

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

BỘ LAO ĐỘNG THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG XÃ HỘI

LÊ THỊ NGỌC ANH

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ VIÊN CHỨC CỦA
BẢO HIỂM XÃ HỘI THÀNH PHỐ LÀO CAI**

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

LÊ THỊ NGỌC ANH

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ VIÊN CHỨC CỦA
BẢO HIỂM XÃ HỘI THÀNH PHỐ LÀO CAI**

Chuyên ngành: Quản trị nhân lực

Mã số: 83440404

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ NHÂN LỰC

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: TS. PHẠM HẢI HƯNG

Hà Nội - 2019

LỜI CẢM ƠN

Với những kiến thức tích lũy được trong suốt thời gian học tập, nghiên cứu tại trường tôi đã nhận được sự quan tâm giúp đỡ nhiệt tình của Ban Giám Hiệu nhà trường, Quý Thầy/Cô, cùng với sự nhiệt tình giúp đỡ của giảng viên khoa

Đến nay, tôi đã hoàn thành Luận văn tốt nghiệp của mình, với sự trân trọng tôi xin chân thành cảm ơn đến:....., người đã trực tiếp hướng dẫn tôi trong suốt thời gian hoàn thành Luận văn. Tôi cũng xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Quý Thầy/Cô trong Khoađã tận tình cung cấp tài liệu cần thiết và đóng góp nhiều ý kiến quý báu để tôi hoàn thành Luận văn này.

Kính chúc Quý nhà trường đạt được nhiều thành công trong công tác giáo dục.

Học viên

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan : Luận văn thạc sĩ với đề tài: *Nâng cao đội ngũ viên chức của Bảo hiểm xã hội thành phố Lào Cai* là công trình nghiên cứu của cá nhân tôi, không sao chép của bất cứ ai.

Tôi xin chịu mọi trách nhiệm về công trình nghiên cứu của riêng mình !

Hà Nội, ngày 17 tháng 09 năm 2019

Học viên

MỤC LỤC

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT TRONG BÀI.....	IV
DANH MỤC SƠ ĐỒ HÌNH VẼ.....	V
MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài	1
2. Tổng quan tình hình nghiên cứu	2
3. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu.....	4
4. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu.....	5
5. Phương pháp nghiên cứu	5
6. Những đóng góp mới của đề tài	6
7. Kết cấu đề tài	7
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG VIÊN	
CHỨC NHÀNH BẢO HIỂM XÃ HỘI	8
1.1. Khái niệm, đặc điểm của viên chức	8
1.1.1. Khái niệm viên chức.....	8
1.1.2. Khái niệm viên chức ngành bảo hiểm	10
1.1.3. Đặc điểm	11
1.2. Chất lượng viên chức	13
1.2.1. Khái niệm chất lượng và nâng cao chất lượng viên chức	13
1.2.2. Các tiêu chí đánh giá chất lượng viên chức.....	17
1.3. Các hoạt động nâng cao chất lượng viên chức ngành bảo hiểm	23
1.3.1. Tuyển dụng viên chức	23
1.3.2. Đào tạo và bồi dưỡng viên chức	24
1.3.3. Công tác sử dụng viên chức.....	32
1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng viên chức ngành bảo hiểm.	33
1.4.1. Các nhân tố bên ngoài	33
1.4.2. Các nhân tố bên trong.....	37

1.5. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng viên chức ở một số địa phương..	41
1.5.1. Kinh nghiệm của huyện Tân Yên, tỉnh Bắc Giang	41
1.5.2. Kinh nghiệm của huyện Phổ Yên, tỉnh Thái Nguyên	42
1.5.3. Bài học kinh nghiệm cho BHXH Thành phố Lào Cai	44
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG VIÊN CHỨC TẠI BẢO HIỂM XÃ HỘI THÀNH PHỐ LÀO CAI.....	45
2.1. Tổng quan về Bảo hiểm xã hội thành phố Lào Cai.....	45
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển.....	45
2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ , cơ cấu tổ chức	47
2.2. Thực trạng chất lượng viên chức tại BHXH thành phố Lào Cai.....	52
2.2.1. Thực trạng thể lực của viên chức	52
2.2.2. Thực trạng về trí lực và nâng cao trí lực của viên chức.....	55
2.2.3. Thực trạng về phẩm chất và nâng cao phẩm chất của viên chức	59
2.2.4. Thực trạng về cơ cấu đội ngũ viên chức	63
2.3. Thực trạng các hoạt động nâng cao chất lượng viên chức tại BHXH Thành Phố Lào Cai	66
2.3.1. Thực trạng tuyển dụng và sử dụng viên chức.....	66
2.3.2. Thực trạng đào tạo và bồi dưỡng	67
2.3.3. Thực trạng công tác sử dụng viên chức.....	69
2.4. Thực trạng các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng đội ngũ viên chức tại BHXH TP Lào Cai.....	72
2.4.1. Quan điểm của Đảng	72
2.4.2. Điều kiện kinh tế - xã hội	73
2.4.3. Nguồn nhân lực	75
2.4.4. Nhận thức của viên chức	76
2.5. Đánh giá chung	77
2.5.1. Ưu điểm.....	77

2.5.2. Hạn chế	80
2.5.3. Nguyên nhân của hạn chế	83
CHƯƠNG 3: QUAN ĐIỂM, ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG VIÊN CHỨC TẠI BHXH THÀNH PHỐ LÀO CAI.....	88
3.1. Quan điểm, định hướng nâng cao chất lượng viên chức tại BHXH Thành Phố Lào Cai	88
3.1.1. Quan điểm	88
3.1.2. Định hướng	89
3.2. Giải pháp nâng cao chất lượng viên chức tại BHXH Thành Phố Lào Cai	91
3.2.1. Tăng cường hơn nữa sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác cán bộ, nâng cao chất lượng viên chức ngành bảo hiểm.....	91
3.2.2. Tiếp tục đổi mới tuyển dụng và bố trí, sử dụng viên chức theo hướng công khai, minh bạch	92
3.2.3. Hoàn thiện, đổi mới công tác đào tạo, đánh giá viên chức	94
3.2.4. Hoàn thiện công tác khen thưởng, kỷ luật công chức vi phạm	100
3.2.5. Tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra, giám sát việc thực hiện công vụ của viên chức tại BHXH TP Lào Cai.....	101
3.3. Kiến nghị.....	103
3.3.1. Đối với chính phủ.....	103
3.3.2. Đối với tỉnh Lào Cai.....	103
KẾT LUẬN.....	105
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	107
PHỤ LỤC.....

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT TRONG BÀI

HCNN	Hành chính nhà nước
XNCH	Xã hội chủ nghĩa
BHXH	Bảo hiểm xã hội
BH	Bảo hiểm
BHYT	Bảo hiểm y tế
CBCC	Cán bộ công chức
VC	Viên chức
UBND	Ủy ban nhân dân

DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ HÌNH VẼ

Bảng 2.1. Tình hình sức khỏe của viên chức	53
Bảng 2.2. Thực trạng viên chức theo trình độ chuyên môn nghiệp vụ từ năm 2016 đến năm 2018.	55
Bảng 2.3. Thực trạng viên chức đạt chuẩn theo trình độ lý luận, ngoại ngữ, tin học từ năm 2016 - 2018.....	57
Bảng 2.4. Thực trạng viên chức là đảng viên năm 2018	59
Bảng 2.5. Kết quả đánh giá, phân loại viên chức từ năm 2016-2018	60
Bảng 2.6. Đánh giá của nhân dân về uy tín trong công tác và năng lực tổ chức quản lý công việc của đội ngũ viên chức BHXH thành phố Lào Cai	61
Bảng 2.7. Tình hình cán bộ, viên chức của BHXH thành phố Lào Cai	64
Bảng 2.8. Đội ngũ CBCCVC BHXH thành phố Lào Cai phân bổ theo tuổi..	65
Bảng 2.9. Kết quả đào tạo, bồi dưỡng viên chức BHXH thành phố Lào Cai giai đoạn 2016 – 2018	67
Bảng 2.10. Đánh giá của cán bộ quản lý BHXH TP Lào Cai về sự phù hợp giữa trình độ, năng lực của viên chức tại BHXH thành phố Lào Cai đối với các vị trí đang đảm nhận.....	70
Hình 1.1. Mục đích của đào tạo, bồi dưỡng	26
Hình 1.2. Mô hình về chu kỳ học tập chủ động	28
Hình 1.3. Quy trình đào tạo, bồi dưỡng	28
Hình 1.4. Các thành tố của quy trình đào tạo, bồi dưỡng	29
Hình 2.1. Phân bổ đội ngũ CBCCVC theo cơ cấu tuổi	65
Hình 3.1. Quy trình xây dựng chương trình đào tạo VC	96
Hình 3.2. Quy trình đào tạo CBCCVC	98
Sơ đồ 2.1. Sơ đồ tổ chức bộ máy của BHXH thành phố Lào Cai.....	50

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Xây dựng đội ngũ công chức , viên chức hành chính nhà nước (HCNN) là mối quan tâm hàng đầu của Đảng và Nhà nước ta nhằm đáp ứng yêu cầu của sự nghiệp đổi mới trong giai đoạn hiện nay. Đặc biệt nước ta đang trong quá trình hội nhập sâu rộng vào nền kinh tế thế giới, với những thời cơ và vận hội mới, đồng thời cũng có những khó khăn và thách thức mới, đội ngũ công chức ngành bảo hiểm là những người trực tiếp phục vụ chế độ, đại diện cho Đảng và Nhà nước xây dựng và thực thi các chủ trương, chính sách thì đội ngũ công chức , viên chức là nhân tố quyết định đối với sự phát triển của đất nước càng cần được quan tâm. Bước vào thời kỳ đổi mới, kể từ khi có Nghị quyết Đại hội toàn quốc lần thứ VI của Đảng (tháng 12-1986) và sự phát triển nền kinh tế thị trường (KTTT) định hướng xã hội chủ nghĩa (XHCHN), trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế, việc nâng cao chất lượng đội ngũ công chức , viên chức nước ta nói chung, đội ngũ công chức ngành bảo hiểm nói riêng càng trở nên bức thiết. Những năm gần đây, việc thực hiện chủ trương xây dựng đội ngũ công chức ở nước ta đã đạt được một số kết quả nhất định.

Nằm trong thực tế chung, thực trạng xây dựng, sử dụng đội ngũ cán bộ, công chức ngành BHXH nói chung và đội ngũ cán bộ, công chức tại Bảo hiểm xã hội thành phố Lào Cai nói riêng còn một số bất cập, hạn chế. Chính vì vậy, Chiến lược Cải cách hệ thống BHXH giai đoạn 2016-2018 đã đề ra nhiệm vụ là thực hiện “Cơ cấu nguồn nhân lực phù hợp với nhiệm vụ quản lý BHXH, xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức BHXH chuyên nghiệp, chuyên sâu, trung thực, trong sạch”.

Xuất phát từ yêu cầu cấp thiết đó, nghiên cứu sinh chọn đề tài: *"Nâng cao đội ngũ viên chức của Bảo hiểm xã hội thành phố Lào Cai "* làm đề tài

nghiên cứu của luận văn. Đề tài này tập trung đi sâu nghiên cứu, đánh giá thực trạng, đề xuất những giải pháp và kiến nghị nhằm góp phần nâng cao chất lượng đội ngũ viên chức ngành bảo hiểm, đáp ứng và phù hợp với tình hình thực tiễn của địa phương và Việt Nam hiện nay. Đề tài này là kết quả nghiên cứu của nghiên cứu sinh trên cơ sở vận dụng những kiến thức khoa học đã được học trong nhà trường với kinh nghiệm thực tiễn công tác của bản thân trong những năm qua.

2. Tổng quan tình hình nghiên cứu

Vấn chất lượng đội ngũ công chức, viên chức đã được nhiều nhà khoa học, nhà quản lý, hoạch định chính sách và hoạt động thực tiễn tập trung đi sâu nghiên cứu, tìm tòi, khảo sát. Đã có nhiều công trình được công bố dưới những góc độ, mức độ, hình thức thể hiện khác nhau, tiêu biểu của các tác giả:

PGS Nguyễn Phú Trọng, Trần Xuân Sầm (2003), *Luận cứ khoa học cho việc nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ trong thời kỳ đẩy mạnh công nghiệp hóa – hiện đại hóa đất nước*, NXB Chính trị quốc gia, Hà Nội. Nội dung luận cứ đưa ra cơ sở lý luận trong sử dụng tiêu chuẩn cán bộ của Đảng phù hợp với từng giai đoạn cách mạng, các quan điểm và phương hướng trong việc nâng cao chất lượng công tác cán bộ. Điểm nổi bật của luận cứ là việc đưa ra nội dung, “tiêu chuẩn hóa cán bộ” đây là một quan điểm đổi mới trong công tác cán bộ mà tác giả có thể vận dụng và kế thừa trong luận văn của mình để đưa ra các tiêu chuẩn hóa viên chức phù hợp với Lào Cai trong xu thế phát triển của thời đại và đặc trưng của thành phố.

Nguyễn Ngọc Hiến (Chủ biên – 2001) *Các giải pháp thúc đẩy cải cách hành chính ở Việt Nam*, NXB Chính trị quốc gia, Hà Nội. Tác giả cuốn sách đã đưa ra quá trình cải cách hành chính ở nước ta, những khó khăn, nguyên tắc và phương pháp thúc đẩy cải cách hành chính. Cải cách đội cán bộ, công

chức là một nội dung quan trọng trong nội dung cải cách hành chính của nước ta trong giai đoạn 2010-2020. Luận văn có thể kế thừa những phương pháp cải cách hành chính trong đó có nội dung cải cách đội ngũ công chức phù hợp với đặc điểm của đội ngũ công chức trong giai đoạn hiện nay.

Nguyễn Phương Đông (2002), *Vấn đề giáo dục tư tưởng chính trị, đạo đức cách mạng cho cán bộ, đảng viên*. Tạp chí Kiểm tra (07), tr 26-27. Tác giả đã nêu lên tầm quan trọng và hiệu quả, hình thức, phương pháp giáo dục tư tưởng chính trị, đạo đức cách mạng cho cán bộ, đảng viên hiện nay. Luận văn có thể kế thừa những phương pháp khả thi trong giáo dục tư tưởng chính trị, đạo đức cho cán bộ đảng viên cấp cơ sở để góp phần củng cố và nâng cao phẩm chất đạo đức, chính trị của đội ngũ công chức.

PGS.TS Nguyễn Trọng Điền (chủ biên - 2007), *Về chế độ công vụ Việt Nam*, NXB Chính trị quốc gia. Công trình nghiên cứu sâu về công chức, công vụ và các cơ sở khoa học để hoàn thiện chế độ công vụ ở Việt Nam hiện nay; đề tài phân tích một cách toàn diện và có hệ thống về lý luận và thực tiễn của chế độ công vụ và cải cách công vụ Việt Nam qua từng thời kỳ, có tham chiếu các mô hình công vụ của các nhà nước tiêu biểu cho các thể chế chính trị khác. Luận giải và đưa ra lộ trình thích hợp cho việc hoàn thiện chế độ công vụ Việt Nam trong điều kiện xây dựng nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa, Nhà nước của dân, do dân, vì dân dưới sự lãnh đạo của Đảng Cộng sản Việt Nam.

TS Thang Văn Phúc và TS Nguyễn Minh Phương (2004), *Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức đáp ứng đòi hỏi của nhà nước pháp quyền XHCN của nhân dân, do nhân dân, vì nhân dân*, NXB Chính trị quốc gia. Trên cơ sở nghiên cứu các quan điểm cơ bản của chủ nghĩa Mác – Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh và của Đảng Cộng sản Việt Nam về vai trò, vị trí người cán bộ cách mạng, cũng như yêu cầu đào tạo, xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức; tìm

hiểu những bài học kinh nghiệm về việc tuyển chọn và sử dụng nhân tài trong suốt quá trình lịch sử dựng nước và giữ nước của dân tộc ta, cũng như kinh nghiệm xây dựng nền công vụ chính quy hiện đại của đất nước trong khu vực và trên thế giới.

Các tác giả đều đã phân tích một cách hệ thống và tương đối toàn diện về vấn đề chất lượng công chức nói chung dưới góc độ lý luận cũng như sự vận dụng lý luận đó vào tình hình thực tiễn, đó đều là những công trình, sản phẩm của trí tuệ có giá trị và ý nghĩa về mặt lý luận và thực tiễn, là cơ sở kết thừa cho việc nghiên cứu tiếp theo.

Tuy nhiên việc nghiên cứu trực tiếp về vấn đề nâng cao chất lượng công chức Bảo hiểm xã hội thành phố Lào Cai vẫn chưa có công trình nghiên cứu nào. Vì vậy, việc chọn nghiên cứu đề tài này mang ý nghĩa lý luận và thực tiễn, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của hệ thống Bảo hiểm xã hội thành phố Lào Cai hiện nay.

3. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu

3.1. Mục tiêu nghiên cứu

Trên cơ sở phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng đội ngũ viên chức tại Bảo hiểm xã hội thành phố Lào Cai trong những năm qua, đề tài được thực hiện nhằm tìm kiếm các giải pháp phù hợp góp phần nâng cao chất lượng đội ngũ viên chức tại Bảo hiểm xã hội thành phố Lào Cai trong thời gian tới.

3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

- Hệ thống hóa các vấn đề lý luận và thực tiễn về chất lượng đội ngũ viên chức trong cơ quan hành chính nhà nước.

- Phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng đội ngũ viên chức tại Bảo hiểm xã hội thành phố Lào Cai.

- Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ viên chức tại Bảo hiểm xã hội thành phố Lào Cai.

4. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu

Luận văn nghiên cứu những vấn đề lý luận, thực tiễn và giải pháp liên quan đến chất lượng đội ngũ CBCC và nâng cao chất lượng đội ngũ viên chức tại Bảo hiểm xã hội thành phố Lào Cai..

4.2. Phạm vi nghiên cứu

- Về nội dung: Nghiên cứu những nội dung cơ bản của hoạt động nâng cao chất lượng đội ngũ viên chức tại Bảo hiểm xã hội thành phố Lào Cai gồm công tác xây dựng tiêu chuẩn, chức danh; công tác quy hoạch; công tác tuyển dụng, bố trí sử dụng, bổ nhiệm, luân chuyển; công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức.

- Về không gian: Đề tài được thực hiện tại Bảo hiểm xã hội thành phố Lào Cai.

- Về thời gian: Thực trạng chất lượng và nâng cao chất lượng đội ngũ được phân tích, đánh giá qua các số liệu qua nguồn số liệu thứ cấp giai đoạn 2016-2018; nguồn số liệu sơ cấp được thu thập qua điều tra khảo sát các đối tượng trong không gian từ tháng 30 đến tháng 12 năm 2018; các giải pháp đề xuất áp dụng cho giai đoạn đến năm 2020.

5. Phương pháp nghiên cứu

5.1. Phương pháp luận

Đề tài áp dụng chủ nghĩa duy vật lịch sử và duy vật biện chứng để tiếp cận và phân tích các yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng đội ngũ viên chức.

5.2. Phương pháp thu thập thông tin

* Phương pháp điều tra xã hội học:

Đề tài thu thập thông tin bằng bảng hỏi, áp dụng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên. Tác giả chọn ra 50 người dân để tiến hành điều tra nhận xét của nhân dân đối với công chức Bảo hiểm xã hội thành phố Lào Cai ở nội

dung như uy tín trong công tác, kỹ năng làm việc và chọn ra 50 cán bộ, viên chức tại Bảo hiểm xã hội thành phố Lào Cai để tiến hành điều tra nhận xét về sự phù hợp giữa trình độ, năng lực của công chức xã đối với các vị trí đang đảm nhận, về phẩm chất, đạo đức, lối sống, thái độ phục vụ nhân dân Số liệu thu thập được phân loại theo nhóm nội dung, phân tích và so sánh thống kê, sau đó được xử lý bằng phần mềm Excel.

* Phương pháp phỏng vấn: Đề tài tiến hành các cuộc phỏng vấn trực tiếp một số người dân ở thành phố Lào Cai để có đánh giá khách quan về đội ngũ viên chức trong quá trình thực thi công vụ.

* Phương pháp quan sát: Sử dụng phương pháp quan sát để thu thập thông tin về hành vi, thái độ, điều kiện làm việc của công chức Bảo hiểm xã hội thành phố Lào Cai..

* Phương pháp phân tích tài liệu:

Được sử dụng để phân tích các công trình nghiên cứu liên quan. Phân tích nội dung tài liệu để thu thập, học hỏi, kế thừa và phát triển phù hợp với đề tài.

Cùng với đó đề tài sử dụng một số phương pháp khác như: thống kê, so sánh, quy nạp... kết hợp nghiên cứu lý luận với tổng kết thực tiễn, nhằm làm rõ nội dung cơ bản của đề tài luận văn, bảo đảm tính khoa học và logic giữa các vấn đề được nêu ra. Ngoài ra luận văn cũng kế thừa, phát triển các kết quả của các công trình nghiên cứu có liên quan đến nội dung đề tài nhằm làm rõ những vấn đề chính của luận văn.

6. Những đóng góp mới của đề tài

- Qua kết quả nghiên cứu, đề tài góp phần khái quát và làm rõ thêm cơ sở lý luận về chất lượng đội ngũ viên chức, đánh giá thực trạng, tìm ra những bất cập, hạn chế về chất lượng đội ngũ viên chức tại bảo hiểm xã hội Thành Phố Lào Cai, những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng đội ngũ viên chức và

những vấn đề đang đặt ra và quan điểm, giải pháp bảo đảm chất lượng đội ngũ viên chức tại bảo hiểm xã hội Thành Phố Lào Cai trong tình hình mới hiện nay.

- Luận văn góp phần làm sáng tỏ, bổ sung lý luận về chất lượng đội ngũ viên chức, góp phần đẩy mạnh cải cách nền hành chính nhà nước, xây dựng nhà nước pháp quyền XHCN Việt Nam.

- Kết quả nghiên cứu của Luận văn là tài liệu tham khảo có giá trị trong tổng kết thực tiễn về đội ngũ viên chức tại các cơ quan bảo hiểm xã hội.

7. Kết cấu đề tài

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo, phụ lục, đề tài có kết cấu gồm 3 chương như sau :

Chương 1 : Cơ sở lý luận về nâng cao chất lượng viên chức ngành bảo hiểm xã hội.

Chương 2 : Thực trạng nâng cao chất lượng viên chức tại bảo hiểm xã hội Thành Phố Lào Cai

Chương 3 : Quan điểm, định hướng và giải pháp nâng cao chất lượng viên chức tại BHXH Thành Phố Lào Cai.

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG VIÊN CHỨC NHÀNH BẢO HIỂM XÃ HỘI

1.1. Khái niệm, đặc điểm của viên chức

1.1.1. Khái niệm viên chức

Trong cuộc sống, bên cạnh những nhu cầu vật chất đảm bảo cho sự tồn tại và phát triển, con người còn có những nhu cầu về chăm sóc sức khỏe, giáo dục, thông tin... Xã hội dần hình thành một bộ phận lao động đảm nhiệm những công việc đó. Ban đầu những người làm công việc này chỉ chiếm một số lượng nhỏ so với lao động tại các các ngành nghề sản xuất khác. Sự phát triển của xã hội và chuyên môn hóa lao động ngày càng cao khiến cho lực lượng này ngày càng đông đảo và mang tính chất chuyên nghiệp hơn. Tuy từng giai đoạn, từng chế độ xã hội mà lực lượng này có tên gọi khác nhau hoặc có những khác biệt đôi chút trong quản lý, sử dụng và hoạt động cung cấp dịch vụ. Nhưng có một điểm chung là những người làm công việc này có được một sự tôn trọng từ phía nhà nước và xã hội.

Khái niệm viên chức được sử dụng trong các VBQPPL thay đổi theo từng thời kỳ tùy thuộc vào quan điểm của nhà nước về đội ngũ này. Hiến pháp 12013 sử dụng cụm từ "cán bộ, viên chức" để chỉ chung những người làm việc tại các cơ quan nhà nước, ĐVSNCL (Điều 8). Theo đó, viên chức là một khái niệm rất rộng, "*có khi dùng để chỉ một phạm vi rộng lớn những người làm việc trong cả bộ máy, tổ chức nhà nước*".

Viên chức theo cách hiểu ở trên không được sử dụng nguyên nghĩa trong các VBQPPL có hiệu lực thấp hơn. Tại Pháp lệnh Cán bộ, công chức ban hành năm 1998, cụm từ được sử dụng là "cán bộ, công chức". Khi Pháp lệnh được sửa đổi, bổ sung năm 2003, lần đầu tiên viên chức được tách riêng thành một nhóm, phân biệt với công chức. Điểm d, điều 1 Pháp lệnh quy định viên chức

là "những người được tuyển dụng, bổ nhiệm vào một ngạch viên chức hoặc được giao giữ một nhiệm vụ thường xuyên trong đơn vị sự nghiệp của nhà nước, tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội". Theo quy định này, viên chức là một nhóm nhỏ thuộc một tập hợp lớn hơn là cán bộ, công chức.

Hai đối tượng công chức và viên chức tiếp tục có sự thay đổi tại hai đạo luật mới ban hành là Luật Cán bộ, công chức 2008 và Luật Viên chức 2016. Đối tượng là công chức được liệt kê một cách rõ ràng hơn tại Nghị định 06/2016/NĐ-CP ngày 25/01/2016 của Chính phủ. Người lãnh đạo ĐVSNCL trước đây được xếp vào đối tượng viên chức thì nay chuyển sang nhóm đối tượng công chức. Luật Viên chức định nghĩa: "*Viên chức là công dân Việt Nam, được tuyển dụng theo vị trí việc làm, làm việc tại đơn vị sự nghiệp công lập theo chế độ hợp đồng làm việc, hưởng lương từ quỹ lương của đơn vị sự nghiệp công lập theo quy định của pháp luật*".

Qua định nghĩa trên, có thể nắm bắt được những đặc điểm cơ bản của viên chức như: mang quốc tịch Việt Nam, được ký kết hợp đồng làm việc theo vị trí việc làm tại ĐVSNCL và hưởng lương từ nguồn thu của đơn vị.

Viên chức là những người làm công việc thuần túy về chuyên môn như giảng dạy, nghiên cứu khoa học, khám chữa bệnh, cung cấp thông tin... tại các ĐVSNCL, không trực tiếp tham gia vào công tác quản lý nhà nước. Hoạt động nghề nghiệp của viên chức nhằm thực hiện việc cung cấp những dịch vụ công thiết yếu, cung cấp cho người dân các sản phẩm "phi hiện vật", dựa trên "*kỹ năng nghiệp vụ, mang tính nghề nghiệp cao*". Với tính chất công việc như vậy, mọi hoạt động nghề nghiệp của viên chức đòi hỏi tính chuyên nghiệp, chính xác, như một chuyên gia. Theo thống kê, hiện nay có khoảng trên 1,6 triệu viên chức đang làm việc tại các ĐVSNCL. Đây là lực lượng lao động đông đảo, góp phần vào việc thực hiện các chính sách kinh tế, xã hội mà nhà nước đề ra. Việc phân biệt rõ ràng đối tượng nào là viên chức tạo cơ sở lý

luận và cơ sở pháp lý cho các quy định liên quan tới tuyển dụng, sử dụng và quản lý viên chức.

Với xu hướng xã hội hoá cung ứng các dịch vụ công trong những năm gần đây, nhiều đơn vị sự nghiệp thuộc các thành phần kinh tế cũng từng bước tham gia vào hoạt động này. Người lao động trong các đơn vị trên có những tiêu chuẩn và thực hiện hoạt động chuyên môn giống như viên chức. Có thể gọi những đối tượng này là "viên chức tư". Hiện nay, thuật ngữ "viên chức tư" mới được sử dụng ở góc độ nghiên cứu khoa học chứ chưa được ghi nhận tại các VBQPPL của Việt Nam. Do vậy, đối tượng "viên chức tư" không thuộc phạm vi điều chỉnh của Luật Viên chức.

Mặc dù đã xây dựng được hai đạo luật quan trọng điều chỉnh về hai nhóm đối tượng nhưng khái niệm viên chức và đối tượng được coi là viên chức vẫn chưa đạt được sự nhất trí cao của những nhà quản lý và các nhà nghiên cứu. Việc đưa người đứng đầu ĐVSNCL từ đối tượng viên chức sang công chức là điều gây băn khoăn nhất. Đáng tiếc là điều này xảy ra khi Luật Cán bộ, công chức và Luật Viên chức đã được nghiên cứu, soạn thảo khá kỹ lưỡng sau khi rút ra nhiều kinh nghiệm từ thực tiễn quản lý công chức và viên chức hàng chục năm qua. Điều này khiến cho việc ban hành các quy định về tuyển dụng cũng như quản lý, sử dụng viên chức gặp phải một số điểm phức tạp không đáng có.

1.1.2. Khái niệm viên chức ngành bảo hiểm

Theo Điều 2 Luật Viên chức năm 2010 quy định: “*Viên chức là công dân Việt Nam được tuyển dụng theo vị trí việc làm, làm việc tại đơn vị sự nghiệp công lập theo chế độ hợp đồng làm việc, hưởng lương từ quỹ lương của đơn vị sự nghiệp công lập theo quy định của pháp luật*”.

Hiện nay, văn bản pháp luật quy định chi tiết nhất, hoàn chỉnh và cụ thể về bảo hiểm xã hội là Luật Bảo hiểm xã hội năm 2014. Ngoài ra, còn có các

văn bản pháp luật khác cũng quy định, hướng dẫn về bảo hiểm xã hội như Nghị định số 115/2015/NĐ-CP, Thông tư số 59/2015/TT-BLĐTBXH,...

Về khái niệm bảo hiểm xã hội, hiện nay có rất nhiều sách báo, giáo trình Đại học có đưa ra các quan điểm khác nhau dưới các góc nhìn khác nhau. Dưới góc độ kinh tế: bảo hiểm xã hội không trực tiếp chữa bệnh khi người lao động ốm đau, tai nạn hay sắp xếp công việc mới cho họ khi họ mất việc làm mà chỉ giúp đỡ họ có một phần thu nhập khi người lao động bị giảm hoặc mất khả năng lao động.

Như vậy thì viên chức ngành bảo hiểm xã hội là là công dân Việt Nam được tuyển dụng theo vị trí việc làm, làm việc tại đơn vị bảo hiểm xã hội công lập theo chế độ hợp đồng làm việc, hưởng lương từ quỹ lương của đơn vị đó theo quy định của pháp luật.

1.1.3. Đặc điểm

Từ định nghĩa trên, viên chức bao gồm những đặc điểm sau đây:

- Thứ nhất, phải là công dân Việt Nam.
- Thứ hai, về chế độ tuyển dụng: Viên chức phải là người được tuyển dụng theo vị trí việc làm. Theo đó, căn cứ đầu tiên để tuyển dụng viên chức là vị trí việc làm. Ngoài ra, Điều 20 Luật Viên chức năm 2016 quy định cụ thể hơn về chế độ tuyển dụng như sau: “Việc tuyển dụng viên chức phải căn cứ vào nhu cầu công việc, vị trí việc làm, tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp và quỹ tiền lương của đơn vị sự nghiệp công lập”.

Vị trí việc làm được hiểu là “công việc hoặc nhiệm vụ gắn với chức danh nghề nghiệp hoặc chức vụ quản lý tương ứng, là căn cứ xác định số lượng người làm việc, cơ cấu viên chức để thực hiện việc tuyển dụng, sử dụng và quản lý viên chức trong đơn vị sự nghiệp công lập”. Vị trí việc làm có thể có một hoặc nhiều công việc, có tính thường xuyên, liên tục chứ không bao gồm những công việc thời vụ, tạm thời. Để được tuyển dụng vào vị trí việc

làm thì phải thông qua một trong hai phương thức tuyển dụng Viên chức: thi tuyển hoặc xét tuyển (Điều 23 Luật Viên chức năm 2016).

Ví dụ: Giảng viên Trường Đại học Luật Hà Nội, Bác sĩ khoa Nhi Bệnh viện Bạch Mai...

Thứ ba, về nơi làm việc: Viên chức làm việc tại Đơn vị sự nghiệp công lập. Đơn vị sự nghiệp công lập theo khoản 1 Điều 9 Luật Viên chức năm 2016 được hiểu là "...tổ chức do cơ quan có thẩm quyền của Nhà nước, tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội thành lập theo quy định của pháp luật, có tư cách pháp nhân, cung cấp dịch vụ công, phục vụ quản lý nhà nước". Đơn vị sự nghiệp công lập bao gồm:

- Đơn vị sự nghiệp công lập được giao quyền tự chủ hoàn toàn về thực hiện nhiệm vụ, tài chính, tổ chức bộ máy, nhân sự (sau đây gọi là đơn vị sự nghiệp công lập được giao quyền tự chủ);

- Đơn vị sự nghiệp công lập chưa được giao quyền tự chủ hoàn toàn về thực hiện nhiệm vụ, tài chính, tổ chức bộ máy, nhân sự (sau đây gọi là đơn vị sự nghiệp công lập chưa được giao quyền tự chủ).

Ví dụ: Trường Đại học Luật Hà Nội, Bệnh Viện Bạch Mai...

- Thứ tư, về thời gian làm việc: Thời gian làm việc của viên chức được tính kể từ khi được tuyển dụng, Hợp đồng làm việc có hiệu lực cho đến khi chấm dứt hợp đồng làm việc hoặc đủ tuổi nghỉ hưu theo quy định của Bộ luật Lao động.

- Thứ năm, về chế độ lao động: viên chức làm việc theo chế độ Hợp đồng làm việc và hưởng lương từ quỹ lương của đơn vị sự nghiệp công lập theo quy định của pháp luật. Điều đó có nghĩa giữa viên chức và bên tuyển dụng có sự thỏa thuận về vị trí việc làm, tiền lương, chế độ đãi ngộ, quyền và nghĩa vụ của mỗi bên... Hợp đồng làm việc là cơ sở pháp lí để sau này xử lí các việc liên quan đến việc vi phạm quyền hay các vấn đề khác phát sinh giữa

hai bên. Lương của Viên chức được nhận từ quỹ của Đơn vị sự nghiệp công lập nơi họ làm việc chứ không phải từ Nhà nước. Do vậy, tiền lương mà viên chức nhận được phụ thuộc vào sự thỏa thuận của viên chức và bên tuyển dụng, Nhà nước hầu như không can thiệp vào vấn đề này.

1.2. Chất lượng viên chức

1.2.1. Khái niệm chất lượng và nâng cao chất lượng viên chức

1.2.1.1. Khái niệm chất lượng

Chất lượng là một phạm trù trừu tượng, nó mang tính chất định tính và khó định lượng, chúng ta không thể cân đo đong đếm được. Dưới mỗi cách tiếp cận khác nhau thì quan niệm về chất lượng cũng khác nhau. Theo từ điển tiếng Việt, chất lượng được xem là: “*Cái tạo nên phẩm chất, giá trị của mỗi con người, một sự vật, một sự việc*” .

Đây là cách đánh giá một con người, một sự việc, một sự vật trong cái đơn nhất, cái tính độc lập của nó. Theo một cách hiểu khác thì: Chất lượng là một phạm trù triết học biểu thị những thuộc tính bản chất của sự vật, chỉ rõ nó là cái gì, tính ổn định tương đối của sự vật để phân biệt nó với sự vật khác. Chất lượng là đặc tính khách quan của sự vật, biểu hiện ra bên ngoài qua các thuộc tính. Nó là cái liên kết các thuộc tính của sự vật lại làm một, gắn bó với sự vật như một tổng thể, bao quát toàn bộ sự vật và không tách khỏi sự vật .

Như vậy, trong phạm vi đề tài nghiên cứu về chất lượng đội ngũ viên chức, có thể hiểu chất lượng của đội ngũ viên chức là khả năng giải quyết các vấn đề thuộc tất cả các lĩnh vực, khả năng thỏa mãn các yêu cầu của tổ chức, cá nhân (khách hàng) về cung ứng các dịch vụ hành chính. Tiêu chí để đánh giá chất lượng cán bộ viên chức cũng đa dạng: có thể là tỷ lệ giải quyết hồ sơ đảm bảo đúng quy định về thời gian, quy trình, thủ tục; có thể là sự đo lường về mức độ thỏa mãn của người dân khi hưởng thụ dịch vụ hành chính liên

quan đến các yếu tố, như sự hài lòng về thái độ phục vụ, sự hài lòng về thời gian giải quyết công việc của người dân...

Tóm lại, chất lượng viên chức là tập hợp các yếu tố phản ánh chất lượng cá nhân mỗi công chức qua ba nhóm thể lực - trí lực - tâm lực với các yếu tố khác nhau như:

- Thể lực biểu hiện ở các chỉ tiêu về sức khỏe trên phương diện y tế như: chỉ số huyết áp, chỉ số đường huyết; nồng độ cholesterol trong máu, nồng độ triglycerid, chỉ số hormone do tuyến yên tiết ra, chỉ số khối cơ thể - BMI, chỉ số protein phản ứng C (CPR) có trong máu... Theo giáo sư người Nhật Bản Georges Ohsawa (1893 - 1966), người khỏe là người không thấy mệt nhọc; biết ăn ngon; ngủ ngon giấc; trí nhớ bền bỉ; vẻ mặt vui tươi; xét đoán và hành động nhanh nhẹn, phong nhã và cuối cùng là kiến tánh (nhìn thấy bản chất của cuộc sống, con người, vũ trụ theo đó đạt đến kiến tánh thì sống trí tuệ và từ bi). Trong số các tiêu chí trên có những tiêu chí có thể áp dụng được trong đánh giá chất lượng sức khỏe của công chức như: không thấy mệt nhọc, trí nhớ bền bỉ, vẻ mặt vui tươi, hành động nhanh nhẹn. Còn có nhiều các dấu hiệu khác để nhận biết về sức khỏe cá nhân con người như: sắc mặt hồng hào; tiếng nói to, rõ ràng(1); tóc mượt mà; hình thể vừa phải. Hoặc không bị mất ngủ thường xuyên, đau đầu, trầm cảm, rối loạn tiêu hóa, suy giảm trí nhớ.

- Trí lực biểu hiện qua trình độ, năng lực và kỹ năng công tác. Trình độ bao gồm các khía cạnh: chuyên môn, nghiệp vụ (sơ cấp, trung cấp, cao đẳng, đại học, thạc sĩ, tiến sĩ); lý luận chính trị (sơ cấp, trung cấp, cao cấp); quản lý nhà nước (theo các chương trình chuyên viên cao cấp, chuyên viên chính, chuyên viên, cán sự); tin học (trung cấp trở lên, chứng chỉ A, B C); ngoại ngữ (trung cấp trở lên, chứng chỉ A, B C). Năng lực gồm có năng lực tư duy và năng lực thực thi, thừa hành. Năng lực tư duy chia thành các cấp độ khác

nhau như: biết, hiểu, phân tích, tổng hợp, đánh giá, phản biện, sáng tạo; năng lực thực thi, thừa hành theo yêu cầu, tiêu chuẩn của các ngạch cán sự, chuyên viên, chuyên viên chính và chuyên viên cao cấp. Kỹ năng công tác gồm: giao tiếp, quản lý thời gian, phân tích công việc, lập kế hoạch, phân công và phối hợp, làm việc nhóm, điều hành hội họp... Ngoài ra, công chức giữ vị trí lãnh đạo, quản lý còn cần có năng lực, kỹ năng lãnh đạo, quản lý; tập hợp, đoàn kết công chức(2).

- Tâm lực biểu hiện chủ yếu qua thái độ, trách nhiệm trong công tác. Thái độ và trách nhiệm đều có điểm chung là trạng thái tâm lý (bên trong, chủ quan) của viên chức có thể tích cực hoặc không tích cực, nhưng dù ở trạng thái nào thì cũng phải thể hiện ra bên ngoài (khách quan, bên ngoài) bằng các hành vi, hành động cụ thể như: lời nói, việc làm, cử chỉ... Không chỉ tương đồng trên các phương diện nêu trên, giữa thái độ và trách nhiệm còn có các yếu tố tác động chung, theo đó tạo nên trạng thái tích cực hay không tích cực trong lời nói, việc làm, cử chỉ của viên chức. Các yếu tố này chia thành hai nhóm vật chất (tiền lương, tiền thưởng, trang thiết bị làm việc...) và tinh thần (khen thưởng, sự quan tâm, động viên đúng lúc của đồng nghiệp, thủ trưởng...). Nếu như thái độ thiên về trạng thái tâm lý của chủ thể thì trách nhiệm thể hiện tính pháp lý.

Công chức có thể có thái độ không tích cực nhưng vẫn phải thực hiện công việc được giao và nếu thực hiện sai, trái, không đạt kết quả sẽ phải chịu trách nhiệm. Đây là điểm khác giữa thái độ với trách nhiệm, cho thấy trong thực tế quản lý, sử dụng công chức việc tăng cường áp dụng các biện pháp để nâng cao trách nhiệm cần đi đôi với giáo dục, thuyết phục, động viên để nâng cao thái độ, tính tích cực nghề nghiệp của viên chức. Nếu như trách nhiệm thể hiện tính pháp lý, chịu sự chi phối nhiều về pháp lý thì thái độ chịu sự chi phối, ảnh hưởng của tâm lý, khí chất của mỗi người. Đây là điểm cần quan

tâm khi đánh giá thực trạng và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng viên chức. [7]

1.2.1.2. Nâng cao chất lượng viên chức

Chất lượng đội ngũ viên chức được thể hiện thông qua hoạt động của bộ máy chính quyền nhà nước, ở việc nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của đơn vị.

Nâng cao chất lượng đội ngũ công chức viên chức là tổng thể các hình thức, phương pháp, chính sách và biện pháp nhằm hoàn thiện và nâng cao chất lượng từng công chức đáp ứng đòi hỏi về nguồn nhân lực cho sự phát triển kinh tế- xã hội trong từng giai đoạn phát triển. Nâng cao chất lượng đội ngũ công chức là một yếu tố vô cùng quan trọng trong việc hoàn thiện bản thân trong mỗi người công chức. Bên cạnh thể lực, trí lực thì chất lượng nguồn nhân lực còn phản ánh tác phong, thái độ, ý thức làm việc của người công chức.

Việc nâng cao chất lượng đội ngũ viên chức sẽ góp phần làm tăng ý thức, trách nhiệm lao động, góp phần làm tăng năng suất lao động xã hội. Nâng cao chất lượng đội ngũ viên chức có vai trò đặc biệt quan trọng trong tiến trình phát triển kinh tế xã hội của địa phương.

Để phát triển nhanh, bền vững mỗi địa phương cần hết sức quan tâm đến chính sách phát huy tối đa năng lực của công chức thông qua nâng cao chất lượng đội ngũ công chức của mình như: đào tạo, đào tạo lại, chăm sóc sức khỏe cả về vật chất, tinh thần, có chính sách đãi ngộ nhân tài hợp lý, rèn luyện tác phong công nghiệp,.....

Như vậy, nâng cao chất lượng đội ngũ viên chức chính là việc hoàn thiện những điểm còn thiếu sót, chưa hợp lý trong số lượng, cơ cấu lao động của đội ngũ viên chức, đồng thời cải thiện những mặt còn yếu kém trong năng lực, phẩm chất của đội ngũ viên chức sao cho quy mô, tỷ trọng công chức vừa

đủ, tận dụng tối đa năng suất lao động, không thừa, không thiếu và trình độ của người công chức thì đáp ứng tốt yêu cầu của từng vị trí, kết hợp với đó là việc cải thiện môi trường làm việc, đảm bảo cho sức khỏe, tinh thần của người công chức luôn được duy trì ở trạng thái tốt nhất, để họ có thể phục vụ hết mình vì công việc.

1.2.2. Các tiêu chí đánh giá chất lượng viên chức

1.2.2.1. Tiêu chí đánh giá về thể lực

Chỉ số sức khỏe, thể lực là yếu tố quan trọng hàng đầu đối với CBCCV. Viên chức dù có năng lực, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ tốt nhưng không đảm bảo sức khỏe, thể lực chắc chắn sẽ giảm sút rất nhiều khả năng làm việc, khả năng thực thi công vụ. Có sức khỏe, thể lực tốt sẽ đảm bảo cho viên chức hoàn thành công vụ với cường độ làm việc cao, khối lượng lớn, chất lượng, hiệu quả tốt và ngược lại.

Để có được đội ngũ viên chức có sức khỏe, thể lực tốt phục vụ công tác đòi hỏi sự nỗ lực rèn luyện, bồi dưỡng của mỗi viên chức, đồng thời Nhà nước và các cơ quan, đơn vị phải xây dựng và thực hiện đồng bộ các chiến lược và giải pháp, chính sách nâng cao đời sống vật chất và tinh thần, nâng cao thể chất, chăm sóc sức khỏe cho CBCCV và nhân dân.

1.2.2.2. Tiêu chí đánh giá về trí lực

Để đánh giá được chất lượng đội ngũ viên chức trong thực tế người ta thường sử dụng một số nhóm tiêu chí chính sau:

- Theo trình độ chuyên môn, nghiệp vụ:

Trình độ chuyên môn nghiệp vụ là yêu cầu hàng đầu đáp ứng yêu cầu công tác, đảm bảo năng lực, kỹ năng thực thi công vụ của VC. Công tác quản lý nhà nước đòi hỏi mỗi viên chức phải có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ nhất định phù hợp với yêu cầu công tác. Do vậy, mỗi cơ quan, đơn vị phải bố trí, phân công viên chức đảm trách công vụ theo trình độ chuyên môn được

đào tạo theo từng lĩnh vực, từng loại công việc nhất định. Sự yếu, thiếu về chuyên môn, nghiệp vụ sẽ làm chất lượng, hiệu quả thực thi công vụ của viên chức giảm sút, ảnh hưởng đến hiệu quả công tác của cả cơ quan. Trình độ chuyên môn nghiệp vụ của viên chức cơ bản đã được đào tạo trong quá trình học tập tại các trường đại học, cao đẳng. Tuy nhiên, yêu cầu công tác ngày càng cao và thực tiễn luôn biến đổi đòi hỏi viên chức phải thường xuyên nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, nâng cao năng lực công tác.

- Tiêu chí về trình độ ngoại ngữ, tin học:

Trong bối cảnh Quốc tế hóa mạnh mẽ hiện nay, ngoại ngữ và tin học là công cụ rất quan trọng trong sử dụng các tiến bộ khoa học, công nghệ vào trong công việc hàng ngày và góp phần mở rộng giao lưu, hợp tác Quốc tế, tiếp thu các thành tựu khoa học, công nghệ tiên tiến trên thế giới. Muốn vậy, mỗi cá nhân phải nâng cao năng lực ngoại ngữ, tin học để thu nhận và xử lý thông tin và quyết định. Yêu cầu này lại càng cần thiết đối với đội ngũ viên chức là đội ngũ nhân lực mà yêu cầu tác nghiệp, thực thi công vụ đòi hỏi cao về nhiều mặt.

- Tiêu chí về trình độ chính trị, trình độ quản lý Nhà nước :

Lý luận chính trị là một nội dung nhận thức và là yêu cầu quan trọng của mỗi viên chức. Với vai trò là “Công bộc của nhân dân” đòi hỏi mỗi viên chức phải nhận thức, quán triệt sâu sắc sự lãnh đạo chỉ đạo của Đảng và Nhà nước trong công cuộc xây dựng, phát triển và bảo vệ đất nước, từ đó trau dồi quyết tâm và nhiệt tình cách mạng công tác và cống hiến, xây dựng Tổ quốc. Nhận thức quán triệt sâu sắc về đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước. Có lý luận chính trị vững vàng, viên chức sẽ xác định đúng đắn thái độ, động cơ làm việc, phấn đấu cho sự nghiệp chung. Trong điều kiện, hoàn cảnh mới hiện nay, yêu cầu đặt ra đối với đội ngũ viên chức là vừa phải vừa có trình độ lý luận vững vàng vừa phải bám sát thực

tiền, kết hợp giữa lý luận và thực tiễn từ đó có thể tìm hiểu, phân tích sâu sắc để nhận thức một cách bản chất, khoa học các quá trình kinh tế - xã hội đang diễn ra để giải các bài toán do thực tiễn đặt ra.

Quản lý Nhà nước là một lĩnh vực quản lý phức tạp cả về nội dung, phạm vi và đối tượng quản lý. Trong điều kiện hiện nay, yêu cầu người quản lý không những được đào tạo về trình độ chuyên môn kỹ thuật mà còn phải nắm vững những kiến thức về công tác quản lý hành chính Nhà nước phù hợp với từng ngạch bậc công chức nhà nước.

Trình độ quản lý nhà nước có thể được chia thành các cấp độ: Chuyên viên cao cấp, chuyên viên chính, chuyên viên, cán sự và các văn bằng có giá trị thay thế các loại chứng chỉ bồi dưỡng kiến thức quản lý Nhà nước nói trên như chứng chỉ bồi dưỡng theo chức danh công chức lãnh đạo cấp Phòng và tương đương, cấp Sở và tương đương, cấp Vụ và tương đương, Thứ trưởng và tương đương; Chủ tịch và Phó Chủ tịch HĐND, Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND cấp huyện và cấp tỉnh; chứng chỉ đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức; chứng chỉ bồi dưỡng đại biểu HĐND cấp xã, cấp huyện và cấp tỉnh. Trong thực tế quản lý, mỗi vị trí công tác thì yêu cầu về trình độ lý luận chính trị và trình độ quản lý Nhà nước là khác nhau. Thông thường thì khi xem xét hay đề bạt cán bộ, công chức vào vị trí quản lý, vị trí lãnh đạo thì ngoài tiêu chí về bằng cấp thì tiêu chí về trình độ chính trị, trình độ quản lý Nhà nước thường được quan tâm và đóng vai trò quan trọng.

- 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 cảm giác như chẩn đoán, thanh tra, điều trị... , 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 vắn, kinh nghiệm và sự thành thạo về chuyên môn.

1.2.2.3. Tiêu chí đánh giá về tâm lực

- Phẩm chất đạo đức, chính trị

Có thể nói, phẩm chất chính trị, đạo đức, tác phong lối sống và thái độ, tinh thần trách nhiệm trong thực thi công vụ là một trong những yếu tố quan trọng nhất của người viên chức cách mạng. Hồ Chủ Tịch đã nói: cán bộ có đức mà không có tài làm việc gì cũng khó, còn cán bộ có tài mà không có đức thì là người vô dụng.

Nếu một người viên chức có phẩm chất đạo đức, lập trường tư tưởng vững vàng thì hiệu quả công việc cũng như tinh thần trách nhiệm của họ trong công việc cũng cao. Ngược lại thì hiệu quả công việc sẽ thấp, rất dễ dẫn tới sự đổ vỡ của hệ thống. Vì vậy phẩm chất đạo đức, lập trường tư tưởng cần được quan tâm đặc biệt. Mỗi viên chức phải thường xuyên trau dồi nâng cao phẩm

chất chính trị cách mạng “Dĩ công vi thượng”, “Cần kiệm, liêm, chính” trong thực thi công vụ.

- *Hành vi, thái độ*

Hành vi con người là toàn bộ những phản ứng, cách cư xử, biểu hiện ra bên ngoài của một con người trong một hoàn cảnh thời gian nhất định. Theo từ điển Tâm lý học Mỹ: "Hành vi là thuật ngữ khái quát chỉ những hoạt động hành động, phản ứng, phản hồi, di chuyển và tiến trình đó có thể đo lường được của bất cứ cá nhân nào".

Theo X.L. Rubinstein, hành vi là hình thức đặc biệt của hoạt động: nó trở thành hành vi khi động cơ hành động từ kế hoạch đối tượng chuyển sang kế hoạch quan hệ nhân cách xã hội (hai kế hoạch này không tách rời nhau: quan hệ nhân cách xã hội được hiện thực hóa ở quan hệ đối tượng)

Hành vi được phân loại như sau:

- Hành vi bản năng (bẩm sinh di truyền): Thoả mãn nhu cầu sinh lý của cơ thể, có thể là tự vệ, mang tính lịch sử, mang tính văn hoá mỗi quốc gia vùng miền.

- Hành vi kỹ xảo: Là hành vi mới tự tạo trên cơ sở luyện tập, có tính mềm dẻo và biến đổi. Nếu được định hình trên vỏ não và củng cố thì sẽ bền vững không thay đổi.

- Hành vi đáp ứng: Là hành vi ứng phó để tồn tại, phát triển và là những hành vi ngược lại với sự tự nguyện của bản thân và không có sự lựa chọn.

- Hành vi trí tuệ: Là hành vi đạt được do hoạt động trí tuệ nhằm nhận thức được bản chất của các mối quan hệ xã hội có quy luật của sự vật hiện tượng để đáp ứng và cải tạo thế giới.

Như vậy hành vi của con người là một trong 4 yếu tố dễ nhận thấy để đánh giá năng lực của người đó.

1.2.2.4. Tiêu chí đánh giá về cơ cấu

- Đặc điểm giới tính

Đại hội XII khẳng định: Tổ chức bộ máy các cơ quan Đảng, Nhà nước, Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội tiếp tục được sắp xếp, kiện toàn theo yêu cầu, nhiệm vụ mới. Chức năng, nhiệm vụ, mối quan hệ công tác của các tổ chức trong hệ thống chính trị được phân định, điều chỉnh phù hợp hơn. Chỉ đạo việc thực hiện thí điểm một số mô hình đổi mới về tổ chức bộ máy chính quyền địa phương. Chất lượng đội ngũ viên chức trong hệ thống chính trị từng bước được nâng lên, đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ trong tình hình mới.

Phân tích chỉ tiêu cơ cấu đội ngũ viên chức cơ sở theo đặc điểm giới tính, cho thấy khá rõ thực trạng mất cân bằng về giới tính. Trên bình diện chung toàn quốc, trong hơn 230.000 cán bộ, công chức cơ sở trên toàn quốc thì tỉ lệ cán bộ là nữ chỉ chiếm khoảng gần 26% trong tổng số cán bộ. Như vậy 3/4 cán bộ công chức cơ sở là nam giới. Thực tế tại 63 tỉnh, thành phố trên toàn quốc, tỉ lệ cán bộ, công chức nữ cấp cơ sở đều thấp hơn đáng kể so với nam giới. Tuy nhiên, ở một số địa phương, tỉ lệ cán bộ nữ cấp cơ sở còn thấp. Những tỉnh, thành phố có tỉ lệ cán bộ nữ chiếm dưới 1/5 tổng số cán bộ là: Bắc Ninh, Nam Định, Sơn La, Thái Bình, Hưng Yên, Cà Mau, Hậu Giang, Hải Dương, Hà Nam, Hòa Bình.

- Tuổi nghề, thâm niên công tác

Chất lượng CBCCVC đánh giá theo kinh nghiệm công tác là xét về thâm niên tham gia vào một công việc của một số lao động. Đánh giá chất lượng CBCCVC thông qua thâm niên lao động được xác định qua số lao động tham gia hoàn thành một công việc có thời gian dài. Theo quy định hiện nay của Việt Nam thì một người CBCCVC thì phải nằm trong độ tuổi từ 18 đến 55 đối với nữ và từ 18 đến 60 đối với Nam. Thực tế, đội ngũ CBCCVC ngoài 40 tuổi thường có nhiều kinh nghiệm công tác cũng như kỹ năng làm việc tốt.

Tuy nhiên cũng có nhiều CBCCVC tuổi đời còn trẻ nhưng do được đào tạo cơ bản nên có trình độ chuyên môn khá vững vàng, kỹ năng làm việc tốt, có tính năng động, sáng tạo cao, ham học hỏi, dám thử thách, là nhân tố thúc đẩy cái mới, tạo ra một không khí và phong cách làm việc hiện đại trong các cơ quan, đơn vị.

Hiện nay đang có xu hướng trẻ hóa đội ngũ cán bộ, đặc biệt là cán bộ quản lý điều hành với mục đích tận dụng sự năng động của tuổi trẻ kết hợp với trình độ chuyên môn tốt để tạo tiền đề cho những đóng góp vào việc đổi mới và phát triển của mỗi cơ quan, đơn vị nhưng vẫn phải chú trọng đảm bảo tính kế thừa và phải kết hợp hài hòa để có được đội ngũ cán bộ, công chức có chất lượng.

1.3. Các hoạt động nâng cao chất lượng viên chức ngành bảo hiểm

1.3.1. Tuyển dụng viên chức

- Công tác tuyển dụng

Tuyển dụng công chức, viên chức là một việc làm quan trọng nhằm chọn ra một đội ngũ công chức, viên chức đáp ứng được những yêu cầu của nhà quản lý, công tác này được tiến hành trong suốt quá trình hoạt động của đơn vị, tổ chức bắt đầu từ khi được thành lập. Đây là yếu tố quan trọng bước đầu để quyết định đến chất lượng viên chức trong đơn vị là cao hay thấp. Tuyển dụng viên chức cho đơn vị phải phù hợp các yêu cầu của đơn vị.

Trong mỗi giai đoạn phát triển thì công tác tuyển dụng viên chức cũng thay đổi để có thể tuyển dụng những viên chức có chất lượng cao vào phục vụ cho đơn vị. Trong quá trình tuyển dụng, đơn vị đưa ra các tiêu chuẩn đầu vào theo tình hình cụ thể và chính là yếu tố quyết định đến chất lượng viên chức của đơn vị. Các tiêu chuẩn đầu vào chủ yếu gồm: trình độ văn hóa, trình độ chuyên môn kỹ thuật, kinh nghiệm hoạt động, đánh giá tham khảo năng lực của viên chức thông qua quá trình hoạt động tại các đơn vị trước đây. Đơn vị xây dựng hệ thống tiêu chuẩn đầu vào có yêu cầu càng cao thì viên chức trong

đơn vị càng có chất lượng tốt, đồng đều và ngược lại hệ thống tiêu chuẩn không cao sẽ gây ra viên chức trong đơn vị có chất lượng không đồng đều. Một vấn đề cần quan tâm trước khi tiến hành tuyển dụng là công tác quy hoạch tuyển dụng Đây là quy trình xác định và đưa ra các yêu cầu khi tuyển dụng vào các vị trí viên chức của các cơ quan Nhà nước. [8]

Các cơ quan Nhà nước đưa ra các chỉ tiêu về tuyển dụng viên chức cũng là một trong những hoạt động để quy hoạch tuyển dụng viên chức. Nguồn lao động trong xã hội sẽ nắm bắt các yêu cầu tuyển dụng để quyết định ứng tuyển vào các vị trí viên chức hay lựa chọn một ngành nghề khác trong xã hội. Tuyển dụng viên chức là xác định nguồn viên chức của đơn vị sẽ được tuyển dụng ở đâu là chủ yếu. Các cơ quan Nhà nước thông qua quá trình phân tích đánh giá nguồn nhân lực của địa phương để đưa ra các nhận định về quy hoạch viên chức cho địa phương. Công tác quy hoạch tuyển dụng viên chức là việc đặt ra điều kiện tuyển dụng như ưu tiên tuyển dụng ứng viên ở vùng nào, quy định rõ ràng năng lực, trình độ chuyên môn khi tuyển dụng viên chức . Đơn vị tổ chức quy hoạch tuyển dụng viên chức đưa ra các yêu cầu cao, yêu cầu nguồn tuyển dụng có chất lượng chính là tạo điều kiện để nâng cao chất lượng viên chức của đơn vị trong tương lai.

1.3.2. Đào tạo và bồi dưỡng viên chức

Đào tạo được cho là “*quá trình tác động đến con người làm cho người đó lĩnh hội và nắm vững những tri thức, kỹ năng kỹ xảo... một cách có hệ thống nhằm chuẩn bị cho người đó thích nghi với cuộc sống và khả năng nhận một sự phân công lao động nhất định*” .[11] Đào tạo được xem như là một quá trình làm cho người ta “trở thành người có năng lực theo những tiêu chuẩn nhất định”, còn bồi dưỡng được xác định là quá trình làm cho người ta “tăng thêm năng lực hoặc phẩm chất”. Xét về mặt thời gian, đào tạo có thời gian dài hơn, thường là từ một năm học trở lên, về bằng cấp thì đào tạo có bằng cấp chứng nhận trình độ được đào tạo, còn bồi dưỡng thường chỉ có

chúng chỉ chứng nhận đã học qua khoá bồi dưỡng. Việc tách bạch khái niệm đào tạo, bồi dưỡng riêng rẽ chỉ để tiện cho việc phân tích cận kẽ sự giống và khác nhau giữa đào tạo và bồi dưỡng.

Đào tạo được xác định như là quá trình làm biến đổi hành vi con người một cách có hệ thống thông qua việc học tập. Việc học tập này có được là kết quả của việc giáo dục, hướng dẫn, phát triển, và lĩnh hội kinh nghiệm một cách có kế hoạch.

Theo định nghĩa của Ủy ban Nhân lực của Anh, đào tạo, bồi dưỡng viên chức được xác định như là: một quá trình có kế hoạch làm biến đổi thái độ, kiến thức hoặc kỹ năng thông qua việc học tập rèn luyện để làm việc có hiệu quả trong một hoạt động hay trong một loạt các hoạt động nào đó. Mục đích của nó, xét theo tình hình công tác ở tổ chức, là phát triển nâng cao năng lực cá nhân và đáp ứng nhu cầu nhân lực hiện tại và tương lai của cơ quan [18].

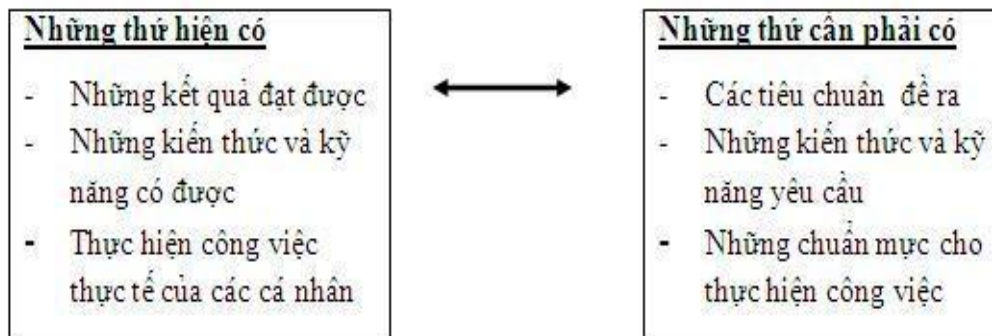
Trong đạo luật Liên bang của Mỹ, đào tạo được xác định như là một quá trình cung cấp và tạo dựng khả năng làm việc cho người học và bố trí, đưa họ vào các chương trình, khoá học, môn học, hệ thống hoặc nói cách khác là huấn luyện và giáo dục được chuẩn bị, có kế hoạch, có sự kết hợp trong các lĩnh vực khoa học, chuyên ngành, kỹ thuật, cơ khí, thương mại, văn phòng, tài chính, hành chính hay các lĩnh vực khác nhằm nâng cao kết quả thực hiện công việc của cá nhân, tổ chức và giúp họ hoàn thành nhiệm vụ và mục tiêu công tác.

Đào tạo, bồi dưỡng chính là việc tổ chức những cơ hội cho người ta học tập, nhằm giúp tổ chức đạt được mục tiêu của mình bằng việc tăng cường năng lực, làm gia tăng giá trị của nguồn lực cơ bản quan trọng nhất là con người, là viên chức làm việc trong tổ chức. Đào tạo, bồi dưỡng tác động đến con người trong tổ chức, làm cho họ có thể làm việc tốt hơn, cho phép họ sử dụng tốt hơn các khả năng, tiềm năng vốn có của họ, phát huy hết năng lực

làm việc của họ. Với quan niệm như vậy thì đào tạo, bồi dưỡng viên chức nhằm tới các mục đích sau:

- Phát triển năng lực làm việc viên chức và nâng cao khả năng thực hiện công việc thực tế của họ.
- Giúp viên chức luôn phát triển để có thể đáp ứng được nhu cầu nhân lực trong tương lai của tổ chức.
- Giảm thời gian học tập, làm quen với công việc mới của viên chức do chuyển chuyên, đề bạt, thay đổi nhiệm vụ và đảm bảo cho họ có đầy đủ khả năng làm việc một cách nhanh chóng và tiết kiệm.

Nhìn chung, đào tạo, bồi dưỡng là hoạt động nhằm: Trang bị, bổ sung, nâng cao kiến thức, kỹ năng liên quan đến công việc; Thay đổi thái độ và hành vi; Nâng cao hiệu quả thực hiện công việc; Hoàn thành những mục tiêu của cá nhân và của tổ chức. Đào tạo và phát triển là một nhiệm vụ quan trọng trong tổ chức. Nó không chỉ nâng cao năng lực công tác cho viên chức hiện tại mà chính là đáp ứng các yêu cầu về nhân lực trong tương lai của tổ chức. Đào tạo, bồi dưỡng viên chức là thực hiện nhiệm vụ lấp đầy khoảng trống giữa một bên là những điều đã đạt được, đã có trong hiện tại với một bên là những yêu cầu cho những thứ cần ở tương lai, những thứ mà cần phải có theo chuẩn mực. [9]



Hình 1.1. Mục đích của đào tạo, bồi dưỡng

(Nguồn : Tác giả tổng hợp)

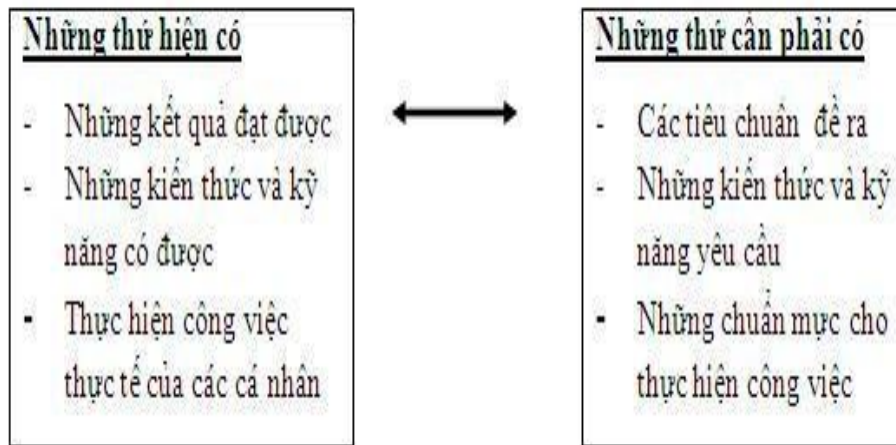
Đào tạo, bồi dưỡng xét theo ý nghĩa của một hoạt động trong tổ chức, là quá trình làm thay đổi hành vi người học một cách có kế hoạch, có hệ thống thông qua các sự kiện, chương trình và hướng dẫn học tập, cho phép cá nhân đạt được các trình độ kiến thức, kỹ năng và năng lực để thực hiện công việc của họ có hiệu quả.

Học tập được quan niệm như sau:

- Học tập là một quá trình liên tục nhưng cũng là kết quả.
- Học tập có thể chứng minh được người ta biết những gì mà họ không biết trước đây (Kiến thức)
- Học tập có thể chứng minh được người ta có thể làm được những gì mà họ không thể làm được trước đây (Kỹ năng)
- Học tập có thể chứng minh được sự thay đổi trong thái độ (Thái độ)”

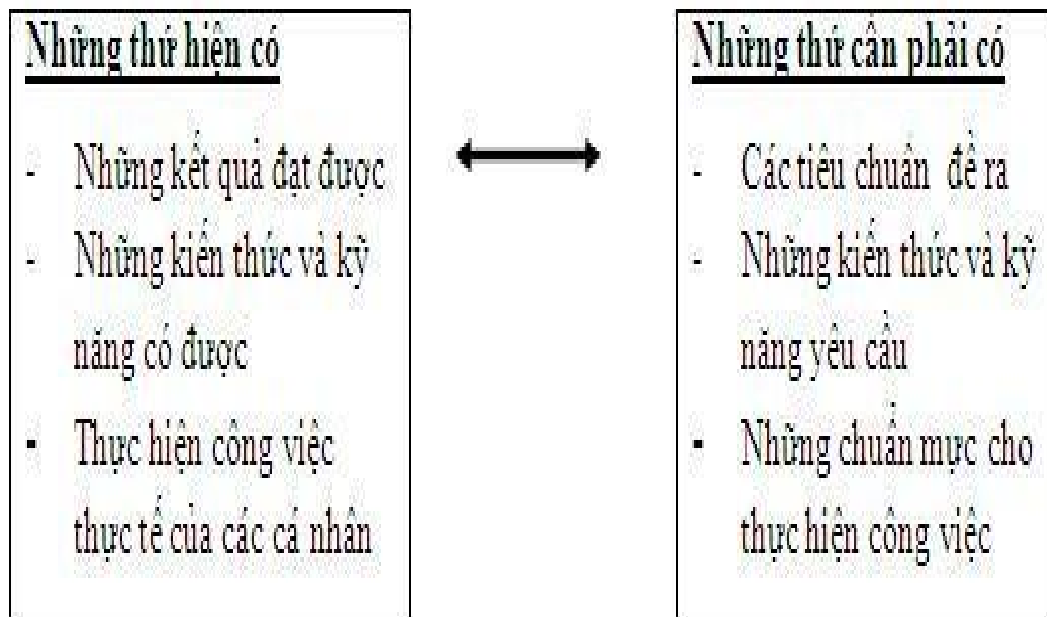
Theo nghiên cứu của David Kolb về quá trình học tập của viên chức cho thấy đây là quá trình chuyển từ kinh nghiệm sang hình thành quan điểm để sử dụng trong việc hướng dẫn lựa chọn những kinh nghiệm mới. Để học tập có hiệu quả, cá nhân mỗi người luôn phải thay đổi cách tiếp cận trong quá trình học tập. Có khi họ phải là những người quan sát xem các học viên học tập như thế nào, hoặc trực tiếp tham gia vào phân tích một vấn đề một cách có chủ định. Việc quan sát và phản ánh sẽ giúp hình thành những quan điểm từ thực tiễn và tiếp theo là quá trình thử nghiệm chủ động, là đưa vào thí điểm các quan điểm, ý tưởng mới trong những tình huống mới. Tiếp tục phát triển đưa ra kinh nghiệm cụ thể mới và chu kỳ lại tiếp tục. [13]

Mô hình về chu kỳ học tập chủ động của D. Kolb được mô tả như sau [20]:



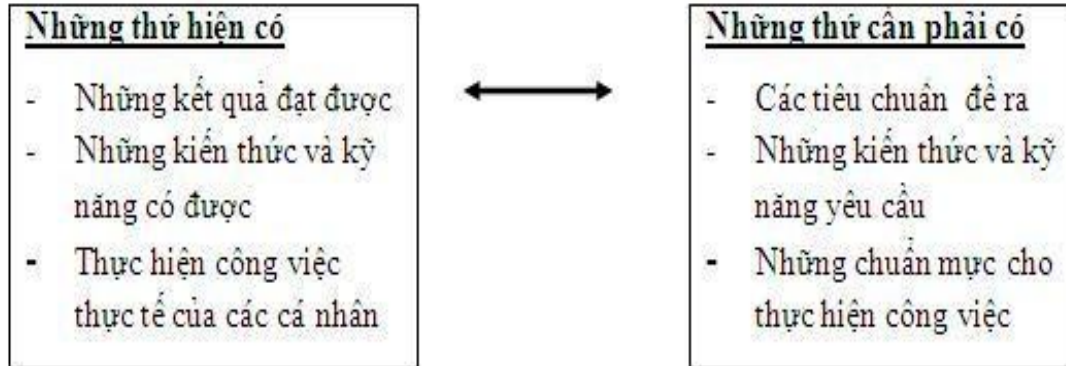
Hình 1.2. Mô hình về chu kỳ học tập chủ động

Quản lý đào tạo, bồi dưỡng chính là quá trình tổ chức thực hiện đào tạo, bồi dưỡng để đạt được mục tiêu của nó. Thông thường người ta cho rằng quy trình đào tạo, bồi dưỡng bao gồm các thành tố sau đây:



Hình 1.3. Quy trình đào tạo, bồi dưỡng

Một cách đơn giản hơn, quy trình đào tạo, bồi dưỡng dựa trên cơ sở năng lực thực hiện công việc bao gồm 4 thành tố cơ bản sau:



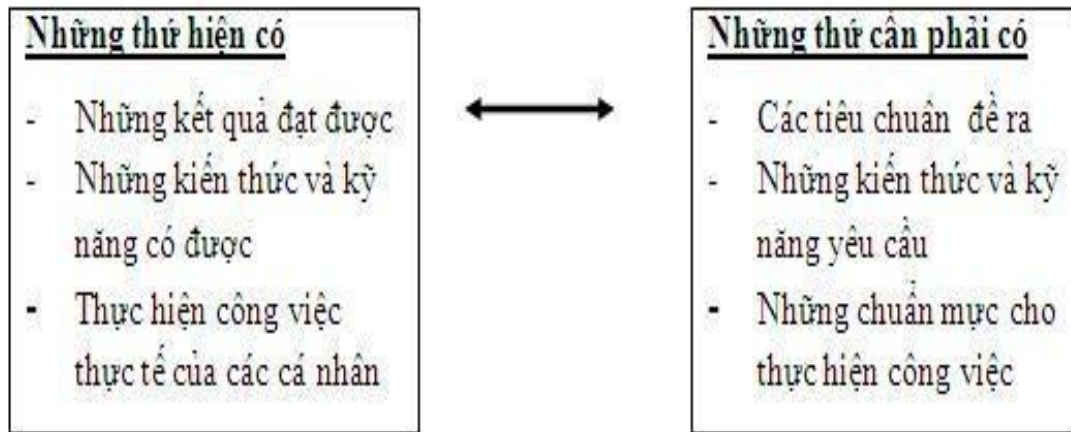
Hình 1.4. Các thành tố của quy trình đào tạo, bồi dưỡng

- Xác định nhu cầu đào tạo: Xác định nhu cầu đào tạo nhằm trả lời các câu hỏi chính như: Những kiến thức, kỹ năng cần thiết cho vị trí công việc? Những kiến thức, kỹ năng cần thiết mà viên chức hiện có? Những kiến thức, kỹ năng còn thiếu của viên chức đối với vị trí công việc? Làm cách nào để xác định đúng những thiếu hụt đó? Những khóa học nào cần tổ chức để khắc phục những thiếu hụt về kiến thức, kỹ năng cho viên chức? Để nắm bắt nhu cầu đào tạo cần sử dụng các phương pháp gồm: Phân tích tổ chức, các kế hoạch hoạt động và kế hoạch nguồn nhân lực; Phân tích công việc, Phân tích đánh giá thực hiện công việc; Điều tra khảo sát đào tạo (Phiếu khảo sát, Thảo luận, lấy ý kiến chuyên gia).

Thông thường, người ta thực hiện các hoạt động xác định nhu cầu đào tạo như sau: Làm rõ các yêu cầu. Xác định vấn đề đào tạo, quyết định đưa ra những nhiệm vụ mới, làm rõ những mong muốn, nguyện vọng đối với đào tạo, bồi dưỡng; Lập kế hoạch thực hiện xác định nhu cầu đào tạo. Phân tích nhu cầu đào tạo; Đánh giá thực trạng về thực hiện công việc; Xác định những sai sót, thiếu hụt trong thực hiện nhiệm vụ và những hành vi sai lệch; Xác

định nhu cầu đào tạo từ các bước 2, 3 so sánh với bước 4; Xác định các mục tiêu và nội dung đào tạo.

- Lập kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng: Xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cần trả lời các câu hỏi chính như: Mục tiêu kế hoạch? Nội dung là gì? Ai thực hiện? thời gian và địa điểm tiến hành? Cách thức thực hiện? Kinh phí? Kiểm tra đánh giá như thế nào? Để dễ nhớ, người ta dùng kỹ thuật 5W, 2H, 2C: Why, what, who, when, where, how, how much, control, check. Một vấn đề quan trọng là cần phải xây dựng một Kế hoạch đào tạo, bao gồm các nội dung sau:



Các nhà nghiên cứu cho rằng, một kế hoạch tốt cần phải rõ ràng về mục tiêu đào tạo, bồi dưỡng. Các mục tiêu cần được xây dựng theo kỹ thuật SMART: Specific - Cụ thể, Measurable - đo lường được, Achievable - có thể đạt được, vừa sức, Realistic - Thực tiễn, khả thi, Time-bound - thời hạn .

Để giúp cho việc thực hiện công tác tổ chức đào tạo, bồi dưỡng, người ta đưa ra các công việc cần thực hiện trong thiết kế chương trình đào tạo gồm: Liệt kê những mục tiêu đối với chương trình đào tạo; Xem xét về số lượng học viên, nghiên cứu lấy ý kiến của họ về chương trình; Liệt kê những cách thức, hoạt động để đạt được mục tiêu; Quyết định loại hình thức đào tạo nào: tại cơ quan (đào tạo trong công việc) hay tập trung ngoài cơ quan; Quyết định

hình thức phương pháp đào tạo - như huấn luyện, kèm cặp hướng dẫn ...; Thảo luận về Chương trình, kế hoạch với những người liên quan, với chuyên gia, học viên và những ngư- Xây dựng nội dung đào tạo, bồi dưỡng cần đảm bảo theo công thức PRACTICE: Practical - Tính thực tế, Relevant - Liên quan, Applicable - Tính áp dụng, Current - Hiện hành, mới đây, Time limit - Thời gian giới hạn, Important - Quan trọng, Challenging - Thách thức, khác trước, Elective - Tuyển chọn, tổng hợp.

- Thực hiện kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng: Tổ chức thực hiện kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cần trả lời các câu hỏi cơ bản như: Có những hoạt động cụ thể nào? Phân công phối hợp như thế nào cho có hiệu quả? Tổ chức sao cho chi phí phù hợp để kết quả cao?

Do đó, để thực hiện kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng, cần phân tích kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng thành các công việc cụ thể: từ ra quyết định tổ chức khóa học, triệu tập học viên, in ấn tài liệu, mời giảng viên, tổ chức chọn địa điểm, điều phối chương trình, theo dõi các hoạt động giảng dạy, chi phí thanh toán, đánh giá, báo cáo sơ tổng kết, thanh quyết toán.

Đánh giá đào tạo, bồi dưỡng cần trả lời các câu hỏi chính như: đào tạo, bồi dưỡng có đạt mục tiêu không? Nội dung có phù hợp không? Chương trình có phù hợp không? Giảng viên có đáp ứng được yêu cầu của chương trình đào tạo, bồi dưỡng không? Học viên có tham gia vào quá trình đào tạo, bồi dưỡng không? Công tác tổ chức có tốt không? Học viên học được những gì và họ áp dụng được những điều đã học vào thực tế công việc không? Hiệu quả của chương trình đào tạo, bồi dưỡng? Theo các nhà nghiên cứu, có 4 cấp độ đánh giá chương trình đào tạo như sau:

- Đánh giá phản ứng của người học: Họ đánh giá như thế nào về đào tạo, bồi dưỡng vào các thời điểm trước, trong, cuối khoá đào tạo và vào những thời điểm sau đào tạo.

- Đánh giá kết quả học tập: Xem xem học viên đã tiếp thu những gì từ khóa học. Kiểm tra kiến thức, kỹ năng, thái độ và đối chiếu với những mục tiêu đã đề ra.

- Đánh giá những thay đổi trong công việc: xem người học áp dụng những điều đã học vào công việc như thế nào. Những thay đổi đối với việc thực hiện công việc.

- Đánh giá tác động, hiệu quả của tổ chức: Việc đào tạo có tác động, ảnh hưởng tới kết quả của tổ chức, hiệu quả của đào tạo, bồi dưỡng như thế nào.

Tùy theo các cấp độ đánh giá mà người ta sử dụng các phương pháp đánh giá khác nhau để xem thực hiện quy trình đào tạo, bồi dưỡng đạt kết quả đến đâu, hiệu quả như thế nào.

1.3.3. Công tác sử dụng viên chức

Công tác sử dụng viên chức có ý nghĩa rất quan trọng đối với một đơn vị bởi vì viên chức được sử dụng một cách hợp lý sẽ giúp đơn vị phát triển, tạo điều kiện tăng năng suất cho xã hội. Sử dụng viên chức đúng chuyên môn kỹ thuật, đúng sở trường của từng viên chức sẽ tạo điều kiện cho cán bộ nâng cao chất lượng, hiệu quả làm việc của bản thân. Công tác sắp xếp, sử dụng viên chức là một yếu tố quan trọng góp phần hoạt động của hiệu quả hay không của viên chức. Yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả công việc đó chính là môi trường làm việc. viên chức có chất lượng tốt nhưng môi trường làm việc không phù hợp với viên chức thì hiệu quả của công việc đạt được sẽ thấp. Do đó đơn vị bố trí sắp xếp viên chức chính là yếu tố rất quan trọng để có hiệu quả công việc cao. Đơn vị bố trí sắp xếp, sử dụng viên chức hợp lý sẽ phải chú trọng tới các yếu tố ảnh hưởng như sau: Bố trí sử dụng viên chức theo đúng năng lực chuyên môn khi tuyển dụng cần phân loại các công việc, lựa chọn nhân viên để thực hiện công việc. Việc bố trí CBCCVC theo đúng chuyên môn nghiệp vụ của viên chức là tạo điều kiện viên chức hoàn thiện

kiến thức chuyên môn kỹ thuật, hoàn thiện kỹ năng chuyên môn. Ngược lại khi đơn vị bố trí cán bộ vào các vị trí không phù hợp với năng lực chuyên môn hay các vị trí đòi hỏi trình độ chuyên môn cao hơn năng lực bản của cán bộ khi đó không khuyến khích được người lao động hăng say lao động mà còn có thể gây ảnh hưởng lớn đến năng lực chuyên môn của viên chức. Do đó chất lượng viên chức trong đơn vị được nâng cao qua việc bố trí sắp xếp lao động.

1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng viên chức ngành bảo hiểm

1.4.1. Các nhân tố bên ngoài

1.4.1.1. Quan điểm của Đảng và Nhà nước

Đảng ta xác định rõ quan điểm mở rộng và hoàn thiện chế độ, chính sách BHXH, BHYT nhưng phải có bước đi và lộ trình phù hợp, thống nhất, đồng bộ với sự phát triển kinh tế - xã hội của đất nước. Điều này đã được kiểm nghiệm trong thực tiễn và luôn luôn đúng trong giai đoạn tiếp theo, khi cả nước bước vào thời kỳ đẩy mạnh toàn diện sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa, hội nhập toàn diện với thế giới theo tinh thần Nghị quyết Đại hội lần XI của Đảng.

Theo đó, cùng với sự phát triển kinh tế - xã hội, thu nhập của người dân được tăng lên, cuộc sống được cải thiện, sẽ có điều kiện để mở rộng các chế độ, chính sách BHXH, BHYT với mức đóng, mức hưởng được điều chỉnh phù hợp hơn. Quan điểm “Mở rộng và hoàn thiện chế độ, chính sách BHXH, BHYT có bước đi, lộ trình phù hợp với sự phát triển kinh tế - xã hội của đất nước” thể hiện sự quan tâm, luôn chăm lo tới cuộc sống, sức khỏe người dân của Đảng và Nhà nước ta, là mục tiêu phấn đấu và bản chất của Nhà nước của dân, do dân và vì dân ở nước ta. [16]

Hệ thống văn bản pháp lý quy định về người lao động nói chung và quy định về cán bộ công chức nói riêng chính là yếu tố cơ sở để đánh giá chất lượng CBCCVC. Từ sau khi gia nhập WTO Nhà nước ta đã rất chú trọng đến

chất lượng cán bộ công chức điển hình ra việc ra nhiều văn bản liên quan đến việc đánh giá chất lượng cán bộ công chức, quy định về trình độ chuyên môn. Đầu năm 2018, Nhà nước đã đồng ý để các địa phương tổ chức thi tuyển cán bộ công chức, cán bộ lãnh đạo cao cấp theo các yêu cầu cơ bản của Nhà nước và yêu cầu thực tế tại địa phương. Tất cả hoạt động này của Nhà nước góp phần nâng cao chất lượng nguồn viên chức, chất lượng viên chức trên cả nước nói chung và chất lượng tài từng địa phương nói riêng.

Ngoài ra Nhà nước còn ban hành nhiều văn bản có ý nghĩa quy định trách nhiệm, nghĩa vụ và quyền hạn của cán bộ công chức. Những văn bản này giúp giải quyết một số vấn đề nội tại trong mối quan hệ giữa các cán bộ công chức. Quan hệ giữa cán bộ công chức được cải thiện, ngày càng có quan hệ thăm thiết, bền chặt từ đó nâng cao chất lượng nguồn nhân lực hiện tại trong lực lượng cán bộ công chức.

1.4.1.2. Điều kiện kinh tế - xã hội, dân cư

Các yếu tố kinh tế ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng viên chức của địa phương. Tăng trưởng kinh tế tạo điều kiện để nâng cao thu nhập, cải thiện đời sống nhân dân, hoàn thiện xã hội hàng hóa... Các chỉ số của kinh tế như mức thu nhập bình quân, giá cả, lạm phát, sức mua, mức sống ...

Thu nhập bình quân của dân cư địa phương: Thu nhập bình quân của khu dân cư ảnh hưởng trực tiếp tới chất lượng nguồn viên chức. Thu nhập bình quân của địa phương tăng khi đó ảnh hưởng đến chất lượng nguồn viên chức và ảnh hưởng đến chất lượng viên chức. Thu nhập bình quân cao sẽ tạo điều kiện để viên chức nâng cao điều kiện sống, nâng cao năng lực bản thân qua các chương trình đào tạo. Ngoài ra nguồn viên chức cũng có nhiều cơ hội hơn để học tập kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ trước khi đăng ký tuyển dụng vào các đơn vị.

Giá cả và lạm phát: giá cả và lạm phát ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động tham gia các chương trình đào tạo của viên chức. Viên chức sẽ tham gia

các chương trình đào tạo nếu giá cả của các chương trình đào tạo đó hợp lý. Nếu lạm phát cao và kéo dài sẽ ảnh hưởng đến đời sống của viên chức khi đó họ không thể tham gia các chương trình đào tạo.

Mức sống, dịch vụ phục vụ sức khỏe của khu dân cư: Mức sống của khu dân cư cao sẽ tạo nên mặt bằng phát triển dân trí cao từ đó nâng cao nhận thức của viên chức. Các dịch vụ phát triển sẽ là điều kiện tiên quyết để viên chức phát triển văn hóa, trình độ chuyên môn kỹ thuật.

Những chính sách về quản lý xã hội, quản lý kinh tế, chính sách phân phối đặc biệt là chính sách trả công lao động cũng có ảnh hưởng rất lớn. Chúng có thể kìm hãm, triệt tiêu hoặc đẩy mạnh nhiều lần những yếu tố tốt của chất lượng viên chức. Nếu trả công đúng theo chất lượng và hiệu quả của lao động sẽ khuyến khích học tập và rèn luyện để nâng cao kỹ năng, kiến thức. Ngược lại, chế độ phân phối bình quân sẽ hạn chế tính năng động và sáng tạo của viên chức.

Sự phát triển kinh tế ảnh hưởng sâu sắc tới đời sống xã hội, cũng ảnh hưởng rất lớn tới chất lượng viên chức: Sự phát triển kinh tế ảnh hưởng đến cơ cấu ngành kinh tế, tỷ trọng các ngành kinh tế trong xã hội. Sự phát triển của kinh tế sẽ tạo điều kiện nâng cao thu nhập cho người lao động, cải thiện mức sống, cải thiện đời sống sinh hoạt của khu dân cư tức là gián tiếp nâng cao chất lượng nguồn viên chức trong khu dân cư. [17]

1.4.1.3. Các yếu tố thuộc hệ thống đào tạo của xã hội

Bao gồm số lượng, chất lượng và cơ cấu hệ thống đào tạo, các hình thức và phương thức đào tạo, chi phí đào tạo và sử dụng kết quả của đào tạo xét trên góc độ xã hội.

Các yếu tố này trực tiếp tác động tới chất lượng CBCCVC trên cả nước nói chung và tới chất lượng CBCCVC trong mỗi đơn vị nói riêng. Nó tác động rất lớn tới khả năng nhận biết công việc, tới trình độ chuyên môn, tay nghề và trình độ văn hoá của mỗi cá nhân trong đơn vị. Số lượng các ngành

ngành đào tạo trong xã hội: Xã hội phát triển, nền kinh tế Việt Nam đang hội nhập với thế giới do đó Việt Nam cần đào tạo trình độ chuyên môn cho người lao động ở nhiều ngành nghề và trình độ khác nhau. Số lượng các ngành đào tạo gia tăng chính là áp lực buộc năng lực quản lý của CBCCVC phải tăng để đáp ứng được yêu cầu tăng trưởng của kinh tế.

Hình thức và phương thức đào tạo: Nước ta có một hệ thống phát triển vào lại trung bình so với sự phát triển của thế giới. Tuy nhiên về hình thức và phương thức đào tạo của nước ta thì tương đối phong phú. CBCCVC có thể lựa chọn đào tạo chính quy, hệ tại chức, hệ đào tạo từ xa, hệ đào tạo ngắn ngày ... để nâng cao tay nghề của mình trong công việc.

Chất lượng hệ thống giáo dục: Hệ thống giáo dục đào tạo của nước ta tuy đào tạo nhiều ngành nghề, có nhiều hình thức đào tạo tuy nhiên vấn đề về chất lượng hệ thống giáo dục thì chưa tương ứng với quy mô của ngành giáo dục. CBCCVC sau đào tạo vẫn còn hiện tượng đào tạo lại tại các doanh nghiệp do yếu về mặt thực hành sản xuất. Nhà nước cần cải tạo hệ thống giáo dục để nâng cao chất lượng giáo dục góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

1.4.1.4. Yếu tố khoa học kỹ thuật

Tốc độ phát triển của khoa học kỹ thuật hiện đại đang thay đổi từng ngày. Ngày càng nhiều các ứng dụng khoa học kỹ thuật được đưa và hoạt động phát triển kinh tế, cải tạo xã hội. Khoa học kỹ thuật tấn công, làm thay đổi tất cả các ngành nghề kinh tế. Ứng dụng khoa học kỹ thuật làm giảm số lượng lao động và làm tăng năng suất, hiệu quả công việc. Đứng trước sự phát triển của khoa học kỹ thuật, viên chức cũng cần có sự thay đổi mạnh mẽ để có thể nắm bắt được khoa học kỹ thuật, làm chủ công nghệ sản xuất mới vậy viên chức cần nâng cao năng lực chuyên môn nghiệp vụ phù hợp với tốc độ phát triển của khoa học kỹ thuật.

1.4.2. Các nhân tố bên trong

1.4.2.1. Nguồn nhân lực

Nguồn nhân lực được xem là nhân tố hỗ trợ sự phát triển của ngành bảo hiểm. Cùng với các nhân tố khác như khả năng tài chính, sự phát triển của các ngành liên quan như thị trường chứng khoán, ngành thống kê, đây sẽ là những tác nhân thúc đẩy hay cản trở khả năng cạnh tranh của ngành bảo hiểm khi hội nhập thời gian tới.

Bao gồm số lượng, chất lượng và cơ cấu hệ thống đào tạo, các hình thức và phương thức đào tạo, chi phí đào tạo và sử dụng kết quả của đào tạo xét trên góc độ xã hội. Các yếu tố này trực tiếp tác động tới chất lượng viên chức trên cả nước nói chung và tới chất lượng viên chức trong mỗi đơn vị nói riêng. Nó tác động rất lớn tới khả năng nhận biết công việc, tới trình độ chuyên môn, tay nghề và trình độ văn hoá của mỗi cá nhân trong đơn vị.

Số lượng các ngành nghề đào tạo trong xã hội: Xã hội phát triển, nền kinh tế Việt Nam đang hội nhập với thế giới do đó Việt Nam cần đào tạo trình độ chuyên môn cho người lao động ở nhiều ngành nghề và trình độ khác nhau. Số lượng các ngành đào tạo gia tăng chính là áp lực buộc năng lực quản lý của CBCCVC phải tăng để đáp ứng được yêu cầu tăng trưởng của kinh tế.

Hình thức và phương thức đào tạo: Nước ta có một hệ thống phát triển vào lại trung bình so với sự phát triển của thế giới. Tuy nhiên về hình thức và phương thức đào tạo của nước ta thì tương đối phong phú. Viên chức có thể lựa chọn đào tạo chính quy, hệ tại chức, hệ đào tạo từ xa, hệ đào tạo ngắn ngày ... để nâng cao tay nghề của mình trong công việc.

Chất lượng hệ thống giáo dục: Hệ thống giáo dục đào tạo của nước ta tuy đào tạo nhiều ngành nghề, có nhiều hình thức đào tạo tuy nhiên vấn đề về chất lượng hệ thống giáo dục thì chưa tương ứng với quy mô của ngành giáo dục. Viên chức sau đào tạo vẫn còn hiện tượng đào tạo lại tại các doanh

nghiệp do yếu về mặt thực hành sản xuất. Nhà nước cần cải tạo hệ thống giáo dục để nâng cao chất lượng giáo dục góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

1.4.2.2. Công tác đào tạo và phát triển CBCCVC

Nền kinh tế Việt Nam nói chung và nền kinh tế địa phương nói riêng liên tục phát triển, liên tục đổi mới vì thế CBCCVC cũng phải liên tục nâng cao năng lực bản thân cho phù hợp với sự phát triển kinh tế. Cán bộ công chức đóng vai trò quan trọng trong việc điều tiết, đóng góp sự phát triển kinh tế của địa phương. Do đó nhu cầu đào tạo và phát triển của đơn vị sẽ giúp cán bộ công chức trang bị cho mình những kiến thức mới nhất về tốc độ phát triển kinh tế, tốc độ phát triển khoa học và kỹ thuật.

Cán bộ công chức ban đầu tuyển dụng về đơn vị qua các bước sàng lọc đã chứng minh được những cán bộ được đơn vị tuyển dụng là những người có trình độ chuyên môn nghiệp vụ, những người có năng lực. Tuy nhiên, CBCCVC sau khi tham gia vào hoạt động công tác thì ngoài nhu cầu thực tế của bản thân còn xuất phát từ nhu cầu của sự phát triển kinh tế mà cán bộ công chức có nhu cầu được đào tạo bồi dưỡng, củng cố thêm kiến thức về sự phát triển của kinh tế xã hội. Hàng năm đơn vị cần có hoạt động xem xét nhu cầu được đào tạo của cán bộ công chức để có thể tổ chức đào tạo, bồi dưỡng, củng cố kiến thức cho cán bộ công chức. Thông qua hoạt động đào tạo bồi dưỡng kiến thức cho cán bộ công chức thì đơn vị đã nâng cao chất lượng CBCCVC của đơn vị

1.4.2.3. Nhận thức của viên chức

- Tinh thần trách nhiệm trong công tác

Trách nhiệm trong công tác của công chức là việc công chức phải làm trong thực thi công vụ. Trách nhiệm công vụ là một khái niệm mang tính chất chính trị, đó là việc cán bộ, công chức tự ý thức về quyền và nhiệm vụ được

phân công cũng như bổn phận phải thực hiện các quyền và nhiệm vụ đó. Trách nhiệm trong hoạt động công vụ của công chức có mối quan hệ chặt chẽ với kết quả hoạt động công vụ. Kết quả công vụ và trách nhiệm công vụ tạo nên hiệu lực, hiệu quả của các cơ quan, tổ chức. Hai nhân tố này luôn có mối quan hệ biện chứng với nhau.

- Ý thức tổ chức kỷ luật của viên chức

Ý thức tổ chức kỷ luật của viên chức thể hiện qua việc công chức phải thực hiện tốt các nội dung công việc: chấp hành và sử dụng có hiệu quả thời giờ làm việc theo quy định của pháp luật, nội quy, quy định của cơ quan, đơn vị, tổ chức; không sử dụng thời giờ làm việc vào việc riêng; không đi muộn về sớm, không chơi games trong giờ làm việc; không uống rượu bị trước, trong giờ làm việc, kể cả vào bữa ăn giữa hai ca trong ngày làm việc và ngày trực; Phải có mặt đúng giờ tại công sở theo giờ hành chính hoặc theo quy định cụ thể của cơ quan, tổ chức, đơn vị.

1.4.2.4. Văn hóa công sở

Trong mỗi đơn vị đều tồn tại một nền văn hóa công sở của riêng đơn vị đó tuy nhiên việc xây dựng, hoàn thiện nền văn hóa công sở là một yếu tố rất quan trọng đối với sự phát triển của đơn vị. Văn hóa công sở có ảnh hưởng rất lớn đến toàn bộ đơn vị tuy nhiên ảnh hưởng của nó đến hoạt động quản trị nhân lực là lớn nhất. Văn hóa công sở chính theo nghĩa hẹp chính là không khí làm việc trong đơn vị. Không khí làm việc vui tươi sẽ tạo điều kiện giúp viên chức của đơn vị sáng tạo cao trong công việc.

Ngược lại viên chức phải làm việc trong một môi trường ghen ghét đố kỵ, hoạt động vì lợi ích cá nhân là chính thì công việc của nguồn nhân lực sẽ không có hiệu quả cao. Chính vì những lý do trên, một trong những yếu tố góp phần nâng cao chất lượng viên chức chính là hoàn thiện công tác xây dựng văn hóa công sở. Văn hóa công sở phải được xây dựng trên nền tảng của

văn hóa, nét riêng biệt của đơn vị để tạo cho người lao động một không khí làm việc thoải mái, đầy sức sáng tạo, có điều kiện nâng cao năng lực bản thân.
[15]

1.4.2.5. Việc sắp xếp, sử dụng CBCCVC

Công tác sắp xếp, sử dụng CBCCVC là một yếu tố quan trọng góp phần hoạt động của hiệu quả hay không của CBCCVC. Yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả công việc đó chính là môi trường làm việc. CBCCVC có chất lượng tốt nhưng môi trường làm việc không phù hợp với CBCCVC thì hiệu quả của công việc đạt được sẽ thấp. Do đó đơn vị bố trí sắp xếp CBCCVC chính là yếu tố rất quan trọng để có hiệu quả công việc cao. Đơn vị bố trí sắp xếp, sử dụng CBCCVC hợp lý sẽ phải chú trọng tới các yếu tố ảnh hưởng như sau:

Văn hóa địa phương của CBCCVC có phù hợp với môi trường làm việc trong đơn vị hay không. Yếu tố văn hóa địa phương ảnh hưởng đến cách tiếp cận vấn đề của CBCCVC. Trước khi sử dụng CBCCVC đơn vị cần thay đổi cách thức tiếp cận vấn đề của CBCCVC cho phù hợp với văn hóa công sở tại đơn vị. Đơn vị phải định hướng cho CBCCVC về công việc trong đơn vị phải được tiếp cận theo chiều hướng, thực hiện theo phương pháp mà đơn vị thường xuyên thực hiện.

Bố trí sử dụng CBCCVC theo đúng năng lực chuyên môn khi tuyển dụng cần phân loại các công việc, lựa chọn nhân viên để thực hiện công việc. Việc bố trí CBCCVC theo đúng chuyên môn nghiệp vụ của CBCCVC là tạo điều kiện CBCCVC hoàn thiện kiến thức chuyên môn kỹ thuật, hoàn thiện kỹ năng chuyên môn.

Ngược lại khi đơn vị bố trí cán bộ vào các vị trí không phù hợp với năng lực chuyên môn hay các vị trí đòi hỏi trình độ chuyên môn cao hơn năng lực bản của cán bộ khi đó không khuyến khích được người lao động hăng say lao động mà còn có thể gây ảnh hưởng lớn đến năng lực chuyên môn của

CBCCVC. Do đó chất lượng CBCCVC trong đơn vị được nâng cao qua việc bố trí sắp xếp lao động.

1.5. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng viên chức ở một số địa phương

1.5.1. Kinh nghiệm của huyện Tân Yên, tỉnh Bắc Giang

Huyện Tân Yên, tỉnh Bắc Giang, là huyện nằm cách Thành phố Bắc Giang 15 km, trong những năm qua để từng bước nâng cao trình độ lý luận chính trị, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, rèn luyện bản lĩnh chính trị, phẩm chất đạo đức, ý thức tổ chức kỷ luật cho đội ngũ CBCC cấp xã, huyện đã triển khai rất nhiều các giải pháp quan trọng, như: Cụ thể hoá nghị quyết, chỉ đạo của cấp trên về quá trình thực hiện các công tác quy hoạch, tuyển dụng, bố trí, sử dụng, điều động, luân chuyển, đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ CBCC BHXH huyện Tân Yên ;đảm bảo tuân thủ triệt để nguyên tắc tập trung, dân chủ, công khai, khách quan.

Thường xuyên làm tốt công tác giáo dục chính trị tư tưởng, rèn luyện bản lĩnh chính trị cho đội ngũ CBCC nhằm xây dựng đội ngũ CBCC BHXH huyện Tân Yên mạnh về số lượng, đảm bảo chất lượng, có tinh thần giác ngộ cách mạng cao có ý thức phấn đấu vươn lên hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

Quan tâm triển khai đồng bộ công tác quy hoạch từ xã, thị trấn đến huyện theo nguyên tắc phương án quy hoạch cán bộ phải đáp ứng được mục đích yêu cầu của cán bộ quản lý thời kỳ đẩy mạnh CNH-HĐH đất nước, phù hợp với thực tế và yêu cầu phát triển của địa phương. Mỗi chức danh quy hoạch từ 2 đến 3 người; mỗi người quy hoạch từ 2-3 chức danh.

Thường xuyên rà soát quy hoạch để kịp thời điều chỉnh bổ sung quy hoạch. Trên cơ sở đánh giá đúng trình độ năng lực tiến hành công tác đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn, lý luận cho đội ngũ CBCC. Huyện Tân Yên có giải pháp mới, yêu cầu các xã cử CBCC tham gia học việc ba tháng tại các

phòng, ban, cơ quan của huyện. Mỗi tuần học việc ba ngày, các ngày còn lại, CBCC về huyện thực hành, ứng dụng ngay kiến thức, kỹ năng được bồi dưỡng theo phân công công tác.

Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có CBCC lên học việc cử CBCC có năng lực trực tiếp hướng dẫn, truyền đạt kỹ năng, kinh nghiệm, kiến thức chuyên môn. Cán bộ hướng dẫn thực hiện chế độ nhận xét, đánh giá hàng tháng đối với cán bộ đến bồi dưỡng. Với chương trình này, đã có gần 200 CBCC ngành BHXH huyện Tân Yên được học việc. Thực tế khẳng định, hầu hết số cán bộ được tập huấn, bồi dưỡng đều áp dụng được các kiến thức, kỹ năng học vào công việc hằng ngày.

Quan tâm đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng đặc biệt là trụ sở làm việc của các xã; ưu tiên đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng đồng bộ cho các xã, trong đó quan tâm các địa bàn vùng cao, vùng sâu, vùng xa, vùng đặc biệt khó khăn. Làm tốt công tác đánh giá CBCC BHXH huyện Tân Yên hàng năm trên cơ sở tự phê bình và phê bình, quá trình thực hiện đảm bảo tính công bằng, khách quan, xác định chính xác kết quả làm việc, mức độ hoàn thành nhiệm vụ của từng CBCC. Chú trọng việc lấy hiệu quả công tác và sự đóng góp thực tế làm thước đo phẩm chất và năng lực CBCC BHXH huyện Tân Yên.

1.5.2. Kinh nghiệm của huyện Phổ Yên, tỉnh Thái Nguyên

Phổ Yên là huyện trung du nằm ở vùng phía nam tỉnh Thái Nguyên còn nhiều khó khăn nhưng do nhận thức được tầm quan trọng và có đồng bộ các giải pháp; chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức BHXH huyện Tân Yên được nâng lên, cơ cấu đội ngũ CBCC ngày càng hợp lý; tỷ lệ cán bộ trẻ, nữ, người dân tộc ở một số ngành, lĩnh vực tăng lên đáng kể.

Một số giải pháp huyện Phổ Yên, tỉnh Thái Nguyên đã thực hiện đó là:

Hàng năm, công tác đào tạo, bồi dưỡng CBCC được quan tâm trên cơ sở căn cứ vào tiêu chuẩn của từng chức vụ, chức danh, yêu cầu nhiệm vụ và phù hợp với quy hoạch CBCC.

Quan tâm công tác giáo dục chính trị tư tưởng, bản lĩnh chính trị, ý thức trách nhiệm, tác phong, thái độ làm việc cho đội ngũ CBCC BHH huyện Tân Yên. Không ngừng nêu cao tinh thần đoàn kết; đẩy mạnh tự phê bình và phê bình; kiên quyết đấu tranh chống các biểu hiện quan liêu, hách dịch xa rời nhân dân các hành vi tham nhũng, lãng phí. Trong công tác quy hoạch, xem xét lựa chọn những người có đủ các tiêu chuẩn, phù hợp với tình hình của địa phương để đưa vào nguồn quy hoạch, từng bước thử thách, giao nhiệm vụ cùng với rèn luyện trong môi trường thực tiễn, sau đó cử đào tạo, bồi dưỡng theo yêu cầu các chức danh tạo nguồn CBCC kế cận, bổ sung.

Công tác tuyển dụng, thu hút nhân tài được ưu tiên một bước, trước tiên là ưu tiên người địa phương, người tham gia công tác lâu năm và người có trình độ. Trong quá trình đánh giá nhận xét cán bộ có sự phối hợp giữa chính quyền cơ sở và các phòng ban chuyên môn cấp huyện. Trên cơ sở đánh giá xếp loại CBCC hàng năm huyện đã tiến hành tổng hợp, phân tích chất lượng đội ngũ CBCC từ đó có biện pháp bổ sung, điều chỉnh kịp thời về công tác quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và sử dụng CBCC cho từng xã trên địa bàn toàn huyện quan tâm trong công tác quy hoạch, kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao trình độ và bố trí tỷ lệ hợp lý trong bộ máy chính quyền.

Xây dựng kế hoạch tiến hành thường xuyên công tác kiểm tra công chức thực thi công vụ, trong đó đặc biệt quan tâm kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ được giao của CBCC. Kịp thời luân chuyển những CBCC có năng lực ngay từ đầu nhiệm kỳ để rèn luyện, bồi dưỡng cán bộ cho nhiệm kỳ sau. Đa số các CBCC luân chuyển được đánh giá hoàn thành tốt nhiệm vụ, có

hiều đóng góp, tạo động lực mới thúc đẩy hoàn thành các nhiệm vụ chính trị của địa phương.

1.5.3. Bài học kinh nghiệm cho BHXH Thành phố Lào Cai

Qua nghiên cứu kinh nghiệm của một số địa phương về nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC BHXH, một số kinh nghiệm có thể được vận dụng ở BHXH Thành phố Lào Cai:

Thứ nhất, làm tốt công tác giáo dục chính trị tư tưởng cho đội ngũ CBCC, rèn luyện bản lĩnh chính trị, ý thức trách nhiệm, tác phong, thái độ làm việc cho đội ngũ CBCC. Không ngừng nêu cao tinh thần đoàn kết.

Thứ hai, quan tâm tới công tác tuyển dụng, tuyển dụng, bố trí sử dụng CBCC; đảm bảo theo tiêu chuẩn, làm tốt công tác luân chuyển, điều động, kiên quyết không bố trí đối với những người không đủ tiêu chuẩn, xử lý kịp thời CBCC vi phạm.

Thứ ba, quan tâm tới công tác đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ cho CBCC; xây dựng kế hoạch đào tạo CBCC; chú trọng bồi dưỡng đối với CBCC không đủ tiêu chuẩn, cán bộ nữ, cán bộ là người dân tộc.

Thứ tư, thực hiện đúng quy trình, phương pháp để đánh giá CBCC. Trong quá trình đánh giá đảm bảo khách quan, dân chủ, công bằng. Thực hiện tốt công tác quy hoạch để tạo nguồn cán bộ, thường xuyên rà soát để bổ sung quy hoạch, việc bố trí, sắp xếp CBCC được thực hiện trên cơ sở kết quả đánh giá CBCC hàng năm cùng với quy hoạch, đào tạo.

Thứ năm, thường xuyên tiến hành công tác kiểm tra công chức thực thi công vụ đối với cơ sở.

Luân chuyển, điều động, sắp xếp nhiệm vụ khác đối với những người trình độ không đảm bảo, tăng cường cán bộ từ các ban ngành của huyện và của địa phương khác thay thế CBCC không đảm bảo năng lực, hoặc có vi phạm nghiêm trọng phải xử lý kỷ luật.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG VIÊN CHỨC TẠI BẢO HIỂM XÃ HỘI THÀNH PHỐ LÀO CAI

2.1. Tổng quan về Bảo hiểm xã hội thành phố Lào Cai

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển

Bảo Hiểm Xã Hội Thành Phố Lào Cai

Địa chỉ: 497, đường Hoàng Liên, Phường Kim Tân, Thành phố Lào Cai, Lào Cai

Thành phố Lào Cai - Mảnh đất kiên trung nơi địa đầu phía Bắc Tổ quốc - Vùng đất giàu tiềm năng phát triển kinh tế thương mại, dịch vụ du lịch và tiểu thủ công nghiệp. Thành phố có cửa khẩu quốc gia, quốc tế, có vị trí quan trọng trên tuyến hành lang kinh tế Côn Minh - Lào Cai - Hà Nội - Hải Phòng. Thành phố có tổng diện tích tự nhiên 221km², 17 đơn vị hành chính (12 phường, 5 xã), dân số trên 10 vạn người, thuộc 27 dân tộc. Người dân thành phố có truyền thống đấu tranh anh dũng trong kháng chiến, cần cù trong lao động sản xuất đã và đang đoàn kết một lòng, quyết tâm xây dựng thành phố văn minh, hiện đại, giàu đẹp, xứng đáng là Trung tâm chính trị, kinh tế, văn hoá, xã hội của Tỉnh và là Điểm hẹn hấp dẫn du khách muôn phương.

Bảo hiểm xã hội (BHXH) thành phố Lào Cai là cơ quan trực thuộc BHXH Việt Nam đặt tại thành phố Lào Cai, nằm trong hệ thống tổ chức của BHXH Việt Nam được thành lập theo Quyết định số 109/QĐ-BHXH-TCCB ngày 04/8/1995 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

Căn cứ nghị định số 19/CP ra ngày 16/02/1995 của chính phủ về việc thành lập BHXH Việt Nam và quyết định 16 QĐ/TC – CB ngày 15/06/1995 của tổng giám đốc BHXH Việt Nam về việc thành lập BHXH tỉnh, thành phố.

Theo đó, ngày 01/10/1995 BHXH thành phố Lào Cai được thành lập dưới sự giúp đỡ của UBND thành phố Lào Cai.

BHXH thành phố Lào Cai chịu sự lãnh đạo, quản lý trực tiếp toàn diện của BHXH tỉnh Lào Cai. Chịu sự quản lý về mặt hành chính nhà nước của UBND thành phố Lào Cai. Có tư cách pháp nhân có con dấu riêng, có tài khoản riêng, hệ thống tổ chức bộ máy gọn nhẹ là một trong cơ sở để công việc đạt được hiệu quả.

BHXH thành phố Lào Cai hoạt động dưới sự phối hợp chặt chẽ của đoàn thể các cấp từ khi thành lập mới có một ngàn đối tượng tham gia đến nay đã có trên 8,3 ngàn đối tượng tham gia bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp. Đã thực hiện giải quyết chế độ, chính sách Bảo hiểm xã hội, Bảo hiểm y tế thường xuyên cho trên 9,4 ngàn người mỗi năm. Ký kết hợp đồng khám chữa bệnh BHYT với 03 cơ sở khám chữa bệnh, hàng năm phối hợp với phòng Y tế đảm bảo quyền lợi cho khoảng trên 66 ngàn lượt người khám chữa bệnh bảo hiểm y tế.

Sau hơn 20 năm thành lập, với sự quan tâm, giúp đỡ của các cấp, các ngành, sự chỉ đạo chuyên môn của BHXH Thành phố, cùng với sự nỗ lực của các cán bộ nhân viên đơn vị, BHXH thành phố Lào Cai đã luôn hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, góp phần không nhỏ với sự thành công chung của hoạt động BHXH tỉnh.

Trong quá trình hoạt động, xây dựng và phát triển, BHXH tỉnh Lào Cai luôn nhận được sự quan tâm, chỉ đạo của Tỉnh uỷ, HĐND, UBND tỉnh Lào Cai, sự chỉ đạo trực tiếp về chuyên môn nghiệp vụ của BHXH Việt Nam, cùng với sự phối hợp tích cực của các cấp, các ngành, sự tham gia nhiệt tình của các đơn vị SDLĐ, người tham gia BHXH, BHYT và tinh thần trách nhiệm cùng với sự phấn đấu nỗ lực của tập thể cán bộ, công chức, viên chức BHXH từ huyện đến tỉnh. Hằng năm, BHXH tỉnh Lào Cai đều hoàn thành tốt

các nhiệm vụ chính trị được giao: Thực hiện tốt các chế độ chính sách BHXH, BHYT, bảo hiểm thất nghiệp (BHTN), duy trì và phát triển tỷ lệ bao phủ BHYT trên địa bàn tỉnh, số đối tượng tham gia không ngừng được mở rộng, số thu BHXH, BHTN, BHYT năm sau đều cao hơn năm trước và đều hoàn thành vượt mức kế hoạch giao; Chi trả các chế độ BHXH, BHYT hàng tháng cho các đối tượng đầy đủ, kịp thời, đảm bảo an toàn; Công tác hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết chế độ BHXH, BHTN, BHYT kịp thời, đảm bảo chế độ; Công tác ứng dụng công nghệ thông tin và cải cách hành chính thường xuyên được quan tâm và đẩy mạnh.

2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức

2.1.2.1. Chức năng :

Căn cứ Quyết định số 1414/QĐ-BHXH ngày 14/10/2016 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bảo hiểm xã hội địa phương, BHXH thành phố có chức năng, nhiệm vụ tổ chức thực hiện chế độ chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp quản lý quỹ bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế trên địa bàn theo quy định của BHXH Việt Nam và quy định của pháp luật. Chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của BHXH tỉnh và chịu sự quản lý hành chính nhà nước của Thành uỷ, UBND thành phố Lào Cai. Cụ thể như sau :

Bảo hiểm xã hội thành phố là cơ quan trực thuộc Bảo hiểm xã hội tỉnh đặt tại thành phố, có chức năng giúp Giám đốc Bảo hiểm xã hội tỉnh tổ chức thực hiện chế độ, chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, quản lý thu, chi bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế trên địa bàn thành phố theo cấp quản lý của Bảo hiểm xã hội Việt Nam và quy định của pháp luật.

Bảo hiểm xã hội thành phố chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Giám đốc Bảo hiểm xã hội tỉnh và chịu sự quản lý hành chính của nhà nước và của Ủy ban nhân dân thành phố

Bảo hiểm xã hội thành phố có tư cách pháp nhân, có con dấu, tài khoản và trụ sở riêng.

2.1.2.2. Nhiệm vụ và quyền hạn của BHXH thành phố Lào Cai:

Xây dựng, trình giám đốc BHXH tỉnh kế hoạch phát triển BHXH huyện dài hạn, ngắn hạn và chương trình công tác hàng năm; tổ chức thực hiện kế hoạch, chương trình sau khi được phê duyệt.

Tổ chức thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền, phổ biến các chế độ, chính sách, pháp luật về BHXH, BHYT; tổ chức khai thác, đăng ký, quản lý các đối tượng tham gia và hưởng chế độ BHXH, BHYT theo phân cấp.

Tổ chức cấp sổ BHXH, thẻ BHYT cho những người tham gia bảo hiểm theo phân cấp.

Tổ chức thu các khoản đóng BHXH, BHYT đối với các tổ chức và cá nhân theo phân cấp.

Hướng dẫn và tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết các chế độ BHXH, BHYT theo phân cấp.

Tổ chức chi trả các chế độ BHXH, BHYT theo phân cấp; từ chối việc đóng hoặc chi trả các chế độ BHXH, BHYT không đúng quy định.

Quản lý và sử dụng các nguồn kinh phí và tài sản theo phân cấp.

Tổ chức ký hợp đồng với các cơ sở, chữa bệnh có đủ điều kiện, tiêu chuẩn chuyên môn, kỹ thuật theo phân cấp; giám sát thực hiện hợp đồng và giám sát việc cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh, bảo vệ quyền lợi người có thẻ BHYT và chống lạm dụng quỹ BHYT.

Tổ chức ký hợp đồng với tổ chức, cá nhân làm đại lý do UBND xã, phường thị trấn giới thiệu và bảo lãnh để thực hiện chế độ chính sách BHXH, BHYT ở xã, phường, thị trấn theo chỉ đạo, hướng dẫn của BHXH tỉnh.

Kiểm tra, giải quyết các kiến nghị, khiếu nại, tố cáo về việc thực hiện chế độ, chính sách BHXH, BHYT đối với các tổ chức, cá nhân tham gia bảo hiểm, cơ sở khám chữa bệnh BHYT theo quy định của pháp luật.

Tổ chức thực hiện chương trình, kế hoạch cải cách hành chính theo chỉ đạo, hướng dẫn của BHXH tỉnh; tổ chức bộ phận tiếp nhận, trả kết quả giải quyết chế độ BHXH, BHYT theo cơ chế “một cửa” tại cơ quan BHXH thành phố.

Tổ chức hướng dẫn nghiệp vụ BHXH, BHYT cho các tổ chức và cá nhân tham gia BHXH.

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan nhà nước, các tổ chức chính trị- xã hội ở thành phố, với các tổ chức, cá nhân tham gia BHXH, BHYT để giải quyết các vấn đề có liên quan đến việc thực hiện các chế độ BHXH, BHYT theo quy định của pháp luật.

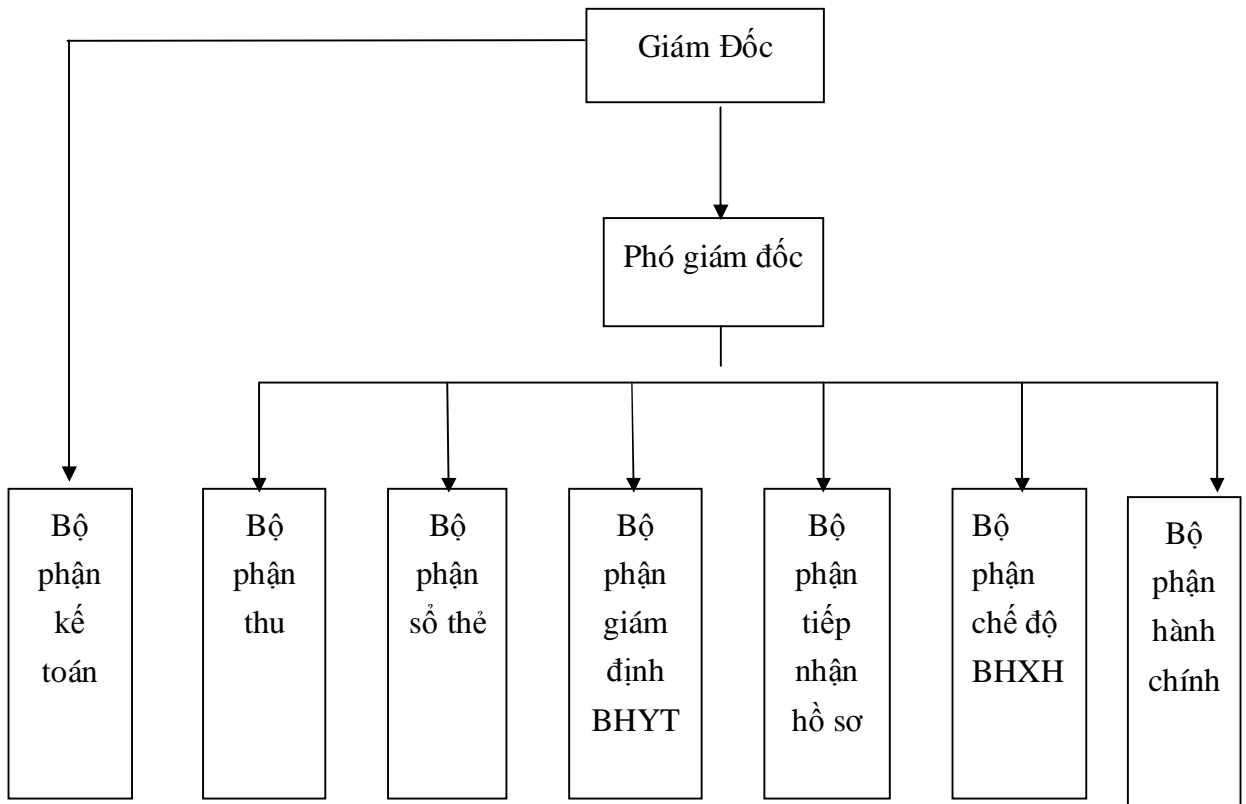
Đề xuất, kiến nghị với cơ quan nhà nước có thẩm quyền thanh tra, kiểm tra các tổ chức và cá nhân trong việc thực hiện BHXH, BHYT.

Cung cấp đầy đủ và kịp thời thông tin việc đóng, quyền được hưởng các chế độ bảo hiểm, thủ tục thực hiện BHXH, BHYT khi tổ chức, cá nhân tham gia bảo hiểm hoặc tổ chức công đoàn yêu cầu. Cung cấp đầy đủ và kịp thời tài liệu, thông tin liên quan theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

2.1.2.3. Cơ cấu tổ chức

- Về cơ cấu tổ chức: BHXH thành phố là đơn vị sự nghiệp trực thuộc BHXH tỉnh Lào Cai. Ngày mới thành lập BHXH thành phố Lào Cai có 6 cán bộ viên chức, trong đó có 5 cán bộ có trình độ trung cấp, 1 cán bộ có trình độ sơ cấp, với 2 đảng viên, từ Chi bộ đến các tổ chức đoàn thể phải sinh hoạt ghép với các cơ quan của thành phố. Đến tháng 4 năm 2002 sáp nhập 2 thị xã Lào Cai và thị xã Cam đường là thành phố Lào Cai bây giờ. BHXH thành phố

Lào Cai có 11 cán bộ. Qua 20 năm thực hiện nhiệm vụ được BHXH tỉnh giao, đến nay BHXH thành phố đã có 51 cán bộ, viên chức trong đó có 01 nhân viên tạp vụ, 02 cán bộ có trình độ trung cấp đang học đại học, còn lại đều có trình độ từ cao đẳng, đại học.



Sơ đồ 2.1. Sơ đồ tổ chức bộ máy của BHXH thành phố Lào Cai

(Nguồn: BHXH thành phố Lào Cai)

Giám đốc: là người đứng đầu cơ quan BHXH huyện Sóc Sơn, phụ trách chung và chịu trách nhiệm trực tiếp về toàn bộ các mặt hoạt động công tác BHXH trên địa bàn quản lý. Giám đốc là người quản lý điều hành và phân công công việc cho các cán bộ nhân viên trong đơn vị. Trực tiếp quản lý bộ phận kế toán tài vụ.

Phó giám đốc: người có nhiệm vụ thường trực, giúp việc cho giám đốc điều hành. Phó giám đốc 1 chịu trách nhiệm quản lý trực tiếp bộ phận thu và bộ phận cấp sổ thẻ của cơ quan. Phó giám đốc 2 chịu trách nhiệm quản lý bộ phận chế độ chính sách và bộ phận quản lý hồ sơ.

Bộ phận thu: có chức năng tổ chức, khai thác thu bảo hiểm tự nguyện; Quản lý đối tượng tham gia BHYT tự nguyện; Phối hợp với các phòng chức năng thẩm tra số liệu thu, chi từ quỹ BHXH; Tổng hợp, phân tích, đánh giá tiến độ thu bảo hiểm tự nguyện; Tiếp nhận hồ sơ của đối tượng mua bảo hiểm tự nguyện, phân loại hồ sơ mua BHYT tự nguyện; Xây dựng kế hoạch thu theo năm, quý, tháng; Tổ chức cấp, hướng dẫn, kiểm tra sổ BHXH, thẻ BHYT.

Bộ phận cấp sổ, thẻ: có chức năng tổ chức xét duyệt, cấp và quản lý sổ, thẻ bảo hiểm; Tiếp nhận, phân loại, khai thác sử dụng và tổ chức quản lý, lưu trữ hồ sơ, tài liệu liên quan đến thu BHXH theo quy định; Quản lý, hướng dẫn, kiểm tra các tổ chức, cá nhân tham gia BHXH, BHYT trong việc cấp, sử dụng sổ, thẻ bảo hiểm, tờ khai, danh sách người tham gia bảo hiểm; Chủ trì, phối hợp với bộ phận thu thực hiện kiểm tra đối chiếu, xác nhận vào sổ BHXH.

Bộ phận kế toán: có chức năng chủ trì phối hợp với các cán bộ đề lập, giao kế hoạch và tổng hợp đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch tài chính; Tổ chức cấp phát và quản lý kinh phí chi để chi trả cho đối tượng hưởng các chế độ trợ cấp BHXH bắt buộc và BHXH tự nguyện, hoạt động quản lý bộ máy và các nguồn kinh phí khác của đơn vị; Tổng hợp báo cáo tài chính theo định kỳ tháng, quý, năm gửi BHXH tỉnh theo quy định.

Bộ phận giám định: có chức năng tiếp nhận, kiểm tra thẩm định và tổng hợp hồ sơ; Thực hiện công tác giám định bệnh án; Theo dõi, kiểm tra thẻ BHYT; Hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các bệnh viện, các trung tâm y tế quyết

toán, thanh toán chi phí khám chữa bệnh hàng ngày; Kết hợp với các phòng có liên quan để kiểm tra, quyết toán, thanh toán chi phí khám chữa bệnh cho các bệnh viện, trung tâm y tế.

Bộ phận chế độ chính sách: có chức năng tiếp nhận hồ sơ thụ hưởng BHXH của các tổ chức, cá nhân; Cấp giấy chứng nhận cho người hưởng trợ cấp BHXH; Quản lý các đối tượng hưởng trợ cấp BHXH; Lập danh sách các đối tượng hưởng trợ cấp BHXH hàng tháng; Trả lời đơn thư khiếu nại về chế độ chính sách.

Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả: có chức năng kiểm tra và tiếp nhận các loại hồ sơ liên quan đến việc tham gia và hưởng chế độ, chính sách BHXH, BHYT của BHXH quận và các tổ chức, cá nhân tham gia BHXH; Chuyển hồ sơ tiếp nhận và nhận lại kết quả giải quyết từ các bộ phận liên quan để trả lại cho các tổ chức, cá nhân tham gia BHXH; Hướng dẫn, tư vấn các vấn đề liên quan đến thủ tục hồ sơ, chế độ chính sách...

Bộ phận hành chính: có chức năng cung cấp thông tin hoạt động, chỉ đạo và điều hành của đơn vị; Thông báo ý kiến của Ban Giám đốc; Giao việc, trao đổi công việc, lịch cá nhân, thông báo giấy mời, hội họp...

2.2. Thực trạng chất lượng viên chức tại BHXH thành phố Lào Cai

2.2.1. Thực trạng thể lực của viên chức

Bảng 2.1. Tình hình sức khỏe của viên chức

STT	Chỉ tiêu	Đơn vị	Năm				
			2014	2015	2016	2017	2018
1	Chiều cao	m					
	+ Nam		1,612	1,623	1,628	1,655	1,689
	+ Nữ		1,520	1,522	1,545	1,568	1,583
2	Cân nặng	kg					
	+ Nam		58,5	58,7	60,1	62,5	62,7
	+ Nữ		45,6	46,0	45,2	48,8	48,8
3	BMI-Chỉ số khối cơ thể						
	+ Nam		22,82	22,8	22,86	22,82	21,98
	+ Nữ		19,8	19,86	18,94	19,85	19,51
	Tỷ lệ người mắc bệnh.	%					
4	Tỷ lệ người mắc bệnh nghề nghiệp.		1,23	1,42	1,96	1,08	0,52
	Tỷ lệ mắc bệnh truyền nhiễm		0,45	0,95	1,57	1,44	0,96

STT	Chỉ tiêu	Đơn vị	Năm				
5	Tỷ lệ ngày công nghỉ ốm	%	7,3	8,22	8,01	7,75	7,97
6	Tỷ lệ ngày công nghỉ thai sản.	%	8,1	5,88	7,13	6,55	6,57
7	Số giờ mất khả năng lao động do tai nạn lao động	h	54	50	67	52	45
8	Tỷ lệ tai nạn lao động	%	0,0042	0,0039	0,0053	0,0040	0,0035

(Nguồn: Phòng tổ chức cán bộ)

Qua số liệu biểu 2.12 về tình hình theo dõi sức khỏe về thể lực của viên chức BHXH TP Lào Cai. Có thể thấy tình hình sức khỏe, thể lực nguồn nhân lực có sự biến chuyển theo chiều hướng tích cực trong 3 năm 2016 - 2018 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 BHXH TP Lào Cai cũng đạt mức tiêu chuẩn của WHO và có xu hướng tăng cân đối hơn qua từng năm.

Nhìn chung tại BHXH TP Lào Cai, viên chức có sức khỏe thể chất tốt, đủ khả năng đáp ứng yêu cầu công việc. Trong 5 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.

2.2.2. Thực trạng về trí lực và nâng cao trí lực của viên chức

2.2.2.1. Về trình độ chuyên môn nghiệp vụ

Trong giai đoạn từ năm 2016 đến năm 2018, trình độ chuyên môn của đội ngũ viên chức chuyên môn của BHXH thành phố Lào Cai đã được nâng cao đáng kể. Đến năm 2018, không có viên chức có trình độ chuyên môn sơ cấp, Trung cấp chuyên nghiệp chiếm 50%, Cao đẳng chiếm 14,58%, Đại học chiếm 32,44%. Tỷ lệ viên chức có trình độ trung cấp còn cao là do hệ quả trước đây để lại, một số chức danh bán chuyên trách, hợp đồng nên ưu tiên tuyển dụng một số đối tượng con em địa phương không có chuyên môn, nghiệp vụ. Kể từ khi Nghị định số 92/2009/NĐ-CP ra đời bổ sung thêm một số chức danh viên chức chuyên môn nên ưu tiên xét tuyển dụng các đối tượng này vào biên chế. Sau đó đội ngũ viên chức này mới đi học các khóa đào tạo về chuyên môn nghiệp vụ.

Bảng 2.2. Thực trạng viên chức theo trình độ chuyên môn nghiệp vụ từ năm 2016 đến năm 2018.

TT	Trình độ chuyên môn	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018
1	Sau đại học	0	1	2
2	Đại học	24	29	39
3	Cao đẳng	25	20	10
4	Trung cấp	5	1	0
5	Sơ cấp	1	0	0
Tổng		50	51	51

(Nguồn: BHXH thành phố Lào Cai)

Từ kết quả Bảng 2.4 cho thấy, số lượng viên chức có trình độ chuyên môn đại học năm 2016 là 25, thì đến năm 2018 số lượng viên chức có trình độ chuyên môn đại học tăng mạnh về số lượng là 39, giá trị tăng tuyệt đối so với năm 2016 là 14, tỷ lệ tăng tương đối là 21,43%. Số lượng cán bộ trình độ cao đẳng năm 2018 giảm so với năm 2016 là 15 người, số lượng cán bộ trình độ trung cấp giảm dần qua các năm khi mà số lượng cán bộ trình độ trung cấp năm 2016 là 5 thì đến năm 2018 chỉ còn là 0. Cán bộ trình độ sơ cấp cũng giảm dần qua các năm đến năm 2017 và năm 2018 không có viên chức có trình độ chuyên môn sơ cấp.

Có được sự thay đổi trình độ viên chức của BHXH thành phố Lào Cai trong giai đoạn 2016 - 2018 như trên là do được sự quan tâm chỉ đạo của của BHXH thành phố Lào Cai trong công tác đào tạo, tuyển dụng theo Quyết định số 798/2016/QĐ-UBND ngày 11/3/2016 của UBND tỉnh Lào Cai về chính sách thu hút người có trình độ đại học trở lên về công tác tại BHXH thành phố Lào Cai và chính sách hỗ trợ với viên chức của BHXH thành phố Lào Cai chưa đạt chuẩn; sự cố gắng, nỗ lực của đội ngũ viên chức của BHXH thành phố Lào Cai chưa đạt chuẩn và sự tạo điều kiện của tỉnh Lào Cai đối với các viên chức của BHXH thành phố Lào Cai trong quá trình đi học.

So với tiêu chuẩn quy định: Đến thời điểm 2018, theo quy định tiêu chuẩn tại Quyết định số 04/QĐ-BNV ngày 16/01/2004 của Bộ Nội vụ về việc ban hành tiêu chuẩn cụ thể đối với cán bộ, công chức xã, phường, thị trấn thì số lượng viên chức chuyên môn của BHXH thành phố Lào Cai đều đạt tiêu chuẩn theo quy định.

Tuy nhiên không có viên chức trình độ chuyên môn sau đại học qua các năm từ năm 2016 đến năm 2018 là một vấn đề còn hạn chế trong trình độ chuyên môn của các viên chức trên địa bàn. Khi mà thành phố Lào Cai đang phấn đấu trở thành thành phố hiện đại mới đầu tiên trên địa bàn tỉnh trong

năm 2020 thì yêu cầu về trình độ chuyên môn của viên chức phải ngày càng được nâng cao hơn nữa để đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế của tỉnh.

Để ngày càng nâng cao hơn nữa trình độ chuyên môn, đòi hỏi phải có sự nỗ lực của toàn bộ hệ thống chính trị của thành phố Lào Cai, sự quan tâm hỗ trợ của tỉnh, và sự phấn đấu cố gắng của viên chức của BHXH thành phố Lào Cai trong việc học tập bồi dưỡng để đáp ứng đòi hỏi ngày càng cao của nền hành chính cơ sở, của sự phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn.

2.2.2.2. Về trình độ lý luận chính trị, ngoại ngữ, tin học

Bảng 2.3. Thực trạng viên chức đạt chuẩn theo trình độ lý luận, ngoại ngữ, tin học từ năm 2016 - 2018

TT	Tiêu chuẩn	2016		2017		2018	
		Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
1	Lý luận chính trị	35	67,49	36	67,07	37	67,86
2	Quản lý nhà nước	21	44,27	20	43,60	19	42,56
3	Ngoại ngữ	11	13,62	12	13,41	15	22,32
4	Tin học	19	42,41	19	41,77	40	66,96

(Nguồn: BHXH thành phố Lào Cai)

Qua số liệu Bảng 2.5 ta thấy, tỷ lệ viên chức có trình độ lý luận đạt chuẩn (từ sơ cấp trở lên) từ năm 2016 đến năm 2018 chiếm khoảng 67% tổng số viên chức. Giá trị tuyệt đối tăng 1 viên chức đạt chuẩn trình độ lý luận chính trị. Số lượng tăng thêm này còn ít so với tỉ lệ gần 33% tổng số viên chức chưa đạt chuẩn về lý luận chính trị. Đối tượng chủ yếu được cử đi đào tạo là những người viên chức quan trọng, nằm trong quy hoạch trở thành cán bộ chủ chốt ở cơ quan như tài chính – kế toán, văn phòng – thống kê,.... Trong thời gian tới ngoài những người này cần phải có thêm các vị trí viên chức khác tham gia học tập, cố gắng đạt chuẩn về lý luận chính trị từ sơ cấp để đáp ứng nhu cầu công việc ngày càng cao trong thời gian tới. Từ đó xây

dựng đội ngũ viên chức có năng lực, được đào tạo đạt chuẩn, đảm bảo kế cận trong thời gian tới.

Tỷ lệ viên chức đạt chuẩn về trình độ quản lý nhà nước vẫn còn thấp, trong 3 năm từ năm 2016 đến năm 2018 tỷ lệ này dao động từ 42% đến 44%, số lượng viên chức đạt chuẩn về trình độ quản lý nhà nước trong giai đoạn này là 35 viên chức đạt chuẩn về trình độ quản lý nhà nước. Việc bồi dưỡng kiến thức quản lý nhà nước rất quan trọng đối với đội ngũ viên chức, bởi vì sau khi được tuyển dụng vào viên chức thì viên chức phải trải qua lớp bồi dưỡng kỹ năng quản lý nhà nước để làm quen với công việc sẽ đảm nhiệm trong cơ quan nhà nước ở địa phương, đồng thời tích lũy các kỹ năng để đáp ứng yêu cầu của cải cách hành chính.

Số lượng viên chức đạt chuẩn ngoại ngữ và tin học tăng qua các năm từ năm 2016 đến năm 2018. Số lượng viên chức đạt chuẩn về ngoại ngữ năm 2016 là 11 thì đến năm 2018 con số này 15 tăng thêm 4 cán bộ đạt chuẩn ngoại ngữ. Tuy nhiên tỷ lệ viên chức đạt chuẩn về ngoại ngữ chỉ chiếm 22,32% tổng số viên chức của BHXH thành phố Lào Cai, chủ yếu số lượng tăng thêm là những viên chức được tuyển dụng mới theo Quyết định số 798/2016/QĐ-UBND ngày 11/3/2016 của UBND tỉnh Lào Cai về chính sách thu hút người có trình độ đại học trở lên về công tác tại đây và chính sách hỗ trợ với viên chức chưa đạt chuẩn. Tỷ lệ này còn thấp một phần do tính chất công việc ít sử dụng ngoại ngữ.

Số lượng viên chức đạt chuẩn về tin học năm 2016 là 19 thì đến năm 2018 con số này là 40, chiếm tỷ lệ 66,96%. Sự tăng lên về số lượng viên chức đạt chuẩn về tin học giúp đáp ứng được nhu cầu trong việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý hành chính nhà nước.

Tuy nhiên, BHXH thành phố Lào Cai muốn phấn đấu trở thành trung tâm thương mại của tỉnh thì trong năm 2016, đội ngũ viên chức cần phải

không ngừng nâng cao trình độ lý luận chính trị, quản lý nhà nước, ngoại ngữ, tin học để đáp ứng ngày càng cao nhu cầu công việc được giao.

2.2.3. Thực trạng về phẩm chất và nâng cao phẩm chất của viên chức

2.2.3.1. Về phẩm chất chính trị.

Với 41 người vào Đảng chiếm tỷ lệ 88,39% (trên tổng số 51 viên chức); với người chưa vào Đảng là 10 chiếm tỷ lệ 11,61%. Đây là một tỷ lệ rất cao, đáp ứng được vị trí, chức danh của người cán bộ cơ sở, thể hiện được sự nỗ lực, cố gắng rèn luyện, công tác cũng như sự nhận thức, giác ngộ lý tưởng cách mạng đúng đắn của đội ngũ viên chức của BHXH thành phố Lào Cai.

Bảng 2.4. Thực trạng viên chức là đảng viên năm 2018

TT	Đối tượng	Số lượng viên chức (người)	Tỷ lệ (%)
1	Đảng viên	41	88,39
2	Chưa vào Đảng	27	11,61
Tổng số		68	100

(Nguồn: BHXH thành phố Lào Cai)

2.2.3.2. Về đạo đức lối sống

Đội ngũ viên chức BHXH thành phố Lào Cai là một trong những lực lượng nòng cốt của BHXH thành phố. Vì vậy, yêu cầu của đội ngũ cán bộ, viên chức BHXH thành phố Lào Cai phải có phẩm chất đạo đức và lối sống tốt. Điều này được thể hiện ở thái độ cần kiệm, liêm chính, chí công vô tư, nhiệt tình với công việc, tận tụy với nhân dân, có ý thức tổ chức kỷ luật công tác tốt. Người cán bộ cần phải trung thực, không cơ hội, gắn bó mật thiết với nhân dân và được nhân dân tín nhiệm.

2.2.3.3. Về chất lượng và hiệu quả thực hiện công việc được giao

Hàng năm trên cơ sở hướng dẫn đánh giá xếp loại cán bộ, công chức, viên chức của BHXH thành phố Lào Cai, BHXH thành phố Lào Cai đã tổ

chức hội nghị đánh giá, phân loại đối với đội ngũ viên chức và tổng hợp kết quả, phân loại hoàn thành nhiệm vụ đối với viên chức, đề nghị tặng giấy khen của Chủ tịch UBND thành phố cho viên chức hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được giao (với các mức đánh giá: Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ, hoàn thành tốt nhiệm vụ, hoàn thành nhiệm vụ nhưng năng lực còn hạn chế, không hoàn thành nhiệm vụ).

Qua bảng 2.7 ta thấy kết quả phân loại, đánh giá của các xã đội ngũ viên chức hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ năm 2018 là 29 người, tăng 8 người so với năm 2016, hoàn thành tốt nhiệm vụ năm 2018 là 46 người, tăng 6 người so với năm 2016; hoàn thành nhiệm vụ/hoàn thành nhiệm vụ nhưng còn hạn chế về năng lực giảm từ 11 người năm 2016 xuống còn 7 người năm 2018; không hoàn thành nhiệm vụ 0 người. Số viên chức cấp đề nghị Chủ tịch UBND tỉnh tặng giấy khen năm 2017 là 07 người, năm 2018 là 12 người.

Bảng 2.5. Kết quả đánh giá, phân loại viên chức từ năm 2016-2018

Năm	Mức độ phân loại đánh giá							
	Hoàn thành xuất sắc		Hoàn thành tốt		Hoàn thành/hoàn thành nhưng còn hạn chế		Không hoàn thành	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
2016	21	12,69	40	71,82	7	14,55	0	0,00
2017	23	14,02	41	73,17	4	9,89	0	0,00
2018	24	15,19	42	77,32	2	8,61	0	0,00

(Nguồn: BHXH thành phố Lào Cai)

2.2.3.4. Về uy tín trong công tác và năng lực tổ chức quản lý

Uy tín trong công tác và năng lực tổ chức quản lý công việc của đội ngũ viên chức BHXH thành phố Lào Cai được đánh giá trong bảng số liệu 2.8 dưới đây:

Bảng 2.6. Đánh giá của nhân dân về uy tín trong công tác và năng lực tổ chức quản lý công việc của đội ngũ viên chức BHXH thành phố Lào Cai

TT	Tiêu chí	Kết quả đánh giá				
		Rất tốt	Tốt	Khá	Trung Bình	Yếu
		1	2	3	4	5
1	Thái độ trách nhiệm, uy tín trong công việc	32	23	22	11	12
2	Năng lực tổ chức quản lý công việc	28	31	33	6	2

(Nguồn: Số liệu tác giả tự điều tra thu thập)

+ Về uy tín trong công tác:

Trong tổng 100 phiếu thì có 32 phiếu lựa chọn phương án rất tốt, 23 phiếu lựa chọn phương án tốt, 22 phiếu lựa chọn phương án khá. Số phiếu lựa chọn phương án trung bình và yếu là 23 phiếu tương ứng với tỷ lệ là 23%. Tỷ lệ này khá cao, cho thấy thái độ trách nhiệm, uy tín trong công việc của đội ngũ viên chức BHXH thành phố Lào Cai còn chưa cao. Điều này cho thấy một bộ phận không nhỏ trong đội ngũ viên chức trong công việc chưa lấy được lòng tin của dân, uy tín trong công tác còn thấp. Cần tiếp tục thực hiện nhiều giải pháp đồng bộ để nâng cao uy tín trong công việc của đội ngũ viên chức BHXH thành phố Lào Cai.

+ Về năng lực tổ chức, quản lý công việc

Bảng số liệu trên cho thấy, số phiếu lựa chọn phương án rất tốt là 28 phiếu tương ứng với tỷ lệ 28%. Có 31 phiếu lựa chọn phương án tốt và 33 phiếu lựa chọn phương án khá. Điều này cho thấy viên chức BHXH thành

phố Lào Cai có khả năng tổ chức quản lý công việc được đánh giá khá cao. Tuy nhiên, vẫn có 6 phiếu lựa chọn phương án trung bình và 2 phiếu chọn yếu. Điều này phản ánh vẫn còn một số viên chức tổ chức chưa tốt, quản lý công việc chưa khoa học, hiệu quả công việc chưa cao.

Qua kết quả thu thập trên, có thể thấy số phiếu lựa chọn phương án trung bình và yếu chiếm tỷ lệ rất thấp. Điều này thể hiện khả năng tổ chức quản lý rất tốt của viên chức BHXH thành phố Lào Cai, cần tiếp tục phát huy ngày càng nâng cao khả năng tổ chức quản lý trong công của đội ngũ cán bộ, viên chức BHXH thành phố Lào Cai.

Nhìn chung, chất lượng viên chức BHXH thành phố Lào Cai từng bước được củng cố và kiện toàn; các chức danh được sắp xếp ổn định và phát huy tác dụng. Hoạt động quản lý, điều hành của UBND tỉnh tiến bộ rõ rệt, phục vụ nhân dân ngày càng tốt hơn, chế độ chính sách đối với viên chức BHXH thành phố Lào Cai được cải thiện từng bước theo hướng đổi mới.

Tuy nhiên, qua chất lượng mọi mặt như đã phân tích trên đây cho thấy viên chức BHXH thành phố Lào Cai đã được đào tạo cơ bản và có hệ thống, tuy nhiên về mặt quản lý nhà nước chưa được đào tạo nên ảnh hưởng đến năng lực công tác của viên chức và chưa theo kịp để đáp ứng yêu cầu của sự nghiệp đổi mới. Một số viên chức có kinh nghiệm công tác, trình độ học vấn và chuyên môn không đồng đều, còn thiếu và yếu về nhiều mặt. Nhiều người vừa phải lo công tác chuyên môn, vừa phải theo học các lớp bổ túc văn hóa và bồi dưỡng nghiệp vụ để đạt chuẩn cán bộ cấp cơ sở. Một số viên chức BHXH thành phố Lào Cai còn thiếu sáng tạo trong vận dụng đường lối, nghị quyết của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước để xây dựng nhiệm vụ chính trị của đại phương, nên chưa có những giải pháp mang tính đột phá trong phát triển kinh tế xã hội của địa phương.

Từ thực trạng chất lượng đội ngũ viên chức BHXH thành phố Lào Cai hiện nay, đặt ra chương trình đào tạo, bồi dưỡng cho đội ngũ viên chức BHXH thành phố Lào Cai trong những năm tiếp theo để nâng cao trình độ mọi mặt cho đội ngũ này đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ mới. Ngoài việc cấp ủy các cấp quy hoạch cử cán bộ, viên chức BHXH thành phố Lào Cai đi học các chương trình về chuyên môn nghiệp vụ, lý luận chính trị, quản lý nhà nước...thì bản thân đội ngũ viên chức cần chủ động và xác định rõ việc học tập nâng cao trình độ mọi mặt là yếu tố rất quan trọng.

2.2.4. Thực trạng về cơ cấu đội ngũ viên chức

Hiện nay BHXH thành phố Lào Cai tuyển dụng cán bộ qua 2 cách sau:

Tuyển sụng thông qua kỳ thi công chức do BHXH Việt Nam tổ chức. BHXH Việt Nam tổ chức các đợt thi tuyển theo các tiêu chí và số điểm của 4 môn thi, chọn số lượng người mong muốn với thứ tự từ cao xuống thấp. Sau đó dựa vào số điểm để chọn thí sinh đạt điều kiện.

Tuyển dụng thông qua hợp đồng ký kết. Là những lao động có ký kết hợp đồng lao động dài hạn sau đó BHXH tỉnh Lào Cai bổ nhiệm các lao động này vào cơ quan BHXH huyện, thành phố theo yêu cầu cũng như cường độ công việc của các huyện, thành phố.

Trong thời gian qua, BHXH thành phố Lào Cai đã có những thay đổi về sơ cấu cán bộ nhân viên theo hướng tích cực qua đó đảm bảo tốt việc thực hiện nhiệm vụ của BHXH thành phố cũng như BHXH Việt Nam giao phó

Hiện nay, BHXH thành phố Lào Cai gồm có 51 cán bộ, viên chức

Bảng 2.7. Tình hình cán bộ, viên chức của BHXH thành phố Lào Cai

Đơn vị	Số Lượng	Giới tính	
		Nam	Nữ
Lãnh Đạo	3	2	1
Bộ Phận thu	11	5	6
Bộ phận chính sách	12	4	8
Bộ phận cấp sổ thẻ	7	2	5
Bộ phận kế toán	5	0	5
Bộ phận giám định	5	5	0
Bộ phận hành chính	7	1	6
Đại lý cấp xã	17	10	7
Tổng	68		

(Nguồn: BHXH thành phố Lào Cai)

- Về độ tuổi

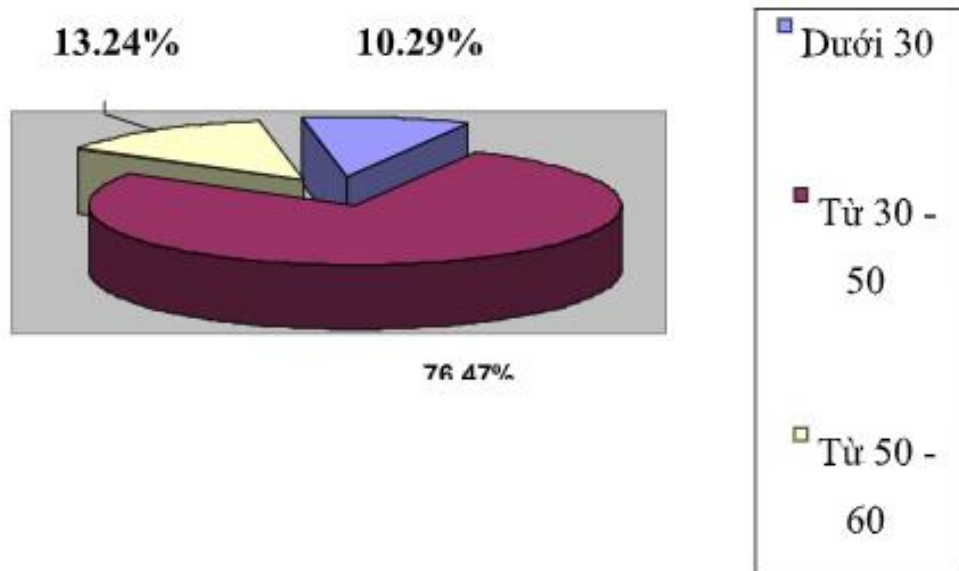
Số cán bộ, công chức, viên chức dưới 30 tuổi là 7 người, chiếm 10,29%, số công chức từ 31 đến 50 tuổi là 35 người, chiếm 76,47%, số công chức từ 51 đến 60 tuổi là 9 người, chiếm 13,24%. Như vậy, đa phần viên chức của BHXH thành phố Lào Cai có độ tuổi trung niên từ 30 đến 50. Với chỉ tiêu biên chế giữ cố định, nếu Sở không có chiến lược cán bộ phù hợp sẽ có thể xảy ra hẫng hụt CBCCVV kế cận trong thời gian tới. Cơ cấu tuổi theo tỷ lệ % được minh họa theo bảng dưới đây:

Bảng 2.8: Đội ngũ CBCCVV BHHH thành phố Lào Cai phân bố theo tuổi

Cơ cấu tuổi	Số lượng (người)	Tỉ trọng (%)
Dưới 30 tuổi	7	10,29
Từ 31 đến 50 tuổi	35	76,47
Từ 51 đến 60	9	13,24
Tổng	51	100

(Nguồn: Sở Nội vụ và tính toán của tác giả)

Sự phân bố về cơ cấu tuổi của đội ngũ CBCCVV BHHH thành phố Lào Cai được thể hiện rõ hơn trong hình sau:

**Hình 2.1. Phân bố đội ngũ CBCCVV theo cơ cấu tuổi**

2.3. Thực trạng các hoạt động nâng cao chất lượng viên chức tại BHXH Thành Phố Lào Cai

2.3.1. Thực trạng tuyển dụng và sử dụng viên chức

Tuyển dụng viên chức là một trong những nội dung quan trọng quyết định chất lượng của đội ngũ viên chức hiện tại cũng như tương lai. Nói đến cơ chế tuyển dụng là nói đến cách thức, phương pháp để lựa chọn cán bộ sao cho đúng người, đúng việc nhằm phát huy năng lực và sở trường của họ để đạt kết quả cao trong công tác.

Việc tuyển dụng viên chức ngành bảo hiểm xã hội thành phố Lào Cai đang dần thay thế việc tuyển dụng thông qua hình thức xét tuyển sang hình thức thi tuyển để lựa chọn được những cán bộ có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp với công việc được giao.

Trong những năm gần đây, bảo hiểm xã hội thành phố Lào Cai đã thực hiện một quy trình tuyển dụng chặt chẽ nhằm hạn chế những tiêu cực nảy sinh trong quá trình tuyển dụng. Các tiêu chuẩn tuyển dụng phải xuất phát trên cơ sở yêu cầu tiêu chuẩn chức danh đảm nhận, phải bám sát yêu cầu của tổ chức và bám sát định hướng chung của công tác tổ chức cán bộ là phải trẻ hóa đội ngũ viên chức, nâng cao trình độ đáp ứng yêu cầu của của quá trình CNH-HĐH đất nước.

Tuyển dụng viên chức phải chú ý đến việc tuyển dụng được nhân tài cho đội ngũ viên chức cần có cơ chế, chính sách đãi ngộ xứng đáng cho việc thu hút người giỏi tham gia tuyển dụng. Thực hiện Quyết định số 798/2009/QĐ-UBND ngày 11/3/2010 của UBND tỉnh Lào Cai về chính sách thu hút người có trình độ đại học trở lên về công tác tại địa phương và chính sách hỗ trợ với viên chức chưa đạt chuẩn. Từ nửa cuối năm 2016 đến nay lượng viên chức tuyển dụng về bảo hiểm xã hội thành phố Lào Cai đều có trình độ đại học và trẻ tuổi, điều này dần nâng cao chất lượng, tính năng động, ham học hỏi cho đội viên chức trên địa bàn, dần thay thế đội ngũ viên chức có trình độ yếu kém, trì trệ.

2.3.2. *Thực trạng đào tạo và bồi dưỡng*

Trong những năm qua, các cấp chính quyền tỉnh Lào Cai luôn quan tâm xây dựng bộ máy chính quyền cơ sở, nhằm thực hiện tốt các nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, an ninh - quốc phòng ở địa phương. Đến nay, hệ thống tổ chức chính quyền đã đi vào nền nếp và ổn định; Ủy ban nhân dân đã tổ chức thực hiện tốt đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước, an ninh chính trị, trật tự, an toàn xã hội được giữ vững, kinh tế - xã hội phát triển, phát huy quyền làm chủ của nhân dân trong việc tham gia quản lý Nhà nước và giải quyết những vấn đề bức xúc trong dân.

Có thể nói rằng công tác đào tạo, bồi dưỡng viên chức tại BHXH TP Lào Cai trong thời gian qua đã có những chuyển biến tích cực và từng bước đi vào nề nếp, ổn định. Trên cơ sở Quyết định số 3617/QĐ-UBND ngày 02/11/2011 của Chủ tịch UBND tỉnh Lào Cai về việc ban hành kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức trên địa bàn tỉnh Lào Cai giai đoạn 2011 – 2015, hàng năm UBND thành phố Lào Cai đã mở các lớp tập huấn, bồi dưỡng kiến thức về nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp trong thực thi công vụ cho cán bộ, công chức. Qua đó đã nâng cao kiến thức về quản lý nhà nước, kỹ năng lập kế hoạch, kiến thức về chuyên môn nghiệp vụ thuộc các lĩnh vực đảm nhiệm, về kỹ năng giao tiếp trong thực thi công việc.

Bảng 2.9. Kết quả đào tạo, bồi dưỡng viên chức BHXH thành phố Lào Cai giai đoạn 2016 – 2018

TT	Lớp đào tạo, bồi dưỡng	Số học viên tham gia
1	Bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp trong thực thi công vụ cho cán bộ, công chức, viên chức	60
2	Bồi dưỡng kiến thức QLNN và kỹ năng giao tiếp trong thực thi công vụ	61
3	Bồi dưỡng kiến thức QLNN	60

(Nguồn: BHXH thành phố Lào Cai).

Qua bảng, ta thấy các lớp đào tạo qua các năm hầu như không có sự biến động nhiều, do đây là những lớp được tổ chức định kỳ hàng năm, với số lượng lớp như vậy hàng năm đã phần nào đáp ứng được nhu cầu nâng cao kiến thức cho đội ngũ công chức trong giai đoạn hiện nay. Nhưng một vấn đề bất cập trong thời đại ngày nay: thời đại công nghệ thông tin, thời đại hội nhập – kinh tế quốc tế, việc trang bị kiến thức tin học đối với cán bộ chuyên môn lại càng trở nên cần thiết. Máy tính là công cụ có vai trò rất quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả công việc, nó giúp cho công việc được tiến hành nhanh chóng. Những kiến thức về tin học mà viên chức cần nắm là: tin học căn bản, tin học văn phòng, khai thác một số phần mềm nghiệp vụ,... nhưng qua thực tế tìm hiểu thì các lớp đào tạo về tin học dành riêng cho viên chức ngành BHXH hầu như không có hiệu quả nhiều vì đa phần các đối tượng chưa biết sử dụng máy tính đều đã nhiều tuổi nên việc tiếp thu và thực hành về tin học là rất khó khăn.

Công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng cán bộ chủ chốt của BHXH thành phố Lào Cai. Đào tạo, bồi dưỡng là con đường duy nhất để nâng cao kiến thức trong điều kiện đội ngũ cán bộ chủ chốt của BHXH thành phố Lào Cai đang bị thiếu hụt kiến thức như hiện nay.

Để đạt được mục tiêu về nâng cao chất lượng cán bộ đã đề ra, trong những năm qua BHXH thành phố Lào Cai đã thường xuyên quan tâm, chỉ đạo làm tốt công tác xây dựng kế hoạch, tổ chức thực hiện đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, nhất là đội ngũ cán bộ chủ chốt, chú trọng đào tạo về chuyên môn, lý luận chính trị, tăng cường bồi dưỡng kỹ năng, nghiệp vụ nhằm nâng cao khả năng thực hành, xử lý tình huống đối với từng chức vụ, loại hình công việc.

Bên cạnh những kết quả đạt được nêu trên, công tác đào tạo, bồi dưỡng viên chức tại BHXH thành phố Lào Cai còn những hạn chế cần khắc phục đó là:

Công tác quy hoạch đào tạo để xây dựng đội ngũ viên chức đảm bảo cơ cấu, chức danh đồng bộ, hợp lý chưa được định hướng rõ; đào tạo, bồi dưỡng chưa thực sự gắn với sử dụng. Số lượt viên chức được cử đi đào tạo, bồi dưỡng tuy khá nhiều nhưng số nợ tiêu chuẩn về trình độ lý luận chính trị, chuyên môn nghiệp vụ vẫn còn không ít.

Nhiều nơi còn mang tính hình thức, phiến diện, chưa gắn việc đào tạo, bồi dưỡng với bố trí, sắp xếp dẫn đến tình trạng một số người được đào tạo nhưng không được bố trí sử dụng.

Nội dung chương trình bồi dưỡng còn nhiều trùng lặp; còn mang nặng tính khái quát, chung chung, chưa đạt được những kiến thức, kỹ năng cần thiết cho từng loại viên chức; còn mang nặng lý thuyết, thiếu đúc kết, phổ biến kinh nghiệm thực tiễn; chưa chú trọng đào tạo kỹ năng thực thi nhiệm vụ, công vụ...

2.3.3. Thực trạng công tác sử dụng viên chức

Theo thống kê năm 2018 tổng số viên chức tại BHXH thành phố Lào Cai là 51 người. Phần lớn viên chức tại BHXH thành phố Lào Cai được bố trí đều cơ bản đảm bảo đúng tiêu chuẩn, phù hợp với sở trường, năng lực, phẩm chất, nguyện vọng. Chỉ còn một số ít viên chức tại BHXH thành phố Lào Cai tuyển dụng theo tiêu chuẩn cũ nên trình độ chuyên môn còn hạn chế, chưa đáp ứng được trình độ chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp với công việc được giao.

Trong giai đoạn từ năm 2016-2018, BHXH thành phố Lào Cai đã tổ chức việc tuyển dụng bằng hình thức xét tuyển một cách chặt chẽ nhằm lựa chọn những viên chức có trình độ từ đại học chính quy trở lên theo Quyết định số 798/2010/QĐ-UBND của UBND tỉnh Lào Cai về chính sách thu hút người có trình độ đại học trở lên về công tác tại xã và chính sách hỗ trợ với viên chức chưa đạt chuẩn. Đồng thời sắp xếp vị trí phù hợp với trình độ

chuyên môn của viên chức. Đây là cơ sở để viên chức luôn hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao. Ngoài ra, cán bộ lãnh đạo tại BHXH thành phố Lào Cai luôn quan tâm chỉ đạo tăng cường công tác kiểm tra giám sát để có những chính sách khen thưởng, kỷ luật từ đó nâng cao hiệu quả làm việc của viên chức.

Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại việc viên chức có trình độ chuyên môn chưa phù hợp với vị trí công tác và yêu cầu thực tiễn của công việc nên hiệu quả công việc chưa cao.

Bảng 2.10. Đánh giá của cán bộ quản lý BHXH TP Lào Cai về sự phù hợp giữa trình độ, năng lực của viên chức tại BHXH thành phố Lào Cai đối với các vị trí đang đảm nhận

TT	Nội dung	Tổng số ý kiến	Ý kiến đánh giá									
			Rất phù hợp		Phù hợp		Bình thường		Không phù hợp		Rất không phù hợp	
			SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%
1	Công việc đang đảm nhận phù hợp với năng lực của công chức	50	4	8	19	38	19	38	5	10	3	6
2	Công việc đang đảm nhận phù hợp với chuyên ngành đào tạo	50	7	14	15	30	10	20	11	22	7	14

(Nguồn: Số liệu khảo sát, thu thập)

Thông qua việc lấy ý kiến viên chức tại BHXH thành phố Lào Cai tại bảng 2.10 về sự phù hợp giữa trình độ, năng lực chuyên môn của viên chức

đối với vị trí đang đảm nhận, có thể nhận thấy một số vị trí viên chức tại BHXH thành phố Lào Cai chưa thực sự phù hợp với trình độ, năng lực chuyên môn.

Qua bảng 2.11 ta thấy sự đánh giá của cán bộ quản lý về công việc viên chức đang đảm nhận phù hợp với năng lực của công chức là khá cao, mức độ rất đồng ý là 4, chiếm tỷ lệ 8%; đồng ý là 19, chiếm tỷ lệ là 38%; bình thường là 19, chiếm tỷ lệ 38%.

Đánh giá về công việc đang đảm nhận phù hợp với chuyên ngành đào tạo là khá cao, mức độ rất đồng ý là 7, chiếm tỷ lệ 14%; mức độ đồng ý là 15, chiếm tỷ lệ 30%; mức độ bình thường 10, chiếm tỷ lệ 20%.

Tuy nhiên, vẫn có 10% ý kiến đánh giá không đồng ý, 6% ý kiến đánh giá rất không đồng ý về công việc đang đảm nhận phù hợp với năng lực của viên chức và 22% ý kiến đánh giá không đồng ý, 14% ý kiến đánh giá rất không đồng ý về công việc đang đảm nhận phù hợp với chuyên ngành đào tạo của viên chức.

Qua kết quả thu thập được, có thể thấy vẫn có một số viên chức tại BHXH thành phố Lào Cai có trình độ chuyên môn và năng lực chưa thật sự phù hợp với vị trí công việc đang đảm nhiệm. Đây là hệ quả trước đây để lại, một số viên chức có trình độ chuyên môn không đáp ứng được yêu cầu công việc, năng lực cá nhân không phù hợp với đặc điểm công việc. Ví dụ như vị trí Trưởng phòng kế toán đều là những người không được đào tạo chính quy nên trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ rất hạn chế; hay như vị trí viên chức tài chính, kế toán là người ở các địa phương khác, không thông thạo địa bàn, quan hệ với nhân dân trên địa bàn rất hạn chế nên khi giải quyết công việc hiệu quả không cao,...

Kết quả thu thập được theo tác giả nhận xét là tương đối chính xác, do quy định về số lượng và cơ cấu viên chức nên một viên chức phải có hiểu biết

trên nhiều lĩnh vực, đồng thời phải có hiểu biết nhất định về đặc điểm của địa phương. Ví dụ như vị trí giao dịch viên, đây là vị trí phải có hiểu biết của 4 ngành trong khi đó mỗi viên chức lại chỉ được đào tạo theo một chuyên ngành, đồng thời phải thông thạo địa bàn địa phương.

Vì vậy, để đảm bảo phù hợp với công việc, ngoài nỗ lực học hỏi tự nâng cao trình độ của viên chức, cần thiết phải có kế hoạch đào tạo bổ sung kiến thức chuyên môn cho viên chức tại BHXH thành phố Lào Cai từ đó đáp ứng tốt hơn yêu cầu của công việc.

2.4. Thực trạng các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng đội ngũ viên chức tại BHXH TP Lào Cai

2.4.1. Quan điểm của Đảng

Trong những năm qua Đảng, Nhà nước ta đã quan tâm, đầu tư cơ sở vật chất và tài chính cho công tác , nâng cao chất lượng đội ngũ viên chức ngành bảo hiểm . Các cơ sở đào tạo cũng đã phối hợp với BHXH TP Lào Cai để sử dụng và quản lý đội ngũ viên chức, khảo sát đánh giá nhu cầu, và thực hiện đào tạo được một đội viên chức đông đảo, phong phú, góp phần quan trọng vào việc giải quyết các nhiệm vụ nghiên cứu, phát triển lý luận đặt ra. Tuy nhiên, thực tế việc xác định nhu cầu đào tạo nâng cao chất lượng viên chức vẫn còn không ít bất cập.

Từ năm 2021, thực hiện điều chỉnh tuổi nghỉ hưu theo mục tiêu tăng tuổi nghỉ hưu chung, thu hẹp dần khoảng cách về giới trong quy định tuổi nghỉ hưu; sửa đổi các quy định về mức đóng, căn cứ đóng bảo hiểm xã hội để đạt mục tiêu mở rộng diện bao phủ bảo hiểm xã hội...

Đây là một trong những nội dung cải cách được nêu trong Nghị quyết số 28-NQ/TW của Hội nghị lần thứ 7 Ban Chấp hành Trung ương Đảng Cộng sản Việt Nam khoá XII về cải cách chính sách bảo hiểm xã hội vừa được Tổng Bí thư Nguyễn Phú Trọng ký ban hành ngày 23/5/2018.

Bên cạnh đó, các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam, BHXH các tỉnh, thành phố và BHXH Bộ Quốc phòng, BHXH Công an nhân dân căn cứ chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của đơn vị để xác định cụ thể những nhiệm vụ, chỉ tiêu, biện pháp thực hiện phù hợp với yêu cầu, điều kiện cụ thể ở từng địa phương, đơn vị. Hàng năm, thực hiện kiểm điểm, đánh giá kết quả thực hiện phong trào thi đua trong báo cáo tổng kết năm. Tổ chức sơ kết phong trào thi đua lần 1 vào năm 2021 (gắn với tổng kết phong trào thi đua thực hiện Nghị quyết 21-NQ/TW); tổ chức sơ kết phong trào thi đua lần 2 vào năm 2025 và tổng kết phong trào thi đua vào năm 2030; đồng thời khen thưởng theo thẩm quyền và đề nghị cấp trên khen thưởng cho các tập thể, cá nhân thực hiện tốt.

Tại BHXH Lào Cai hiện nay là đơn vị tiên phong triển khai xây dựng "Đề án xác định vị trí việc làm và cơ cấu công chức, viên chức theo ngạch của ngành BHXH Việt Nam" từ năm 2011, với danh mục 140 vị trí việc làm ngành BHXH từ tỉnh đến địa phương. Năm 2016, Bộ Nội vụ đã phê duyệt danh mục 19 vị trí việc làm ngành BHXH để thay thế danh mục 140 vị trí việc làm năm 2011. Căn cứ khung danh mục các vị trí việc làm đã được Bộ Nội vụ phê duyệt, BHXH Lào Cai đã chỉ đạo các đơn vị trực thuộc liên quan *“Hoàn thiện bản mô tả vị trí việc làm và khung năng lực của từng vị trí việc làm theo danh mục đã được Bộ Nội vụ phê duyệt”*.

2.4.2. Điều kiện kinh tế - xã hội

Năm 2018, nền kinh tế Lào Cai tăng trưởng khá đồng đều trên các lĩnh vực theo hướng phát triển chiều sâu, bền vững đã cho thấy hướng đi của tỉnh Lào Cai trong thời gian qua là đúng và trúng" là khẳng định của ông Đặng Xuân Phong, Chủ tịch UBND tỉnh Lào Cai. Kết thúc năm 2018, 25/25 chỉ tiêu kinh tế xã hội chính được HĐND tỉnh Lào Cai giao kế hoạch đều hoàn thành; trong đó, 10 chỉ tiêu vượt kế hoạch, 15 chỉ tiêu đạt kế hoạch. Với những kết quả đã đạt được, tỉnh Lào Cai là địa phương có tốc độ tăng trưởng kinh tế cao

thứ 3 trong 14 tỉnh trung du miền núi phía Bắc, sau Thái Nguyên và Bắc Giang

Bên cạnh đó điều kiện kinh tế - xã hội còn nhiều khó khăn, chất lượng cán bộ không đồng đều đã ảnh hưởng đến kết quả thực hiện các mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội, bảo đảm quốc phòng - an ninh của tỉnh Lào Cai trong những năm qua. Để khắc phục rào cản đó, ngay đầu nhiệm kỳ 2015-2020, Ban Thường vụ Tỉnh ủy Lào Cai đã xác định cần tập trung bồi dưỡng, rèn luyện, từng bước xây dựng đội ngũ cán bộ trẻ, có năng lực, dám nghĩ, dám làm...

Rút kinh nghiệm từ hạn chế của công tác cán bộ giai đoạn trước, đó là thiếu hụt cán bộ trẻ, cán bộ người dân tộc thiểu số có năng lực, dám nghĩ dám làm, ngay đầu nhiệm kỳ 2015-2020, Ban Thường vụ Tỉnh ủy Lào Cai đã tập trung chỉ đạo 14 đảng bộ trực thuộc xây dựng chương trình, kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ trong ngành bảo hiểm cụ thể. Trong đó, tỉnh hết sức chú trọng công tác điều động, luân chuyển cán bộ phải bảo đảm nguyên tắc tập trung dân chủ, nguyên tắc Đảng thống nhất lãnh đạo công tác cán bộ và quản lý cán bộ; đồng thời tạo điều kiện đưa cán bộ trẻ luân chuyển về cơ sở, trau dồi kinh nghiệm thực tiễn, tạo môi trường cho cán bộ rèn luyện, cống hiến. Đây được xem như một khâu quan trọng tạo đột phá trong công tác cán bộ của tỉnh.

Với phương châm "*Chủ động, thận trọng, chặt chẽ*", Ban Thường vụ Tỉnh ủy Lào Cai đã lựa chọn một số cán bộ là lãnh đạo cấp ngành có năng lực, triển vọng điều động về các huyện, thị xã, thành phố. Quá trình này được tỉnh gắn với yêu cầu nâng cao năng lực lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành và tổ chức thực hiện nhiệm vụ chính trị ở địa phương, từng bước xây dựng Đảng, xây dựng hệ thống chính trị trong sạch, vững mạnh. Đồng thời, Ban Thường vụ Tỉnh ủy lựa chọn một số đồng chí lãnh đạo huyện là Phó Chủ tịch UBND

để điều động về các ngành chuẩn bị đội ngũ cán bộ kế cận cho các đơn vị. Quy trình thực hiện cán bộ luân chuyển được kết hợp chặt chẽ giữa công tác tư tưởng và tổ chức; coi trọng công tác tư tưởng khi có yêu cầu luân chuyển. Từ đó, cán bộ luân chuyển ở tỉnh đều tự giác chấp hành, thực hiện quyết định điều động, luân chuyển của tổ chức.

2.4.3. Nguồn nhân lực

Việt Nam là một quốc gia đang phát triển, có thu nhập trung bình thấp, có tốc độ già hóa dân số tăng nhanh, tuổi thọ người dân được nâng lên, tỷ suất sinh giảm... Điều này khiến cho tỷ lệ lao động trên số người hưởng lương hưu thấp đã và đang đặt ra những yêu cầu khách quan, cấp bách của việc tổ chức thực hiện có hiệu quả các chính sách an sinh xã hội, trong đó có chính sách bảo hiểm xã hội (BHXH) phù hợp với trình độ phát triển nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa, hội nhập quốc tế của đất nước, bảo đảm tầm nhìn dài hạn, linh hoạt, đa dạng, đa tầng, hiện đại; hướng tới BHXH toàn dân, tạo bước đột phá để BHXH thực sự là trụ cột của chính sách an sinh xã hội của Đảng, Nhà nước.

Xây dựng nguồn nhân lực nói chung, nguồn nhân lực CLC nói riêng được tỉnh Lào Cai quan tâm bằng việc ban hành các cơ chế, chính sách như: Thu hút người có trình độ cao về công tác tại tỉnh, hỗ trợ cán bộ, công chức đi học sau đại học; nhờ đó, đã góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực vào quá trình xây dựng và phát triển của tỉnh.

Bên cạnh đó, tỉnh Lào Cai đã chú trọng phát triển mạnh giáo dục phổ thông, giáo dục thường xuyên, nâng cao chất lượng giáo dục, tạo nguồn đào tạo nhân lực chất lượng cao. Năng lực đào tạo của các trường chuyên nghiệp trong tỉnh được nâng lên cả về quy mô và chất lượng, đáp ứng được một phần nhu cầu nhân lực phục vụ phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh.

Theo số liệu thống kê của cơ quan chuyên ngành, tính đến hết năm 2018, nhân lực trình độ đại học, sau đại học tăng mạnh về số lượng ở cả khu vực công và khu vực tư. Toàn tỉnh có 18.671 người có trình độ đại học, sau đại học, tăng 6.044 người so với năm 2016. Trong đó, nhân lực chất lượng cao có 1.814 người, gồm tiến sĩ có 8 người, thạc sĩ có 476 người, bác sĩ chuyên khoa I, II có 205 người, đại học loại giỏi có 1.125 người.

Trong đó, khu vực công có 1.083 người, tăng 400 người so với năm 2016; tập trung chủ yếu ở các ngành: Giáo dục, Y tế và một số ngành khác. Khu vực tư có 731 người, tăng 200 người so với năm 2016; tập trung chủ yếu ở các ngành: Công nghiệp, nông nghiệp, thương mại và xây dựng. Số lượng và chất lượng nguồn nhân lực có ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động nâng cao chất lượng viên chức ngành bảo hiểm xã hội nói riêng và các ngành khác.

2.4.4. Nhận thức của viên chức

Đội ngũ CB, ĐV, CC, VC hiện nay, xét cả về chất lượng và số lượng, chưa ngang tầm với yêu cầu ngày càng cao của giai đoạn đẩy mạnh CNH-HĐH đất nước và hội nhập quốc tế. Ở một số nơi có tình trạng vừa thừa, vừa thiếu CB, CC, VC; một bộ phận CB, ĐV, CC, VC yếu kém năng lực chuyên môn, thiếu cán bộ nghiên cứu và chuyên gia giỏi. Trình độ tổ chức, quản lý của một bộ phận CB, CC, VC trong các cơ quan, tổ chức thuộc HTCT còn thấp, không đồng bộ. Một số CB, CC, VC có chức, có quyền có biểu hiện tham vọng cá nhân, cục bộ, kèn cựa địa vị, cơ hội, gia trưởng độc đoán, quan liêu, gây phiền hà, nhũng nhiễu nhân dân; ý thức tổ chức kỷ luật kém, phát ngôn và làm việc tùy tiện, gây mất đoàn kết nội bộ nghiêm trọng...

Những biểu hiện trên diễn biến phức tạp, ảnh hưởng xấu đến việc phát huy vai trò lãnh đạo và tăng cường sức chiến đấu của Đảng, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của Nhà nước. Trước những biến động phức tạp trên thế giới, khu vực, tình hình trong nước còn nhiều khó khăn, do nhận thức mơ hồ,

lệch lạc về Chủ nghĩa Mác-Lênin và chủ nghĩa xã hội, một bộ phận CB, CC, VC có biểu hiện dao động, giảm sút niềm tin, hoài nghi với đường lối, chủ trương, chính sách đổi mới của Đảng và Nhà nước. Tư tưởng chạy theo đồng tiền, tình trạng tham nhũng, lãng phí, quan liêu... làm cho một bộ phận CB, CC, VC xa rời lý tưởng, sa sút về phẩm chất đạo đức, lối sống..., ảnh hưởng không nhỏ đến uy tín và sức chiến đấu của Đảng, đến năng lực và hiệu quả hoạt động của các tổ chức trong cơ quan.

Trước hết, cần làm tốt công tác giáo dục chính trị tư tưởng, nâng cao nhận thức của CB, CC, VC về đổi mới, sắp xếp tổ chức, bộ máy, tinh giản biên chế; tăng cường tuyên truyền, vận động, thuyết phục, tạo sự thống nhất cao trong Đảng và sự đồng thuận trong xã hội. Tập trung giáo dục, tuyên truyền cho CB, CC, VC và các tầng lớp nhân dân về tính tất yếu khách quan, ý nghĩa, tầm quan trọng, quan điểm, mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả; những thuận lợi, khó khăn, thách thức, những vướng mắc trong quá trình tổ chức thực hiện; làm cơ sở thống nhất nhận thức và hành động trong Đảng, các tổ chức và toàn xã hội.

2.5. Đánh giá chung

2.5.1. Ưu điểm

- Về năng lực chuyên môn và kỹ năng công tác

Hoạt động thực thi công vụ của viên chức là công việc phức tạp, đòi hỏi người viên chức phải có năng lực và phải biến những kiến thức đã học thành thực tiễn và phát triển những kỹ năng của bản thân. Nhìn chung đội ngũ viên chức tại BHXH TP Lào Cai đã có năng lực và những kỹ năng cơ bản trong việc thiết lập các mục tiêu, tổ chức thực hiện các công việc cá nhân.

Về cơ bản đội ngũ viên chức tại BHXH TP Lào Cai đang dần nâng cao năng lực và rèn luyện các kỹ năng cần thiết trong ứng xử, giao tiếp, có sự hiểu

biết và tôn trọng lẫn nhau, có trách nhiệm với công việc được giao, có thái độ đúng đắn trong quá trình thực thi công vụ, đội ngũ viên chức tại BHXH TP Lào Cai là người thường xuyên tiếp xúc, làm việc trực tiếp với người dân cho nên đội ngũ này cần có thái độ ân cần, hòa nhã, có thái độ tích cực, tự giác, kỷ luật cao, không gây sách nhiễu, phiền hà trong thực thi công vụ. Phần lớn đội ngũ viên chức tại BHXH TP Lào Cai biết vận dụng kiến thức chuyên môn được đào tạo, vận dụng các văn bản, quy định của nhà nước trong xử lý công việc và ứng dụng công nghệ thông tin vào trong công việc hàng ngày.

- Về phẩm chất chính trị, đạo đức lối sống

Phần lớn đội ngũ viên chức tại BHXH TP Lào Cai có phẩm chất chính trị, đạo đức các mạng, tinh thần yêu nước sâu sắc, kiên định mục tiêu độc lập dân tộc và CNXH. Thực hiện “cần, kiệm, liêm, chính, chí công vô tư”, tận tụy phục vụ nhân dân, là “đầy tớ” trung thành của nhân dân, ý thức được tinh thần trách nhiệm của mình trong công việc, nắm vững và chấp hành nghiêm chỉnh các quy định của pháp luật về nhiệm vụ, quyền hạn, những việc viên chức không được làm trong khi thực thi công vụ. Viên chức thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ của mình trong chấp hành đường lối, Chủ trương, Chính sách, Pháp luật của Đảng và Nhà nước. Đồng thời chấp hành tốt sự phân công, điều động, luân chuyển của tổ chức, có lối sống lành mạnh, có ý thức tổ chức kỷ luật, chấp hành tốt nội quy, quy chế của cơ quan, không sách nhiễu, gây khó khăn, phiền hà đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân trong khi giải quyết công việc, đảm bảo các hoạt động thực thi công vụ minh bạch, công khai, giữ vững phẩm chất đạo đức công vụ.

Từ đó hiệu quả và chất lượng trong thực thi công vụ ngày một được nâng cao, đáp ứng được yêu cầu cơ bản trong công cuộc xây dựng nhà nước pháp quyền XHCN của dân, do dân và vì dân.

- Chất lượng và hiệu quả thực hiện công việc được giao

Về chất lượng của đội ngũ viên chức tại BHXH TP Lào Cai nhìn chung những năm gần đây đã có sự chuyển biến tích cực, có sự nâng cao chất lượng trên các mặt phẩm chất lý luận chính trị, đạo đức nghề nghiệp, kỹ năng công tác....chất lượng tương đối phù hợp với sự phát triển của xã hội, bước đầu đáp ứng với yêu cầu của cơ chế quản lý mới.

- Về uy tín trong công tác và năng lực tổ chức, quản lý

Đánh giá chung về uy tín trong công tác của đội ngũ viên chức tại BHXH TP Lào Cai thì đa số viên chức gây dựng được uy tín trong công việc, gây dựng được lòng tin của đồng nghiệp và người dân với đội ngũ viên chức, từ đó dần xây dựng vững chắc hơn lòng tin của nhân dân vào chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước.

Về năng lực tổ chức, quản lý của đội ngũ viên chức tại BHXH TP Lào Cai có khả năng tổ chức, quản lý khá tốt, phần lớn viên chức đã chủ động trong công tác, quản lý công việc một cách khoa học hơn, dần áp dụng công nghệ thông tin vào công việc, nâng cao năng suất và hiệu quả công việc.

Những năm qua, trình độ năng lực của đội ngũ viên chức chuyên môn được nâng lên, điều đó chứng tỏ sự nỗ lực rất lớn của địa phương trong việc tạo điều kiện thuận lợi để nâng cao trình độ cho đội ngũ cán bộ. Mặt khác, cũng nói lên sự nỗ lực của đội ngũ viên chức đã vươn lên để tiếp thu những cái mới. Đến nay, không còn những người chưa qua đào tạo chuyên môn, nghiệp vụ.

Về chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức nói chung và viên chức nói riêng đã được cải thiện và đổi mới. Kể từ khi có nghị định Luật cán bộ, công chức năm 2008 và Nghị định 92/2009/NĐ-CP của Chính phủ quy định chế độ, chính sách của công chức chuyên môn được áp dụng chung đối với công chức nhà nước, đã tạo tâm lý yên tâm ổn định công tác đối với cán bộ, viên chức. Đặc biệt, ngày 11/3/2010, UBND tỉnh Lào Cai đã ban hành

Quyết định số 798/2010/QĐ-UBND về chính sách thu hút người có trình độ đại học trở lên về công tác tại thành phố và chính sách hỗ trợ đối với viên chức chưa đạt chuẩn. Từ đó đã thu hút một lượng lớn đội ngũ viên chức có trình độ đại học bổ sung cho các huyện, góp phần nâng cao chất lượng, giúp chuẩn hóa đội ngũ viên chức nâng cao chất lượng và hiệu quả công việc, thực hiện công tác cải cách hành chính trên địa bàn.

Trong những năm qua, được sự quan tâm của các cấp, UBND thành phố đã chỉ đạo chặt chẽ công tác đào tạo, bồi dưỡng. Hàng năm, đội ngũ viên chức tại BHXH TP Lào Cai được đào tạo, bồi dưỡng về các lĩnh vực như: Lý luận chính trị, quản lý hành chính nhà nước, chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng làm việc.... Bên cạnh đó, công tác tuyển dụng, quản lý, sử dụng cán bộ ngày càng được chú trọng hơn, do đó chất lượng viên chức tại BHXH TP Lào Cai ngày càng được nâng lên so với trước đây.

2.5.2. Hạn chế

- Về năng lực chuyên môn và kỹ năng công tác của một số viên chức còn hạn chế

Đội ngũ viên chức trẻ tuổi tại BHXH TP Lào Cai tuy năng động, nhiệt tình nhưng thiếu kinh nghiệm thực tiễn, tinh thần học hỏi chưa cao nên trong công tác chuyên môn còn nhiều thiếu sót, xử lý công việc chưa chính xác, làm mất nhiều thời gian của nhân dân và cán bộ cấp trên, gây ra nhiều khâu trì trệ, còn số đội ngũ viên chức tại BHXH TP Lào Cai trên 50 tuổi thì có nhiều kinh nghiệm trong công tác, tuy nhiên bên cạnh đó đội ngũ này lại có một sức ỳ khá lớn, chậm tiếp thu những kiến thức chuyên môn mới, làm việc một cách máy móc, thiếu sáng tạo, thao tác chậm, không biết khai thác các phần mềm công nghệ thông tin, không biết ứng dụng công nghệ tin học trong công việc nên chưa đáp ứng được yêu cầu của công cuộc cải cách hành chính hiện nay. Bên cạnh đó việc phát triển các kỹ năng mềm trong công tác của đội ngũ viên

chức tại BHXH TP Lào Cai còn hạn chế, còn gây nhiều bức xúc trong nhân dân. Vì vậy xét về năng lực chuyên môn và kỹ năng công tác của đội ngũ viên chức tại BHXH TP Lào Cai là chưa cao.

- Về phẩm chất chính trị, đạo đức, lối sống

Đội ngũ viên chức tại BHXH TP Lào Cai đa phần đều có trách nhiệm với công việc, có phẩm chất tốt, có lối sống lành mạnh, chấp hành tốt chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước. Tuy nhiên vẫn còn tồn tại một bộ phận viên chức yếu kém về phẩm chất, đạo đức chưa gương mẫu trong việc thực hiện các chủ trương, đường lối Đảng và pháp luật của Nhà nước.

Một bộ phận viên chức tại BHXH TP Lào Cai khi triển khai thực hiện nhiệm vụ cấp trên giao còn chậm, ỷ lại, chưa chủ động trong việc thực thi nhiệm vụ, chưa làm tròn trách nhiệm của người viên chức ỷ lại vào cấp trên, vẫn còn tình trạng chờ văn bản giao việc hoặc đôn đốc mới triển khai thực hiện, công tác tham mưu còn kém, hiệu quả chưa cao, việc phối hợp giữa các cấp, các bộ phận trong thực thi công vụ còn chưa chặt chẽ; trong giải quyết công việc một bộ phận viên chức còn có biểu hiện gây khó khăn, phiền hà cho tổ chức, công dân.

Nhiều viên chức tại BHXH TP Lào Cai còn vi phạm nội quy, quy chế của cơ quan, đơn vị, chưa chấp hành tốt các quy định và hương ước của nơi cư trú, một bộ phận không nhỏ viên chức còn sa sút về phẩm chất, đạo đức, tham gia vào các tệ nạn xã hội như đánh bạc, lô đề, cá độ bóng đá....., tham nhũng, quan liêu, hách sách, hách dịch, cửa quyền, thiếu ý thức trách nhiệm và tinh thần phục vụ, “vô cảm” trước những yêu cầu bức xúc chính đáng của nhân dân, của xã hội.

- Về trình độ đào tạo, chuyên môn, nghiệp vụ

Việc đào tạo bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ chưa được chú trọng, nội dung đào tạo còn trùng lặp, mang nặng tính lý thuyết, ít có tính thực tiễn. Công tác đánh giá kết quả đào tạo chưa đầy đủ và khách quan, mang tính hình thức. Công tác đào tạo, bồi dưỡng còn mang nặng về bằng cấp, mang tính thủ tục, hoàn thiện hồ sơ, hình thức đào tạo tại chức, từ xa... còn nhiều, ít mang lại hiệu quả trong công việc. Trong khi đó nhiều sinh viên tốt nghiệp đại học chính quy ở các trường đại học vẫn không xin được việc làm, hoặc phải đi làm trái ngành, nghề được đào tạo. Điều này tạo nên sự bất bình đẳng trong công tác đào tạo, tuyển dụng viên chức tại BHXH TP Lào Cai hiện nay.

Kiến thức về pháp luật, về quản lý nhà nước của viên chức còn thiếu và yếu, chưa được qua các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên sâu. Số lượng viên chức có bằng cấp về ngoại ngữ và trình độ công nghệ thông tin ngày càng tăng cao và tăng cả về chủng loại bằng, chứng chỉ nhưng thực tế việc sử dụng vào công việc thực tế còn rất hạn chế.

- Về chất lượng và hiệu quả thực hiện công việc được giao

Xét về chất lượng, số lượng và cơ cấu có nhiều mặt chưa ngang tầm với đòi hỏi của thời kỳ đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước, đội ngũ viên chức tại BHXH TP Lào Cai phát triển chưa đồng đều. Tinh thần trách nhiệm, phong cách làm việc của đội ngũ viên chức tại BHXH TP Lào Cai còn yếu và chậm đổi mới. Hiện tượng lãng phí thời gian, đi muộn về sớm, làm việc riêng trong giờ hành chính như đọc mạng, tán chuyện, chơi game trên máy tính vẫn chưa được khắc phục và đang làm ảnh hưởng nghiêm trọng đến chất lượng công việc. Thậm chí có một số viên chức lợi dụng chức năng, nhiệm vụ chuyên môn để trục lợi cá nhân, gây bất bình và giảm lòng tin của nhân dân, lè lói làm việc tùy tiện, còn hiện tượng chưa thực sự làm việc theo pháp luật mà nặng nề về thói quen, tình cảm. Từ thực tế trên dẫn đến hiệu quả trong công việc của đội ngũ viên chức tại BHXH TP Lào Cai là chưa cao.

Do trình độ các mặt còn thiếu, kiến thức chuyên môn yếu, thiếu kinh nghiệm công tác nên khả năng tiếp nhận và xử lý thông tin chậm; khả năng nắm và truyền đạt đúng chủ trương, chính sách của Đảng và pháp luật Nhà nước vào quần chúng nhân dân còn bị hạn chế. Vì vậy, chất lượng công tác chưa cao, còn thiếu khả năng để hoàn thành nhiệm vụ một cách sáng tạo. Nhiều viên chức còn kiêm nhiệm chức danh khác, hạn chế đến việc giải quyết nhiệm vụ chính của chức danh phụ trách.

2.5.3. Nguyên nhân của hạn chế

2.5.3.1. Nguyên nhân khách quan

Thứ nhất, do sự không đồng bộ và chậm đổi mới, chế tài chưa chặt chẽ và nghiêm minh của hệ thống pháp luật về viên chức chưa đáp ứng yêu cầu đòi hỏi của công việc hiện tại; yêu cầu của quá trình hội nhập và yêu cầu của CNH, HĐH đất nước.

Thứ hai, do môi trường làm việc chưa “mở” nên đã vô hình tạo ra rào cản cho đội ngũ viên chức tại BHXH TP Lào Cai pháp huy hết khả năng của mình, môi trường làm việc bó hẹp khó tạo ra tính năng động, hiện đại cho đội ngũ viên chức.

Cơ sở vật chất trang bị cho đội ngũ viên chức tại BHXH TP Lào Cai còn chưa được quan tâm đúng mức.

Thứ ba, do quá trình hội nhập quốc tế đang diễn ra nhanh chóng, dẫn tới sự thay đổi chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan hành chính; thay đổi những tiêu chuẩn đối với người thực hiện công việc...nguyên nhân này làm cho khoảng cách giữa yêu cầu của công việc và năng lực hiện có của người thực hiện công việc có xu hướng ngày càng xa nhau.

Thứ tư, do ảnh hưởng của nền kinh tế thị trường, giá cả ngày càng leo thang cho nên dẫn đến đời sống của đội ngũ viên chức tại BHXH TP Lào Cai gặp nhiều khó khăn, thu nhập từ lương của viên chức không đảm bảo được

cuộc sống cho nên hầu hết phải tìm nguồn thu nhập khác từ bên ngoài, mặc dù trong những năm gần đây chính sách tiền lương cũng đã có thay đổi. Đội ngũ viên chức tại BHXH TP Lào Cai đã có thêm 25% công vụ, tuy nhiên chế độ tiền lương vẫn chưa tương xứng với nhiệm vụ, với cống hiến của viên chức để đội ngũ này yên tâm, chuyên cần với công việc ở vị trí công tác của mình trong bộ máy Nhà nước.

2.5.3.2. Nguyên nhân chủ quan

- Thứ nhất, về ý thức pháp luật, trách nhiệm công vụ của đội ngũ viên chức .

Đội ngũ viên chức tại BHXH TP Lào Cai là những người thực thi nhiệm vụ quản lý hành chính nhà nước hàng ngày trên địa bàn xã, tiếp nhận, xử lý và đề xuất những vấn đề phát sinh trong quản lý Nhà nước. Bên cạnh những mặt đã đạt được thì hiện nay đội ngũ viên chức nói chung và đội ngũ viên chức tại BHXH TP Lào Cai nói riêng vẫn còn nhiều hạn chế nên dẫn đến tình trạng quan liêu, cửa quyền, thiếu trách nhiệm, thiếu dân chủ. Không nhận thức được nhiệm vụ, quyền hạn của mình là đảm bảo các quyền của người dân được pháp luật quy định mà trong thực tế cho rằng người dân được ban phát các quyền đó và muốn được ban phát thì phải theo những trình tự, thủ tục nhiều khi không đúng các quy định của pháp luật.

- Thứ hai, về công tác tuyển dụng:

Bên cạnh những kết quả đã đạt được, công tác tuyển dụng viên chức tại BHXH TP Lào Cai vẫn còn tồn tại một số điểm hạn chế làm ảnh hưởng đến chất lượng đội ngũ này là: Việc tuyển dụng thông qua hình thức xét tuyển do Hội đồng xét tuyển của huyện thực hiện, việc thông trên các phương tiện thông tin đại chúng về tình hình xét tuyển cũng như công bố chỉ tiêu cần tuyển dụng được các đơn vị thực hiện không thống nhất về thời gian, địa điểm nên gây khó khăn trong việc nắm bắt thông tin dự tuyển của các thí sinh; việc

phát hành và thu nhận hồ sơ dự tuyển còn thu hẹp, như số lượng hồ sơ phát hành ít hơn so với số lượng người dự tuyển. Nguyên nhân chủ yếu do nhu cầu vị trí việc làm, chỉ tiêu cần tuyển dụng ít nên việc phát hành hồ sơ dự tuyển không nhiều, mặc dù vẫn đảm bảo được số lượng hồ sơ phát hành gấp 5 lần trở lên so với chỉ tiêu cần tuyển dụng. Việc xây dựng kế hoạch tuyển dụng viên chức tại BHXH TP Lào Cai còn chưa sát với yêu cầu nhiệm vụ. Việc tuyển dụng chưa thực sự căn cứ vào nhu cầu công việc và vị trí công tác. Một bộ phận cán bộ, công chức phụ trách công việc liên quan đến tuyển dụng viên chức còn bị chi phối bởi các quan hệ gia đình, họ hàng, bạn bè thân hữu và các động cơ cá nhân khác như động cơ xử lý các mối quan hệ công tác; Đa số những người tốt nghiệp đại học chính quy đều có nguyện vọng đăng ký xét tuyển vào về các xã gần trung tâm thành phố và có điều kiện kinh tế xã hội phát triển; Số thí sinh đăng ký về các xã miền núi hoặc xa trung tâm, có điều kiện kinh tế xã hội khó khăn không nhiều.

- Thứ ba, về công tác đào tạo, bồi dưỡng

Hàng năm Trung tâm bồi dưỡng chính trị huyện đã phối hợp với UBND các xã, thị trấn tổ chức triển khai đào tạo, bồi dưỡng cho đội ngũ viên chức tại BHXH TP Lào Cai, tuy nhiên công tác đào tạo, bồi dưỡng trong thời gian qua vẫn chưa đạt hiệu quả như mong muốn:

Cơ cấu đội ngũ viên chức tại BHXH TP Lào Cai chưa tương ứng về nhiều mặt, trình độ kiến thức thiếu về nghiệp vụ quản lý, về kinh tế, pháp luật, bởi vì việc thực hiện quản lý nhà nước trên các lĩnh vực đều phải tuân thủ những quy định của pháp luật có liên quan, một số viên chức chưa đáp ứng về chuyên môn nghiệp vụ, khó khăn chưa đạt chuẩn về chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng hành chính và giao tiếp ứng xử trong thực thi công vụ. Do trình độ viên chức tại BHXH TP Lào Cai chưa đồng đều giữa các địa phương trong huyện nên có ảnh hưởng nhất định đến hiệu quả thực thi pháp luật, đường lối,

chính sách tại địa phương. Công tác đào tạo, bồi dưỡng viên chức chưa theo kế hoạch, tiêu chí rõ ràng, nhiều nơi việc đào tạo, bồi dưỡng chỉ chú ý để viên chức hoàn thành các tiêu chuẩn viên chức, chú trọng bằng cấp, chứng chỉ mà chưa thực sự chú trọng đến chất lượng đào tạo, bồi dưỡng và phù hợp với nhu cầu, yêu cầu sử dụng trong thực tế, do đó, chưa khuyến khích ý thức tự đào tạo của công chức theo công việc cụ thể. Việc đào tạo, bồi dưỡng đã có những cải tiến về nội dung, chương trình nhưng vẫn còn nặng về lý thuyết, việc rèn luyện các kỹ năng thực hành còn ít, đặc biệt là kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc. Vì vậy, viên chức có chứng chỉ trình độ tin học nhưng lại không sử dụng thành thạo máy tính.

Việc đào tạo, bồi dưỡng viên chức không được xây dựng thành chương trình, kế hoạch dài hạn. Công tác đào tạo bồi dưỡng chưa gắn duy hoạch và sử dụng nên còn mang tính hình thức, chưa sát với đòi hỏi của thực tiễn, còn tình trạng có nơi cử người đi học cho đủ chỉ tiêu số lượng được giao, gây lãng phí sau đào tạo, làm cho người học thiếu hứng thú với việc học tập. Vì vậy, vấn đề bồi dưỡng viên chức tại BHXH TP Lào Cai đã có đầu tư về tổ chức, kinh phí nhưng hiệu quả đào tạo còn thấp.

- Thứ tư, về công tác bố trí, sử dụng, đánh giá viên chức

Việc bố trí sử dụng viên chức tại BHXH TP Lào Cai trong thời gian qua về cơ bản đảm bảo đúng ngành nghề được đào tạo, phát huy được năng lực, sở trường của viên chức. Tuy nhiên ở một số đơn vị việc sử dụng, phân công công tác cho viên chức vẫn còn nhiều hạn chế, chưa phát huy hết những tiềm năng của đội ngũ viên chức tại BHXH TP Lào Cai hiện có. Vẫn còn tình trạng phân công thực hiện công việc chưa phù hợp với khả năng, trình độ. Bên cạnh đó tình trạng sử dụng viên chức chưa đủ tiêu chuẩn vẫn còn, viên chức được tuyển dụng không đáp ứng được trình độ chuyên môn và trình độ quản lý hành chính hoặc tuyển dụng được người có năng lực nhưng không sử

dụng đúng với chuyên ngành, sở trường thế mạnh của người viên chức đó. Đây là một trong những nguyên nhân dẫn đến năng lực của viên chức còn yếu kém.

Công tác đánh giá viên chức tại BHXH TP Lào Cai đã có những cải tiến, chuyển từ cách tự kiểm điểm, bình bầu sang đánh giá cụ thể các nội dung công việc được giao như: năng lực chuyên môn, hiệu quả công việc, đạo đức tác phong....tuy vậy qua thực tế cho thấy việc đánh giá xếp loại viên chức chưa gắn với kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao, chưa lấy hiệu quả công việc làm thước đo để đánh giá viên chức, chưa có những tiêu chí rõ ràng, từ đó chủ nghĩa bình quân còn tồn tại khá phổ biến, dẫn đến công tác lập kế hoạch, quy hoạch phát triển nguồn nhân lực có độ tin cậy chưa cao, việc đánh giá hiệu quả công vụ của viên chức còn lung túng, chủ yếu là căn cứ vào bằng cấp, chưa chú ý đến vị trí công việc và năng lực thực tiễn của viên chức, chưa đánh giá đúng năng lực trình độ; Công tác nhận xét, đánh giá viên chức chưa thực sự nghiêm túc, khoa học, thậm chí bị coi thường. Hiện tượng ‘dĩ hòa, vi quý’, bè phái, bao che dẫn đến nhận xét viên chức sai lệch trong quá trình đánh giá, phê bình viên chức.

CHƯƠNG 3

QUAN ĐIỂM, ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG VIÊN CHỨC TẠI BHXH THÀNH PHỐ LÀO CAI

3.1. Quan điểm, định hướng nâng cao chất lượng viên chức tại BHXH Thành Phố Lào Cai

3.1.1. Quan điểm

Nhân lực là nguồn lực quan trọng nhất để phát triển kinh tế- xã hội nhanh, bền vững, là nhân tố quyết định sự thành công trong việc đưa Lào Cai trở thành tỉnh công nghiệp theo hướng hiện đại vào năm 2020 và trở thành thành phố Lào Cai vào những năm 20 của thế kỷ XXI.

Phát triển nhân lực phải có tầm nhìn chiến lược, gắn kết chặt chẽ với quy hoạch phát triển kinh tế xã hội, trong đó lấy nâng cao chất lượng giáo dục phổ thông làm nền tảng; lấy đào tạo nghề, đào tạo lao động kỹ thuật chất lượng cao làm khâu đột phá; lấy nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ lãnh đạo, cán bộ quản lý, công chức, viên chức trong hệ thống chính trị là nhân tố quyết định sự thành công của sự nghiệp công nghiệp hóa - hiện đại hóa .

Phát triển nhân lực ngành BHXH có trọng tâm, trọng điểm, phải đảm bảo phù hợp với phân bố dân cư trong tỉnh và quy hoạch hệ thống mạng lưới đào tạo chung của vùng Kinh tế trọng điểm miền núi Bắc Bộ và của cả nước. Phát triển nhân lực là trách nhiệm của cả hệ thống chính trị, của toàn xã hội, của từng gia đình và mọi người dân. Phát triển nhân lực phải tạo môi trường để huy động mọi nguồn lực đầu tư, chăm lo phát triển nhân lực.

Chỉ đạo, gọi mở của các đồng chí lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Chính phủ cũng đồng nhất với quan điểm phát triển của Đảng bộ và chính quyền Lào

Cai, phấn đấu đến năm 2025, Lào Cai trở thành tỉnh phát triển của miền Bắc, đến năm 2035, là tỉnh phát triển khá của cả nước.

Để biến mục tiêu ấy trở thành hiện thực, Lào Cai đề ra cho mình nhiều nhiệm vụ, giải pháp thực hiện, trong đó trọng tâm là phát triển lĩnh vực dịch vụ, du lịch. Điểm nhấn là phát triển Khu kinh tế Cửa khẩu Lào Cai mở rộng gắn liền với phát triển thành phố Lào Cai là đô thị loại I trước năm 2025 (dự kiến năm 2020); hình thành khu cửa khẩu quốc tế “hạt nhân” để thực hiện tốt vai trò “cầu nối” giữa Việt Nam và các nước ASEAN với thị trường Tây Nam Trung Quốc; Xây dựng Lào Cai trở thành trọng điểm du lịch của vùng và quốc gia, khu du lịch quốc gia Sa Pa đến năm 2025 vươn tầm trở thành khu du lịch có tầm cỡ quốc tế.

Triển vọng và thách thức đang ở phía trước, những điều kiện để Lào Cai tiếp tục phát triển nhanh và bền vững đang rộng mở, như chia sẻ của đồng chí Nguyễn Văn Vịnh, Ủy viên Ban Chấp hành Trung ương Đảng, Bí thư Tỉnh ủy, Chủ tịch HĐND tỉnh Lào Cai: Với tinh thần năng động, sáng tạo, đoàn kết thống nhất cao của cấp ủy, chính quyền từ tỉnh đến cơ sở, Lào Cai phấn đấu thực hiện thắng lợi mục tiêu xây dựng Lào Cai trở thành tỉnh phát triển của khu vực miền núi phía Bắc, là địa bàn quan trọng về hợp tác, giao lưu kinh tế quốc tế của vùng và cả nước

3.1.2. Định hướng

- Định hướng chung :

Nâng cao toàn diện chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu phát triển nhanh, bền vững trong quá trình công nghiệp hóa - hiện đại hóa, hội nhập quốc tế và phát triển nền kinh tế tri thức. Chỉ ra được số lượng, chất lượng, cơ cấu và trình độ nhân lực; hầu hết phải được tốt nghiệp THCS và được đào tạo nghề: Giáo dục đại học, Cao đẳng, THCN, Kỹ thuật nghề phù hợp với sức khỏe, khả năng cá nhân ; Phát triển toàn diện giáo dục và đào tạo,

tạo sự chuyên biến rõ rệt về chất lượng. Tích cực phân luồng học sinh sau trung học cơ sở và trung học phổ thông.

Đảm bảo phân đầu để cán bộ lãnh đạo quản lý, công chức, viên chức ngành BHXH là nền tảng nhân lực chất lượng cao chuẩn về trình độ, phong cách, kỷ cương, năng lực. Xây dựng đội ngũ cán bộ có chuyên môn giỏi, trình độ cao làm công tác xây dựng Đảng, đoàn thể và trong các lĩnh vực quản lý nhà nước về kinh tế, kỹ thuật, văn hoá, xã hội. Phát triển nhanh nhân lực những ngành, lĩnh vực mà Lào Cai có lợi thế so sánh.

Đầu tư phát triển mạnh các cơ sở đào tạo, mở rộng sắp xếp hợp lý quy mô giáo dục chuyên nghiệp và dạy nghề, nhất là bậc cao đẳng, đại học, trên đại học. Xây dựng Lào Cai thành trung tâm đào tạo nguồn nhân lực đạt chuẩn chất lượng và chất lượng cao trong khu vực và của cả nước. Gắn đào tạo với nhu cầu sử dụng, đào tạo theo địa chỉ.

- Định hướng cụ thể :

- Hầu hết thanh niên từ 15-18 tuổi có bằng tốt nghiệp THCS và tiếp tục vào học THPT, Bổ túc THPT, TCCN, trung cấp nghề.

- Cán bộ quản lý, cán bộ hành chính sự nghiệp, cán bộ chuyên trách, viên chức đạt chuẩn theo quy định và đạt tỷ lệ trên chuẩn nhất định (đối với 4 chức danh chuyên môn) là 30-40%. Tác phong tổ chức, chỉ huy cơ bản đáp ứng yêu cầu.

- Phân đầu đến năm 2020, tỉnh đạt khoảng 350 sinh viên/1 vạn dân; 08 bác sỹ/1 vạn dân; ít nhất 700-800 cán bộ có trình độ thạc sĩ, tiến sĩ và khoảng 500 cán bộ có đủ trình độ ngoại ngữ để có thể giao tiếp với người nước ngoài; có đội ngũ chuyên môn giỏi ở các lĩnh vực chủ yếu. Bên cạnh đó cần phải chú trọng đào tạo chuẩn về trình độ (về mặt ngoại ngữ, về trình độ tay nghề) cho lực lượng lao động hướng đi xuất khẩu.

Công tác công chức viên chức: Triển khai các phương án nâng cao chất lượng cán bộ công chức trong toàn thành phố.

Mục tiêu đến năm 2020 có 50% CBCCVV ngành bảo hiểm trong tỉnh có trình độ từ đạo học trở lên.

Công tác thanh niên: Đến năm 2020 có 95% thanh niên đã qua đào tạo nghề và có việc làm; giảm thiểu lực lượng thanh niên thất nghiệp xuống còn 5%. Công tác cải cách hành chính: Phần đầu hoàn thành các chỉ tiêu do Nhà nước giao .

Công tác chính quyền: Giữ chính quyền trong sạch vững mạnh, phát huy quyền làm chủ của nhân dân.

Công tác chính quyền tập trung nâng cao trình độ của lực lượng quản lý chính quyền. Các công tác khác của BHXH phần đầu hoàn thành các nhiệm vụ mà cấp trên giao.

3.2. Giải pháp nâng cao chất lượng viên chức tại BHXH Thành Phố Lào Cai

3.2.1. Tăng cường hơn nữa sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác cán bộ, nâng cao chất lượng viên chức ngành bảo hiểm

Xác định vấn đề cán bộ là then chốt trong công tác xây dựng Đảng, là nhân tố quyết định đến thành công của sự nghiệp đổi mới, ảnh hưởng trực tiếp đến sự phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương. Có thể nói, sự phát triển kinh tế - xã hội mà BHXH thành phố Lào Cai đạt được hôm nay chính là có sự quan tâm chỉ đạo sát sao của các cấp ủy Đảng một cách toàn diện trên nhiều lĩnh vực, trong đó có vấn đề cán bộ và công tác cán bộ. Trong giai đoạn hiện nay, tăng cường sự lãnh đạo của Đảng, các cấp ủy ở BHXH thành phố Lào Cai nổi lên một số vấn đề cần quan tâm, chú ý sau:

- Cùng với việc chăm lo quán triệt các Nghị quyết của Đảng và đẩy mạnh việc thực hiện chính sách, pháp luật của Nhà nước, các cấp ủy Đảng BHXH thành phố Lào Cai phải chú trọng xây dựng các phương án, biện pháp phát triển kinh tế - xã hội nói chung, công tác tổ chức cán bộ nói riêng, để các

cấp ủy cơ sở vận dụng vào việc xác định nhiệm vụ chính trị và kế hoạch công tác của mình.

- Cần tổng kết đánh giá về cán bộ và công tác cán bộ một cách thường xuyên. Thông qua đó phát hiện những nhân tố mới, những cách làm mới trong công tác cán bộ. Đánh giá thực chất cán bộ và công tác cán bộ, một mặt vừa tìm ra nguyên nhân, khâu quan trọng của vướng mắc, khó khăn trong công tác cán bộ của từng cấp để có giải pháp tháo gỡ, khắc phục khó khăn, phát huy những thành quả đạt được. Mặt khác, có thể kiểm tra phẩm chất, năng lực của công chức để khẳng định cái đúng, nêu gương những viên chức tốt, uốn nắn những sơ hở trong công tác cán bộ, ngăn chặn những biểu hiện lệch lạc, thoái hóa, biến chất của viên chức tại BHXH thành phố Lào Cai.

- Kịp thời điều chuyển những viên chức không có năng lực với công việc được phân công; xử lý kịp thời những công chức năng lực quá yếu hoặc có vi phạm; tăng cường cho đơn vị những viên chức có uy tín từ các ban, ngành của tỉnh hoặc huyện, thành phố. Nơi nào có mất đoàn kết nội bộ kéo dài thì phải tiến hành điều tra làm rõ nguyên nhân, trách nhiệm của mỗi cá nhân để sớm giải quyết dứt điểm.

- Cần phải tăng cường sự lãnh đạo tập thể về công tác cán bộ, vì quyết định vấn đề cán bộ có ý nghĩa quan trọng đến việc thực hiện nhiệm vụ chính trị và ảnh hưởng đến sinh mệnh chính trị của từng cá nhân. Nhưng cũng đồng thời phải đề cao tính chịu trách nhiệm của cá nhân lãnh đạo.

3.2.2. Tiếp tục đổi mới tuyển dụng và bố trí, sử dụng viên chức theo hướng công khai, minh bạch

Hiện nay, số lượng viên chức chuyên môn tại BHXH TP Lào Cai cơ bản đảm bảo về số lượng theo quy định. Tuy nhiên, trong những năm tới sẽ cần bổ sung thêm do có một bộ phận viên chức chuẩn bị đến tuổi nghỉ hưu. Vì vậy, cần tiến hành xây dựng đề án tuyển dụng viên chức để bổ sung vào các chức danh còn thiếu. Đây là một khâu quan trọng trong quá trình quản lý nhân

sự, việc lựa chọn nhân sự đúng hay sai có tác động lớn đến các khâu quản trị nhân lực và liên quan trực tiếp tới hiệu quả công việc. Do vậy, để lựa chọn tuyển dụng được người thích hợp với công việc, phát huy được năng lực của họ phải làm tốt các công việc sau:

- Xây dựng tiêu chuẩn tuyển dụng phải phù hợp với tình hình thực tế của từng địa phương và phải căn cứ vào nhu cầu, vị trí, cơ cấu và tiêu chuẩn. Không nên cứng nhắc theo tiêu chuẩn đã quy định cụ thể của từng chức danh (tùy việc mà chọn người và tùy người mà xếp việc) mà mở rộng thêm điều kiện, tiêu chuẩn tuyển dụng đối với từng khu vực trồng trọt hoặc chăn nuôi vì hầu hết các xã trên địa bàn huyện chủ yếu thuần nông.

- Thay đổi hình thức tuyển dụng từ xét tuyển sang hình thức thi tuyển viên chức để đảm bảo tính khách quan, công bằng, nâng cao chất lượng tuyển dụng công chức, lựa chọn được những người có trình độ, năng lực nhất tham gia hoạt động quản lý nhà nước. Để bảo đảm tính cạnh tranh trong tuyển dụng, không qui định việc sơ tuyển ở các đơn vị trước khi tổ chức thi tuyển chính thức. Đối với những người đạt loại giỏi và xuất sắc ở các chuyên ngành phù hợp, cần có qui định tuyển thẳng, không qua thi tuyển hoặc xét tuyển. Qui định tiêu chí nhân tài và cơ chế phát hiện, giới thiệu và tuyển dụng nhân tài.

- Thu hút, tiếp nhận CBCCVV đang làm việc tại các sở, ban ngành khác của tỉnh về công tác tại đơn vị.

Nguồn tuyển dụng này có nhiều lợi thế là có thể lựa chọn viên chức phù hợp dựa trên kinh nghiệm công tác, trình độ chuyên môn, phẩm chất chính trị, đạo đức của CBCCVV do Sở Nội vụ là cơ quan quản lý chung CBCCVV của cả tỉnh nên việc lựa chọn tương đối thuận lợi. Để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực này BHXH thành phố Lào Cai cần liên hệ chặt chẽ với các sở, ban ngành khác trong tỉnh để nắm bắt nguồn nhân lực này và đào tạo lại nguồn nhân lực này sao cho phù hợp với yêu cầu công việc của đơn vị.

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền pháp luật về tuyển dụng công chức.
- Cần thay đổi quy định điều kiện tuổi đời tham gia dự tuyển (không quá 40 tuổi khi tham gia dự tuyển) để tạo điều kiện cho một số cán bộ trước đây chưa có bằng cấp được địa phương tạo điều kiện cho đi học nay đã có bằng cấp nhưng quá tuổi theo quy định.

- Thông báo công khai, mở rộng về đối tượng, điều kiện, tiêu chuẩn, kế hoạch tuyển dụng viên chức trên tất cả các phương tiện thông tin đại chúng như: Đài truyền thanh, trang thông tin điện tử huyện, niêm yết công khai tại trụ sở làm việc, thông báo tại các cuộc họp, hội nghị của địa phương...

- Cần tiến hành các cuộc thanh tra, kiểm tra theo chương trình, kế hoạch để kịp thời phát hiện và xử lý nghiêm minh các trường hợp vi phạm, đảm bảo thực hiện đúng các quy định của pháp luật về tuyển dụng viên chức.

3.2.3. Hoàn thiện, đổi mới công tác đào tạo, đánh giá viên chức

- *Nâng cao nhận thức về hoạch định đào tạo*

Hoạch định đào tạo viên chức của BHXH thành phố Lào Cai có vai trò rất quan trọng trong việc nâng cao chất lượng viên chức. Tuy nhiên hiện trạng hoạch định đào tạo của BHXH thành phố Lào Cai chưa được chú trọng thực hiện. Công tác đào tạo được BHXH thành phố Lào Cai thực hiện để giải quyết một số vấn đề như:

Giải quyết hiện tượng trình độ chuyên môn kỹ thuật không đáp ứng được yêu cầu của lực lượng viên chức hiện tại. Trong quá trình thực hiện công việc của BHXH thành phố Lào Cai một số viên chức không theo kịp sự thay đổi của sự phát triển kinh tế do đó BHXH thành phố Lào Cai tổ chức đào tạo cho lực lượng lao động này những kiến thức mới đáp ứng nhu cầu công việc.

Khi tuyển dụng viên chức vào các vị trí còn thiếu của BHXH thành phố Lào Cai nhận thấy trình độ, năng lực của viên chức chưa đáp ứng được yêu cầu của công việc BHXH thành phố Lào Cai mới tổ chức các lớp đào tạo cấp

tốc. Hoạt động đào tạo không có quy hoạch này của BHXH thành phố Lào Cai ảnh hưởng đến khả năng làm việc của viên chức khi được tuyển dụng, gây tốn chi phí, ảnh hưởng đến chất lượng công việc cơ quan cần tổ chức nhìn nhận một cách chính xác tầm quan trọng của quy hoạch đào tạo viên chức của cơ quan ảnh hưởng tới hiệu quả hoạt động của cơ quan. Nội dung chính của giải pháp là nâng cao nhận biết cho viên chức của cơ quan về những tác dụng của hoạch định đào tạo tới hiệu quả công việc của cơ quan gồm: Tuyên truyền nâng cao nhận thức cho CBCCVC của trong cơ quan về vai trò của hoạch định đào tạo. Hoạch định đào tạo quyết định đến sự thành công hay thất bại của quá trình đào tạo.

BHXH thành phố Lào Cai cần tổ chức học tập, bồi dưỡng kiến thức về hoạch định cho mỗi viên chức trong BHXH thành phố Lào Cai về vai trò của hoạch định đối với mọi hoạt động nói chung và với hoạt động đào tạo nói riêng; Tổ chức bồi dưỡng kiến thức và thực hành hoạch định đào tạo cho VC trong BHXH thành phố Lào Cai đặc biệt là bộ phận lãnh đạo các phòng ban của BHXH thành phố Lào Cai. Triển khai theo trình tự sau: Xác định công việc có nhu cầu đào tạo. Công việc có nhu cầu đào tạo là công việc hiện tại của cơ quan chưa có người đảm nhiệm hoặc người đảm nhiệm chưa có người thay thế, người đảm nhiệm không phù hợp nhu cầu đổi mới của công việc; viên chức cần xác định nguồn nhân lực cần đề đào tạo là những nguồn nào.

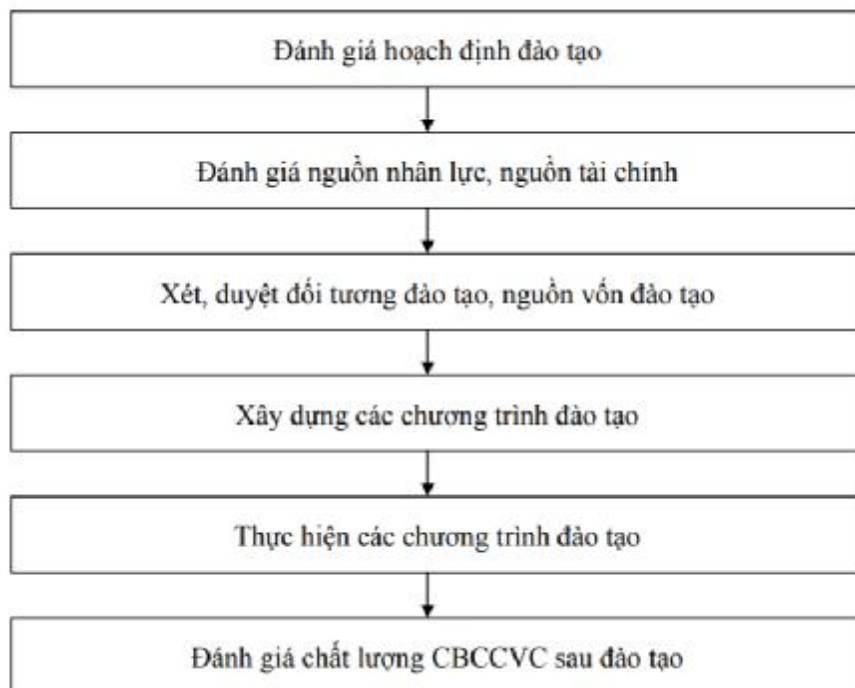
Nguồn lực để đào tạo gồm nhiều nguồn khác nhau: nguồn bên trong đơn vị, nguồn bên ngoài BHXH thành phố Lào Cai. Phụ thuộc vào tính cấp bách, mức độ quan trọng của công việc để lựa chọn nguồn nhân lực cho đào tạo một cách hợp lý; BHXH thành phố Lào Cai cần xác định và đưa ra các nguồn tài chính phục vụ cho đào tạo vì tài chính quyết định hoạt động đào tạo có diễn ra hay không.

Nguồn tài chính còn quyết định độ dài của quá trình đào tạo; Xác định thời gian diễn ra đào tạo. Thời gian diễn ra đào tạo là thời gian bắt đầu quá

trình đào tạo. Thời gian đào tạo có thể được bắt đầu ngay khi đủ điều kiện để bắt đầu hoặc bắt đầu tạ một thời điểm trong tương lai; Bồi dưỡng kiến thức và kỹ năng về kiểm tra hoạt động hoạch định đào tạo, thực hiện đào tạo. Hoạch định là xác định trước các công việc phải làm trong tương lai do đó kiến thức, kỹ năng để kiểm tra hoạch định là rất quan trọng. BHXH thành phố Lào Cai cần tổ chức các lớp học bồi dưỡng kiến thức về kiểm tra giám sát quá trình đào tạo nói chung và quá trình hoạch định chiến lược nói riêng.

- Hoàn thiện các chương trình đào tạo:

Các chương trình đào tạo là cụ thể hóa của công tác hoạch định đào tạo. Để hoàn thiện các chương trình đào tạo đơn vị cần nghiên cứu và đưa ra bản hoạch định đào tạo tối ưu. BHXH thành phố Lào Cai cần đánh giá nguồn lực, nguồn nhân lực, các điều kiện khác của BHXH thành phố Lào Cai để đưa ra các chương trình đào tạo. Một chương trình đào tạo khả thi thường bao gồm các bước sau:



Hình 3.1. Quy trình xây dựng chương trình đào tạo VC

Quy trình xây dựng các chương trình đào tạo phải thực hiện thông qua 6 bước bao gồm:

Bước 1: Đánh giá hoạch định đào tạo.

BHXH thành phố Lào Cai phải dựa trên bản hoạch định đào tạo đã được xây dựng trước đây để xây dựng các chương trình đào tạo. Các chương trình đào tạo chính là thực hiện công tác hoạch định đào tạo. BHXH thành phố Lào Cai thực hiện đánh giá lại bản hoạch định đào tạo để xác định lại những vấn đề cần đào tạo đã nêu trong bản hoạch định có còn cần đào tạo hay không.

Bước 2 : Đánh giá nguồn nhân lực, nguồn tài chính.

BHXH thành phố Lào Cai cần cân đối lại nguồn nhân lực của BHXH thành phố Lào Cai để đưa ra quyết định có cần đào tạo mới hay phân công cán bộ kiêm nhiệm thêm công việc. Nguồn tài chính của BHXH thành phố Lào Cai trong giai đoạn xây dựng chương trình đào tạo có đáp ứng được hết các chương trình đào tạo hay chỉ đáp ứng một chương trình đào tạo. Tóm lại BHXH thành phố Lào Cai phải cân đối nguồn tài chính, nguồn nhân lực trước khi xây dựng các chương trình đào tạo .

Bước 3 : Xét duyệt các yếu tố xây dựng chương trình đào tạo.

Lãnh đạo căn cứ vào định hướng phát triển chung của tỉnh, của Bộ Nội vụ để đưa đến các quyết định phê duyệt các yếu tố để xây dựng chương trình đào tạo.

Bước 4 : Xây dựng các chương trình đào tạo.

BHXH thành phố Lào Cai phải xây dựng một chương trình đào tạo chi tiết về thời gian bắt đầu, thời gian kết thúc, quy mô đào tạo, chất lượng dự kiến sau đào tạo, lựa chọn loại hình đào tạo (thuê đào tạo, tự đào tạo, kết hợp đào tạo...)

Bước 5: Thực hiện đào tạo.

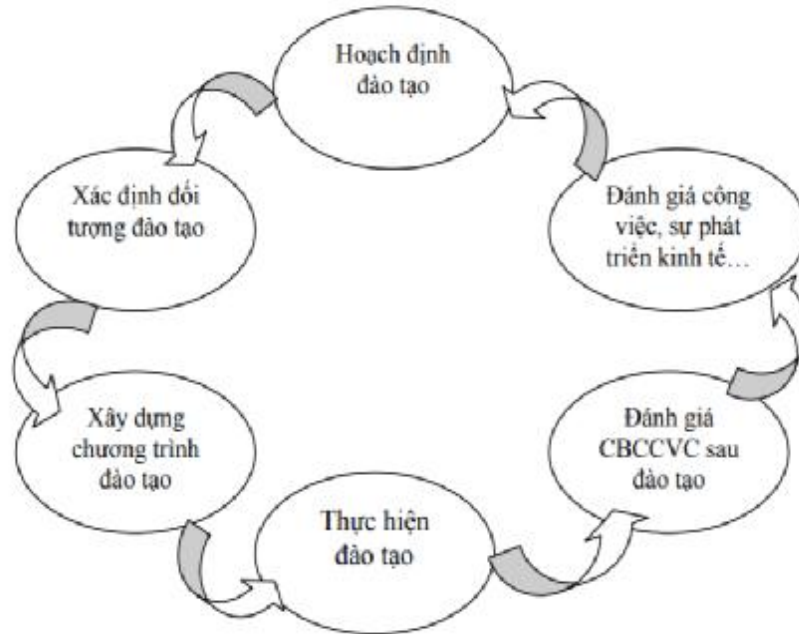
BHXH thành phố Lào Cai theo dõi quá trình thực hiện đào tạo để có những thay đổi đào tạo ngay. Kiểm tra giám sát quá trình đào tạo sẽ là yếu tố quan trọng nhất để quá trình đào tạo của BHXH thành phố Lào Cai thành công.

Bước 6 : Đánh giá chất lượng viên chức sau đào tạo.

BHXH thành phố Lào Cai cần có hoạt động tổng kết đánh giá chất lượng viên chức sau đào tạo để có biện pháp khắc phục cho những lần xây dựng chương trình đào tạo sau.

- Hoàn thiện quy trình đào tạo:

Hiện tại các hoạt động đào tạo của BHXH thành phố Lào Cai đều bị động khi xuất hiện nhu cầu đào tạo mới xây dựng quá trình đào tạo. Do đó quá trình đào tạo của BHXH thành phố Lào Cai chưa phát huy được tác dụng của nó trong việc nâng cao chất lượng viên chức của cơ quan.



Hình 3.2. Quy trình đào tạo CBCCVC

Quy trình đào tạo là một vòng tròn có tính chất chu kỳ phát triển tuần hoàn. Quy trình đào tạo là hoạt động luôn diễn ra ở đơn vị nhằm nâng cao chất lượng CBCCVC, nâng cao hiệu quả của công việc. Để hoàn thiện quy trình đào tạo đơn vị cần thực hiện đầy đủ các bước trong quy trình, khi kết thúc quy trình cần đánh giá quy trình đào tạo đã thực hiện và đưa ra quy trình đào tạo mới. Cụ thể đơn vị cần hoàn thiện từng bước như sau:

Bước 1: Hoạch định đào tạo.

Đơn vị cần xác định lại các yếu tố, điều kiện để đào tạo lại hoặc đào tạo mới viên chức của đơn vị. Hoạch định đào tạo là xác định nguồn nhân lực, nguồn tài chính, các chương trình đào tạo trong tương lai... Vì thế đơn vị phải hoạch định đào tạo một cách kỹ lưỡng, cẩn trọng để không bỏ quên một yếu tố nào ảnh hưởng đến quá trình đào tạo .

Bước 2: Xác định đối tượng đào tạo.

Đối tượng quan trọng nhất của quy trình đào tạo là con người và công việc cần thực hiện. Đơn vị cần đánh giá hiệu quả các công việc đang thực hiện trong đơn vị. Đơn vị thực hiện công việc nào có hiệu quả chưa cao, có yêu cầu phải nâng cao hiệu quả công việc. Đánh giá lại hiệu quả công việc khi đó đơn vị đưa ra quyết định chọn nguồn nhân lực nào để đào tạo nhằm nâng cao hiệu quả của công việc đã định.

Bước 3: Xây dựng các chương trình đào tạo.

Bước này đơn vị cần xây dựng một số chương trình đào tạo với một số nội dung nhằm trả lời một số câu hỏi sau: Nguồn đào tạo CBCCVC? Ngành nghề, kỹ thuật chuyên môn cần đào tạo? Thời gian đào tạo bắt đầu khi nào? Hoạt động kiểm tra, đánh giá diễn ra như thế nào? Nguồn tài chính để đào tạo lấy từ đâu? ... Giải pháp để đơn vị giải quyết vấn đề này đó là một số chương trình đào tạo cụ thể.

Bước 4: Thực hiện đào tạo là quá trình đơn vị thực hiện các chương trình đào tạo.

Bước 5 đánh giá chất lượng viên chức sau đào tạo.

Đơn vị phải đánh giá hiệu quả công việc mà CBCCVV đã qua đào tạo thực hiện. Các công việc của BHXH thành phố Lào Cai hoàn thành có hiệu quả, chất lượng cao thì quá trình đào tạo của đơn vị đã thành công và ngược lại hiệu quả công việc thấp, chất lượng kém thì đơn vị cần tổ chức đào tạo lại.

Bước 6 : Đánh giá sự thay đổi của công việc, sự phát triển của kinh tế - xã hội.

Bước này là bước cơ quan cần thực hiện để đánh giá hiệu quả công việc thay đổi như thế nào khi kinh tế - xã hội thay đổi từ đó BHXH thành phố Lào Cai quyết định hoạch định đào tạo lao động bắt đầu một quy trình đào tạo mới.

3.2.4. Hoàn thiện công tác khen thưởng, kỷ luật công chức vi phạm

Khen thưởng, kỷ luật là nhằm tạo động lực để cán bộ, công chức phấn đấu hoàn thành nhiệm vụ. Để động viên viên chức phấn đấu hoàn thành tốt nhiệm vụ cần phải có các hình thức khen thưởng kịp thời, xứng đáng với thành tích họ đã đạt được.

Vì vậy cần quy định cụ thể các hình thức khen thưởng tương ứng với thành tích đạt được đối với những công chức có công trạng và thành tích xuất sắc trong thực thi công vụ như Huân chương, Huy chương, Danh hiệu vinh dự nhà nước, Kỷ niệm chương, Huy hiệu, bằng khen, Giấy khen, kèm theo đó là những phần thưởng vật chất nhất định xứng đáng với công sức họ đã lao động, cống hiến.

Đồng thời, viên chức được khen thưởng do có thành tích và công trạng cần được xét nâng bậc lương trước thời hạn; được ưu tiên khi xem xét cử giữ các vị trí khác cao hơn nếu cơ quan, tổ chức, đơn vị có nhu cầu. Việc khen

thường kịp thời, xứng đáng không những có tác dụng biểu dương người đã có thành tích, khuyến khích họ tiếp tục phấn đấu mà còn trở thành động lực thúc đẩy những người khác noi gương, phấn đấu theo. Cần đưa công tác thi đua khen thưởng vào nền nếp, thực chất, thực sự là một nguồn lực tinh thần mạnh mẽ trong chính sách đãi ngộ cán bộ, công chức.. chú trọng các hình thức khen thưởng, khen thưởng kịp thời thoả đáng những công chức có thành tích, cống hiến xuất sắc để động viên, khích lệ sự cống hiến của họ nhằm thúc đẩy công chức nâng cao hiệu quả công tác.

Tuy nhiên bên cạnh đó khắc phục “bệnh thành tích”, hình thức, lãng phí. Bên cạnh các hình thức khen thưởng, cũng cần phải quy định rõ những chế tài nghiêm khắc đối với viên chức vi phạm pháp luật có như vậy, biện pháp kỷ luật mới đạt được mục đích là khuyến khích công chức tuân thủ pháp luật, ngăn ngừa việc xảy ra vi phạm kỷ luật, một việc mà cả người viên chức, Nhà nước và nhân dân đều không mong muốn, vì nếu xảy ra thì vừa phải xử lý cán bộ, công chức, vừa làm ảnh hưởng đến uy tín của cơ quan nhà nước.

Khi xử lý kỷ luật viên chức cần phải chính xác, rõ ràng, minh bạch, kết quả của một quyết định kỷ luật phải thoả mãn người vi phạm và phù hợp với quy định của pháp luật.

3.2.5. Tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra, giám sát việc thực hiện công vụ của viên chức tại BHXH TP Lào Cai

Thứ nhất, cần có quy định cụ thể hơn về thanh tra, kiểm tra, giám sát đối với viên chức. Đó là điều kiện bảo đảm cho cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ, công vụ một cách nghiêm chỉnh, đúng pháp luật, có hiệu quả cao. Thông qua các hoạt động thanh tra, kiểm tra, giám sát giúp cho cấp trên biết được công chức thuộc quyền thực hiện công việc được giao đến đâu, có đúng không, có gì sai sót không? Nếu có sai phạm thì có chỉ đạo, uốn nắn kịp thời. Đồng thời, thông qua đó còn có cơ sở thực chất để xem xét, đánh giá được

đường lối, chủ trương của mình có thực hiện được hay không. Cũng qua thanh tra, kiểm tra, giám sát giúp cho công chức thấy được ưu điểm, nhược điểm của mình để có hướng điều chỉnh cho đúng, không bị trượt vào những sai lầm.

Thứ hai, muốn thực hiện thanh tra, kiểm tra, giám sát được, phải có công cụ. Trong điều kiện xây dựng nhà nước pháp quyền hiện nay, công cụ số một, quan trọng nhất là pháp luật. Phải có những quy định rõ về thẩm quyền và cơ chế bảo đảm thực thi thẩm quyền thanh tra, kiểm tra, giám sát từ phía Nhà nước, hệ thống chính trị và nhân dân đối với cán bộ, công chức, nhất là việc thực thi quyền khiếu nại, tố cáo một cách dễ dàng, thuận lợi; đồng thời phải có quy định rõ việc cán bộ, công chức phải chịu trách nhiệm về những sai phạm trong quá trình thực thi nhiệm vụ, công vụ của mình gây ra bằng cách quy định chế độ kỷ luật đối với viên chức.

Thứ ba, để bảo đảm hoạt động của viên chức được đúng đắn, thực sự hướng tới phục vụ nhân dân, rất cần thiết phải có những quy định cụ thể về thanh tra, kiểm tra, giám sát những hoạt động của cán bộ, công chức, còn cần phải có các quy định về kiểm tra, sát hạch thường xuyên và định kỳ đối với cán bộ, công chức; kết quả đó phải được công bố công khai, là cơ sở để xét nâng bậc lương, đề bổ trí, đề bạt, bổ nhiệm và xét hưởng các chế độ đãi ngộ khác. Hoạt động thực thi công vụ của đội ngũ viên chức BHXH có liên quan chặt chẽ tới các vấn đề phát triển kinh tế, xã hội đến quyền và lợi ích của tổ chức, của công dân ở địa phương, do đó trong thực tế rất dễ xảy ra tình trạng lạm quyền, hách dịch, bao che, gây mất lòng tin của công dân đối với chính quyền nhất là trong các lĩnh vực đất đai, giải phóng mặt bằng, chế độ chính sách...

Vì vậy, việc tăng cường kiểm tra, giám sát, thanh tra đối với hoạt động công vụ của công chức là vô cùng quan trọng. Bên cạnh đó cần xử lý nghiêm

những trường hợp vi phạm, để lấy đó làm gương răn đe; đồng thời cũng phải đảm bảo việc xử lý nhanh nhất; nếu có vi phạm nghiêm trọng thì công chức đó có thể bị đình chỉ công việc ngay.

Điều này sẽ tạo thêm hiệu lực cho việc chấp hành kỷ luật hành chính; ngăn ngừa việc tiêu cực ngay trong bản thân những người thực hiện việc thanh tra công vụ bằng cách lựa chọn những công chức trong sạch, hiểu biết pháp luật, ý thức kỷ luật cao để làm công tác thanh tra công vụ. Trong quá trình hoạt động, các đoàn thanh tra phải có sự kiểm tra chéo lẫn nhau. Bên cạnh đó còn có sự kiểm tra và giám sát của dân và của chính đối tượng thanh tra trong hoạt động thanh tra công vụ.

Tăng cường kiểm tra, giám sát về công tác tuyển dụng, quy hoạch, luân chuyển, đào tạo, bồi dưỡng, đề bạt, bố trí, sử dụng và thực hiện nhiệm vụ thực thi công vụ của viên chức.

3.3. Kiến nghị

Ngoài các giải pháp trên, để thực hiện tốt công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực viên chức BHXH, tôi có một số kiến nghị như sau:

3.3.1. Đối với chính phủ

- Đề nghị Chính phủ cần có chính sách “Đầu ra” để giải quyết số công chức hiện nay không đủ điều kiện để đào tạo chuẩn hóa, do trình độ năng lực hạn chế, tuổi cao...như chính sách tinh giảm biên chế theo Nghị định 132/2007/NĐ-CP của Chính phủ mà chúng ta đã thực hiện đối với cán bộ, công chức, viên chức nhà nước, vì thực tế hiện nay số lượng viên chức BHXH thuộc diện này ở TP vẫn còn nhưng chưa có cách giải quyết.

3.3.2. Đối với tỉnh Lào Cai

- Đề nghị với Tỉnh ủy, HĐND, UBND tỉnh tiếp tục quan tâm, tạo điều kiện cho Trường chính trị tỉnh mở lớp trung cấp, làm việc với các trường Đại học như: Đại học Xây dựng, Học viên Hành chính,...mở các lớp về chuyên

ngành chuyên môn, nhằm tạo điều kiện cho công chức cấp xã được học tập nâng cao trình độ, kể cả những công chức xã chưa thuộc diện quy hoạch và tiếp tục ban hành chính sách thu hút nguồn nhân lực có trình độ cao về công tác các địa phương.

- Đề nghị sớm triển khai Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh lần thứ XVII về chương trình trọng tâm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và đặc biệt hoàn thành việc đưa các trường đại học trên địa bàn trở thành Đại học cấp quốc gia - nơi đào tạo nguồn nhân lực của tỉnh riêng và cả nước nói chung.

KẾT LUẬN

Trong giai đoạn hội nhập kinh tế thế giới nền kinh tế Việt Nam nói chung và nền kinh tế Lào Cai nói riêng sẽ đứng trước cơ hội và thách thức hội nhập. Đặc điểm kinh tế xã hội của Lào Cai thích hợp cho các sản xuất công nghiệp, sản xuất nông nghiệp và phát triển dịch vụ. Người dân Lào Cai luôn giữ gìn bản sắc văn hóa riêng trong quá trình hội nhập từ đó tạo ra nét văn hóa trong lao động của mình.

Lào Cai là một tỉnh trung du phía bắc, vị trí địa lý của Lào Cai rất quan trọng, vì nối liền đồng bằng bắc bộ với các tỉnh miền núi trung du phía bắc. Lào Cai có đường cao tốc chạy qua và tiếp giáp với thủ đô Hà Nội vì thế có nhiều ưu thế phát triển kinh tế. Để Lào Cai phát triển thì đội ngũ viên chức của tỉnh Lào Cai là một nhân tố quan trọng để điều hành quản lý các hoạt động phát triển kinh tế của Nhà nước.

Để nâng cao chất lượng đội ngũ viên chức trong thời gian tới, cần giải quyết nhiều vấn đề vừa cấp bách, vừa cơ bản. Trong đó, đặc biệt lưu tâm đến các giải pháp: Nâng cao chất lượng công tác quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng công chức; Đổi mới công tác tuyển dụng viên chức; Hoàn thiện công tác đánh giá công chức; Hoàn thiện công tác đánh giá, khen thưởng, kỷ luật viên chức; Tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra, giám sát việc thực hiện công vụ của công chức; Xây dựng và thực hiện đúng đắn chế độ chính sách đối với viên chức; Tăng cường hơn nữa sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác cán bộ, nâng cao chất lượng viên chức.

Với tiềm năng con người và tài nguyên hiện tại của huyện nếu đội ngũ viên chức chuyên môn được đào tạo, bố trí sử dụng, đánh giá và đãi ngộ tốt sẽ đem lại hiệu quả KT-XH cao, góp phần thúc đẩy quá trình CNH, HĐH thành phố phát triển hơn nữa.

Viên chức của BHXH thành phố Lào Cai là đơn vị thực hiện các nhiệm vụ hành chính, quản lý phát triển kinh tế Nhà nước ở Lào Cai . Hay nói cách khác chất lượng đội ngũ CBCCVC của BHXH thành phố Lào Cai có chất lượng tốt sẽ góp phần quản lý kinh tế, quản lý Nhà nước được hoàn thiện hơn.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Vũ Đình Bách (1998), *Những vấn đề cơ bản về kinh tế học vĩ mô*, Nhà xuất bản Thống kê Hà Nội.
2. Nguyễn Ngọc Bích (2012), *Hoàn thiện pháp luật về dịch vụ công trong lĩnh vực hành chính ở Việt Nam hiện nay*, Luận án Tiến sĩ Luật học
3. Nguyễn Thị Cành(2004), *Giáo trình phương pháp và phương pháp luận nghiên cứu khoa học kinh tế*, Nhà xuất bản đại học quốc gia TP Hồ Chí Minh, trang 67.
4. Mai Quốc Chánh (1999), *Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước*, Nhà xuất bản chính trị Quốc gia, trang 12.
5. Lê Anh Cường, Nguyễn Thị Lệ Huyền, Nguyễn Thị Mai(2004), *Giáo trình phương pháp và kỹ năng quản lý nhân sự*, Nhà xuất bản lao động xã hội Hà Nội.
6. Nguyễn Kim Diệm (2007), *Nâng cao chất lượng đội ngũ công chức hành chính tỉnh Hải Dương*, Luận án tiến sĩ khoa học kinh tế, trang 199.
7. Nguyễn Quang Dong (2001), *Bài giảng kinh tế lượng*, Trường đại học kinh tế Quốc dân, Hà Nội, trang 57.
8. Nguyễn Văn Điềm, Nguyễn Ngọc Quân (2004), *Giáo trình quản trị nhân lực*, Trường Đại học kinh tế quốc dân, Hà Nội, trang 12.
9. Nguyễn Minh Đường (1996), *Bồi dưỡng và đào tạo lại đội ngũ nhân lực trong điều kiện mới*, Nhà xuất bản chính trị quốc gia, Hà Nội , trang 50.
10. Ngô Đình Giao (1998), *Kinh tế hoặc vĩ mô*, nhà xuất bản thống kê, Hà Nội, trang 55.

11. Nguyễn Hữu Hải (2016), Tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công tại các cơ quan hành chính nhà nước, Tạp chí Tổ chức nhà nước tháng 3/2016.
12. Ngô Thành Can (2012), *Cải cách quy trình đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức nhằm nâng cao năng lực thực thi công vụ*, Học viện Hành chính, Học viện Chính trị - Hành chính quốc gia Hồ Chí Minh, trang 100.
13. Hoàng Hữu Hòa (2001), Phân tích số liệu thống kê, Đại học kinh tế Huế.
14. Học viện hành chính quốc gia (2005), Quản lý và phát triển nguồn nhân lực trong cơ quan hành chính nhà nước, Nhà xuất bản đại học Quốc gia, Hà Nội. trang 111.
15. Nguyễn Thanh Hội, Phan Thăng (2001), Quản trị học, Nhà xuất bản Thống kê, trang 10.
16. Vũ Trọng Hùng (2002), Quản trị nguồn nhân lực, Nhà xuất bản Thống kê, trang 91.
17. Nguyễn Đắc Hưng (2007), Phát triển nhân tài chấn hưng đất nước, Nhà xuất bản chính trị quốc gia, Hà Nội. trang 88.
18. Kerry Gleeson(2003), Tổ chức công việc theo khoa học, Nhà xuất bản Thanh niên, TP Hồ Chí Minh. trang 81
19. Nguyễn Bách Khoa (2003), Marketing các nguồn nhân lực, Nhà xuất bản Thống Kê Hà Nội, trang 109.
20. Koller, Philip (2003), Quản trị Marketing, Nhà xuất bản giáo dục.
21. Matshusita Konosuke do Trần Quang Tuệ dịch. Nhân sự - chìa khóa của thành công. Nhà xuất bản giao thông vận tải. trang 113.

PHỤ LỤC

Mã phiếu:

PHIẾU ĐIỀU TRA VIÊN CHỨC TẠI BHXH TP LÀO CAI

Trong chương trình thực hiện đề tài nghiên cứu khoa học: “*Nâng cao chất lượng đội ngũ viên chức tại BHXH thành phố Lào Cai*” Chúng tôi muốn tìm hiểu những suy nghĩ, nhận định của Anh (Chị) về viên chức BHXH TP Lào Cai trong quá trình giải quyết công việc tại địa phương. Những trả lời của Anh (Chị) theo những câu hỏi trong phiếu dưới đây hoàn toàn là những dữ liệu phục vụ cho công tác nghiên cứu, phân tích:

PHẦN I: THÔNG TIN CÁ NHÂN

Xin đánh dấu (P) vào ô vuông (q) thích hợp:

1. Giới tính

Nam

Nữ

2. Độ tuổi

Dưới 20 tuổi

41 - 50 tuổi

21 - 30 tuổi

51 - 60 tuổi

31 - 40 tuổi

Trên 60 tuổi

3. Trình độ học vấn

Phổ thông cơ sở

Sau đại học

Trung cấp

Loại khác:.....

Cao Đẳng/Đại học

4. Nghề nghiệp

Kinh doanh

Công chức

Sinh viên

Nội trợ

Nghỉ hưu

Thất nghiệp

Khác.....

PHẦN II: KHẢO SÁT Ý KIẾN

Câu 1: Anh (Chị) có ý kiến nhận xét về thái độ, trách nhiệm với công việc trong công tác của viên chức tại BHXH TP Lào Cai trong quá trình anh (chị) giải quyết các công việc tại địa phương:

TT	Tiêu chí	Kết quả đánh giá				
		Rất tốt	Tốt	Khá	Trung bình	Yếu
1	Thái độ trách nhiệm với công việc					

Câu 2: Anh (Chị) có ý kiến nhận xét về năng lực tổ chức quản lý công việc của BHXH TP Lào Cai nơi anh (chị) đang sinh sống, làm việc:

TT	Tiêu chí	Kết quả đánh giá				
		Rất tốt	Tốt	Khá	Trung bình	Yếu
		1	2	3	4	5
1	Năng lực tổ chức quản lý công việc					

Câu 4: Theo ông/bà, để nâng cao chất lượng đội ngũ BHXH TP Lào Cai thì lãnh đạo huyện, tỉnh có thể thực hiện các biện pháp nào?

.....
.....

Xin chân thành cảm ơn sự cộng tác của quý Anh(Chị)!

PHỤ LỤC 2

Mã phiếu:

PHIẾU ĐIỀU TRA ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI ĐỘI NGŨ VIÊN CHỨC BHXH TP LÀO CAI

Trong chương trình thực hiện đề tài : “*Nâng cao chất lượng đội ngũ viên chức BHXH TP Lào Cai*” Chúng tôi muốn tìm hiểu những suy nghĩ, nhận định, đánh giá của Anh (Chị) đối với đội ngũ viên chức tại BHXH TP Lào Cai thuộc địa phương Anh (Chị) về: Kết quả giải quyết công việc; phẩm chất, đạo đức lối sống; tinh thần thái độ phục vụ, trách nhiệm với công việcNhững câu trả lời của Anh (Chị) theo những câu hỏi trong phiếu dưới đây hoàn toàn là những dữ liệu phục vụ cho công tác nghiên cứu, phân tích.

Theo Anh (Chị) kết quả giải quyết công việc; phẩm chất đạo đức, lối sống và thái độ, trách nhiệm của công chức chuyên môn địa phương Anh (Chị) như thế nào?

TT	Tiêu chí đánh giá	Tốt	Khá	Trung bình	Yếu	Kém
		5	4	3	2	1
1	Kết quả giải quyết công việc	5	4	3	2	1
2	Phẩm chất đạo đức lối sống	5	4	3	2	1
3	Thái độ trách nhiệm với công việc	5	4	3	2	1

Xin chân thành cảm ơn sự cộng tác của quý Anh(Chị)!

PHỤ LỤC 3

Mã phiếu:

PHIẾU ĐIỀU TRA ĐÁNH GIÁ CỦA CÁN BỘ QUẢN LÝ ĐỘI NGŨ VIÊN CHỨC BHXH TP LÀO CAI

Trong chương trình thực hiện đề tài nghiên cứu khoa học: “*Nâng cao chất lượng đội ngũ viên chức tại TP Lào Cai*” Chúng tôi muốn tìm hiểu những đánh giá của Anh (Chị) với tư cách là cán bộ quản lý đội ngũ viên chức. Những trả lời của Anh (Chị) theo những câu hỏi trong phiếu dưới đây hoàn toàn là những dữ liệu phục vụ cho công tác nghiên cứu, phân tích:

Câu 1: Anh (chị) đang giữ chức vụ gì ở BHXH TP Lào Cai:

Giám đốc

Phó Giám đốc

Trưởng phòng

Câu 2: Anh (Chị) đánh giá mức độ đồng ý của mình về năng lực, trình độ chuyên môn nghiệp vụ đối với đội ngũ viên chức tại BHXH TP Lào Cai :

T T	Nội dung	Mức độ đồng ý				
		Rất đồng ý	Đồng ý	Bình thường	Không đồng ý	Rất không đồng ý
		5	4	3	2	1
1	Công việc đang đảm nhận phù hợp với năng lực của công chức	5	4	3	2	1
2	Công việc đang đảm nhận phù hợp với chuyên ngành đào tạo công chức	5	4	3	2	1

Câu 3: Anh (Chị) đánh giá về phẩm chất, đạo đức, lối sống; tiến độ và kết quả thực hiện công việc được giao; thái độ phục vụ nhân dân đối với đội ngũ công chức viên chức tại BHXH TP Lào Cai:

T T	Nội dung	Mức độ đồng ý				
		Tốt	Khá	Trung bình	Yếu	Kém
		5	4	3	2	1
1	Phẩm chất đạo đức, lối sống, tác phong và lễ lối làm việc	5	4	3	2	1
2	Tiến độ và kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao	5	4	3	2	1
3	Thái độ phục vụ nhân dân	5	4	3	2	1
4	Công chức cố ý thức tự rèn luyện bồi dưỡng chuyên môn, nâng cao nghiệp vụ	5	4	3	2	1

Câu 4: Anh chị có những kiến nghị gì để nâng cao chất lượng công tác của viên chức tại BHXH TP Lào Cai:

.....

.....

.....

.....

.....

Xin chân thành cảm ơn sự cộng tác của quý Anh(Chị)!

PHỤ LỤC 4

BIỂU MẪU ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ CÔNG VIỆC CỦA VIÊN CHỨC

TT	Tiêu chí	Điểm tối đa	Tự đánh giá	ĐG của Lãnh đạo
	PHẦN I: ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC	40đ		
1	Mức độ hoàn thành công việc được giao	20đ		
	<p>Mức độ hoàn thành công việc: Đánh giá từ cao xuống thấp:</p> <p>(4) Luôn hoàn thành công việc với chất lượng cao, kịp tiến độ. Sẵn sàng chịu trách nhiệm nhận thêm công việc.</p> <p>(3) Thường xuyên hoàn thành tốt công việc, không kịp tiến độ được giao nhưng làm việc nghiêm túc và nỗ lực để hoàn thành công việc, không nề hà khó khăn trong công tác.</p> <p>(2) thỉnh thoảng không hoàn thành công việc, không kịp tiến độ được giao nhưng làm việc nghiêm túc và nỗ lực để hoàn thành công việc và không nề hà khó khăn trong công tác.</p> <p>(1) Khá nhiều lần không hoàn thành nhiệm vụ và công việc được giao; sai sót nhiều và không chịu sửa chữa, ngại khó và không dám nhận trách nhiệm, tuy nhiên chưa đến mức kỷ luật. (không thực hiện nhiệm vụ thì xét trong vấn đề kỷ luật)</p>			
2	Sử dụng tiết kiệm nguồn lực	10đ		
	<p>Thường xuyên tiết kiệm được VPP, điện thoại, điện, nước, nguyên vật liệu ...khi thực hiện công việc hoặc thực hiện tốt công việc với điều kiện thiếu các nguồn lực Có biểu hiện lãng phí, sai sót, hư hao (cho 2 điểm), thường xuyên lãng phí (cho 0 điểm)</p>			
3	Nhận thêm nhiệm vụ	10đ		
	<p>Nhận thêm và làm đạt các nhiệm vụ phát sinh, không ngại khó; làm kiêm các nhiệm vụ của đồng nghiệp khác khi họ vắng mặt...Thực hiện được các nhiệm vụ khó. (đây là tiêu chí tìm ra người xuất sắc, nếu không có nhận thêm nhiệm vụ gì và cũng không có nhiệm vụ gì khó khăn hơn bình thường thì cho 0)</p>			

	PHẦN II: ĐÁNH GIÁ TỐ CHẤT, NĂNG LỰC, TIỀM NĂNG :	60đ		
1	Tính chuyên cần	10đ		
	<p>Đánh giá theo mức độ từ cao xuống thấp :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Làm việc đủ ngày công trong năm (không nghỉ phép), không đi trễ về sớm, luôn chăm chỉ làm việc , sẵn sàng làm thêm giờ để hoàn tất công việc dở dang; luôn tham gia làm thêm giờ khi công việc yêu cầu - Không nghỉ phép, không đi trễ về sớm, luôn chăm chỉ làm việc, sẵn sàng làm thêm giờ để hoàn tất công việc dở dang. - Nghỉ không quá 6 ngày phép trong năm, nghỉ đúng quy định, không đi trễ về sớm. - Nghỉ đúng quy định của nội quy công ty (sử dụng hết số ngày phép năm), đi trễ, về sớm không quá 3 lần trong năm - Thỉnh thoảng có hiện tượng nghỉ quá phép (hoặc có nghỉ việc riêng 0 hưởng lương), thỉnh thoảng đi trễ về sớm nhưng chưa đến mức kỷ luật (cho 1 - 2điểm) 			
2	Tinh thần đồng đội	10đ		
	<p>Đánh giá theo mức độ từ cao đến thấp :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sẵn sàng giúp đỡ đồng nghiệp trong và ngoài bộ phận - Sẵn sàng chia sẻ thông tin, kinh nghiệm cho đồng nghiệp, sẵn sàng giúp đỡ đồng nghiệp trong bộ phận - Sẵn sàng chia sẻ thông tin, kinh nghiệm cho đồng đội - Biết lo cho chính mình, ít chia sẻ thông tin, kinh nghiệm; chỉ phối hợp khi có áp lực từ cấp trên - Không hợp tác, gây xung đột, không chia sẻ thông tin hoặc cố tình cung cấp thông tin sai, gây khó khăn cho công việc của người khác (nhưng chưa gây hậu quả nghiêm trọng hoặc chưa đến mức kỷ luật) - (cho 1-2 điểm) 			

3	Tiềm năng phát triển	20đ		
<ul style="list-style-type: none"> - Luôn có sáng tạo trong lúc làm việc (+ 2 điểm) - Có đề xuất các giải pháp thích hợp, hiệu quả để hoàn thành nhiệm vụ của bộ phận, hoặc của cấp trên và của các thành viên khác (+2 điểm) - Tham gia đầy đủ và nhiệt tình các khoá đào tạo của công ty tổ chức - Tự học, nghiên cứu thêm khoá đào tạo ở bên ngoài (có giấy chứng nhận) (+2 điểm) - Luôn gương mẫu trong thực hiện công việc cũng như trong học tập (+2 điểm) 				
<ul style="list-style-type: none"> - Thường xuyên cải tiến công việc của mình (+2 điểm) - Khả năng làm việc độc lập và tinh thần chủ động trong công việc (+2 điểm) - Biết tổ chức công việc của mình (+ 2 điểm) - Thao tác nhanh gọn và chính xác, chấp hành ý kiến của lãnh đạo (+2 điểm) - Làm việc có trách nhiệm và chịu được sức ép công việc với cường độ cao (+2 điểm) 				
4	Tính kỷ luật	10đ		
<p>Đánh giá theo mức độ từ cao đến thấp:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ý thức và nhắc nhở mọi người tuân thủ nội quy, quy định; đóng góp hay thực hiện các biện pháp phòng ngừa rủi ro; ý thức cao trong việc đảm bảo an toàn tài sản của nhà nước và tính mạng con người; nhắc nhở và giúp đỡ người khác thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn về người và của. Nhiệt tình tiếp nhận sự phân công của cấp trên, đồng thời có những phản hồi thông tin hay đóng góp ý kiến để cải tiến. - Hiểu rõ và luôn tuân thủ nội quy, quy định, các quy trình công việc. Chấp hành nghiêm túc sự phân công của cấp trên và luôn thực hiện đúng ý đồ của cấp trên. - Chấp hành nghiêm túc các hướng dẫn sự phân công của cấp trên; tuy nhiên thỉnh thoảng có sai sót nhưng có sự tiến bộ và muốn cải thiện. - Vi phạm nhỏ dưới 3 lần trong năm và không có cố tình. Thực hiện đúng các quy trình công việc. - Có những vi phạm nhỏ từ 3 lần trở lên trong năm (cấp trên phải nhắc nhở nhiều); hoặc cố tình sai phạm mặc dù là lỗi nhỏ (nhưng chưa đến mức xét kỷ luật văn bản) (cho 1– 2 điểm) 				

5	Điểm cộng điểm trừ	10đ		
<p>Điểm cộng: Khi công chức được khen thưởng đột xuất do có thành tích xuất sắc, vượt trội; đã được thưởng hiện kim, giấy khen, nay lại được cộng điểm để xét thưởng cuối năm, điểm cộng chia hai mức:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có thành tích vượt trội, mang lại lợi ích cho địa phương hoặc ngăn chặn thiệt hại cho địa phương, hoặc có sáng kiến và được công nhận (được khen hay được thưởng bằng văn bản) = cộng 5 điểm - Được khen hay được thưởng bằng văn bản ở mức xuất sắc, hoặc được khen thưởng nhiều lần (từ 2 lần trở lên) = cộng 10 điểm <p>Điểm trừ: chia các mức</p> <ul style="list-style-type: none"> - Không làm thêm giờ khi có yêu cầu, hoặc có biểu hiện lảng tránh việc tăng ca = trừ 5 điểm 				
<ul style="list-style-type: none"> - Bị kỷ luật bằng văn bản: có 2 cấp độ + Một lần bị kỷ luật ở mức khiển trách bằng văn bản (mức 1), không có kèm bồi thường vật chất = trừ 5 điểm + Một lần bị kỷ luật ở mức khiển trách bằng văn bản (mức 1), có kèm bồi thường vật chất; hoặc hai lần kỷ luật văn bản mức một; hoặc bị kỷ luật văn bản ở mức 2 (bị cảnh cáo,...) = trừ 10 điểm. <p>(Mức điểm cao nhất bị trừ là 15 điểm)</p>				
TỔNG CỘNG		100đ		
<p>* Ý kiến và chữ ký của công chức</p>				

KHẢO SÁT NHU CẦU ĐÀO TẠO VIÊN CHỨC

TT	Nội dung đào tạo	Số lượng		
		Đại học	Sau đại học	Khác
1	Về chuyên ngành tin học			
2	Ngoại ngữ			
3	Quản lý nhà nước			
4	Chuyên ngành khác			

TT	Nơi đào tạo	Số lượng	
		Đồng ý	Không đồng ý
1	Đại học ngoại ngữ		
2	Đại học kinh tế		
3	Đại học khoa học, tự nhiên		
4	Trường Đại học khác		