Thời gian qua công tác CCHC đã được Ban lãnh đạo NHNN quan tâm và quyết liệt chỉ đạo tổ chức triển khai. Cải cách các lĩnh vực theo chỉ đạo của Chính phủ được các đơn vị thuộc NHNN triển khai tích cực và đã đạt được nhiều kết quả quan trọng. Với vai trò đầu mối tổ chức nhiệm vụ CCHC cho toàn hệ thống NHNN, Văn phòng đã nỗ lực không ngừng để tham mưu cho Thống đốc NHNN tổ chức triển khai hiệu quả công tác CCHC, thông qua việc ban hành nhiều kế hoạch, chỉ thị và văn bản chỉ đạo để quán triệt và cụ thể hóa các Nghị quyết, văn bản chỉ đạo của Đảng, Chính phủ về công tác CCHC. Văn phòng cũng có nhiều biện pháp để theo dõi sát sao, thường xuyên đôn đốc để các nhiệm vụ CCHC của Ngành được triển khai đầy đủ, có hiệu quả.

Do sự quan tâm chỉ đạo của Ban lãnh đạo NHNN, cùng với sự phối hợp, chủ động triển khai của các đơn vị, NHNN đã hoàn thành các nhiệm vụ, kế hoạch CCHC giai đoạn 2011-2015 trên tất cả các lĩnh vực: cải cách thể chế, cải cách TTHC, cải cách bộ máy hành chính, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, cải cách tài chính công và hiện đại hóa hành chính. Theo đánh giá của Bộ Nội vụ về kết quả CCHC thông qua Bộ chỉ số Par index, NHNN liên tục nhiều năm được xếp trong số những Bộ dẫn đầu. Riêng kết quả chỉ đạo điều hành CCHC là chỉ tiêu quan trọng nhất phản ánh hiệu quả chỉ đạo của người đứng đầu cơ quan hành chính trong lĩnh vực CCHC, trong 2 năm 2013, 2014 xếp thứ nhất (năm 2015 chưa có kết quả xếp hạng).

Bên cạnh nhiệm vụ đầu mối triển khai CCHC trong toàn hệ thống NHNN, cải cách trong nội bộ được lãnh đạo Văn phòng quan tâm và thường xuyên chỉ đạo triển khai, vì có cải cách nội bộ mới đáp ứng được khối lượng, chất lượng công việc ngày càng đòi hỏi năng suất, chất lượng với áp lực rất lớn trong giai đoạn hiện nay, mặt khác việc triển khai cải cách nội bộ cũng là bước thử nghiệm để có biện pháp triển khai hiệu quả tới các đơn vị thuộc NHNN.

**Nhận diện những vấn đề cần đổi mới trong nội bộ Văn phòng**

Trong nhiều năm liên tục Văn phòng NHNN luôn trong nhóm những đơn vị hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ,tuy nhiên, trong thực tế triển khai công việc ở một số trường hợp cụ thể vẫn còn mắc sơ xuất cần khắc phục, nhất là trong công tác văn thư, lễ tân, trong việc theo dõi, quán xuyến chương trình công tác... Một số công việc mặc dù năm nào cũng phải triển khai, tuy nhiên cứ đến khi bắt đầu công việc vẫn phải họp bàn nhiều lần và vẫn có thể mắc sai sót. Nguyên nhân chủ yếu dẫn tới những tồn tại như vừa nêu, đó là hầu hết các công việc chưa được chuẩn hóa thành quy trình, thành check list..., chủ yếu thực hiện theo lối “kinh nghiệm truyền miệng”, những sai sót đã từng mắc phải chưa được ghi chép, lưu giữ lại một cách khoa học,nên dễ bị lặp lại ở các lần triển khai công việc tiếp sau. Các phòng chuyên môn cũng chưa hình thành hệ thống tài liệu, quy trình đào tạo nội bộ đối với công chức mới, dẫn đến chậm nắm bắt và bắt nhịp với công việc… Bên cạnh đó, công tác quản lý tài liệu xử lý công việc của một số phòng chuyên môn cũng chưa có quy trình, chưa sử dụng có hiệu quả công nghệ thông tin trong việc lưu trữ, chia sẻ tài liệu...

 Trước yêu cầu đổi mới của toàn Ngành, cải cách nội bộ được lãnh đạo Văn phòng NHNN xác định vừa là yêu cầu tái cơ cấu nội bộ để đáp ứng yêu cầu công việc ngày càng đòi hỏi trách nhiệm, năng suất, chất lượng với áp lực rất lớn như hiện nay, vừa là bước thử nghiệm để trao đổi kinh nghiệm, nhân rộng và triển khai hiệu quả tới các đơn vị thuộc NHNN. Với thuận lợi về tinh thần đoàn kết nội bộ cùng với đội ngũ công chức có trình độ chuyên môn, phẩm chất đạo đức tốt, việc tổ chức triển khai những đổi mới, cải cách trong nội bộ Văn phòng đã sớm đạt được những kết quả khả quan, tích cực.

**Những chuyển biến tích cực trong công tác cải cách nội bộ**

Công tác cải cách nội bộ tại Văn phòng NHNN đã tạo sự chuyển biến rõ rệt, bước đầu hình thành phương thức làm việc khoa học, góp phần nâng cao hiệu quả điều hành, năng suất, chất lượng công việc và tiết giảm chi phí hành chính.

 Theo chỉ đạo của Lãnh đạo Văn phòng NHNN, để tổ chức triển khai cải cách trong hệ thống NHNN, Văn phòng đã từng bước tiếp cận quan điểmcủa Bộ Nội vụ về cải cách hành chính nhà nước, đó lànhằm tạo ra những thay đổi trong các yếu tố cấu thành của nền hành chính (bao gồm: thể chế, thủ tục hành chính, tổ chức bộ máy, công chức, công vụ, tài chính công, biện pháp điều hành, tác nghiệp…) góp phần làm cho các cơ quan hành chính nhà nước hoạt động hiệu lực, hiệu quả hơn, phục vụ nhân dân và xã hội tốt hơn.Đối với cải cách nội bộ, Văn phòng đã đẩy mạnh cải tiến, đổi mới liên tụcđể mang lại hiệu quả thiết thực nhất đối với toàn bộ các công việc thuộc phạm vi chức năngnhiệm vụ.

 Với vai trò đầu tàu, tạo phong trào, hoạt động cải cách của các đơn vị trong toàn Ngành, tập thể lãnh đạo, công chức Văn phòng đã thống nhất cao và ghi trong Chính sách chất lượng, cải cách chính là những thay đổi căn bản để liên tục tạo ra giá trị gia tăng của đơn vị. Năng suất, hiệu quả công việc chính là thước đo cải cách hành chính.

****

**Kinh nghiệm và giải pháp**

Đạt được những kết quả bước đầu ở trên bắt nguồn từ một số kinh nghiệm và giải pháp mà Văn phòng NHNN rút ra trong thực tiễn triển khai các chỉ đạo của Chính phủ, NHNN và sự theo dõi, tổng kết, đánh giá kết quả công tác CCHC của Ngành. Theo kinh nghiệm của Văn phòng để triển khai thành công công tác cải cáchnội bộ cần 5 yếu tố quan trọng:

*Thứ nhất,*về công tácđiều hành, Văn phòng đã thành lập Ban chỉ đạo CCHC với sự tham gia của toàn bộ cán bộ chủ chốt Văn phòng; đồng thời xác định lộ trình với từng công việc cụ thể để tiến hành đổi mới, cải cách về bộ máy tổ chức, về chuẩn hóa các quy trình công việc trọng yếu theo tiêu chuẩn ISO và quán triệt tới toàn thể công chức để tổ chức thực thi nghiêm túc.

*Thứ hai,*củng cố về mặt tổ chức và nguồn lực con người. Thực tế, ở nhiều đơn vị có rất nhiều cá nhân có trình độ, năng lực, tâm huyết, nhưng đôi khi công việc vẫn chưa đáp ứng yêu cầu. Nguyên nhân chủ yếu là do chưa có một cơ cấu tổ chức hợp lý, đủ mạnh, chưa tạo được sự gắn kết, phối hợp hiệu quả giữa các công chức, các phòng ban.

Một dẫn chứng cụ thể, đó là trước yêu cầu nâng cao hiệu quả hoạt động truyền thông, Văn phòng đã tham mưu cho Thống đốc NHNN thành lập Ban Truyền thông trên cơ sở tổ chức lại Phòng Tuyên truyền - Báo chí và Phòng Website thuộc Văn phòng NHNN. Ban truyền thông có nhiệm vụ giúp Thống đốc NHNN về hoạt động truyền thông, báo chí của ngành Ngân hàng, hoạt động website của NHNN, triển khai chính sách an sinh - xã hội của ngành Ngân hàng…

Đây là đổi mới mang tính đột phá trong công tác tổ chức hoạt động truyền thông nhằm tạo sự đồng thuận trong dư luận về cơ chế, chính sách trong các lĩnh vực hoạt động ngân hàng, đẩy mạnh minh bạch chính sách, góp phần vào sự phát triển ổn định của hệ thống ngân hàng.

*Thứ ba,*Văn phòng đã “thể chế hóa nội bộ” toàn bộ các nghiệp vụ nội bộ, các công việc trọng yếu thành các quy trình ISO và tổ chức thực hiện theo đúng quy trình. Nhờ việc quy trình hóa, các công việc thuộc Văn phòng đã triển khai hiệu quả hơn, rút ngắn thời gian xử lý và giảm thiểu các sai sót trong công việc so với trước đây.

Toàn bộ các nhiệm vụ quan trọng của Văn phòng đã được quản lý trong một Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008, với Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng được toàn thể công chức hiểu và cam kết thực hiện, 28 quy trình công việc trọng yếu, 4 quy trình nội bộ được ban hành kèm theo đó là hệ thống các tài liệu hướng dẫn, biểu mẩu theo dõi. Việc tổ chức triển khai Hệ thống quản lý được giám sát chặt chẽ theo quy chế và có tổ chức đánh giá định kỳ để có biện pháp chỉnh sửa, cải tiến, đảm bảo hiệu lực thực thi đối với toàn bộ công chức, đơn vị.

*Thứ tư,*không chỉ tích cực truyền thông bên ngoài, Văn phòng đã tăng cường công tác truyền thông nội bộ (phát hành bản tin nội bộ định kỳ hàng tháng, đăng tải thông tin liên tục trên chuyên mục CCHC Website NHNN) để thu hút sự quan tâm và cập nhật liên tục thông tin cho toàn thể công chức, đây chính là một hình thức đào tạo nội bộ về CCHC.

*Thứ năm,*Văn phòng đã quyết liệt trong việc ứng dụng CNTT để nâng cao hiệu quả, năng suất công việc. Nhiều phần mềmđã được Văn phòng thử nghiệm và tổ chức triển khai trong hệ thống NHNN (phần mềm quản lý văn bản và điều hành, hệ thống văn bản điện tử) đã phát huy hiệu quả, rút ngắn thời gian xử lý, giảm chi phí hành chính. Việc lưu trữ tài liệu tại Văn phòng cũng bước đầu điện tử hóa làm giảm giấy tờ in ấn; tạo thuận lợi cho việc tra cứu, khai thác và chia sẻ thông tin. Hệ thống truyền hình trực tuyến đưa vào sử dụng là một trong những giải pháp để đổi mới cách thức tổ chức các hội nghị, cuộc họp và hoạt động đào tạo, cắt giảm khoản chi phí tổ chức, đi lại khá lớn cho các đơn vị.

Bên cạnh các kinh nghiệm nêu trên, để tiếp tục thực hiện tốt công tác CCHC của Ngành trong thời gian tới, Văn phòng đề rà một số giải pháp để nâng cao hiệu quả triển khai công tác CCHC:

*Một là,*cần nâng cao hơn nữa vai trò, trách nhiệm của Thủ trưởng các đơn vị, đồng thời xác định công tác CCHC là nhiệm vụ bao trùm liên quan đến toàn bộ các nhiệm vụ chuyên môn, là giải pháp hữu hiệu để nâng cao hiệu quả thực hiện nhiệm vụ.

*Hai là,*các đơn vị cần quan tâm và đẩy mạnh đổi mới quản trị điều hành nội bộ, đào tạo nội bộ, đây là yếu tố then chốt để thay đổi được phương thức làm việc nâng cao hiệu quả công việc; cải tiến, đổi mới các quy trình xử lý công việc theo hướng hiệu quả, tiết kiệm, cắt giảm thời gian thực hiện sẽ tạo điều kiện cho các đơn vị hoàn thành tốt nhiệm vụ trong điều kiện nguồn nhân lực không tăng nhưng khối lượng công việc và mức độ phức tạp ngày càng cao.

*Ba là,* **c**ác tồn tại, hạn chế trọng công việc cần phải phân tích làm rõ nguyên nhân và phải tổ chức khắc phục triệt để.

*Bốn là,*nên có chính sách đãi ngộ hợp lý đối với công chức, gắn với hình thức xử lý để hoạt động công vụ có kỷ luật, kỷ cương, như cơ chế về khen thưởng, luân chuyển, đề bạt... để đội ngũ công chức yên tâm làm việc lâu dài và cống hiến với khả năng cao nhất năng lực, trình độ của mình cho cơ quan, đơn vị, qua đó thu hút những người giỏi, có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và tâm huyết với công việc.

*Năm là*,cầntăng cường phổ biến, tuyên truyền kịp thời, đầy đủ các thông tin CCHC bằng nhiều hình thức phong phú và đa dạng để phát huy và nhân rộng các sáng kiến cải cách đồng thời tranh thủ sự tham gia, hiến kế của người dân, của các nhà khoa học về các lĩnh vực cải cách.

*Sáu là***,**tăng cường công tác kiểm tra việc thực hiện CCHC tại các đơn vị để kịp thời chấn chỉnh, xử lý vi phạm, nâng cao hiệu lực, hiệu quả triển khai.

*Bảy là,*tổ chức các lớp tập huấn, đào tạo, bồi dưỡng về CCHC cho lãnh đạo các đơn vị và công chức chuyên trách CCHC tham gia.

*Tám là,*ứng dụng CNTT trong công tác quản lý hành chính nhằm góp phần nâng cao hiệu quả, nâng cao năng suất lao động, cắt giảm chi phí và đây cũng là chủ trương theo chỉ đạo của Chính phủ để xây dựng Chính phủ điện tử.

Tóm lại, làm tốt cải cách hành chính sẽ đem lại lợi tích to lớn, có ý nghĩa đối với nhiệm vụ chính trị của tất cả các đơn vị, để đạt được được điều đó cần sự quyết tâm, kiên trì và phối hợp của toàn thể công chức và cả hệ thống. Muốn vậy, Văn phòng cùng với các đơn vị nên thường xuyên trao đổi, chia sẻ kinh nghiệm để có những biện pháp, giải pháp, cách làm hay, hiệu quả nhất và tổ chức thực hiện thực chất để ngày càng nâng cao hơn nữa hiệu quả công việc cũng như đáp ứng được các mục tiêu, yêu cầu đối với công cuộc cải cách của Ngành và nền hành chính nhà nước.

***Phòng CCHC-VP.***