



VỀ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO NÂNG CAO NĂNG LỰC CÔNG CHỨC TRONG KHU VỰC HÀNH CHÍNH CÔNG Ở NAMIBIA

ThS. NGUYỄN THỊ VÂN

Học viện Hành chính Quốc gia

1. Vài nét về xu hướng xây dựng nền hành chính công và đào tạo công chức ở Namibia.

Namibia nằm ở Tây Nam châu Phi, giáp Đại Tây Dương, tách ra từ Nam Phi tháng 3-1990. Namibia có diện tích 825.416 km², dân số 1,8 triệu người (năm 2000), dự báo năm 2015 là 2,3 triệu người.

Namibia là nước nông nghiệp, chậm phát triển. Công nghiệp chủ yếu dựa vào khai khoáng (kim cương, đồng, kẽm, vàng...) để xuất khẩu. Hiện nay, Namibia đang vươn lên từ việc khai thác kim cương, trở thành một trung tâm phát triển mới của châu Phi. Việc khai thác phát triển mạnh mẽ đã giúp đẩy lùi tình trạng trì trệ của nền kinh tế. Theo ước tính, một nửa ngành sản xuất đồ trang sức của thế giới phụ thuộc vào kim cương của Namibia. Năm 2001, ngành kim cương của toàn thế giới đạt 6,8 tỉ USD thì riêng Tổ chức buôn bán kim cương trung ương của Namibia đã đạt 3,345 tỉ USD.

Hiện nay, GDP bình quân đầu người của Namibia được xếp thứ 68/173 quốc gia và lãnh thổ; chỉ số phát triển con người HDI xếp thứ 122/173 quốc gia và lãnh thổ; chỉ số phát triển giới GDI xếp thứ 101/146 quốc gia và lãnh thổ.

Để phát triển toàn diện nền kinh tế-xã hội của đất nước, khắc phục tình

trạng nghèo nàn, lạc hậu, Chính phủ Namibia đã coi vấn đề quản lý nhà nước là vấn đề then chốt. Theo điều tra của Ủy ban Kinh tế và xã hội của Liên Hợp Quốc tại 10 nước châu Phi thì ở hầu hết các quốc gia này đều có quan điểm thống nhất rằng, để quản lý tốt đất nước, cần có một nền hành chính công hiệu quả dựa trên chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp của đội ngũ công chức. Nói cách khác, để thực thi quyền lực nhà nước có hiệu lực, các cơ quan trọng bộ máy hành chính phải có một đội ngũ công chức có năng lực, có kiến thức tổng hợp về nhiều lĩnh vực, vừa có tầm nhìn rộng, vừa có chuyên môn sâu về quản lý và đặc biệt phải có đạo đức, công tâm. Những chuẩn mực đó được quy định trong Hiến chương nền công vụ ở châu Phi và đã được 38 quốc gia thông qua tại Hội nghị các nước châu Phi năm 2001. Tuy nhiên, trên thực tế, các quốc gia này đều chưa xây dựng được các chiến lược cụ thể để đáp ứng mục tiêu của nền hành chính công ở nước mình.

Hiện nay, Tổ chức xây dựng năng lực quốc tế đang ủng hộ Namibia xây dựng nền hành chính công theo hướng chú trọng vào khách hàng, gần dân và phục vụ nhân dân.

Dựa trên những kinh nghiệm trong việc thành lập Hiệp hội các cơ quan chính quyền địa phương của Namibia,

NHÌN RA NƯỚC NGOÀI

theo cam kết trước Hội nghị toàn thể Châu Phi lần thứ 3, Tổ chức xây dựng năng lực quốc tế kết hợp với Văn phòng Thủ tướng, Ủy ban kinh tế và xã hội đã xây dựng Chương trình giáo dục cho khu vực hành chính công của Namibia. Mục tiêu của chương trình là thực hiện các nguyên tắc nêu trong Hiến chương của khu vực công như nguyên tắc trung lập, công bằng và tự do tiếp cận các dịch vụ của nhà nước, nguyên tắc minh bạch, trách nhiệm báo cáo tài chính....

Cuối năm 2002, được Bộ Phát triển năng lực Đức tài trợ, Dự án xây dựng các chuẩn mực đạo đức trong nền hành chính công đã được phát động trợ giúp chính phủ Namibia xây dựng một nền hành chính công hiệu quả, hướng tới dịch vụ khách hàng. Với sự trợ giúp của Tổ chức xây dựng năng lực quốc tế, Cơ quan quản lý chức năng và hiệu quả của Văn phòng Thủ tướng đã soạn thảo và xuất bản 70 nghìn cuốn cẩm nang "*Là công chức của Namibia phải biết*" vào đầu năm 2004. Cuốn cẩm nang bỏ túi gồm 160 trang, kích cỡ bằng bàn tay sẽ giúp các công chức có được những thông tin cơ bản, hữu ích nhằm giải quyết nhiều tình huống khi thực hiện công việc (từ vấn đề cơ cấu chính trị đến các nỗ lực cải cách dịch vụ công, trong đó chú trọng tới dịch vụ khách hàng và những vấn đề cơ bản của Luật Lao động...). Các bộ của Namibia cũng chuyển thể các ý tưởng từ cuốn cẩm nang sang mạng internet nội bộ để mọi công chức luôn cập nhật thông tin trong bất cứ tình huống nào. Điều này rất cần thiết để Chính phủ Namibia xây dựng một nền hành chính hiện đại và gần dân hơn.

Tổ chức xây dựng năng lực quốc tế và Văn phòng Thủ tướng đã biên soạn các tài liệu giảng dạy nhằm giải thích rõ các

chủ đề trong cuốn cẩm nang. Đây là những tài liệu quan trọng giúp các nhà quản lý có thể làm tốt hơn công việc của mình ở mọi vị trí công tác.

2. Nội dung chương trình đào tạo nâng cao năng lực cho đội ngũ công chức ở Namibia.

Hiện nay, Namibia đã tổ chức nhiều khóa đào tạo cho các công chức mới được tuyển dụng vào một ngạch nào đó (đây được coi là khóa đào tạo tiền công vụ). Họ được giới thiệu một cách có hệ thống về phạm vi trách nhiệm thông qua 16 học trình. Các bài học thường đi sâu vào các chủ đề như hình ảnh dịch vụ công, đạo đức công chức, sự bình đẳng giới... Sau mỗi khóa đào tạo sơ bộ về các chủ đề cần thiết là một khóa đào tạo khác sâu hơn về dịch vụ khách hàng. Tại khóa học này, giảng viên thường dùng băng video có ghi hình ảnh những hành vi, cách đối xử của công chức với khách hàng là công dân để minh chứng cho bài giảng. Ví dụ: các công chức sẽ được xem những tình huống khó khăn mà một gia đình phải đối mặt khi họ mua các dịch vụ xã hội của nhà nước; hay một số tình huống để biểu thị như thế nào là nền hành chính hướng tới yêu cầu của khách hàng, làm thỏa mãn khách hàng ở từng cấp độ khác nhau...

Văn phòng Thủ tướng và Tổ chức xây dựng năng lực quốc tế cũng tiến hành các khóa đào tạo khác nhằm giảng dạy, giải thích các vấn đề được đề cập trong cuốn cẩm nang tùy theo hoàn cảnh thực tế. Họ cố gắng chuyển các khóa đào tạo thành hình thức truyền thông dễ hiểu, dễ nhớ, phổ biến từ các cơ quan bộ tới các tổ chức hành chính công trên toàn đất nước. Các bộ của Namibia đã lập kế hoạch trong những năm tới sẽ tuyển dụng

(Xem tiếp trang 60).

DIỄN ĐÀN QUẢN LÝ

quản lý và cung ứng dịch vụ quản lý vận hành phù hợp cho các nhà chung cư cao tầng, KĐTMT hoặc đa dạng về hình thức quản lý (cho một khu nhà, một cụm chung cư cao tầng hoặc chung cư đan xen với nhà thấp tầng, tổ hợp nhà ở và văn phòng cho thuê...); phát triển loại hình doanh nghiệp hoạt động dịch vụ quản lý, vận hành có kinh doanh để lấy thu từ kinh doanh bù lỗ cho hoạt động dịch vụ đô thị không có nguồn thu (dịch vụ vệ sinh môi trường, chăm sóc cây xanh, thoát nước, thu gom vận chuyển rác...).

Thứ tư, xây dựng chính sách tạo nguồn

kinh phí phục vụ cho việc bảo trì, sửa chữa lớn cho chung cư cao tầng từ các nguồn kinh doanh dịch vụ hoặc tính trước vào giá thành các căn hộ.

Chúng tôi hi vọng rằng, mô hình tổ chức công ty dịch vụ quản lý, vận hành khu đô thị theo hình thức đa chức năng về hoạt động hoặc chuyên biệt với các cơ chế chính sách rõ ràng, chi tiết sẽ được tiếp tục nghiên cứu, hoàn thiện để ngày càng phục vụ tốt hơn đời sống của người dân trong các KĐTMT văn minh, hiện đại □

* * * * *

VỀ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO...

(Tiếp theo trang 54)

những giảng viên chính thức, những người chịu trách nhiệm giảng dạy, trang bị kiến thức cho hai khóa học quan trọng là khóa đào tạo tiền công vụ và khóa bồi dưỡng về dịch vụ khách hàng. Ngoài ra, các cơ quan này cũng rất chú trọng sử dụng những giảng viên kiêm nhiệm, các chuyên gia giỏi, các công chức quản lý đang công tác trong các cơ quan của bộ máy nhà nước làm giảng viên cho các chương trình đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực cho công chức ở khu vực hành chính công.

Sau hơn hai năm hoạt động, Ủy ban xây dựng năng lực, Văn phòng Thủ tướng, Cơ quan quản lý chức năng và hiệu quả của Namibia đã tiến hành đánh giá theo định kỳ việc thực hiện Dự án. Tuy còn nhiều vấn đề chưa được đáp ứng, nhưng nhìn chung chương trình đào tạo công chức trong khu vực hành chính công ở Namibia đã mang lại hiệu quả cao. Có thể nhận thấy những ưu điểm và những thay đổi đáng kể trong việc tạo nên một nền hành chính hiệu quả, hướng tới dịch vụ khách hàng, gần dân và phục vụ nhân dân. Mức độ hài lòng của

công dân đối với các dịch vụ công tại Namibia tăng lên nhiều so với trước đây. Tổ chức xây dựng năng lực quốc tế đã có kế hoạch phát triển và nhân rộng mô hình đào tạo này cho các nước trong cộng đồng phát triển Nam Phi.

Kinh nghiệm đào tạo nâng cao năng lực cho công chức trong khu vực hành chính công ở Namibia thực ra không phải là mới. Tuy nhiên, những thành công mà nền hành chính công của Namibia đạt được đã một lần nữa giúp khẳng định được mức độ cần thiết của 3 vấn đề: việc xây dựng cuốn Cẩm nang dành cho công chức thống nhất trên toàn quốc, giúp cho hoạt động công vụ hướng tới những chuẩn mực nhất định, công khai và khách quan; các chương trình đào tạo tiền công vụ nhằm trang bị và củng cố các năng lực thực thi công vụ cần thiết; việc đưa khái niệm “khách hàng” và “dịch vụ khách hàng” vào hoạt động công vụ với mục đích nâng cao hiệu quả việc phục vụ nhân dân □

Bài viết sử dụng tài liệu của Ủy ban Xây dựng năng lực quốc tế về Chính sách bảo vệ và chính sách của Khu vực hành chính công tại Namibia.