điều tra tổng thể trình độ và nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng. Nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng công chức là khoảng trống giữa thực trạng và yêu cầu. Đây là hoạt động phân tích, đánh giá nhằm xác định sự chênh lệch giữa năng lực hiện có trong thực hiện nhiệm vụ thực tế của công chức với khung năng lực cần phải có của mỗi vị trí việc làm. Vấn đề đặt ra cho các khóa đào tạo, bồi dưỡng là lấp được khoảng trống, giải quyết được sự chênh lệch đó. Đây là một thách thức rất lớn đối với Cục HQLS nói riêng và TCHQ nói chung.

Mặc dù lý thuyết về đào tạo, bồi dưỡng luôn nhấn mạnh nguyên tắc: thiếu gì, cần gì thì sẽ đào tạo, bồi dưỡng những thiếu, cần đó. Thế nhưng làm được điều này đối với một đơn vị sự nghiệp nhà nước không dễ dàng. Kinh phí đào tạo, bồi dưỡng công chức của TCHQ được sử dụng từ nguồn ngân sách Nhà nước và các nguồn kinh phí khác do nước ngoài tài trợ. TCHQ quản lý, sử dụng kinh phí đào tạo, bồi dưỡng công chức của toàn ngành; phân bổ cho các đơn vị thuộc TCHQ quản lý, sử dụng. Nếu xem xét một cách thỏa đáng ngân sách Cục HQLS và hoạt động đào tạo, bồi dưỡng theo đúng nhu cầu sẽ tạo cơ hội tốt để nâng cao kết quả, hiệu quả hoạt động của Cục HQLS

Nhằm khắc phục đào tạo, bồi dưỡng không sát nhu cầu và cũng từ đó phát sinh ra những hạn chế khác, Phòng thanh tra tổ chức cán bộ với tư cách là cơ quan tham mưu giúp lãnh đạo cục HQLS, cần tập trung:

Một là, do công việc chuyên môn của ngành Hải quan liên quan đến nhiều lĩnh vực, mỗi lĩnh vực đòi hỏi một năng lực về trình độ chuyên môn khác nhau. TCHQ cũng đã thông qua đề án xây dựng tiêu chuẩn chức danh ngạch công chức và tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp hạng công chức theo vị trí việc làm. Dựa trên tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp đó, Cục HQLS cần rà soát lại danh sách tất cả công chức đang làm việc tại Cục HQLS. Mỗi một

người đang ở những vị trí công việc hiện tại, dù đảm nhận chức danh quản lý hay chỉ làm công việc chuyên môn đều phải đáp ứng những tiêu chuẩn chức danh quy định tương ứng với vị trí đó. Tất cả các nhóm công chức đều được xác định dựa vào các tiêu chí và tiêu chuẩn:

Trình độ lý luận chính trị

Trình độ lý luận quản lý hành chính nhà nước;

Trình độ tin học;

Trình độ ngoại ngữ.

Tất cả các nhóm tiêu chí và cụ thể hóa thành tiêu chuẩn được thống kê theo bảng sau 3.1.

Bảng 3.1: Xác định nhu cầu đào tạo bồi dưỡng đáp ứng tiêu chuẩn chức danh

Tiêu chí	Số lượng	Phù hợp	%	Không phù hợp	%	Ghi chú
1	2	3	4	5	6	7
Trình độ chuyên môn (sơ cấp, trung cấp, cao đẳng, đại học, sau đại học) và chuyên ngành chuyên môn đào tạo phải phù hợp						
Trình độ lý luận chính trị (sơ cấp, trung cấp hay cao cấp)						
Trình độ lý luận quản lý hành chính nhà nước (tương ứng với chức danh hạng nghề nghiệp, ngạch)						
Trình độ tin học						
Trình độ ngoại ngữ						

Tất cả những công chức nào nằm ở danh mục cột 5 và tỷ lệ % nhất định đều thuộc diện đào tạo, bồi dưỡng bắt buộc nhằm đáp ứng tiêu chuẩn chức danh, vị trí công việc đảm nhận.

Phòng Thanh tra và tổ chức cán bộ phải thực hiện nhiệm vụ cập nhật thông tin ở bảng ở bảng 3.1. cần phải được cập nhật thường xuyên, vì có thể có sự biến động do:

- Công chức được bổ nhiệm thăng tiến từ vị trí thấp lên vị trí cao hơn và do đó đòi hỏi tiêu chuẩn cao hơn;

- Công chức luân chuyển từ chức danh quản lý cấp Chi cục sang cấp Phòng và ngược lại. Mặc dù với công chức đó, về cấp bậc quản lý tương nhau nhưng vị trí việc làm lại khác nhau và do đó có những tiêu chuẩn khác nhau;

- Công chức mới được chuyển từ các cơ quan nhà nước khác về ngành Hải quan;

- Công chức mới được tuyển vào ngành Hải quan.

Số liệu thông tin ở Bảng 3.1. là cơ sở để xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng theo tiêu chuẩn chức danh vị trí việc làm.

Lãnh đạo Cục HQLS cũng cần đưa ra nguyên tắc:

Tất cả công chức đang đảm nhận các vị trí việc làm đều phải đáp ứng tiêu chuẩn chức danh vị trí. Do đó, cần phải thông tin cụ thể cho từng công chức biết được những gì còn thiếu, chưa đủ để đáp ứng yêu cầu công việc. Bên cạnh đó, cần đưa ra mốc thời gian cụ thể để trả nợ những thiếu hụt mà công chức cần bổ sung.

Hai là, trên cơ sở thực hiện việc xác định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng theo tiêu chuẩn chức danh (mang tính chung, tương đối), cần xem xét thực hiện một cách nghiêm túc, khoa học xác định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng theo đúng với khung năng lực từng vị trí việc làm. Đây là công việc phức tạp hơn so với nhóm công việc thứ nhất đã nêu trên.

Trong hoạt động nghề nghiệp của công chức hiện nay, có thể họ đều đáp ứng tiêu chuẩn chức danh quy định, tuy nhiên khi thực thi công việc thể hiện khá nhiều sự lúng túng trong triển khai công việc; thiếu nhạy bén, không kịp

thời nắm bắt tình hình để tham mưu, đề xuất với lãnh đạo đưa ra các giải pháp xử lý những khó khăn, vướng mắc phát sinh. Tinh thần phối hợp trong công tác của một số đơn vị, cá nhân vẫn còn chưa chặt chẽ, thiếu tính chia sẻ và tinh thần xây dựng khiến một số công việc triển khai chậm và chưa đảm bảo chất lượng. Để khắc phục những hạn chế nêu trên, đối với mỗi vị trí việc làm cần quan tâm xem xét mức độ đáp ứng theo khung năng lực.

Khung năng lực của vị trí việc làm có thể chia thành 03 nhóm năng lực: năng lực chung, năng lực lãnh đạo, quản lý và năng lực chuyên môn.

Để thực hiện được điều này, đòi hỏi Phòng thanh tra tổ chức cán bộ phải thực sự quan tâm và có năng lực để phân tích, đánh giá những kiến thức, kỹ năng nào còn thiếu, yếu của từng vị trí để xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng nhằm bù đắp những thiếu hụt. Nguyên tắc cơ bản của hoạt động này trình bày ở bảng sau:

Bảng 3.2: Xác định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng theo khung năng lực chung

STT	Nội dung	Mức độ				
		1	2	3	4	5
1	Đạo đức công vụ và trách nhiệm với công việc					
2	Tổ chức thực hiện công việc					
3	Năng lực giao tiếp					
4	Năng lực xây dựng mối quan hệ					
5	Khác:.....					

Năng lực chung là những phẩm chất, đạo đức cần thiết mà tất cả công chức cần có. Các nội dung đánh giá và các mức độ được hiểu như sau:

▼ Đạo đức công vụ và trách nhiệm với công việc: Thể hiện tinh thần thái độ, ý thức của công chức công chức trong quá trình thi hành nhiệm vụ.

- *Mức độ 1: Trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao, chuẩn mực trong thi hành nhiệm vụ.*

- *Mức độ 2: Tự nhận trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao, chuẩn mực trong thi hành nhiệm vụ.*

- *Mức độ 3: Trách nhiệm cao đối với nhiệm vụ được giao, gương mẫu trong thi hành công vụ.*

- *Mức độ 4: Chủ động, trách nhiệm cao đối với nhiệm vụ; hướng dẫn, kiểm tra việc thi hành nhiệm vụ.*

- *Mức độ 5: Chủ động, trách nhiệm cao đối với nhiệm vụ; hướng dẫn, kiểm tra việc thi hành nhiệm vụ. Tạo dựng văn hóa làm việc hăng say, dẫn dắt, có cách thức điều chỉnh kịp thời việc thực hiện đạo đức công vụ.*

▼ **Tổ chức thực hiện công việc:** là sự kết hợp giữa hiểu biết về các quy định pháp luật và nhu cầu của tổ chức, từ đó tổ chức thực hiện công việc theo hướng ngày càng nâng cao chất lượng, hiệu quả.

- *Mức độ 1: Tổ chức thực hiện công việc theo các tiêu chuẩn, quy định có sẵn.*

- *Mức độ 2: Linh hoạt trong việc tổ chức thực hiện công việc nhằm đảm bảo các tiêu chuẩn chất lượng đã thống nhất.*

- *Mức độ 3: Đề xuất điều chỉnh thủ tục, dịch vụ, quy trình làm việc... kịp thời để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của doanh nghiệp.*

- *Mức độ 4: Nhận biết trước và thích ứng với yêu cầu mới doanh nghiệp*

- *Mức độ 5: Đưa ra các định hướng, các sáng kiến đột phá để cải thiện chất lượng công việc; dự đoán những rào cản để đưa ra kế hoạch dự phòng hiệu quả, đảm bảo chất lượng công việc.*

▼ **Năng lực giao tiếp:** thể hiện thái độ, nghĩa vụ trong quá trình thi hành công việc nhằm mục tiêu phục vụ doanh nghiệp.

- *Mức độ 1: Nghe và trình bày thông tin một cách rõ ràng; giải đáp các thắc mắc đơn giản một cách kịp thời.*

-Mức độ 2: Thúc đẩy giao tiếp hai chiều: truyền đạt thông tin và hiểu được thông tin đối tượng truyền đạt, trao đổi và có những điều chỉnh hợp lý về ngôn từ, nội dung, cách thức truyền đạt, đồng thời dự phòng trước ý kiến bất đồng để có hướng xử lý tạo sự đồng thuận khi giao tiếp.

-Mức độ 3: Giao tiếp tốt với doanh nghiệp và trong nội bộ cơ quan, đơn vị.

-Mức độ 4: Giao tiếp tốt với doanh nghiệp trong và ngoài cơ quan, đơn vị.

-Mức độ 5: Giao tiếp về vấn đề mang tính chiến lược với nhiều loại đối tượng khác nhau. Truyền đạt cảm hứng khiến công chức muốn hợp tác xây dựng cơ quan ngày càng phát triển.

▼ Năng lực xây dựng mối quan hệ: Thể hiện năng lực tạo dựng được sự tin tưởng, chuyên nghiệp và điều hòa những bất đồng, xung đột về quan điểm, lợi ích, tính chất công việc... trong phối hợp tổ chức, xử lý công việc với đồng nghiệp, các bên có liên quan trong và ngoài cơ quan, đơn vị để hoàn thành mục tiêu, nhiệm vụ chung.

-Mức độ 1: Tạo mối quan hệ tốt, chủ động phối hợp trong công việc với đồng nghiệp.

-Mức độ 2: Thiết lập được mạng lưới quan hệ tốt trong nội bộ cơ quan.

-Mức độ 3: Tìm kiếm cơ hội xây dựng và mở rộng mạng lưới quan hệ.

-Mức độ 4: Thiết lập mạng lưới quan hệ ở nhiều cấp.

-Mức độ 5: Thiết lập các định hướng quan hệ đối tác chiến lược.

Bảng 3.3: Xác định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng theo khung năng lực lãnh đạo, quản lý

TT	Nội dung	Mức độ				
		1	2	3	4	5
1	Năng lực tư duy, chiến lược					
2	Năng lực ra quyết định và giải quyết vấn đề					
3	Năng lực quản lý sự thay đổi					
4	Năng lực tổ chức làm việc nhóm					
5	Năng lực gây ảnh hưởng					
6	Năng lực phát triển công chức					
7	Khác:.....					

Năng lực lãnh đạo, quản lý: Là những kiến thức, kỹ năng cần thiết cho các vị trí việc làm thuộc nhóm lãnh đạo, quản lý.

▼ Năng lực tư duy, chiến lược: thể hiện sự am hiểu về các chính sách, quy định của pháp luật và chức năng, nhiệm vụ của cơ quan để xác định được định hướng phát triển dài hạn.

-Mức độ 1: Xác định được mục tiêu, kế hoạch công việc cho bản thân.

-Mức độ 2: Xây dựng được mục tiêu, kế hoạch công việc cho Chi cục, đơn vị.

-Mức độ 3: Xây dựng được mục tiêu, định hướng công việc cho lĩnh vực được phân công phụ trách.

-Mức độ 4: Xây dựng định hướng mục tiêu của các lĩnh vực phụ trách, góp phần xây dựng chiến lược tổng thể.

-Mức độ 5: Định hướng xây dựng mục tiêu, chiến lược phát triển dài hạn cho cơ quan, đơn vị/ ngành, lĩnh vực/ địa phương.

▼ Năng lực ra quyết định và giải quyết vấn đề: thể hiện ở khả năng đưa ra các căn cứ, chứng cứ, luận điểm dẫn tới việc quyết định lựa chọn một phương án cụ thể.

-Mức độ 1: Ra quyết định dựa theo nguyên tắc, quy trình có sẵn.

-Mức độ 2: Ra quyết định thể hiện được các nguyên tắc.

-Mức độ 3: Ra quyết định khó, phức tạp thuộc quyền hạn, chức năng của phòng/lĩnh vực/nhóm phụ trách.

-Mức độ 4: Ra quyết định phức tạp, không theo chuẩn tắc thuộc quyền hạn, chức năng của lĩnh vực phụ trách.

-Mức độ 5: Ra quyết định có ảnh hưởng lớn đến uy tín, hoạt động của cơ quan, đơn vị.

▼ Năng lực Quản lý sự thay đổi: thể hiện sự nhạy bén trong việc nhận diện các nhân tố, biến động, xu hướng vận động của ngành, lĩnh vực (việc ban hành các quy định mới của chính phủ, tình hình kinh tế - ngân sách, ứng dụng công nghệ mới v.v...)...ảnh hưởng đến hoạt động, quy trình làm việc của cơ quan, đơn vị để có những giải pháp, điều chỉnh hợp lý và đảm bảo được hiệu quả hoạt động.

-Mức độ 1: Chủ động chuẩn bị và thực hiện tiến trình thay đổi trong công việc.

-Mức độ 2: Chủ động chuẩn bị và thực hiện tiến trình thay đổi cho nhóm/bộ phận.

-Mức độ 3: Chủ động chuẩn bị và thực hiện tiến trình thay đổi trong mảng lĩnh vực phụ trách.

-Mức độ 4: Chủ động chuẩn bị và thực hiện tiến trình thay đổi trong các lĩnh vực phụ trách.

-Mức độ 5: Chủ động chuẩn bị và tiến hành những thay đổi, cải tổ cơ bản trong cơ quan, đơn vị.

▼ Năng lực tổ chức làm việc nhóm: dẫn dắt và hỗ trợ nhóm đạt được kết quả mong muốn.

-Mức độ 1: Giữ thông tin được truyền đạt đầy đủ trong nhóm.

-Mức độ 2: Đảm bảo các yêu cầu của nhóm và của thành viên được đáp ứng.

-Mức độ 3: Đảm bảo những đóng góp của các thành viên nhóm.

-Mức độ 4: Nâng cao sức mạnh của nhóm.

-Mức độ 5: Tạo cảm hứng cho các thành viên trong nhóm.

▼ Năng lực gây ảnh hưởng: khả năng tác động lên người khác, hay còn gọi là khả năng ảnh hưởng đến người khác nhằm thúc đẩy mục tiêu của tổ chức.

-Mức độ 1: Sử dụng các sự việc và thông tin sẵn có để thương thuyết.

-Mức độ 2: Điều chỉnh các lý lẽ phân tích để ảnh hưởng người khác.

-Mức độ 3: Chứng minh được lợi ích của ý kiến nêu ra.

-Mức độ 4: Xây dựng sự liên hiệp, quan hệ đối tác chiến lược và mạng lưới quan hệ khác.

-Mức độ 5: Xây dựng các chiến lược ảnh hưởng có tính phức tạp cao.

▼ Phát triển công chức: thể hiện ở sự cởi mở, sẵn sàng chia sẻ kiến thức, hướng dẫn đồng nghiệp để nâng cao chuyên môn, kỹ năng nhằm thực hiện công việc tốt hơn.

-Mức độ 1: Chia sẻ kiến thức với người khác.

-Mức độ 2: Hỗ trợ việc phát triển, hoàn thiện bản thân trên cơ sở hiểu rõ thế mạnh, năng lực của từng cá nhân để phân công phù hợp, tạo điều kiện để đồng nghiệp phát triển các kỹ năng, nghiệp vụ.

-Mức độ 3: Thúc đẩy học tập và phát triển.

-Mức độ 4: Tạo cơ hội cho cấp dưới phát triển bản thân gắn với phương án phát triển nguồn nhân lực dài hạn.

-Mức độ 5: Tạo môi trường phát triển và hoàn thiện kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm.

Bảng 3.4: Xác định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng theo khung năng lực chuyên môn

TT	Nội dung	Mức độ				
		1	2	3	4	5
1	Nắm vững quy chế làm việc, quy trình giải quyết công việc					
2	Hiểu được mục tiêu, đối tượng quản lý, hệ thống các quy định và cơ chế của đơn vị, tổ chức					
3	Có khả năng tiếp thu kiến thức mới về chuyên môn					
4					

Năng lực chuyên môn: là những kiến thức, kỹ năng cần thiết để hoàn thành công việc theo vị trí việc làm.

Các mức	Những biểu hiện hành vi đáp ứng được cấp độ của năng lực
Mức độ 1	- Nắm được các kiến thức cơ bản về chuyên môn nghiệp vụ thuộc lĩnh vực đó.
Mức độ 2	- Nắm được các kiến thức, nguyên tắc, chế độ, thể lệ, thủ tục và các hướng dẫn nghiệp vụ, mục tiêu quản lý của các ngành, chủ trương của lãnh đạo trực tiếp. - Hiểu biết cơ bản về đường lối, chủ trương của Đảng và Nhà nước, phương hướng chính sách của ngành về lĩnh vực chuyên môn.
Các mức	Những biểu hiện hành vi đáp ứng được cấp độ của năng lực
Mức độ 3	- Đáp ứng mức độ 2 - Biết phương pháp nghiên cứu, tổng kết và đề xuất, cải tiến nghiệp vụ quản lý. - Nắm được xu thế phát triển nghiệp vụ trong nước và thế giới.
Mức độ 4	- Đáp ứng mức độ 3 - Am hiểu tình hình và xu thế phát triển lĩnh vực đó trong nước và thế giới. - Có năng lực soạn thảo tài liệu hoặc bồi dưỡng nghiệp vụ phổ biến kinh nghiệm và chấn chỉnh công tác quản lý toàn ngành.
Mức độ 5	- Được xem là một trong những người có chuyên môn nghiệp vụ cao nhất của ngành về một lĩnh vực chuyên môn. - Am hiểu kiến thức, những nghiên cứu khoa học, ứng dụng tiến bộ mới ở trong và ngoài nước về lĩnh vực chuyên môn.

Theo như phương pháp xác định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng ở trên, Cục HQLS sẽ xác định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng như sau:

Số lượng công chức đạt ở mức độ khác nhau về khung năng lực theo vị trí việc làm sẽ được tham gia khóa đào tạo, bồi dưỡng. Nếu công chức đang ở cấp độ thấp, sẽ được tham gia khóa học để nâng cao năng lực cho phù hợp.

Với cách làm này, hàng năm, công chức dù đảm nhận chức danh quản lý hay công chức chuyên môn đều được tham gia các khóa đào tạo, bồi dưỡng ngắn hạn nhằm nâng cao kiến thức, kỹ năng làm việc.

3.2.2. *Đổi mới chương trình và nội dung đào tạo, bồi dưỡng*

Để tránh tình trạng đào tạo, bồi dưỡng không đúng nhu cầu, hoặc lạc hậu với thực tế, Cục HQLS cần tham mưu, xây dựng chương trình và đổi mới nội dung cho phù hợp với nhu cầu đào tạo, yêu cầu nhiệm vụ công tác của ngành cả hiện tại và tương lai. Việc đào tạo, bồi dưỡng công chức của Cục HQLS cần bám sát khung năng lực của vị trí việc làm, tiêu chuẩn ngạch công chức, tiêu chuẩn chức danh ngạch công chức giữ chức vụ lãnh đạo và mục tiêu đào tạo cho từng bộ phận cụ thể. Vì vậy mà nội dung kiến thức đào tạo, bồi dưỡng cũng cần chi tiết theo từng loại năng lực của từng vị trí việc làm. Bên cạnh việc đào tạo, bồi dưỡng về kiến thức, kỹ năng chuyên môn, nghiệp vụ, cần thiết phải đào tạo, bồi dưỡng cho họ về kỹ năng tác nghiệp, như: soạn thảo văn bản, quản lý thông tin, hồ sơ, tài liệu, quản lý kế hoạch làm việc, kỹ năng phân tích, kỹ năng cố vấn... để họ có thể giải quyết công việc đúng quy định. Đây là khâu yếu nhất của đội ngũ công chức hiện nay, nhất là công chức trẻ.

Cần ưu tiên chương trình đào tạo, bồi dưỡng gắn với yêu cầu, đòi hỏi của hội nhập quốc tế về hiện đại hóa thủ tục Hải quan, trong đó ưu tiên đào tạo, bồi dưỡng ngoại ngữ, tin học cho công chức ngành như chiến lược đã đề ra.

Đổi mới chương trình đào tạo, bồi dưỡng công chức. Nếu như chương trình đào tạo, bồi dưỡng công chức trước đây được xây dựng chặt chẽ về cấu

trúc, thì trong giai đoạn hiện nay cần phải có độ mở phù hợp; từ chỗ đại trà hóa thì nay cần tiến đến khu biệt hóa, cá nhân hóa. Nói cách khác, chương trình đào tạo, bồi dưỡng công chức phải được xây dựng để đáp ứng yêu cầu bổ sung kiến thức, kỹ năng mà công chức còn thiếu hụt, chứ không phải cung cấp cho họ những kiến thức, kỹ năng mà họ đã biết, đã có hoặc không còn phù hợp.

Đổi mới đội ngũ giảng viên làm công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức. Cần kết hợp giữa đội ngũ giảng viên thỉnh giảng và đội ngũ giảng viên cơ hữu trong các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng cc. Đội ngũ giảng viên thỉnh giảng bao gồm các chuyên gia, nhà quản lý là những chủ thể có khả năng cung cấp nhiều kiến thức chuyên sâu và những kinh nghiệm quản lý cho cc, công chức. Đội ngũ giảng viên cơ hữu là những người có kiến thức nền tảng chuyên sâu và đã gắn bó lâu dài với quá trình đào tạo, bồi dưỡng. Do đó, sự kết hợp giữa hai đội ngũ giảng viên này sẽ cung cấp cho công chức những kiến thức lý luận và kiến thức thực tiễn phong phú, hài hòa hơn, là yếu tố then chốt để phát triển năng lực cho họ.

Đổi mới phương pháp dạy và học trong đào tạo, bồi dưỡng công chức. Theo đó, chuyển từ “dạy” sang hướng dẫn; từ nghe và tiếp thu một cách thụ động sang tự học; chủ yếu là hướng dẫn, trao đổi thông tin, kinh nghiệm công tác, cùng nhau bàn bạc, thảo luận để tìm ra biện pháp giải quyết tối ưu một vấn đề nào đó đang được đặt ra. Điều này đòi hỏi “thầy” và “trò” phải được trang bị phương pháp giảng dạy và học tập tích cực, có khả năng ứng dụng và sử dụng công nghệ, phương tiện giảng dạy - học tập hiện đại. Phần lớn công chức tham gia những chương trình đào tạo, bồi dưỡng là những người đã đạt chuẩn ở một số trình độ nhất định, trải qua thực tiễn, có nhiều kinh nghiệm công tác, có khả năng tự học, tự nghiên cứu, phân tích, đánh giá vấn đề. Do đó, với đối tượng này, các giảng viên chỉ nên định hướng nội dung học tập,

nghiên cứu, nêu vấn đề, tình huống và hướng dẫn, gợi mở, đối thoại để rèn luyện phương pháp, kỹ năng giải quyết vấn đề, xử lý tình huống. Sau mỗi bài học, cụm chuyên đề, giảng viên nên tổ chức cho học viên đi nghiên cứu, khảo sát thực tế, thực tập với thời gian thích hợp.

Ứng dụng công nghệ hiện đại trong đào tạo, bồi dưỡng công chức. Đào tạo, bồi dưỡng trực tuyến thông qua “lớp học ảo”, mô phỏng, số hóa bài giảng cần trở thành xu hướng đào tạo, bồi dưỡng công chức trong tương lai gần. Hiện nay, công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức ngày càng đòi hỏi tính chuyên sâu để nâng cao kiến thức, phát triển kỹ năng, rèn luyện thái độ công vụ phù hợp; nội dung đào tạo, bồi dưỡng công chức cũng không ngừng tăng lên về khối lượng kiến thức, kỹ năng, trong khi đó các chương trình đào tạo, bồi dưỡng cho đối tượng này lại có những giới hạn nhất định về không gian và thời gian, gây khó khăn cho giảng viên và học viên. Vì vậy, đào tạo, bồi dưỡng công chức trực tuyến chính là chìa khóa quan trọng để giải quyết mâu thuẫn đó.

3.2.3. Xây dựng nội dung kiến thức đào tạo, bồi dưỡng chuẩn

Công chức công tác tại những vị trí đòi hỏi phải có trình độ ngoại ngữ được đào tạo, bồi dưỡng đáp ứng theo yêu cầu của chức danh công việc, đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ được giao.

Công chức làm công tác tham mưu và thực thi chính sách thuộc Cục Hải quan cần được đào tạo trình độ chuyên môn nghiệp vụ sâu, có trình độ ngoại ngữ, tin học đáp ứng yêu cầu chức danh công việc.

Để khắc phục những hạn chế này, hiện Cục Hải quan Lạng Sơn phải xây dựng kế hoạch đổi mới công tác đào tạo theo mô tả vị trí việc làm giai đoạn 2019-2022 gắn với đổi mới nội dung chương trình, giáo trình, phương pháp và tài liệu giảng dạy để phù hợp với yêu cầu khung năng lực của từng vị trí việc làm, trong đó chú trọng đào tạo kỹ năng thực tiễn áp dụng cho từng nhóm vị trí việc làm.

Trước mắt, sẽ ưu tiên triển khai trước đối với 8 nhóm vị trí việc làm chuyên môn nghiệp vụ: Giám sát quản lý, thuế xuất nhập khẩu, quản lý rủi ro, kiểm soát chống buôn lậu, kiểm tra sau thông quan, xử lý vi phạm, kiểm định, thanh tra- kiểm tra.

Bên cạnh đó, nhằm tổ chức đào tạo theo vị trí việc làm, việc xây dựng khung năng lực chuyên môn trên các lĩnh vực nghiệp vụ, Tổng cục Hải quan cần xây dựng và ban hành đầy đủ khung năng lực của vị trí việc làm, từ đó thực hiện rà soát, đối chiếu, đánh giá với thực tế năng lực của công chức. Trên cơ sở đó, đơn vị quản lý và cá nhân công chức sẽ có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng, bổ sung kiến thức, hoàn thiện năng lực theo yêu cầu khung năng lực của vị trí việc làm đang đảm nhiệm.

Đặc biệt, nội dung đổi mới đề cao phương pháp “học” kết hợp với “hành” với mục tiêu hỗ trợ học viên cách xử lý công việc nhanh, chính xác vào thực tiễn công việc của mình.

Song song đó, công đào tạo theo vị trí việc làm sẽ gắn với các hoạt động, như: bố trí, sắp xếp, điều động, luân chuyển, quy hoạch, bổ nhiệm... Theo đó, trước khi thực hiện các nội dung về quản lý công chức nói trên, sẽ căn cứ vào khung năng lực của vị trí việc làm mới mà công chức dự kiến sẽ đảm nhiệm để rà soát, đánh giá, xác định nhu cầu và tổ chức đào tạo, bồi dưỡng để đảm bảo khi chuyển sang vị trí công tác mới công chức có thể thực thi công việc hiệu quả.

Thay vì đào tạo tập trung và đào tạo tại chỗ như hiện nay, trong thời gian tới cần bổ sung thêm các hình thức đào tạo trực tuyến và đào tạo trên các mô hình giả lập kết hợp với các hình thức đào tạo đang có tùy theo yêu cầu cụ thể. Đào tạo trực tuyến một số môn nghiệp vụ hải quan chủ yếu được triển khai tại Cục đáp ứng yêu cầu đào tạo từ xa, tự đào tạo và đào tạo tại chỗ.

Theo đó, với công chức đang đảm nhiệm vị trí hiện tại sẽ sử dụng hình thức đào tạo tập trung tại Trường Hải quan Việt Nam, đào tạo trên các mô hình giả lập để trang bị các kiến thức, kỹ năng chuyên sâu, đào tạo trực tuyến tại chỗ giúp nâng cao năng lực xử lý công việc. Với công chức mới, dự kiến sẽ sắp xếp vào vị trí việc làm theo phân công thì sẽ được đào tạo kết hợp các hình thức không tập trung là đào tạo trực tuyến, đào tạo tại chỗ và đào tạo tập trung đối với một số tín chỉ cần thiết.

3.2.4. Phân loại đối tượng

- Đối với Công chức lãnh đạo, quản lý cấp Cục và quy hoạch lãnh đạo cấp Cục do yêu cầu của nhiệm vụ của từng vị trí việc làm cần có kiến thức chuyên sâu để đáp ứng yêu cầu của hoạt động nghiệp vụ đó .

Kết thúc khóa đào tạo, học viên được cấp chứng chỉ “Hoàn thành khóa học nghiệp vụ và kiến thức chuyên sâu” về:

- + Bồi dưỡng kiến thức quản lý Nhà nước.
- + Bồi dưỡng về Lý luận chính trị trình độ cao cấp;
- + Đào tạo về ngoại ngữ trình độ tiếng trung từ giao tiếp cơ bản trở lên, ngoại ngữ hải quan.
- + Đào tạo tin học cơ bản, tin học nâng cao và tin học hải quan.
- + Bồi dưỡng các kiến thức quản lý và những vấn đề nghiệp vụ.
- + Bồi dưỡng chuyên sâu theo từng lĩnh vực.
- Đối với công chức lãnh đạo, quản lý cấp Phòng, Chi cục Hải quan và cc quy hoạch lãnh đạo cấp Phòng, Chi cục Hải quan
 - + Bồi dưỡng kiến thức quản lý Nhà nước.
 - + Bồi dưỡng về Lý luận chính trị: trình độ trung cấp.
 - + Đào tạo về ngoại ngữ: trình độ từ pre-intermediate trở lên.
 - + Đào tạo tin học cơ bản, tin học nâng cao và tin học hải quan...
- Đối với công chức thừa hành:
 - + Đào tạo đại học, sau đại học (thạc sỹ, tiến sỹ).

- + Bồi dưỡng kiến thức quản lý Nhà nước.
- + Đào tạo về ngoại ngữ: trình độ từ pre-intermediate trở lên
- + Đào tạo tin học cơ bản, tin học nâng cao và tin học hải quan.
- + Bồi dưỡng kỹ năng chuyên môn nghiệp.

- Đối với công chức mới vào ngành không phân biệt vị trí việc làm phải tham gia khóa đào tạo này trước khi phân bổ cho các đơn vị sử dụng công chức. Yêu cầu đối với khóa học:

Sau khi hoàn thành khóa học, học viên phải nắm chắc được những kiến thức cơ bản nhất về: Quản lý Nhà nước về kinh tế và tài chính; hoạt động công chức, công vụ và đạo đức công vụ; kiến thức chung nhất về lĩnh vực Hải quan; kỹ năng hành chính.

Kết thúc giai đoạn này học viên sẽ được cấp chứng chỉ “hoàn thành khóa học nghiệp vụ cơ bản”

Công chức mới vào ngành sẽ được đào tạo, bồi dưỡng những kiến thức sau:

+ Các quy định đối với công chức nhà nước nói chung và công chức hải quan nói riêng ; các phương pháp giao tiếp, ứng xử.

+ Cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan hải quan các cấp.

+ Bồi dưỡng hải quan nghiệp vụ tổng hợp.

+ Bồi dưỡng kiểm tra viên

- Đối với nguồn công chức quy hoạch lãnh đạo

Đào tạo, bồi dưỡng các kiến thức sau cho đối tượng này, gồm :

+ Quản lý nghiệp vụ hải quan hiện đại

+ Đào tạo chuyên sâu theo lĩnh vực quy hoạch tạo nguồn

+ Đào tạo ngoại ngữ, sau đại học về nghiệp vụ phù hợp với lĩnh vực nghiệp vụ hải quan tại nước ngoài.

+ Bồi dưỡng kiểm tra viên chính

Đối với chuyên gia các lĩnh vực:

+ Đào tạo kiến thức chuyên sâu như : Quản lý hải quan hiện đại ; Phân loại hàng hoá; Trị giá Hải quan; Quản lý rủi ro; Kế toán; Kiểm toán; Nghiệp vụ điều tra trong công tác điều tra chống buôn lậu...

+ Đào tạo ngoại ngữ, sau đại học về nghiệp vụ phù hợp với lĩnh vực nghiệp vụ Hải quan tại nước ngoài.

- Các nghiệp vụ hỗ trợ khác cho công tác quản lý Hải quan, gồm : Quản lý tài chính, đấu thầu, văn thư lưu trữ, công tác văn phòng, công tác tổ chức, quản lý nguồn nhân lực, kỹ năng sư phạm...

3.2.5. Xây dựng chương trình đào tạo

Quá trình lập kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng phải gắn kết thành một phần trong quy trình lập kế hoạch Chiến lược NNL , đồng thời là một phần trong cách tiếp cận chiến lược với phát triển, tổ chức và đánh giá đào tạo. Bởi vậy, kế hoạch đào tạo không chỉ là một danh sách các khóa đào tạo mong muốn mà là một tuyên bố mang tính thực tiễn và có kỷ luật về yêu cầu, nguồn lực và thời gian.

Bảng xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng công chức Cục hải quan tỉnh Lạng Sơn

STT	Họ và tên	Chức vụ	Đơn vị	Nội dung đào tạo, bồi dưỡng	Hình thức, pp đào tạo	Thời gian đào tạo	Dự trù kinh phí
1							
2							
...							

a. Hoàn thiện công tác xác định nhu cầu công chức

Để xác định đúng số lượng, chất lượng, đảm bảo sự hợp lý về cơ cấu trình độ, cơ cấu ngành nghề thì cần phải dựa vào các căn cứ sau:

- Kế hoạch cải cách, phát triển và hiện đại hóa Hải quan Lạng Sơn giai đoạn 2019-2022 và Kế hoạch hành động hằng năm, trên cơ sở đó xác định nhu cầu lao động đối với từng đơn vị thuộc, trực thuộc Cục.

- Mục tiêu của Chương trình cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2019-2022 tại tỉnh Lạng Sơn.

- Dựa vào định mức công chức và yêu cầu nâng cao chất lượng dịch vụ công do vậy đòi hỏi phải có đầy đủ số lượng, chất lượng công chức có trình độ để đáp ứng yêu cầu của các cá nhân, tổ chức đến thực hiện dịch vụ công tại cơ quan.

- Dựa vào các căn cứ trên mà xác định nhu cầu công chức cho Cục đến năm 2012.

b. Hoàn thiện công tác xác định nhu cầu đào tạo

Việc xác định nhu cầu đào tạo cần phải căn cứ vào các nội dung sau:

- Nhiệm vụ thực hiện kế hoạch phát triển của ngành Hải quan trong thời gian tới;

- Gắn quy hoạch công chức với đào tạo, bồi dưỡng;

- Yêu cầu về trình độ chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng tiêu chuẩn ngạch công chức do Nhà nước ban hành;

c. Hoàn thiện công tác xác định nhu cầu đào tạo

Việc xác định nhu cầu đào tạo cần phải căn cứ vào các nội dung sau:

- Nhiệm vụ thực hiện kế hoạch phát triển của ngành Hải quan trong thời gian tới;

- Gắn quy hoạch cc với đào tạo, bồi dưỡng;

- Yêu cầu về trình độ chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng tiêu chuẩn ngạch công chức do Nhà nước ban hành;

- Yêu cầu công việc đối với từng vị trí làm việc trên cơ sở đó mà có kế hoạch đào tạo mới, đào tạo lại và đào tạo nâng cao;

- Thực trạng trình độ chuyên môn nghiệp vụ đối với từng công chức chuyên môn; trình độ quản lý đối với CC trưởng, phó Phòng/Chi cục và tương đương.

d. Xác định đúng đối tượng cần đào tạo và thời gian đào tạo

Việc xác định đúng đối tượng đào tạo và thời gian đào tạo cụ thể đối với các lĩnh vực chuyên môn nghiệp vụ như sau:

- Đào tạo ngắn hạn thời gian dưới 3 tháng
- Đào tạo với thời gian từ 3 tháng đến dưới 1 năm
- Đào tạo với thời gian trên 1 năm

3.2.6. Cải tiến công nghệ đào tạo, bồi dưỡng

Công nghệ đào tạo, bồi dưỡng là yếu tố quan trọng quyết định đến hiệu quả của hoạt động đào tạo, bồi dưỡng. Như đã trình bày ở trên, thực trạng công nghệ đào tạo, bồi dưỡng của Cục HQLS còn nhiều hạn chế. Cơ sở vật chất không đủ, trang thiết bị phục vụ sơ sài, trình độ quản lý và tổ chức chưa chuyên nghiệp. Do đó, Cục HQLS cần quan tâm, tìm kiếm nguồn lực để cải thiện công nghệ đào tạo bồi dưỡng.

- Về cơ sở vật chất:

+ Sớm xây dựng các tiêu chí về tiêu chuẩn đối với phòng học, cơ sở đào tạo phù hợp với yêu cầu, nhiệm vụ đặt ra và đối tượng học viên là công chức. Tránh tình trạng đầu tư xây dựng lớp học, cơ sở đào tạo chắp vá, thiếu đồng bộ không khoa học. Việc đầu tư cho các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng công chức phải được xác định là nhiệm vụ thường xuyên và mang tính ổn định lâu dài.

+ Cục HQLS cần tìm kiếm nguồn lực để cải tạo, xây mới cơ sở đào tạo, bồi dưỡng sao đáp ứng tốt nhất cho việc nâng cao chất lượng đào tạo, đồng thời là cơ sở để đổi mới nội dung và phương pháp giảng dạy, học tập, đổi mới phương thức đào tạo bồi dưỡng công chức. Việc cải tạo, xây dựng cơ sở vật

chất cần căn cứ vào phương hướng phát triển công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức mà tiến hành quy hoạch tổng thể về công nghệ đào tạo, bồi dưỡng.

- Điều chỉnh đề xuất tới TCHQ tăng kinh phí dành cho đào tạo, bồi dưỡng công chức. Để có thể đào tạo công chức ưu tú đi học thạc sỹ, tiến sỹ kinh tế ngoài nước, tổ chức các lớp bồi dưỡng trong nước về nghiệp vụ Hải quan thường xuyên hơn.

- Về các phần mềm ứng dụng trong đào tạo, bồi dưỡng: Cần được ứng dụng triệt các phần mềm hỗ trợ để có được những phương pháp giảng dạy tiên tiến, tránh cho học viên cách học thụ động chỉ qua tài liệu giáo trình.

- Về năng lực và trình độ quản lý, tổ chức các khóa đào tạo, bồi dưỡng: Đội ngũ làm công tác tổ chức đào tạo, bồi dưỡng cần được đào tạo, tập huấn nhằm nâng cao kiến thức về nhân lực, kỹ năng tổ chức sự kiện nhờ đó trở thành những nhà tổ chức đào tạo, bồi dưỡng chuyên nghiệp góp phần không nhỏ vào thành công của hoạt động đào tạo, bồi dưỡng công chức

3.2.7. Nâng cao nhận thức về đào tạo, bồi dưỡng

Hiệu quả của công tác đào tạo, bồi dưỡng phụ thuộc vào nhận thức, ý thức của học viên. Một bộ phận không nhỏ công chức xác định động cơ tham gia hoạt động đào tạo, bồi dưỡng là để trả nợ những thiếu hụt về bằng cấp, chứng chỉ, hoặc để đủ điều kiện vào nguồn quy hoạch. Cần phải cho họ thấy được vai trò của công tác đào tạo, bồi dưỡng không chỉ với tổ chức, và với mỗi cá nhân. Để họ nhận thức được, chỉ qua đào tạo và bồi dưỡng thường xuyên, công chức mới có thể đáp ứng yêu cầu công việc ngày một gia tăng của ngành Hải quan và tham gia đào tạo, bồi dưỡng làm cho họ thêm hiểu, thêm yêu và thêm gắn bó với công việc. Bên cạnh đó, nhằm tạo động lực tham gia đào tạo, bồi dưỡng của công chức, thì việc bố trí sử dụng nhân lực phải gắn liền với kết quả đào tạo, bồi dưỡng của mỗi công chức. Và phải xem hoạt động đào tạo, bồi dưỡng là con đường để công chức thực hiện lộ trình công danh, thăng tiến.

Nâng cao hơn nữa đạo đức nghề nghiệp của công chức trong thời gian tới Cục Hải quan Lạng Sơn phải thực hiện các biện pháp sau:

Thường xuyên mở các lớp tập huấn, các chương trình đào tạo bồi dưỡng về giáo dục, chính trị tư tưởng, phẩm chất, đạo đức không những chỉ dừng ở lý thuyết nghe giảng, trả bài mà còn có chương trình dành cho các công chức tự luận điểm, liên hệ với đơn vị và bản thân mình.

Phải đưa môn học về đạo đức trở thành môn học chính thức trong các chương trình đào tạo về ngành Hải quan. Nếu các công chức nguồn gốc không phải đào tạo từ các trường Hải quan thì phải cho họ đi học bổ sung môn học đó.

Phát động phong trào thi đua tự rèn luyện, tự kiểm tra và giám sát nhau, phát hiện kịp thời những hiện tượng tiêu cực của các công chức Hải quan trong khi làm nhiệm vụ. Những người phát hiện và tố cáo những hiện tượng tiêu cực phải được đánh giá đúng và khen thưởng kịp thời cả về vật chất và tinh thần.

Học tập, rèn luyện và xây dựng tác phong làm việc đúng thời gian, giờ giấc, nghiêm túc trong giờ làm việc, làm việc có hiệu quả, chất lượng cao, đúng tác phong làm việc chuyên nghiệp của người Hải quan hiện đại, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng cao của đất nước.

Đối với nhà quản lý, cần nhận thức đúng dẫn vai trò của đào tạo, bồi dưỡng vì chỉ có đào tạo, bồi dưỡng mới đem lại cho tổ chức nguồn công chức tinh nhuệ, có thể đáp ứng được sự cạnh tranh trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế.

3.2.8. Tổ chức đào tạo

a. Lựa chọn hình thức đào tạo phù hợp. Nếu mục tiêu đào tạo là ngắn hạn và để đáp ứng nhu cầu công việc hiện tại thì nên áp dụng hình thức đào

tạo tại chỗ, còn như mục tiêu đào tạo là dài hạn... thì cách tốt nhất là cử nhân viên đi đào tạo ở các trung tâm, các trường học.

- Đối với công chức chuyên môn: Đào tạo được thực hiện xa nơi làm việc, đào tạo dài hạn, ngắn hạn, đào tạo ngay tại chỗ làm việc theo phương pháp hướng dẫn kèm cặp.

- Đối với công chức giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý: Cơ quan cần có kế hoạch lựa chọn đối tượng và tạo mọi điều kiện hỗ trợ về mặt tài chính cũng như thời gian đối với hình thức đào tạo này.

b. Sử dụng có hiệu quả kinh phí đào tạo

Sử dụng hiệu quả kinh phí đã có, đầu tư đúng chỗ, đúng những khoá học cần thiết, đúng đối tượng đi học.

Thời gian tới cần tăng cường kinh phí cho công tác đào tạo, khai thác triệt để các nguồn khác nhau hỗ trợ cho công tác đào tạo như nguồn từ ngân sách trung ương, địa phương, từ các cơ quan tổ chức, từ các dự án đào tạo của Bộ, ngành, địa phương, của các tổ chức quốc tế về đào tạo nguồn nhân lực...

3.2.9. Đánh giá kết quả đào tạo

+ Đánh giá kết quả

Cần có các biện pháp đánh giá mới bổ sung cho hình thức kiểm tra truyền thống đang được áp dụng. Đó là biện pháp đánh giá công tác, trình bày nhóm, tự đánh giá, đánh giá của cc quản lý nơi làm việc đều là các biện pháp bổ sung cần thiết để xác định mức độ thành công của việc áp dụng kiến thức được học vào công việc thực tế.

+ Đánh giá tác động của đào tạo

Việc đánh giá tác động của đào tạo với năng lực của tổ chức là rất khó nhưng cũng rất cần thiết. Các cc quản lý và giảng viên cần phải cùng nhau thường xuyên đánh giá tác động của đào tạo đối với các kết quả hoạt động của tổ chức.

+ Công cụ đánh giá

- Đánh giá khả năng thực hiện công việc của người được đào tạo.
- Đánh giá xem có đủ tiêu chuẩn để qua được khóa đào tạo hay không
- + Tổ chức thi đánh giá năng lực công chức thừa hành:

Ngay từ đầu năm 2018, Tổng cục Hải quan đã ban hành Kế hoạch đổi mới một số hoạt động QLNNL theo năng lực dựa trên VTVL (Quyết định số 166/QĐ-TCHQ ngày 25/01/2018), và thành lập Tổ chuyên môn triển khai (Quyết định số 269/QĐ-TCHQ ngày 31/01/2018) trong đó định hướng tập trung triển khai các hoạt động từ năm 2018 đến năm 2022.

Cuối năm 2018 Cục hải quan tỉnh Lạng Sơn đã tổ chức thi đánh giá năng lực công chức thừa hành trong 6 lĩnh vực nghiệp vụ chính: Giám sát quản lý, điều tra chống buôn lậu, kiểm tra sau thông quan, quản lý rủi ro, thuế XNK và pháp chế. Kết quả đạt được 15% CC đạt kết quả giỏi, 80% cc công chức đạt kết quả khá, 5% CC có kết quả trung bình.

Sự thành công của kỳ thi đánh giá năng lực đầu tiên của Cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn năm 2018 theo chuẩn mực cấp ngành mới chỉ là bước đầu tiên tạo tiền đề để thực hiện các hoạt động tiếp theo trong chuỗi hoạt động đánh giá năng lực như: hoàn chỉnh bộ đề đánh giá năng lực theo hướng tăng cường các bài tập tình huống từ các hoạt động nghiệp vụ thực tiễn, phần mềm đánh giá năng lực đi cùng với việc vận hành hệ thống đánh giá năng lực thường xuyên từ cấp Chi cục đến cấp Cục; xây dựng các phương thức đánh giá năng lực mới như tự luận trên máy tính, bài thi mô hình nghiệp vụ giả lập; xây dựng phương pháp đánh giá năng lực thực tiễn; xây dựng hồ sơ năng lực công chức; Ứng dụng kết quả đánh giá năng lực trong công tác tổ chức cán bộ như đào tạo, bồi dưỡng, sắp xếp, điều động, luân chuyển,...

Về nội dung đánh giá cần xác định :

1. Mức độ phù hợp giữa nội dung chương trình với yêu cầu tiêu chuẩn ngạch, chức vụ lãnh đạo, quản lý và yêu cầu vị trí việc làm;

2. Năng lực của giảng viên và sự phù hợp của phương pháp đào tạo, bồi dưỡng với nội dung chương trình và người học;

3. Năng lực tổ chức đào tạo, bồi dưỡng của cơ sở đào tạo, bồi dưỡng;

4. Mức độ tiếp thu kiến thức, kỹ năng của công chức và thực tế áp dụng vào việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ.

Việc đánh giá chất lượng đào tạo, bồi dưỡng do TCHQ, Trường hải quan Việt Nam thực hiện.

3.3. Một số khuyến nghị đối với Tổng cục Hải quan

Từ trước đến nay, công tác đào tạo thuộc lĩnh vực hải quan vẫn chỉ dừng lại ở việc đào tạo, bồi dưỡng các chương trình bắt buộc theo ngạch, theo tiêu chuẩn chức danh lãnh đạo và theo quy định các kiến thức chuyên môn, bồi dưỡng các kỹ năng bổ trợ mà chưa đào tạo theo yêu cầu kiến thức, kỹ năng được quy định tại khung năng lực vị trí việc làm trong khi mỗi vị trí việc làm có những yêu cầu khác. Để khắc phục những hạn chế này tác giả xin đóng góp một số khuyến nghị như sau:

Gắn với đổi mới nội dung chương trình, giáo trình, phương pháp và tài liệu giảng dạy để phù hợp với yêu cầu khung năng lực của từng vị trí việc làm, trong đó chú trọng đào tạo kỹ năng thực tiễn áp dụng cho từng nhóm vị trí việc làm. Trước mắt, sẽ ưu tiên triển khai trước đối với 8 nhóm vị trí việc làm chuyên môn nghiệp vụ: Giám sát quản lý, thuế xuất nhập khẩu, quản lý rủi ro, kiểm soát chống buôn lậu, kiểm tra sau thông quan, xử lý vi phạm, kiểm định, thanh tra- kiểm tra.

Bên cạnh đó, nhằm tổ chức đào tạo theo vị trí việc làm, việc xây dựng khung năng lực chuyên môn trên các lĩnh vực nghiệp vụ, Tổng cục Hải quan cần xây dựng và ban hành đầy đủ khung năng lực của vị trí việc làm, từ đó thực hiện rà soát, đối chiếu, đánh giá với thực tế năng lực của công chức. Trên cơ sở đó, đơn vị quản lý và cá nhân công chức sẽ có kế hoạch đào tạo, bồi

dưỡng, bổ sung kiến thức, hoàn thiện năng lực theo yêu cầu khung năng lực của vị trí việc làm đang đảm nhiệm.

Đặc biệt, nội dung đổi mới đề cao phương pháp “học” kết hợp với “hành” với mục tiêu hỗ trợ học viên cách xử lý công việc nhanh, chính xác vào thực tiễn công việc của mình.

Song song đó, công tác đào tạo theo vị trí việc làm sẽ gắn với các hoạt động, như: bố trí, sắp xếp, điều động, luân chuyển, quy hoạch, bổ nhiệm... Theo đó, trước khi thực hiện các nội dung về quản lý cc nói trên, sẽ căn cứ vào khung năng lực của vị trí việc làm mới mà công chức dự kiến sẽ đảm nhiệm để rà soát, đánh giá, xác định nhu cầu và tổ chức đào tạo, bồi dưỡng để đảm bảo khi chuyển sang vị trí công tác mới, công chức có thể thực thi công việc hiệu quả.

Thay vì đào tạo tập trung và đào tạo tại chỗ như hiện nay, trong thời gian tới, Tổng cục Hải quan nên bổ sung thêm các hình thức đào tạo trực tuyến và đào tạo trên các mô hình giả lập kết hợp với các hình thức đào tạo đang có tùy theo yêu cầu cụ thể.

Theo đó, với công chức đang đảm nhiệm vị trí hiện tại sẽ sử dụng hình thức đào tạo tập trung tại Trường Hải quan Việt Nam, đào tạo trên các mô hình giả lập để trang bị các kiến thức, kỹ năng chuyên sâu, đào tạo trực tuyến tại chỗ giúp nâng cao năng lực xử lý công việc. Với công chức, mới, dự kiến sẽ sắp xếp vào vị trí việc làm theo phân công thì sẽ được đào tạo kết hợp các hình thức không tập trung là đào tạo trực tuyến, đào tạo tại chỗ và đào tạo tập trung đối với một số tín chỉ cần thiết.

Đổi mới cơ chế quản lý biên chế đảm bảo thực hiện đầy đủ và có hiệu quả chức năng, nhiệm vụ được giao theo quy định của pháp luật. Xây dựng chế độ đãi ngộ đối với những chuyên gia giỏi, có cơ chế thu hút, tuyển dụng nhân tài và xây dựng chế độ đãi ngộ hợp lý đối với công chức làm nhiệm vụ ở biên giới hải đảo, vùng sâu, vùng xa.

Xây dựng hệ thống thông tin quản lý nhân sự ngành Hải quan theo hướng tự động hóa một số công việc nhằm quản lý nguồn nhân lực sau khi tổ chức, sắp xếp lại ngành Hải quan.

Phân tích nhu cầu đào tạo của công chức Hải quan và tiến hành chuẩn hóa giáo trình, nội dung đào tạo chuyên môn, nghiệp vụ hải quan; đa dạng hóa các loại hình đào tạo; xây dựng và áp dụng những chính sách đãi ngộ hợp lý tạo động lực thúc đẩy công chức tích cực đi học để nâng cao trình độ; xây dựng cơ chế đánh giá kết quả đào tạo để nâng cao chất lượng dạy và học.

Xây dựng kế hoạch và triển khai một số chương trình đào tạo trọng điểm nhằm phục vụ cho công tác hiện đại hóa ngành. Tăng cường đào tạo phổ cập nghiệp vụ, đào tạo chuyên sâu, cập nhật kiến thức, kinh nghiệm, kỹ năng kiểm tra sau thông quan cho toàn lực lượng trong ngành.

Xây dựng trường Hải quan Việt Nam chính quy, hiện đại đáp ứng với yêu cầu hiện đại hóa của ngành; kết hợp đào tạo trong nước với đào tạo ngoài nước bằng nhiều hình thức, nguồn lực khác nhau.

Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính và đảm bảo liêm chính hải quan. Hoàn chỉnh các quy định về kỷ luật, kỷ cương nội bộ với một hệ thống quy định chặt chẽ, định rõ các hành vi, tính chất của từng nhóm hành vi cùng với các biện pháp, hình thức chế tài, xử lý nghiêm khắc tương xứng. Kết hợp tăng cường công tác giáo dục chính trị tư tưởng, đạo đức với thường xuyên kiểm tra việc thực hiện các nội dung quy định về liêm chính hải quan, đồng thời xây dựng kế hoạch từng bước đảm bảo các yếu tố vật chất và tinh thần để thực hiện liêm chính hải quan. Tổ chức tuyên truyền phổ biến, nâng cao nhận thức của doanh nghiệp, cá nhân về liêm chính hải quan.

Tiếp tục nghiên cứu đổi mới nội dung chương trình đào tạo, bồi dưỡng công chức về quản lý nhà nước, lý luận chính trị, ngoại ngữ, tin học, quốc phòng - an ninh, góp phần nâng cao chất lượng và hiệu quả đào tạo. Quán triệt yêu cầu đào tạo, bồi dưỡng công chức không chỉ là trang bị kiến thức mà

cơ bản là phát triển năng lực tư duy, năng lực sáng tạo trong việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ được giao. Việc đổi mới nội dung chương trình đào tạo, bồi dưỡng cần phải bắt đầu từ việc điều tra, khảo sát nhu cầu của vị trí công việc, từ đó lựa chọn những nội dung kiến thức, kỹ năng cần thiết để tổ chức biên soạn chương trình đào tạo, bồi dưỡng cho từng đối tượng công chức. Đổi mới nội dung, chương trình theo hướng cập nhật hóa, hiện đại hóa, chú trọng nâng cao kỹ năng, năng lực hoạt động và giáo dục phẩm chất đạo đức công chức; khẩn trương sửa đổi, bổ sung các chương trình, nội dung trùng lặp, không thiết thực, gây lãng phí nguồn lực.

- Có cơ chế khuyến khích động viên, khen thưởng vật chất và tinh thần, thời gian... đối với những cá nhân, đơn vị có thành tích xuất sắc. Đồng thời có chế độ đãi ngộ, thu hút nhân tài, tạo cơ hội cho công chức trên cơ sở kết quả công việc theo xu hướng phát triển, phù hợp nhằm tạo động lực cho từng cá nhân phát huy hết khả năng làm việc trong ngành Hải quan.

Xây dựng Hải quan Việt Nam hiện đại, có cơ chế, chính sách đầy đủ, minh bạch, thủ tục hải quan đơn giản, hài hòa đạt chuẩn mực quốc tế, trên nền tảng ứng dụng công nghệ thông tin, xử lý dữ liệu tập trung và áp dụng rộng rãi phương thức quản lý rủi ro, đạt trình độ tương đương với các nước tiên tiến trong khu vực Đông Nam Á. Xây dựng lực lượng Hải quan đạt trình độ chuyên nghiệp, chuyên sâu có trang thiết bị, kỹ thuật hiện đại, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả góp phần tạo thuận lợi cho các hoạt động thương mại hợp pháp, phát triển du lịch, thu hút đầu tư nước ngoài, đảm bảo an ninh quốc gia, an toàn xã hội, bảo vệ lợi ích của nhà nước, quyền và nghĩa vụ hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

KẾT LUẬN

Đào tạo không thể làm động lực cho quá trình thay đổi tổ chức song đào tạo có thể và cần phải hỗ trợ quá trình này. Công tác đào tạo đóng vai trò

thiết yếu trong việc giúp các cơ hải quan làm chủ được các công nghệ, thủ tục và quy định pháp luật mới.

Đào tạo giúp cho đội ngũ công chức hải quan nâng cao được năng lực thực hiện công việc, tránh tình trạng lạc hậu hoặc không nắm bắt kịp sự phát triển của khoa học công nghệ.

Trong những năm qua, Cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn đã xác định công tác đào tạo bồi dưỡng công chức là biện pháp để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, đáp ứng yêu cầu trong tình hình mới. Do đó, giải pháp để hoàn thiện công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức tại Cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn là cần thiết. Luận văn "Đào tạo, bồi dưỡng công chức tại Cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn" đã hoàn thành nghiên cứu một số nội dung cơ bản sau:

- Đã hệ thống hóa được các lý luận liên quan đến đào tạo bồi dưỡng công chức, trên cơ sở đó phân tích thực trạng đào tạo, bồi dưỡng công chức tại Cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn trong thời gian qua.

- Đã xác định một số nguyên nhân chủ yếu, làm rõ nhưng mặt hạn chế trong quá trình đào tạo bồi dưỡng công chức tại Cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn.

- Đã đề xuất những giải pháp nhằm đào tạo bồi dưỡng công chức tại Cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn trong thời gian tới.

Những vấn đề được đề cập trong luận văn được thực hiện với mục đích đánh giá được thực trạng đào tạo, bồi dưỡng công chức tại Cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn. Những nghiên cứu này làm cơ sở cho việc phân tích, đánh giá những kết quả đạt được và hạn chế trong công tác đào tạo bồi dưỡng công chức tại Cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn. Trên cơ sở đó, luận văn đã đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng công chức Cục Hải quan tỉnh Lạng Sơn. Các giải pháp cần được thực hiện đồng bộ.

Trong khuôn khổ một luận văn thạc sĩ, tác giả đã vận dụng kiến thức lý luận được tiếp thu từ tài liệu, nhà trường; đi sâu tìm hiểu thực trạng bước đầu

đã đề xuất nhóm giải pháp đào tạo bồi dưỡng nghiệp vụ cho công chức tại đơn vị. Tuy nhiên, đào tạo bồi dưỡng công chức cần phải có kế hoạch lâu dài, tầm nhìn sâu rộng. Do hạn chế về mặt thời gian và trình độ, luận văn khó tránh khỏi những thiếu sót, tác giả mong nhận được sự đóng góp ý kiến của các Nhà khoa học, các Thầy, Cô giáo, các Nhà quản trị nhân lực và bạn bè, đồng nghiệp để vấn đề này được tiếp tục nghiên cứu, hoàn thiện.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

1. Nguyễn Tuấn Anh (2017), Đào tạo nhân sự công ở một số nước Đông Nam Á trong điều kiện hiện nay.
2. Bộ tài chính (2010) "Quyết định 1027/QĐ-BTC" Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục Hải quan tỉnh, liên tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.
3. Chỉ thị 3957/CT-TCHQ ngày 12/5/2016 của Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan, về đẩy mạnh hoạt động đổi mới quản lý nguồn nhân lực Hải quan dựa trên vị trí việc làm giai đoạn 2016-2020
4. TS. Nguyễn Kim Diễm “Nâng cao chất lượng đội ngũ công chức hành chính Nhà nước tỉnh Hải Dương” (2008)
5. Nguyễn Văn Điềm và PGS.TS. Nguyễn Ngọc Quân giáo trình “Quản trị nhân lực” Nhà xuất bản Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.
6. Phạm Thị Thu Hương (2010) trong nghiên cứu “ Những giải pháp xây dựng chương trình và nội dung đào tạo nghiệp vụ Hải quan đáp ứng yêu cầu cải cách, hiện đại hóa Hải quan giai đoạn 2011-2015
7. Kết luận số 24-KL/TW của Bộ Chính trị khóa XI “Tiếp tục đẩy mạnh công tác quy hoạch và luân chuyển cán bộ lãnh đạo, quản lý đến năm 2020 và những năm tiếp theo”
8. PGS.TS Dương Thị Liễu, trường Kinh tế quốc dân Hà Nội tại bài viết “Văn hóa kinh doanh và một số giải pháp xây dựng văn hóa kinh doanh” tạp chí triết học (2005)
9. Luật số 22/2008/QH12 ngày 13/11/2008 do Quốc hội ban hành về “Luật cán bộ, công chức”
10. Luật số 54/2014/QH13 ngày 23/06/2014 do Chủ tịch Quốc hội ban hành, “Luật Hải quan” có hiệu lực thi hành từ ngày 01/01/2015.

11. Nghị định số 18/2010/NĐ-CP ngày 5/03/2010 của Chính phủ, Đào tạo bồi dưỡng công chức

12. Nghị quyết số 11-NQ/TW của Bộ Chính trị khóa IX về “Luân chuyển cán bộ lãnh đạo, quản lý các cấp”

13. Nghị quyết số 39-NQ/TW ngày 17/04/2015 của Bộ Chính trị, tinh giản biên chế và cơ cấu lại đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

14. Nghị quyết số 42-NQ/TW ngày 30/11/2004 của Bộ Chính trị và Hướng dẫn số 15-HD/BTCTW ngày 05/11/2012 của Ban Tổ chức Trung ương, công tác quy hoạch cán bộ lãnh đạo, quản lý thời kỳ đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.

15. Quyết định số 1557/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 18/10/2012 phê duyệt Đề án “Đẩy mạnh cải cách chế độ công vụ, công chức”

16. Quyết định số 163/QĐ-TTg ngày 25/01/2016 của Thủ tướng Chính phủ, Phê duyệt đề án đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức giai đoạn 2016-2025

17. Quyết định số 579/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ (2011), Phê duyệt chiến lược phát triển nhân lực Việt Nam thời kỳ 2011-2020

18. Quyết định số 76/QĐ-TCHQ ngày 15/01/2013 của Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan, Phân công nhiệm vụ, quản lý tổ chức đào tạo, bồi dưỡng công chức trong ngành Hải quan

PHỤ LỤC

PHIẾU ĐIỀU TRA

Đào tạo, bồi dưỡng công chức tại Cục hải quan Lạng Sơn

Kính thưa ông/bà:.....

Tôi là Nguyễn Tuấn Anh, học viên lớp Cao học K7-QT3, Chuyên ngành Quản trị nhân lực, trường Đại học Lao Động Xã Hội

Hiện tại, tôi đang thực hiện luận văn tốt nghiệp với đề tài “Đào tạo, bồi dưỡng công chức tại Cục hải quan Lạng Sơn”. Vì vậy tôi xây dựng bảng câu hỏi dưới đây nhằm tìm hiểu về công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức tại Cục hải quan Lạng Sơn. Những ý kiến của ông/bà sẽ là những thông tin quý báu giúp tôi hoàn thành đề tài trên. Tôi rất mong nhận được sự hợp tác từ phía ông/bà.

Tôi xin cam đoan tất cả những thông tin này chỉ phục vụ cho mục đích học tập.

Xin chân thành cảm ơn!

PHẦN I: THÔNG TIN CÁ NHÂN

Họ và tên:.....

Đơn vị công tác:.....

Vị trí việc làm:.....

Trình độ đào tạo:

Chuyên ngành đào tạo:

PHẦN II: NỘI DUNG

Xin ông/bà đánh dấu (x) vào ô lựa chọn tương ứng hoặc ghi nội dung vào chỗ trống:

Câu 1. Xin ông/ bà cho biết trình độ hiện tại của ông/bà?

- Trình độ lý luận chính trị

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Chưa qua đào tạo | <input type="checkbox"/> Sơ cấp |
| <input type="checkbox"/> Trung cấp | <input type="checkbox"/> Cử nhân, cao cấp |

- Trình độ ngạch kiểm tra viên

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Kiểm tra viên trung cấp | <input type="checkbox"/> Kiểm tra viên |
| <input type="checkbox"/> Kiểm tra viên cao đẳng | <input type="checkbox"/> Kiểm tra viên chính |

Câu 2. Xin ông bà cho biết thâm niên công tác trong ngành của ông/bà?

- Dưới 5 năm 5- 9 năm 10 – 30 năm Trên 30 năm

Câu 3. Ông/ bà nhận thấy công việc đang đảm nhận có phù hợp với năng lực cá nhân không?

- Năng lực bản thân chưa đáp ứng yêu cầu công việc
 Phù hợp với năng lực bản thân
 Chưa phát huy hết khả năng của bản thân

Câu 4. Ông/bà được cung cấp thông tin về các chương trình đào tạo, bồi dưỡng ở mức độ nào?

- Thường xuyên
 Bình thường
 Ít khi

Câu 5. Ông/ bà đã tham gia khoá đào tạo, bồi dưỡng nào do cơ quan tổ chức?

- Tên khoá học:
 Độ dài thời gian đào tạo:
 Hình thức đào tạo:

Câu 6. Lý do ông bà tham gia khóa đào tạo, bồi dưỡng do cơ quan tổ chức?

- Do cơ quan yêu cầu
 Do nguyện vọng cá nhân
 Cả hai yếu tố trên

Câu 7. Hình thức đào tạo của khoá học có phù hợp với Ông/bà?

- Phù hợp
 Không phù hợp
 Ý kiến khác

Câu 8. Cách thức truyền đạt của giảng viên:

- Dễ hiểu
 Không dễ hiểu
 Bình thường

Câu 9. Kiến thức, kỹ năng của khoá đào tạo đó có phù hợp với nhu cầu đào tạo của Ông/bà hay không?

- Phù hợp
- Không phù hợp
- Ý kiến khác

Câu 10. Ông/bà nhận thấy nhu cầu cần được bổ sung kiến thức, kỹ năng thuộc lĩnh vực nào?

- Đào tạo chuyên môn, kiến thức bổ trợ
- Đào tạo quản lý nhà nước
- Đào tạo lý luận chính trị
- Cả ba
- Ý kiến khác.....

Câu 11. Mức độ áp dụng của kiến thức, kỹ năng được cơ quan đào tạo, bồi dưỡng vào công việc thực tế:

Mức độ áp dụng Khóa đào tạo, bồi dưỡng	Chuyên môn nghịệp vụ	Lý luận chính trị	Bồi dưỡng ngạch kiểm tra viên
Nhiều			
Trung bình			
Ít			

Câu 12. Ông/ bà đánh giá cơ sở vật chất phục vụ hoạt động đào tạo, bồi dưỡng như thế nào ?

- Kém
- Bình thường
- Tốt

Câu 13. Sau khi được đào tạo, bồi dưỡng thì mức độ hài lòng của Ông/bà với công việc đảm nhiệm:

- Rất hài lòng
- Hài lòng
- Không hài lòng

Câu 14. Theo theo ông/bà, việc đánh giá kết quả học tập, bồi dưỡng như thế nào?

- Không đúng
- Đúng
- Ý kiến khác:.....

Câu 15. Theo ý kiến của Ông/bà, công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức của Cục hải quan Lạng Sơn hiện nay đáp ứng tới mức độ nào so với yêu cầu đặt ra:

- Tốt
- Đạt yêu cầu
- Chưa đạt yêu cầu

Xin chân thành cảm ơn sự cộng tác, giúp đỡ của Ông/bà!

BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ PHIẾU ĐIỀU TRA

Số phiếu phát ra: 100

Số phiếu thu về: 100

Câu 1. Xin ông/ bà cho biết trình độ hiện tại của ông/bà?

- Trình độ lý luận chính trị

Tiêu chí	Chưa qua đào tạo	Sơ cấp	Trung cấp	Cử nhân, cao cấp
Số lượng phiếu	2	14	78	6
Tỷ lệ (%)	2	14	78	6

- Trình độ kiểm tra viên

Tiêu chí	Kiểm tra viên trung cấp	Kiểm tra viên cao đẳng	Kiểm tra viên	Kiểm tra viên chính
Số lượng phiếu	11	23	56	10
Tỷ lệ (%)	11	23	56	10

Câu 2. Xin ông bà cho biết thâm niên công tác trong ngành của ông/bà?

Tiêu chí	Dưới 5 năm	5- 9 năm	10 – 30 năm	Trên 30 năm
Số lượng phiếu	15	25	60	0
Tỷ lệ (%)	15	25	60	0

Câu 3. Ông/ bà nhận thấy công việc đang đảm nhận có phù hợp với năng lực cá nhân không?

Tiêu chí	Chưa đáp ứng	Phù hợp	Chưa phát huy
Số lượng phiếu	28	63	9
Tỷ lệ (%)	28	63	9

Câu 4. Ông/bà được cung cấp thông tin về các chương trình đào tạo, bồi dưỡng ở mức độ nào?

Tiêu chí	Thường xuyên	Bình thường	Ít khi
Số lượng phiếu	29	62	9
Tỷ lệ (%)	29	62	9

Câu 6. Lý do ông bà tham gia khóa đào tạo, bồi dưỡng do cơ quan tổ chức?

Tiêu chí	Cơ quan yêu cầu	Nguyện vọng cá nhân	nguyện vọng cá nhân + cơ quan yêu cầu
Số lượng phiếu	83	0	17
Tỷ lệ (%)	83	0	17

Câu 7. Hình thức đào tạo của khoá học có phù hợp với Ông/bà?

Tiêu chí	Phù hợp	Không phù hợp	Ý kiến khác
Số lượng phiếu	94	6	0
Tỷ lệ (%)	94	6	0

Câu 8. Cách thức truyền đạt của giảng viên:

Tiêu chí	Đễ hiểu	Bình thường	Không dễ hiểu
Số lượng phiếu	80	20	0
Tỷ lệ (%)	80	20	0

Câu 9. Kiến thức, kỹ năng của khoá đào tạo đó có phù hợp với yêu cầu công việc?

Tiêu chí	Chuyên môn nghiệp vụ		Lý luận chính trị		Bồi dưỡng ngạch kiểm tra viên	
	Số Phiếu	Tỷ lệ %	Số Phiếu	Tỷ lệ %	Số Phiếu	Tỷ lệ %
Rất phù hợp	30	30	18	18	90	90
Phù hợp	62	62	62	68	10	10
Chưa phù hợp	8	8	20	20	0	0

Câu 10. Ông/bà nhận thấy nhu cầu cần được bổ sung kiến thức, kỹ năng thuộc lĩnh vực nào?

Tiêu chí	Chuyên môn, nghiệp vụ	Lý luận chính trị	Bồi dưỡng ngạch kiểm tra viên	Tất cả nhu cầu trên
Số phiếu	95	68	90	0
Tỷ lệ (%)	95	68	90	0

Câu 11. Mức độ áp dụng của kiến thức, kỹ năng được cơ quan đào tạo, bồi dưỡng vào công việc thực tế:

Mức độ áp dụng của kiến thức, kỹ năng được đào tạo, bồi dưỡng	Chuyên môn nghiệp vụ		Lý luận chính trị		Kiểm tra viên	
	Số Phiếu	Tỷ lệ %	Số Phiếu	Tỷ lệ %	Số Phiếu	Tỷ lệ %
Nhiều	79	79	26	26	90	90
Trung bình	13	13	45	45	10	10
Ít	8	8	29	29	0	0

Câu 12. Ông/ bà đánh giá cơ sở vật chất phục vụ hoạt động đào tạo, bồi dưỡng như thế nào ?

Tiêu chí	Kém	Bình thường	Tốt
Số lượng phiếu	16	70	14
Tỷ lệ (%)	16	70	14

Câu 13. Sau khi được đào tạo, bồi dưỡng thì mức độ hài lòng của Ông/bà với công việc đảm nhiệm:

Mức độ hài lòng đối với công việc sau khi đào tạo	Số phiếu	Tỷ lệ %
Rất hài lòng	36	36
Hài lòng	55	55
Không hài lòng	9	9

Câu 14. Theo theo ông/bà, việc đánh giá kết quả học tập, bồi dưỡng như thế nào?

Tiêu chí	Số phiếu	Tỷ lệ %
Không đúng	16	16
Đúng	84	84
Ý kiến khác	0	0

Câu 15. Theo ý kiến của Ông/bà, công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức tại cục Hải quan Lạng Sơn hiện nay đáp ứng tới mức độ nào so với yêu cầu đặt ra:

Mức độ đáp ứng của khóa Đào tạo, bồi dưỡng	Số lượng	Tỷ lệ %
Tốt	32	32
Đạt yêu cầu	61	61
Chưa đạt yêu cầu	7	7