

BÁO CÁO
Kết quả kiểm tra, đánh giá năng lực làm việc,
kỹ năng giao tiếp và mức độ am hiểu của công chức cấp xã
trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2019

Phần 1
THÔNG TIN CHUNG

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

Hoạt động kiểm tra, đánh giá năng lực làm việc, kỹ năng giao tiếp và mức độ am hiểu của công chức làm việc tại Ủy ban nhân dân cấp xã (kiểm tra, đánh giá) nhằm kịp thời nắm bắt tình hình; tổng hợp, phân tích, đánh giá và tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh những giải pháp, định hướng cụ thể trong việc siết chặt kỷ luật kỷ cương hành chính, nâng cao chất lượng đội ngũ công chức, tạo sự hài lòng của cá nhân và tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước (HCNN) khi giao dịch tại cơ quan công quyền trong thời gian tới.

Việc kiểm tra, đánh giá phải được thực hiện nghiêm túc, khách quan và hiệu quả.

Nội dung và hình thức kiểm tra, đánh giá phải khoa học, đảm bảo đánh giá khách quan trình độ, năng lực của công chức cấp xã theo yêu cầu của vị trí công việc đang đảm nhiệm.

II. NỘI DUNG KIỂM TRA

1. Đối tượng kiểm tra, đánh giá

Tất cả công chức làm việc tại Ủy ban nhân dân (UBND) cấp xã trên địa bàn tỉnh (công chức) thuộc 05 chức danh sau đây:

- Văn phòng - Thống kê (trừ chức danh Văn phòng - Thống kê phụ trách Văn phòng Đảng ủy).
- Tài chính - Kế toán.
- Văn hóa - Xã hội.
- Tư pháp - Hộ tịch.

- Địa chính - Nông nghiệp - Xây dựng và Môi trường (đối với xã) hoặc Địa chính - Xây dựng - Đô thị và Môi trường (đối với phường, thị trấn).

2. Phương pháp, nội dung, cấu trúc kiểm tra, đánh giá

a) Kiểm tra lý thuyết

- Công chức tham gia kiểm tra, sát hạch phải trả lời phiếu hỏi được thiết kế sẵn. Mỗi phiếu hỏi gồm 20 câu hỏi, trong đó có 16 câu trắc nghiệm và 04 câu xử lý tình huống. Thời gian trả lời: 30 phút.

- Mỗi phiếu hỏi có nội dung phân bổ theo từng chức danh và lĩnh vực được phân công phụ trách, cấu trúc cụ thể như sau:

+ Nhóm kiến thức liên quan đến cải cách hành chính¹ (CCHC), tin học, kỹ năng soạn thảo văn bản: 40%.

+ Nhóm kiến thức về chuyên môn, nghiệp vụ theo từng chức danh: 40%.

+ Nhóm kiến thức về xử lý tình huống trong giao dịch hành chính: 20%.

b) Thực hành tin học (thao tác trên máy vi tính)

Công chức tham gia kiểm tra, sát hạch phải vận dụng kiến thức tin học để hoàn thành 02 câu hỏi:

+ Câu 1: Soạn thảo 01 văn bản (theo đúng mẫu, bao gồm cả nội dung và thể thức trình bày văn bản);

+ Câu 2: Tìm kiếm văn bản trên hệ thống văn bản điều hành.

Sau đó lưu trữ tập tin và gửi về hộp thư điện tử (email) do Đoàn Kiểm tra cung cấp. Thời gian thực hành: 20 phút.

Lưu ý: Trường hợp tập tin và văn bản mẫu (công chức thực hành xong nộp lại cho thành viên Đoàn kiểm tra để đối chiếu) không trùng khớp, công chức sẽ không được tính điểm phần thi này.

III. CÔNG TÁC TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

1. Tình hình triển khai thực hiện

Căn cứ Quyết định số 1354/QĐ-UBND ngày 19/6/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng phê duyệt Đề án nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thực hiện công tác CCHC và nâng cao chất lượng phục vụ của đội ngũ công chức viên chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (Một cửa);

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn số 2725/VP-TH ngày 05/7/2019 của Chánh Văn phòng UBND tỉnh về thành viên Tổ soạn thảo nội dung kiểm tra, đánh giá công chức cấp xã năm 2019,

Sở Nội vụ đã xây dựng Kế hoạch kiểm tra, đánh giá công chức cấp xã (Kế hoạch số 43/KH-SNV, ngày 26/7/2019 của Giám đốc Sở Nội vụ); phối hợp với

¹Bao gồm: kiến thức và khả năng am hiểu về chủ trương, chính sách pháp luật của đảng và nhà nước nói chung và quy định pháp luật có liên quan đến ngành, lĩnh vực phụ trách nói riêng; kiến thức chung về CCHC.

Phòng Nội vụ các huyện, thị xã, thành phố rà soát, kiểm tra, hoàn chỉnh danh sách công chức cấp xã tham gia kiểm tra, sát hạch.

Phối hợp với Tổ soạn thảo² biên soạn ngân hàng câu hỏi theo từng lĩnh vực ngành. Đảm bảo tiêu chí câu hỏi có nội dung cụ thể, thực tế, bám sát các văn bản quy định của Trung ương và UBND tỉnh, phù hợp với từng chức danh công chức cấp xã theo chuyên môn của ngành quản lý.

Tổng hợp các Bộ câu hỏi do Tổ soạn thảo cung cấp, xây dựng Bộ câu hỏi phù hợp với từng chức danh công chức tham gia kiểm tra.

Công tác kiểm tra, sát hạch được chia làm 06 đợt/11 đơn vị cấp huyện, thời gian bắt đầu từ ngày 06/9/2018 đến ngày 26/9/2018.

Đoàn kiểm tra, sát hạch được thành lập với 05-07 thành viên/đoàn, là công chức, viên chức làm việc tại các phòng chuyên môn thuộc Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Để đảm bảo tính khách quan, công bằng, mỗi đợt kiểm tra sử dụng 01 Bộ đề và thực hiện kiểm tra đồng thời tại 02 đơn vị cấp huyện.

2. Số lượng công chức tham gia kiểm tra, đánh giá

Tổng số công chức cấp xã tham gia đợt kiểm tra, đánh giá năm 2019 là 820 người. Cụ thể như sau:

STT	Đơn vị	Chức danh công chức cấp xã					Tổng cộng
		Văn phòng- Thông kê	Tài chính- Kế toán	Văn hóa - Xã hội	Tư pháp - Hộ tịch	Địa chính - Nông nghiệp - Xây dựng và Môi trường (hoặc Địa chính - Xây dựng - Đô thị và Môi trường)	
1	TP. Sóc Trăng	19	11	12	14	18	74
2	Long Phú	22	10	17	13	22	84
3	Thạnh Trị	18	11	16	13	20	78
4	Cù Lao Dung	15	10	9	11	14	59
5	Kế Sách	26	19	20	22	23	110
6	Trần Đề	20	11	14	18	19	82
7	Mỹ Tú	18	8	14	15	13	68
8	Châu Thành	14	10	12	9	13	58
9	Vĩnh Châu	17	15	13	15	17	77
10	Mỹ Xuyên	16	10	16	14	17	73
11	Ngã Năm	14	7	12	11	13	57
TỔNG CỘNG		199	122	155	155	189	820

²Bao gồm 14 thành viên, là công chức của các Sở: Nội vụ, Tài chính; Xây dựng; Tài nguyên và Môi trường; Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Thông tin và Truyền thông; Tư pháp; Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Lao động, Thương binh và Xã hội.

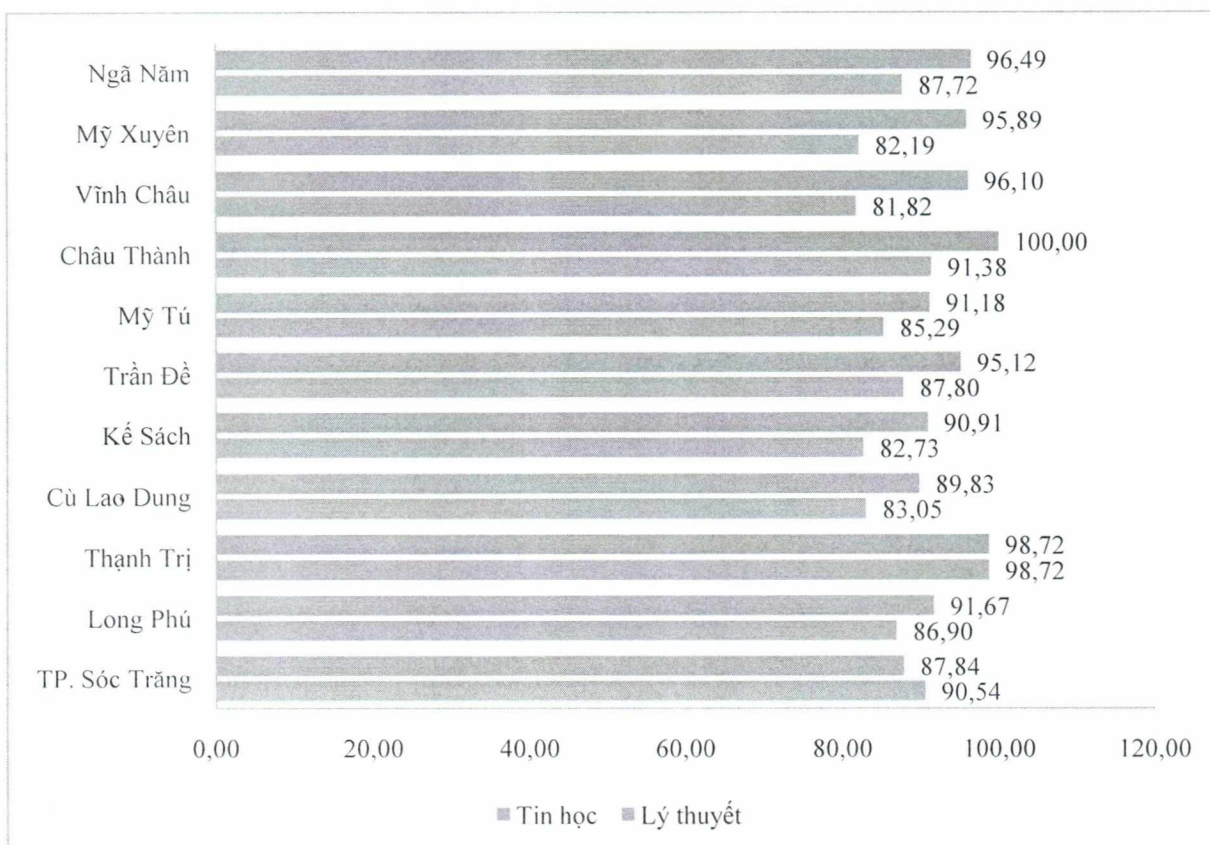
Phần 2
KẾT QUẢ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CÔNG CHỨC CẤP XÃ
NĂM 2019

I. ĐÁNH GIÁ CHUNG

Kết quả kiểm tra, đánh giá công chức cấp xã năm 2019 được thể hiện theo bảng dưới đây:

STT	Đơn vị	Số lượng công chức tham gia	Điểm lý thuyết đạt từ 50% trở lên		Điểm tin học đạt từ 50% trở lên	
			Số lượng công chức	Tỷ lệ %	Số lượng công chức	Tỷ lệ %
1	TP. Sóc Trăng	74	67	90,54	65	87,84
2	Long Phú	84	73	86,90	77	91,67
3	Thạnh Trị	78	77	98,72	77	98,72
4	Cù Lao Dung	59	49	83,05	53	89,83
5	Kê Sách	110	91	82,73	100	90,91
6	Trần Đề	82	72	87,80	78	95,12
7	Mỹ Tú	68	58	85,29	62	91,18
8	Châu Thành	58	53	91,38	58	100,00
9	Vĩnh Châu	77	63	81,82	74	96,10
10	Mỹ Xuyên	73	60	82,19	70	95,89
11	Ngã Năm	57	50	87,72	55	96,49
TỔNG CỘNG		820	713	86,95	769	93,78

Tỷ lệ này được thể hiện qua biểu đồ sau:



Biểu đồ 1. Biểu đồ thể hiện tỷ lệ công chức đạt điểm từ 50% trở lên

Qua biểu đồ, tỷ lệ công chức đạt kết quả thi lý thuyết và thực hành tin học khá cao (trên 80%).

II. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC CỦA CÁC ĐƠN VỊ THEO TỪNG NỘI DUNG KIỂM TRA

1. Kết quả kiểm tra lý thuyết

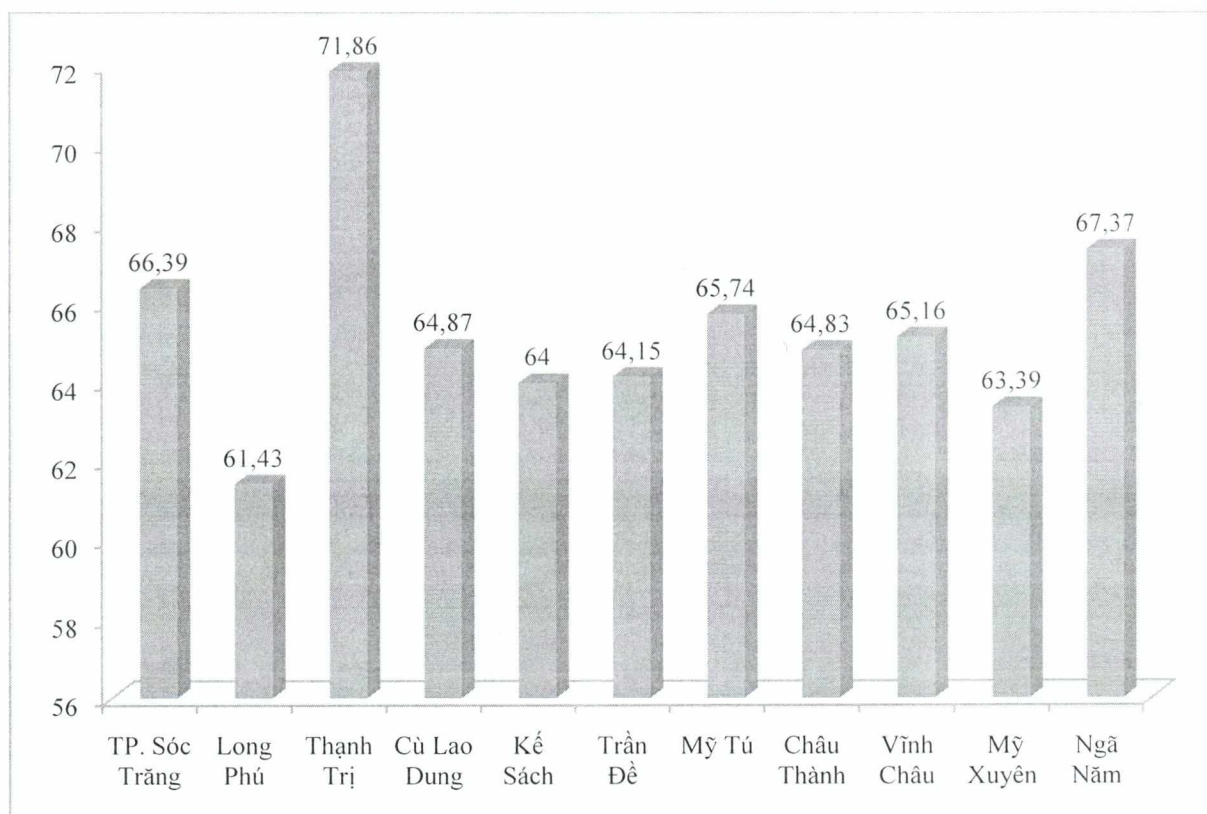
Kết quả kiểm tra lý thuyết của công chức cấp xã năm 2019 được xác định dựa trên 20 câu hỏi xoay quanh 04 nội dung chính, bao gồm: nhóm kiến thức CCHC, tin học, kỹ năng soạn thảo văn bản; nhóm kiến thức về chuyên môn, nghiệp vụ theo từng chức danh và nhóm kiến thức về xử lý tình huống trong giao dịch hành chính.

Số lượng công chức có kết quả kiểm tra trên trung bình là 713/820 người, đạt tỷ lệ 86,95%; tăng 0,34% so với năm 2018. Trong đó, có 05/11 đơn vị đạt tỷ lệ cao hơn mức trung bình chung; 11/11 đơn vị đều có tỷ lệ đạt trên trung bình (thấp nhất là 81,82%).

Mặc dù số lượng công chức đạt kết quả từ trung bình trở lên đạt tỷ lệ cao, tuy nhiên, nếu xét về số điểm chi tiết của từng nhóm kiến thức, kết quả kiểm tra lại có sự chênh lệch khá lớn. Cụ thể, tỷ lệ bình quân câu trả lời đúng chỉ đạt 65,27% (tăng 0,04% so với năm 2018), được thể hiện qua bảng sau:

Đơn vị	Số lượng công chức tham gia	Số câu đúng	Số câu đúng/ số công chức	Tỷ lệ % câu đúng/20 câu
TP. Sóc Trăng	74	982,50	13,28	66,39
Long Phú	84	1.032,00	12,29	61,43
Thạnh Trị	78	1.121,00	14,37	71,86
Cù Lao Dung	59	765,50	12,97	64,87
Kế Sách	110	1.408,00	12,80	64,00
Trần Đề	82	1.052,00	12,83	64,15
Mỹ Tú	68	894,00	13,15	65,74
Châu Thành	58	752,00	12,97	64,83
Vĩnh Châu	77	1.003,50	13,03	65,16
Mỹ Xuyên	73	925,50	12,68	63,39
Ngã Năm	57	768,00	13,47	67,37
TỔNG CỘNG	820	10.704,00	13,05	65,27

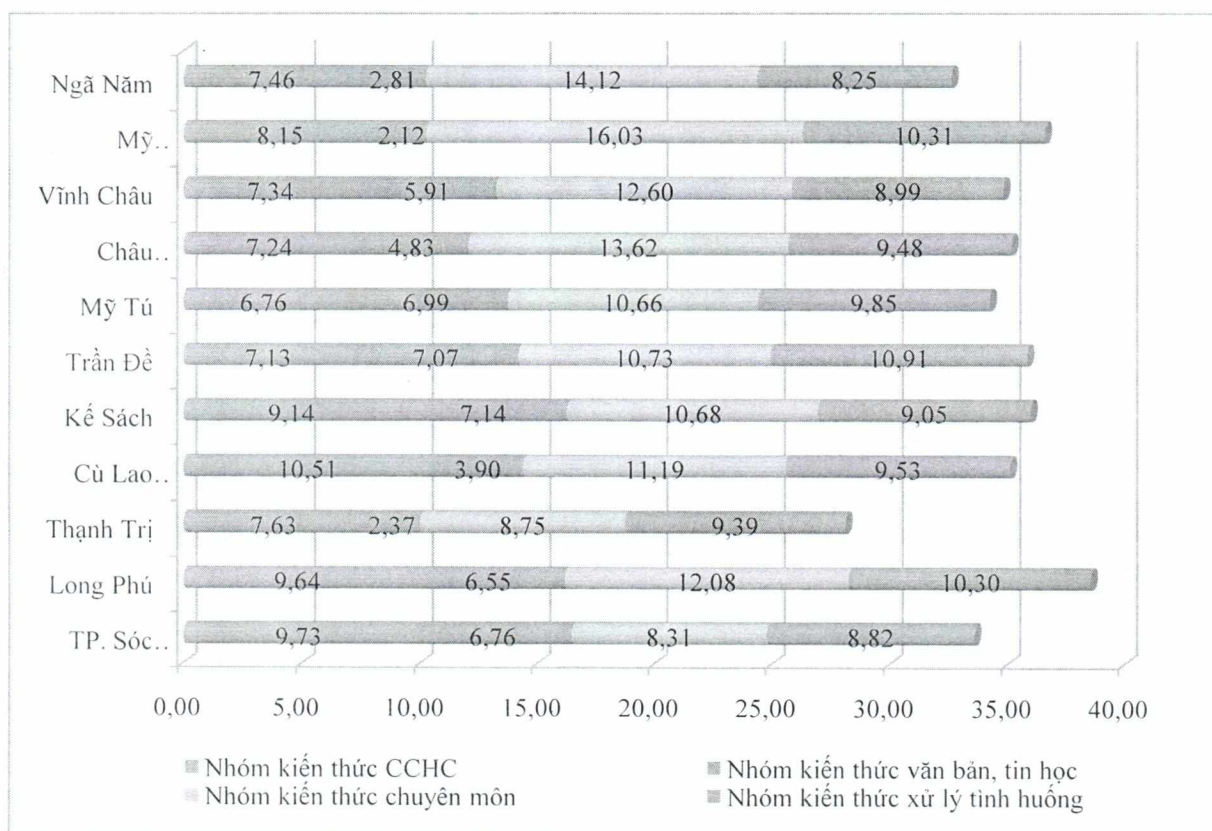
Chi tiết tỷ lệ câu trả lời đúng được thể hiện qua biểu đồ sau:



Biểu đồ 2. Biểu đồ thể hiện tỷ lệ câu trả lời đúng

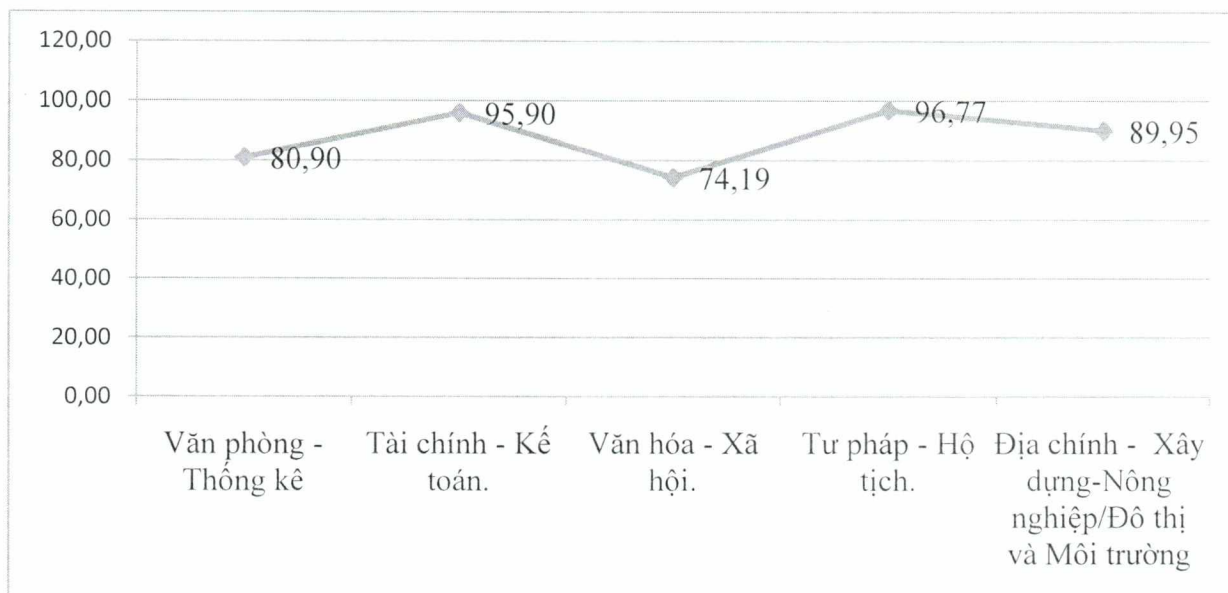
Trong số 34,73% câu trả lời sai, có đến 11,57% rơi vào nhóm kiến thức chuyên môn; đây là một trong những điểm các đơn vị cần đặc biệt lưu ý, việc đưa công chức tham dự các lớp đào tạo, bồi dưỡng, cập nhật và nâng cao kiến thức chuyên môn là rất quan trọng, góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả công việc của công chức cấp xã. Tỷ lệ câu trả lời sai được phân tích cụ thể qua từng nhóm kiến thức được thể hiện chi tiết qua bảng và biểu đồ sau đây:

Đơn vị	Nhóm kiến thức CCHC (%)	Nhóm kiến thức văn bản, tin học (%)	Nhóm kiến thức chuyên môn (%)	Nhóm kiến thức xử lý tình huống (%)	Tổng cộng (%)
TP. Sóc Trăng	9,73	6,76	8,31	8,82	33,61
Long Phú	9,64	6,55	12,08	10,30	38,57
Thạnh Trị	7,63	2,37	8,75	9,39	28,14
Cù Lao Dung	10,51	3,90	11,19	9,53	35,13
Kế Sách	9,14	7,14	10,68	9,05	36,00
Trần Đề	7,13	7,07	10,73	10,91	35,85
Mỹ Tú	6,76	6,99	10,66	9,85	34,26
Châu Thành	7,24	4,83	13,62	9,48	35,17
Vĩnh Châu	7,34	5,91	12,60	8,99	34,84
Mỹ Xuyên	8,15	2,12	16,03	10,31	36,61
Ngã Năm	7,46	2,81	14,12	8,25	32,63
Tổng cộng	8,29	5,31	11,57	9,56	34,73



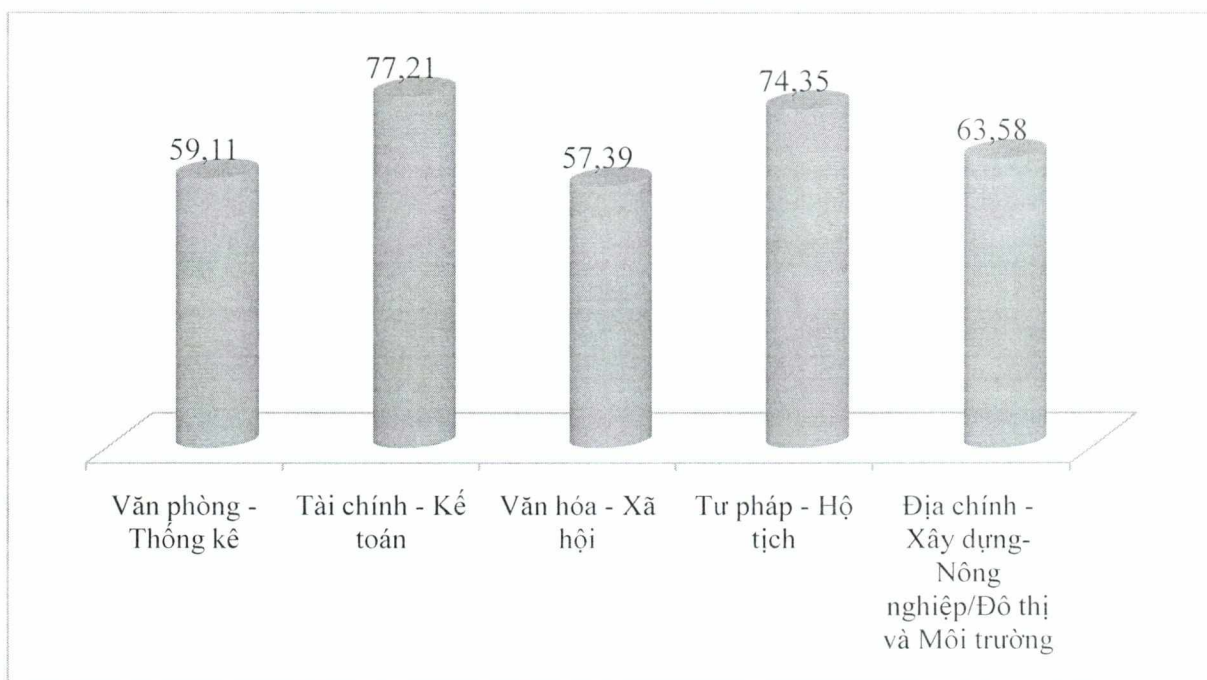
Biểu đồ 3. Biểu đồ thể hiện tỷ lệ câu sai theo từng nhóm kiến thức

Khi xét kết quả kiểm tra năm 2019 theo nhóm chức danh công chức, tỷ lệ công chức đạt trên trung bình cũng có chênh lệch khá lớn. Cụ thể nhóm công chức Tư pháp - Hộ tịch đạt tỷ lệ rất cao (96,77%), trong khi nhóm công chức Văn hóa - Xã hội chỉ có tỷ lệ đạt là 74,19%. Điều này được minh chứng cụ thể qua biểu đồ sau đây:



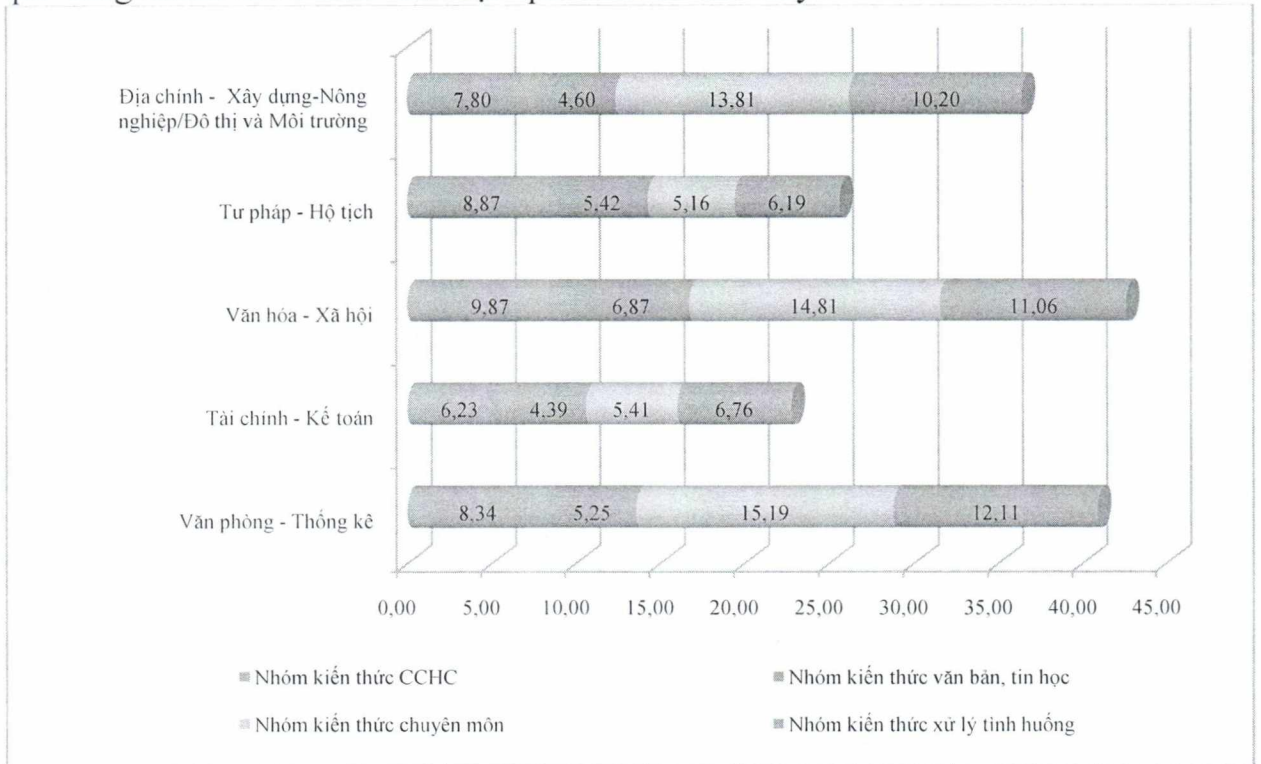
Biểu đồ 4. Biểu đồ thể hiện tỷ lệ công chức đạt từ 50% trở lên theo chức danh

Tuy nhiên khi xét về tỷ lệ câu trả lời đúng thì Chức danh Tài chính - Kế toán có số lượng câu trả lời đúng cao nhất, đạt tỷ lệ 77,21%; kết quả thấp nhất vẫn thuộc về chức danh Văn hóa - Xã hội với tỷ lệ 57,39%, cụ thể như sau:



Biểu đồ 5. Biểu đồ thể hiện tỷ lệ số câu đúng theo chức danh

Số lượng câu trả lời sai của 05 chức danh công chức được phân tích cụ thể qua từng nhóm kiến thức thể hiện qua biểu đồ sau đây:



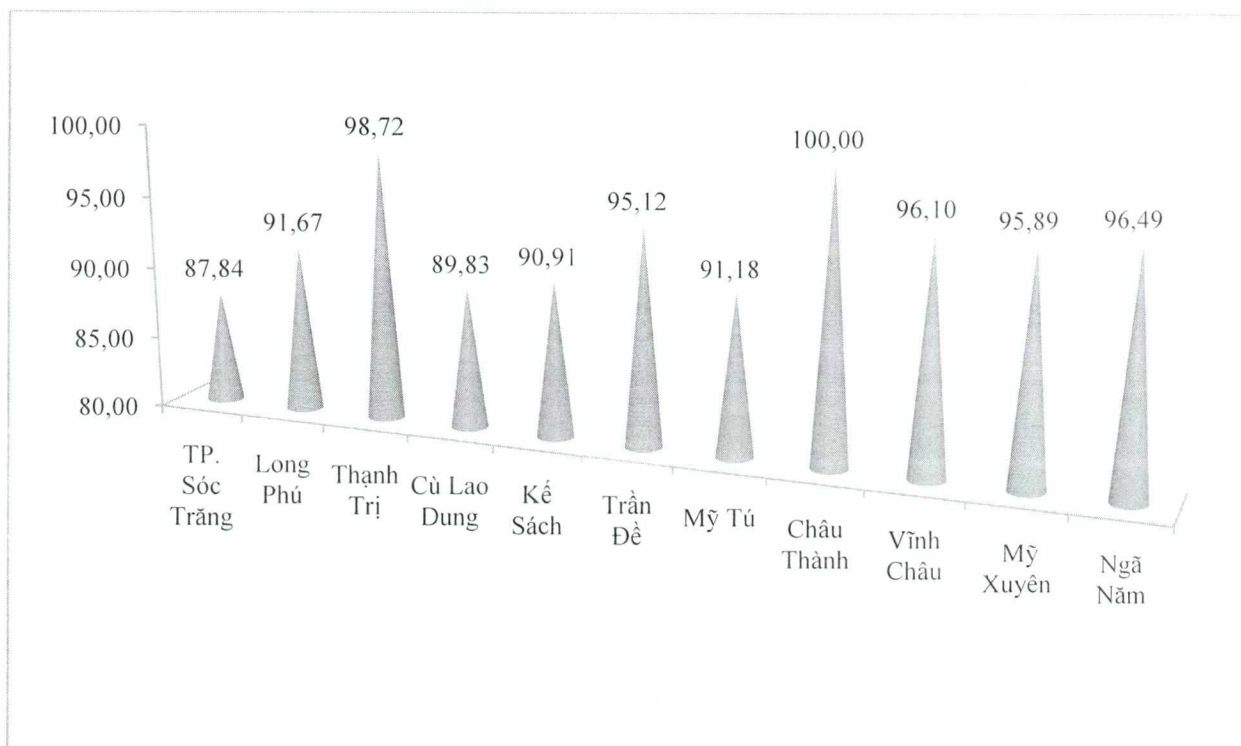
Biểu đồ 6. Tỷ lệ câu trả lời sai theo chức danh và từng nhóm kiến thức

2. Kết quả thực hành tin học

Năm 2019, công chức tham gia kiểm tra, sát hạch phải vận dụng kiến thức tin học để hoàn thành 02 câu hỏi:

- Câu 1: Soạn thảo 01 văn bản (theo đúng mẫu, bao gồm cả nội dung và thể thức trình bày văn bản);
- Câu 2: Tìm kiếm văn bản trên hệ thống văn bản điều hành.

Sau đó lưu trữ tập tin và gửi về hộp thư điện tử (email) do Đoàn Kiểm tra cung cấp. Thời gian thực hành: 20 phút.



Biểu đồ 8. Tỷ lệ công chức đạt điểm tin học từ 50% trở lên

Nhìn chung, tỷ lệ công chức đạt điểm tin học từ 50% trở lên khá cao, cao nhất ở huyện Châu Thành (100%), thấp nhất là thành phố Sóc Trăng (87,84%).

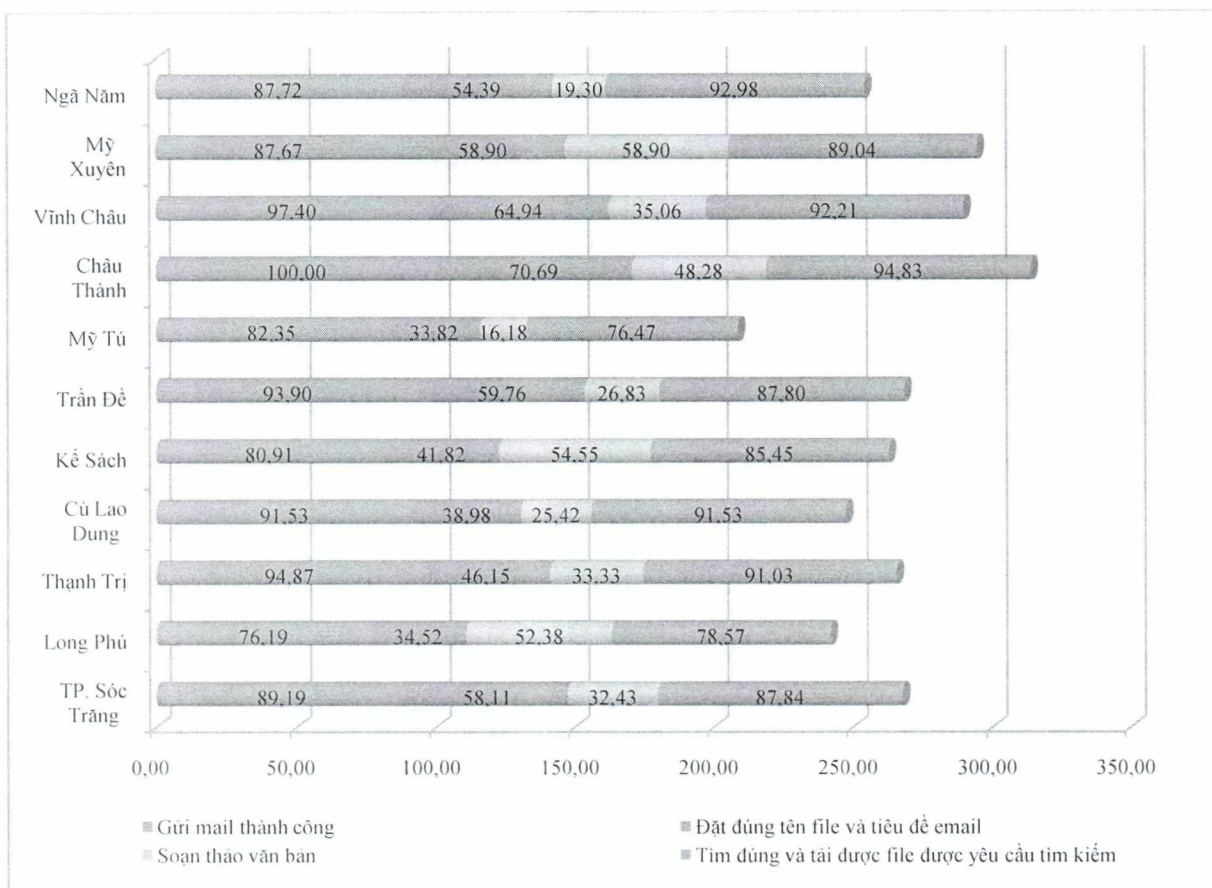
Theo kết quả thống kê trên từng nội dung chi tiết, được thể hiện qua biểu đồ số 9. Cụ thể:

- Việc gửi email thành công: Huyện Châu Thành có tỷ lệ công chức gửi email thành công cao nhất (đạt 100%), thấp nhất tiêu chí này thuộc về huyện Long Phú (chỉ đạt 76,19%);

- Việc đặt đúng tên file và tiêu đề email: Tỷ lệ công chức hoàn thành tiêu chí này khá thấp (dưới 71%), thấp nhất thuộc về huyện Mỹ Tú (chỉ đạt 33,82%);

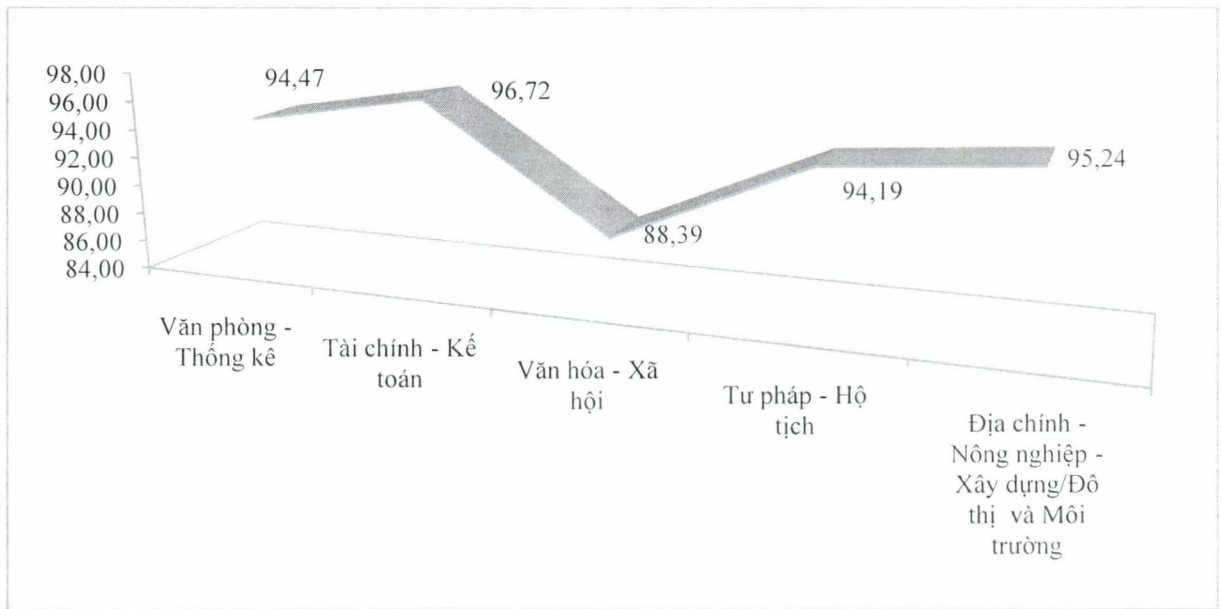
- Tiêu chí Soạn thảo văn bản: Huyện Mỹ Xuyên đạt tỷ lệ 58,90% và cao nhất trong nhóm này, trái ngược với Mỹ Tú, chỉ đạt 16,18%;

- Tìm đúng và tải được file được yêu cầu tìm kiếm: Tiêu chí này dùng để đánh giá khả năng sử dụng phần mềm quản lý văn bản điều hành. Tiêu chí này đạt tỷ lệ khá cao tại các đơn vị (trên 76%), điều này cho thấy các đơn vị có quan tâm, chỉ đạo công chức sử dụng phần mềm, đạt cao nhất trong nhóm này thuộc về thị xã Ngã Năm (đạt 92,98%).



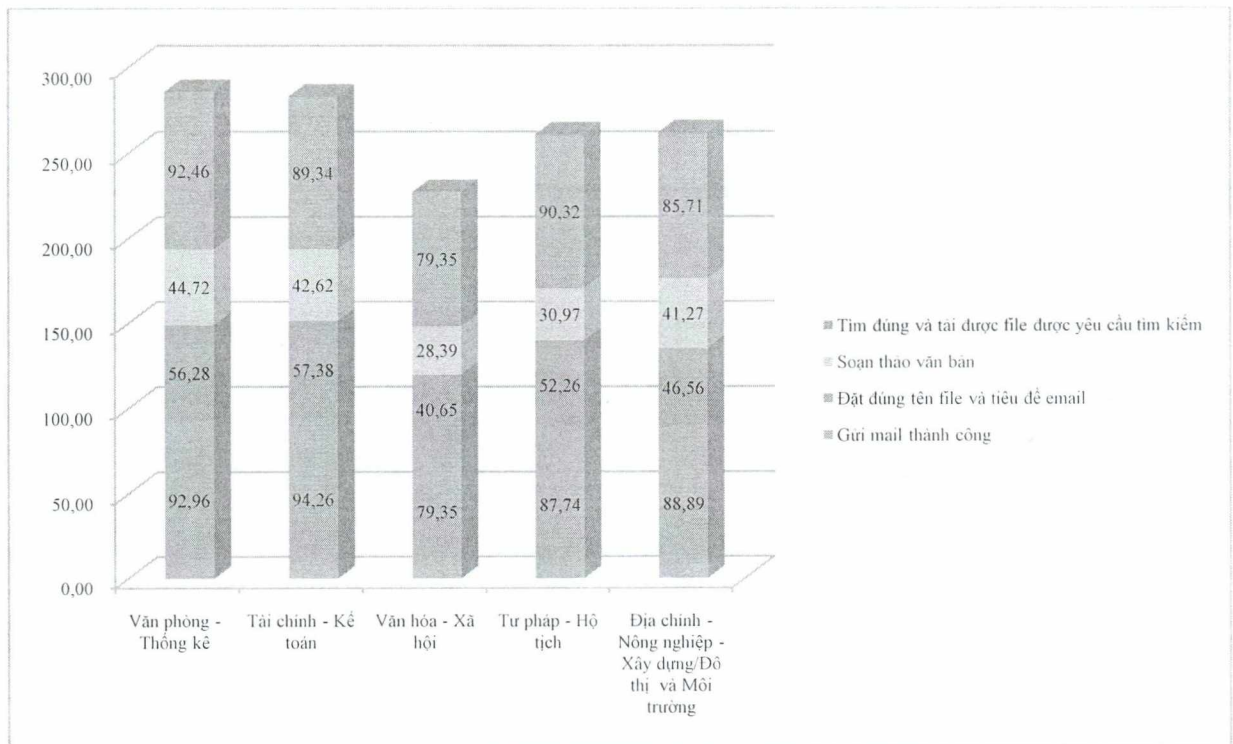
Biểu đồ 9. Biểu đồ thể hiện tỷ lệ thống kê các tiêu chí đánh giá phần kiểm tra thực hành tin học

Xét theo nhóm chức danh công chức, kết quả thực hành của nhóm công chức Tài chính - Kế toán đạt tỷ lệ từ 50% trở lên cao nhất (96,72%), nhóm công chức Văn hóa - Xã hội có kết quả kiểm tra từ 50% trở lên thấp nhất (88,39%). Cụ thể như sau:



Biểu đồ 10. Biểu đồ thể hiện số số công chức đạt từ 50% trở lên theo chức danh

Xét theo từng tiêu chí đánh giá cụ thể, được thể hiện thông qua biểu đồ sau:



Biểu đồ 11. Biểu đồ thể hiện các tiêu chí đánh giá theo chức danh

Qua biểu đồ thấy rằng, tỷ lệ các tiêu chí cao nhất thuộc về chức danh Văn phòng Thống kê thấp nhất thuộc về chức danh Văn hóa - Xã hội.

Phần 3

NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ

I. THUẬN LỢI, KHÓ KHĂN

1. Thuận lợi

Lãnh đạo UBND các huyện, thị xã, thành phố quan tâm, phối hợp chặt chẽ với Sở Nội vụ trong việc cung cấp danh sách, thông báo triệu tập công chức thuộc đối tượng kiểm tra, đánh giá; bố trí, phân công công chức hỗ trợ Đoàn Kiểm tra; tạo điều kiện thuận lợi về cơ sở vật chất, trang thiết bị, địa điểm kiểm tra (hội trường, bàn ghế, phòng thực hành tin học,...).

Thời gian triệu tập công chức được sắp xếp hợp lý, khoa học nhằm đảm bảo thời gian giải quyết công việc ở cơ quan, không gây ảnh hưởng đến người dân, tổ chức khi đến liên hệ công tác.

Công chức thuộc đối tượng kiểm tra chấp hành nghiêm thông báo triệu tập của lãnh đạo địa phương; tham dự đầy đủ theo yêu cầu (hầu hết công chức vắng đều có lý do chính đáng), trong trường hợp nếu có công chức trùng lịch thì sẽ chuyển sang kiểm tra, đánh giá chung với những đơn vị khác; phần lớn công chức tham gia kiểm tra đều nghiêm túc trong quá trình kiểm tra, thực hiện tốt văn hóa công sở như: đeo thẻ công chức, trang phục gọn gàng, lịch sự,...

Qua công tác kiểm tra cho thấy, việc tổ chức kiểm tra, đánh giá năng lực, kỹ năng làm việc đã tác động đến tâm lý và ý thức tự cập nhật, nâng cao kiến thức của công chức. Công chức có bước chủ động rà soát, hệ thống công việc, nhiệm vụ được giao, tập trung nghiên cứu văn bản liên quan đến lĩnh vực được phân công phụ trách.

2. Khó khăn, hạn chế

Mặc dù tỷ lệ công chức đạt kết quả từ trung bình trở lên khá cao, nhưng số điểm bình quân đạt được ở phần thi kiến thức chỉ đạt ở mức trung bình, tỷ lệ bình quân số câu trả lời đúng đạt 65,27%.

Một số công chức chưa quan tâm đến việc kiểm tra, đánh giá; một số khác chưa biết sử dụng máy tính, email cá nhân, có trường hợp có mặt thi lý thuyết nhưng không tham gia phần thi thực hành.

II. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Qua kết quả kiểm tra, đánh giá năng lực công chức cấp xã, Đoàn Kiểm tra có một số kiến nghị như sau:

1. Đối với UBND các huyện, thị xã, thành phố

- Đề nghị Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố tăng cường công tác chỉ đạo, điều hành CCHC; siết chặt kỷ cương trong các cơ quan đơn vị thuộc phạm vi mình quản lý. Đồng thời chỉ đạo lãnh đạo UBND cấp xã quan tâm sắp xếp, bố trí công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa có năng lực, am hiểu công

việc, choành gánh công việc lẫn nhau nhằm phát huy khả năng của từng công chức và tạo điều kiện thuận lợi nhất cho cá nhân, tổ chức khi đến liên hệ giải quyết TTHC.

- Công chức cấp xã cần thường xuyên trau dồi kiến thức CCHC, kiến thức chuyên môn; đầu tư nghiên cứu văn bản liên quan đến lĩnh vực được phân công phụ trách; nâng cao kỹ năng soạn thảo văn bản, tin học, đặc biệt là thao tác trên môi trường mạng, thường xuyên sử dụng phần mềm quản lý văn bản điều hành.

2. Các sở chuyên ngành như: Tài chính; Tư pháp; Xây dựng; Tài nguyên và Môi trường; Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Thông tin và Truyền thông; Lao động, Thương binh và Xã hội; Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan

- Tiếp tục phối hợp với Sở Nội vụ xây dựng ngân hàng câu hỏi cho đối tượng kiểm tra trong những năm tiếp theo. Đặc biệt lưu ý trong việc xây dựng các câu hỏi sát với tình hình thực tế trong giải quyết thủ tục hành chính, tránh mang nặng tính lý thuyết.

- Thường xuyên kiểm tra công tác chuyên môn, nghiệp vụ của công chức cấp xã theo lĩnh vực ngành quản lý.

- Quan tâm phối hợp cùng địa phương tổ chức các lớp cập nhật kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ của ngành quản lý.

Trên đây là Báo cáo kết quả kiểm tra, đánh giá năng lực làm việc, kỹ năng giao tiếp và mức độ am hiểu của công chức cấp xã năm 2019 tỉnh Sóc Trăng, Sở Nội vụ báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh;
- Văn phòng Tỉnh ủy;
- UBND cấp huyện;
- Các Sở: TC, TP, XD; TNMT; NN&PTNT; VH TTDL; TTTT; LĐTBXH;
- Chuyên trang CCHC;
- Lưu: VT.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Huỳnh Văn Nam