

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

---

**LỤC THANH HÀ**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CÔNG CHỨC**  
**TRONG CƠ QUAN HÀNH CHÍNH TRỰC THUỘC**  
**UBND TỈNH QUẢNG NINH**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG**  
**Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ**

**THÁI NGUYÊN - 2017**

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

---

**LỤC THANH HÀ**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CÔNG CHỨC**  
**TRONG CƠ QUAN HÀNH CHÍNH TRỰC THUỘC**  
**UBND TỈNH QUẢNG NINH**

**Chuyên ngành: Quản lý kinh tế**  
**Mã số: 60.34.04.10**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG**

**Hướng dẫn khoa học: TS. Nguyễn Hồng Liên**

**THÁI NGUYÊN-2017**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả đã nêu trong luận văn có nguồn gốc rõ ràng, trung thực và chưa được dùng để bảo vệ một học vị nào khác. Mọi sự giúp đỡ cho việc hoàn thành luận văn đều đã được cảm ơn. Các thông tin, trích dẫn trong luận văn đều được ghi rõ nguồn gốc./.

*Thái Nguyên, tháng 6 năm 2017*

**Tác giả luận văn**

**Lục Thanh Hà**

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: *“Nâng cao chất lượng công chức trong cơ quan hành chính trực thuộc UBND tỉnh Quảng Ninh”*, tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên của nhiều cá nhân và tập thể. Tôi xin được bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc nhất tới tất cả các cá nhân, tập thể đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong quá trình học tập và nghiên cứu.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu, phòng Quản lý Đào tạo sau Đại học, các khoa, phòng của trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi về mọi mặt trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ tận tình của giáo viên hướng dẫn **TS. Nguyễn Hồng Liên**.

Tôi xin cảm ơn sự giúp đỡ, đóng góp nhiều ý kiến quý báu của các nhà khoa học, các thầy, cô giáo trong trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên.

Trong quá trình thực hiện đề tài, tôi còn được sự giúp đỡ và cộng tác của bạn bè, đồng nghiệp và gia đình đã tạo điều kiện về mọi mặt để tôi có thể hoàn thành nghiên cứu này.

Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc đối với mọi sự giúp đỡ quý báu đó./.

*Thái Nguyên, tháng 6 năm 2017*

**Tác giả luận văn**

**Lục Thanh Hà**

## MỤC LỤC

<b>LỜI CAM ĐOAN</b> .....	i
<b>LỜI CẢM ƠN</b> .....	ii
<b>MỤC LỤC</b> .....	iii
<b>DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT</b> .....	vi
<b>DANH MỤC CÁC BẢNG</b> .....	vii
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	1
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của luận văn .....	3
5. Kết cấu của luận văn .....	4
<b>Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG CÔNG CHỨC TRONG CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC</b> .....	5
1.1. Cơ sở lý luận về chất lượng công chức trong cơ quan HCNN .....	5
1.1.1. Khái niệm, đặc điểm, vai trò của công chức HCNN .....	5
1.1.2. Khái niệm chất lượng công chức HCNN .....	10
1.1.3. Đặc điểm của chất lượng công chức HCNN.....	10
1.1.4. Vai trò của chất lượng công chức HCNN .....	11
1.1.5. Các tiêu chí đánh giá chất lượng công chức HCNN .....	11
1.1.6. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng công chức HCNN.....	15
1.2. Cơ sở thực tiễn về nâng cao chất lượng công chức trong cơ quan HCNN....	19
1.2.1. Thực tiễn nâng cao chất lượng công chức HCNN tại Đà Nẵng .....	19
1.2.2. Thực tiễn nâng cao chất lượng công chức HCNN tại Hải Phòng .....	20
1.2.3. Thực tiễn nâng cao chất lượng công chức HCNN tại Hà Nội.....	22
1.2.4. Bài học kinh nghiệm rút ra từ thực tiễn cho tỉnh Quảng Ninh .....	23
<b>Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU ĐỀ TÀI</b> .....	25
2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	25
2.2. Phương pháp thu thập số liệu.....	25

2.2.1. Phương pháp thu thập tài liệu thứ cấp .....	25
2.2.2. Phương pháp thu thập số liệu sơ cấp.....	25
2.3. Phương pháp tổng hợp và xử lý số liệu .....	26
2.4. Phương pháp phân tích.....	26
2.4.1. Phương pháp thống kê so sánh.....	26
2.4.2. Phương pháp thống kê số liệu .....	26
2.6. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu của luận văn .....	27
2.6.1. Nhóm chỉ tiêu về sức khỏe, độ tuổi và kinh nghiệm công tác .....	27
2.6.2. Nhóm chỉ tiêu về cơ cấu công chức .....	27
2.6.3. Nhóm chỉ tiêu về năng lực và chuyên môn nghiệp vụ của công chức .	28
2.6.4. Nhóm chỉ tiêu về mức độ hoàn thành công việc.....	29
2.6.5. Nhóm chỉ tiêu về đạo đức công vụ và văn hóa công sở.....	29
<b>Chương 3. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG CÔNG CHỨC TRONG CƠ</b>	
<b>QUAN HÀNH CHÍNH TRỰC THUỘC UBND TỈNH QUẢNG NINH..</b>	<b>30</b>
3.1. Đặc điểm tự nhiên và tình hình KT-XH tỉnh Quảng Ninh .....	30
3.1.1. Đặc điểm tự nhiên và tình hình KT-XH .....	30
3.1.2. Một số đặc điểm tự nhiên, KT-XH của tỉnh Quảng Ninh tác động tới chất lượng đội ngũ công chức HCNN của địa phương.....	34
3.1.3. Giới thiệu các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh Quảng Ninh ...	35
3.2. Thực trạng chất lượng công chức trong cơ quan hành chính trực thuộc UBND tỉnh Quảng Ninh.....	36
3.2.1. Thực trạng sức khỏe, độ tuổi và kinh nghiệm công tác .....	36
3.2.2. Thực trạng số lượng và cơ cấu công chức .....	38
3.2.3. Thực trạng chất lượng công chức trong cơ quan hành chính trực thuộc UBND tỉnh Quảng Ninh giai đoạn 2013-2016 .....	42
3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng công chức trong cơ quan hành chính trực thuộc UBND tỉnh Quảng Ninh .....	57
3.3.1. Các nhân tố khách quan .....	57
3.3.2. Các nhân tố chủ quan .....	59

3.4. Đánh giá chung chất lượng công chức trong cơ quan hành chính trực thuộc UBND tỉnh Quảng Ninh.....	70
3.4.1. Những kết quả đạt được .....	70
3.4.2. Những tồn tại, hạn chế .....	71
3.4.3. Nguyên nhân .....	72
<b>Chương 4. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CÔNG CHỨC TRONG CƠ QUAN HÀNH CHÍNH TRỰC THUỘC UBND TỈNH QUẢNG NINH.....</b>	<b>76</b>
4.1. Quan điểm, phương hướng và mục tiêu nâng cao chất lượng công chức trong cơ quan hành chính trực thuộc UBND tỉnh Quảng Ninh .....	76
4.1.1. Quan điểm nâng cao chất lượng công chức trong cơ quan hành chính trực thuộc UBND tỉnh Quảng Ninh .....	76
4.1.2. Mục tiêu và phương hướng về nâng cao chất lượng công chức trong cơ quan hành chính trực thuộc UBND tỉnh Quảng Ninh.....	78
4.2. Đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng công chức trong cơ quan hành chính trực thuộc UBND tỉnh Quảng Ninh .....	79
4.2.1. Đổi mới công tác tuyển dụng công chức .....	79
4.2.2. Hoàn thiện công tác ĐTBĐ công chức .....	82
4.2.3. Đổi mới công tác đánh giá công chức.....	83
4.2.4. Hoàn thiện và đổi mới công tác cán bộ.....	86
4.2.5. Hoàn thiện chế độ chính sách đãi ngộ đối với công chức .....	88
4.2.6. Tăng cường đạo đức công vụ và văn hóa công sở, phát huy tinh thần trách nhiệm trong hoạt động công vụ.....	91
4.2.7. Thực hiện định kỳ lấy ý kiến của người dân về hoạt động của công chức nhà nước .....	93
4.3. Kiến nghị.....	94
4.3.1. Kiến nghị với Chính phủ và các Bộ, ngành Trung ương .....	94
4.3.2. Kiến nghị với UBND tỉnh Quảng Ninh .....	95
<b>KẾT LUẬN.....</b>	<b>98</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>100</b>

**DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT**

CNH-HĐH	:	Công nghiệp hóa, hiện đại hóa
ĐTBD	:	Đào tạo, bồi dưỡng
HCNN	:	Hành chính nhà nước
HĐND	:	Hội đồng nhân dân
KT - XH	:	Kinh tế - xã hội
QLNN	:	Quản lý nhà nước
UBND	:	Ủy ban nhân dân
XHCN	:	Xã hội chủ nghĩa



## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1.	Cơ cấu GDP tỉnh Quảng Ninh giai đoạn 2013-2016.....	32
Bảng 3.2.	Cơ cấu công chức theo độ tuổi trong các cơ quan hành chính trực thuộc UBND tỉnh Quảng Ninh giai đoạn 2013-2016 .....	37
Bảng 3.3.	Cơ cấu công chức theo kinh nghiệm công tác năm 2016.....	38
Bảng 3.4.	Cơ cấu công chức theo ngạch trong các cơ quan hành chính trực thuộc UBND tỉnh Quảng Ninh giai đoạn 2013-2016 .....	39
Bảng 3.5.	Cơ cấu ngạch công chức trong một số cơ quan hành chính trực thuộc UBND tỉnh Quảng Ninh (tính đến thời điểm 31/12/2016).....	41
Bảng 3.6.	Cơ cấu công chức theo giới tính trong các cơ quan hành chính trực thuộc UBND tỉnh Quảng Ninh giai đoạn 2013-2016 .....	42
Bảng 3.7.	Trình độ chuyên môn nghiệp vụ của công chức trong các cơ quan hành chính trực thuộc UBND tỉnh Quảng Ninh giai đoạn 2013-2016 .....	43
Bảng 3.8.	Trình độ tin học, ngoại ngữ của công chức trong các cơ quan hành chính trực thuộc UBND tỉnh Quảng Ninh giai đoạn 2013-2016 .....	44
Bảng 3.9.	Trình độ lý luận chính trị của công chức trong các cơ quan hành chính trực thuộc UBND tỉnh Quảng Ninh giai đoạn 2013-2016 .....	46
Bảng 3.10.	Trình độ quản lý nhà nước của công chức trong các cơ quan hành chính trực thuộc UBND tỉnh Quảng Ninh giai đoạn 2013-2016 .....	47
Bảng 3.11.	Kết quả đánh giá công chức trong cơ quan hành chính trực thuộc UBND tỉnh Quảng Ninh giai đoạn 2013-2016.....	49
Bảng 3.12.	Thái độ tiếp đón của công chức đối với người dân/doanh nghiệp...	50

Bảng 3.13. Đánh giá sự tận tình, chu đáo và trách nhiệm đối với công việc	51
Bảng 3.14. Đánh giá ý thức tiếp thu, lắng nghe những ý kiến phản hồi.....	52
Bảng 3.15. Đánh giá thực hiện việc đeo thẻ khi làm việc của công chức ....	53
Bảng 3.16. Đánh giá phong cách ăn mặc của công chức.....	54
Bảng 3.17. Đánh giá việc chấp hành thời gian làm việc của công chức.....	54
Bảng 3.18. Kết quả đánh giá sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với đội ngũ công chức hành chính trực thuộc UBND tỉnh Quảng Ninh	56