

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO    BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG - XÃ HỘI**

-----

**NGUYỄN THỊ HỒNG NHUNG**

**HOÀN THIỆN CÔNG TÁC ĐÀO TẠO CÁN BỘ, VIÊN  
CHỨC CỦA BẢO HIỂM XÃ HỘI THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

Chuyên ngành: Quản trị nhân lực

Mã số: 8340404

**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**

-----

**NGUYỄN THỊ HỒNG NHUNG**

**HOÀN THIỆN CÔNG TÁC ĐÀO TẠO CÁN BỘ VIÊN  
CHỨC CỦA BẢO HIỂM XÃ HỘI THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

Chuyên ngành: Quản trị nhân lực

Mã số: 8340404

**LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ NHÂN LỰC**

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: TS. PHẠM THỊ LIÊN**

**Hà Nội - 2019**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan Luận văn này là công trình nghiên cứu của cá nhân tôi, chưa được công bố trong bất kỳ một công trình nghiên cứu nào. Các số liệu, nội dung được trình bày trong luận văn này là hoàn toàn hợp lệ và đảm bảo tuân thủ các quy định về bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ.

Tôi xin chịu trách nhiệm về đề tài nghiên cứu của mình.

**Tác giả**

**Nguyễn Thị Hồng Nhung**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	I
DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ.....	VII
LỜI MỞ ĐẦU .....	1
1.Lý do chọn đề tài .....	1
2.Tình hình nghiên cứu liên quan tới đề tài.....	3
3. Mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu.....	5
3.1. Mục đích nghiên cứu: .....	5
3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu:.....	5
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	6
4.1. Đối tượng nghiên cứu: .....	6
4.2. Phạm vi nghiên cứu .....	6
5. Phương pháp nghiên cứu .....	6
5.1. Phương pháp thống kê, phân tích .....	6
5.2. Phương pháp thu thập dữ liệu sơ cấp .....	6
5.3. Phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp .....	7
5.4. Phương pháp xử lý số liệu.....	7
6. Đóng góp của luận văn .....	7
7. Kết cấu của luận văn .....	8
<b>Chương 1. LÝ LUẬN CHUNG VỀ CÔNG TÁC ĐÀO TẠO CÁN BỘ, VIÊN CHỨC TRONG TỔ CHỨC .....</b>	<b>9</b>
1.1. Một số khái niệm cơ bản .....	9
1.1.1. Cán bộ, viên chức .....	9
1.1.2. Đào tạo.....	10
1.1.3. Công tác đào tạo .....	12
1.2. Nội dung công tác đào tạo cán bộ, viên chức .....	12
1.2.1. Xác định nhu cầu đào tạo.....	14
1.2.2. Xác định mục tiêu khóa đào tạo .....	17

1.2.3. <i>Xác định đối tượng đào tạo</i> .....	17
1.2.4. <i>Xây dựng chương trình và lựa chọn phương pháp đào tạo</i> .....	17
1.2.5. <i>Dự trù chi phí đào tạo, lựa chọn giảng viên</i> .....	18
1.2.6. <i>Xác định thời gian tiến hành khóa đào tạo, tổ chức đào tạo</i> .....	18
1.2.7. <i>Đánh giá chất lượng sau đào tạo</i> .....	19
1.3. <b>Các nhân tố ảnh hưởng đến công tác đào tạo cán bộ, viên chức</b> .....	19
1.3.1. <i>Các nhân tố môi trường bên trong</i> .....	19
1.3.2. <i>Các nhân tố môi trường bên ngoài</i> .....	21
1.3.3. <i>Các nhân tố thuộc cán bộ, viên chức</i> .....	22
1.4. <b>Các tiêu chí đánh giá công tác đào tạo</b> .....	23
1.5. <b>Kinh nghiệm công tác đào tạo cán bộ, viên chức của Bảo hiểm xã hội một số tỉnh, thành phố; và bài học rút ra cho Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội.</b> .....	24
1.5.1. <i>Kinh nghiệm công tác đào tạo, bồi dưỡng của Bảo hiểm xã hội thành phố Hồ Chí Minh</i> .....	24
1.5.2. <i>Kinh nghiệm công tác đào tạo cán bộ, viên chức của Bảo hiểm xã hội thành phố Hải Phòng</i> .....	26
1.5.3. <i>Bài học kinh nghiệm rút ra cho Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội</i> .....	27
<b>Chương 2. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC ĐÀO TẠO CÁN BỘ, VIÊN CHỨC CỦA BẢO HIỂM XÃ HỘI THÀNH PHỐ HÀ NỘI</b> .....	29
2.1. <b>Khái quát về Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội</b> .....	29
2.1.1. <i>Quá trình thành lập và phát triển của Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội</i> .....	29
2.1.2. <i>Một số đặc điểm của Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội ảnh hưởng đến công tác đào tạo cán bộ, viên chức</i> .....	32
2.1.2.1. <i>Số lượng Viên chức</i> .....	32
2.1.2.2. <i>Chất lượng viên chức BHXH thành phố Hà Nội</i> .....	32

2.1.2.3. Cơ cấu viên chức .....	34
<b>2.2. Thực trạng công tác đào tạo cán bộ, viên chức của Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội.....</b>	<b>40</b>
2.2.1. Thực trạng xác định nhu cầu đào tạo .....	40
2.2.1.1. Nhu cầu về đào tạo về chuyên môn .....	41
2.2.1.2. Nhu cầu về đào tạo lý luận chính trị và quản lý nhà nước.....	41
2.2.1.3. Nhu cầu về ngoại ngữ, tin học, và các kiến thức bổ trợ khác.....	42
2.2.2. Thực trạng xác định mục tiêu khóa đào tạo .....	45
2.2.3. Thực trạng xác định đối tượng đào tạo .....	46
2.2.4. Thực trạng xây dựng chương trình và lựa chọn phương pháp đào tạo .....	47
2.2.5. Thực trạng dự trù chi phí cho khóa đào tạo, lựa chọn giảng viên ...	49
2.2.6. Thực trạng xác định thời gian tiến hành khóa đào tạo, tổ chức đào tạo .....	50
2.2.7. Thực trạng đánh giá chất lượng sau đào tạo .....	50
2.2.7.1. Đánh giá phản ứng của người học .....	50
2.2.7.2. Đánh giá kết quả học tập.....	52
2.2.7.3. Đánh giá những thay đổi trong công việc .....	54
2.2.7.4. Đánh giá tác động, hiệu quả của công tác đào tạo tới hoạt động của đơn vị.....	55
2.3. Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến công tác đào tạo .....	56
2.3.1. Phân tích các nhân tố môi trường bên trong .....	56
2.3.2. Phân tích các nhân tố môi trường bên ngoài.....	59
2.3.3. Phân tích các nhân tố thuộc cán bộ, viên chức.....	60
<b>2.4. Đánh giá chung về công tác đào tạo cán bộ, viên chức của Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội.....</b>	<b>60</b>
2.4.1. Kết quả đạt được.....	60
2.4.2. Hạn chế và nguyên nhân.....	62

2.4.2.1. Hạn chế.....	62
2.4.2.2. Nguyên nhân của những hạn chế trong công tác đào tạo cán bộ, viên chức BHXH thành phố Hà Nội.....	64
<b>Chương 3. GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN CÔNG TÁC ĐÀO TẠO CÁN BỘ, VIÊN CHỨC CỦA BẢO HIỂM XÃ HỘI THÀNH PHỐ HÀ NỘI.....</b>	<b>66</b>
<b>3.1. Quan điểm, mục tiêu và phương hướng hoàn thiện công tác đào tạo cán bộ, viên chức của Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội.....</b>	<b>66</b>
3.1.1. Quan điểm về đào tạo cán bộ, viên chức.....	66
3.1.2. Mục tiêu chiến lược phát triển Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội	68
3.1.2.1. Mục tiêu chung.....	68
3.1.2.2. Mục tiêu đào tạo cán bộ, viên chức.....	69
<b>3.2. Một số giải pháp hoàn thiện công tác đào tạo cán bộ, viên chức của Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội.....</b>	<b>70</b>
3.2.1. Hoàn thiện xác định nhu cầu đào tạo.....	70
3.2.2. Đổi mới chương trình và nội dung đào tạo.....	82
3.2.3. Xây dựng nội dung đào tạo cán bộ, viên chức theo vị trí việc làm....	83
3.2.4. Hoàn thiện việc lựa chọn đội ngũ giảng viên.....	84
3.2.5. Hoàn thiện công đánh giá chất lượng sau đào tạo.....	87
<b>3.3. Một số khuyến nghị.....</b>	<b>88</b>
3.3.1. Khuyến nghị đối với Bảo hiểm xã hội Việt Nam.....	88
3.3.2. Khuyến nghị đối với Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội.....	92
<b>KẾT LUẬN.....</b>	<b>94</b>
<b>PHỤ LỤC.....</b>	<b>99</b>

**DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT**

BHXH	Bảo hiểm xã hội
BHYT	Bảo hiểm y tế
BHTN	Bảo hiểm thất nghiệp
CNH, HĐH	Công nghiệp hóa, hiện đại hóa
HĐND	Hội đồng nhân dân
NNL	Nguồn nhân lực
NSDLĐ	Người sử dụng lao động
UBND	Ủy ban nhân dân



## **DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ**

### **SƠ ĐỒ**

Sơ đồ 1.1: Khái quát quy trình đào tạo, bồi dưỡng viên chức .....	14
Sơ đồ 1.2. Yêu cầu thực thi công việc gắn với vị trí việc làm .....	16
Sơ đồ 2.1: Sơ đồ bộ máy tổ chức của BHXH thành phố Hà Nội.....	31

### **BẢNG BIỂU**

Bảng 2.1: Cơ cấu viên chức theo độ tuổi và giới tính Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội giai đoạn 2015 – 2017 .....	35
Bảng 2.2: Bảng thống kê viên chức theo trình độ Chuyên môn nghiệp vụ giai đoạn 2015-2017.....	36
Bảng 2.3 : Bảng thống kê viên chức theo trình độ quản lý Nhà nước giai đoạn 2015-2017 .....	37
Bảng 2.4: Bảng thống kê viên chức theo trình độ CNTT, Ngoại ngữ giai đoạn 2015-2017 .....	38
Biểu đồ 2.1: Thâm niên công tác của viên chức BHXH thành phố Hà Nội năm 2017 .....	39
Bảng 2.5: Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng viên chức BHXH thành phố Hà Nội năm 2017 .....	44
Bảng 2.6: Kết quả điều tra mức độ phù hợp của kiến thức, kỹ năng được đào tạo so với công việc.....	51
Bảng 2.7: Mức độ đáp ứng chung của khóa đào tạo, bồi dưỡng so với yêu cầu của viên chức .....	52
Bảng 2.8: Mức độ hài lòng của viên chức đối với công việc sau khi được đào tạo .....	54

## VIII

Bảng 2.9: Bảng chi phí đào tạo của BHXH thành phố Hà Nội giai đoạn 2015 – 2017 .....	58
Bảng 3.1. Xác định nhu cầu đào tạo bồi dưỡng đáp ứng tiêu chuẩn chức danh .....	72
Bảng 3.2. Xác định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng theo khung năng lực chung:	74
Bảng 3.3. Xác định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng theo khung năng lực lãnh đạo, quản lý .....	77
Bảng 3.4. Xác định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng theo khung năng lực chuyên môn: .....	80

## LỜI MỞ ĐẦU

### 1. Lý do chọn đề tài

Toàn cầu hóa, hội nhập quốc tế là xu hướng mà các quốc gia trên thế giới lựa chọn để phát triển kinh tế- xã hội của đất nước. Sức hấp dẫn của nó là làm cho nền kinh tế của các quốc gia phát huy được lợi thế của mình, được bổ sung những yếu tố mới, hình thành cơ cấu kinh tế hợp lý và hiệu quả hơn, thúc đẩy sự tăng trưởng kinh tế trong nước. Tuy nhiên, toàn cầu hóa, hội nhập quốc tế cũng đòi hỏi mỗi quốc gia phải huy động tối đa các nguồn lực, đặc biệt việc phát triển NNL chất lượng cao đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế, xã hội là yếu tố quan trọng nhất, quyết định các nguồn lực khác.

Đối với Việt Nam, trong suốt quá trình lãnh đạo cách mạng Việt Nam, Đảng ta luôn chú trọng yếu tố con người, coi con người vừa là mục tiêu, vừa là động lực phát triển của xã hội. Đảng ta khẳng định: “Phát triển nhanh và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, nhất là nguồn nhân lực chất lượng cao là một đột phá chiến lược, là yếu tố quyết định đẩy mạnh phát triển và ứng dụng khoa học, công nghệ, cơ cấu lại nền kinh tế, chuyển đổi mô hình tăng trưởng và là lợi thế cạnh tranh quan trọng nhất, bảo đảm cho phát triển nhanh, hiệu quả và bền vững” [11,tr.52].

Song hành cùng sự phát triển của đất nước, nhiệm vụ của ngành bảo hiểm xã hội trong bối cảnh hội nhập quốc tế ngày càng nặng nề. Nghị quyết số 21-NQ/TW ngày 22/11/2012 của Bộ chính trị đã khẳng định, BHXH, BHYT là hai chính sách xã hội quan trọng, là trụ cột chính của hệ thống an sinh xã hội, góp phần thực hiện tiến bộ và công bằng xã hội. Nghị quyết cũng yêu cầu: “Kiện toàn tổ chức bộ máy BHXH các cấp để thực hiện các chế độ, chính sách BHXH, BHYT đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ ngày càng tăng. Nâng cao năng lực đội ngũ CBCCVC trong lĩnh vực BHXH, BHYT. Đẩy mạnh cải

cách thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ, giảm phiền hà cho người tham gia BHXH, BHYT”.

Là một đơn vị thực hiện chính sách an sinh xã hội, Bảo hiểm xã hội là trụ cột chính của hệ thống an sinh xã hội của Nhà nước. Trong những năm gần đây, chất lượng đội ngũ cán bộ viên chức đã có những tiến bộ rõ nét, đa số cán bộ viên chức có lập trường chính trị rõ ràng, bản lĩnh chính trị kiên định; có phẩm chất đạo đức tốt, trình độ học vấn và năng lực chuyên môn đáp ứng được nhiệm vụ đặt ra. Tuy nhiên, vẫn còn một bộ phận không nhỏ cán bộ viên chức vẫn còn hạn chế về năng lực, kinh nghiệm còn yếu nên vẫn còn thiếu tinh chủ động, lúng túng trong việc giải quyết cán vấn đề phát sinh. Để đáp ứng được nhiệm vụ đặt ra, việc đào tạo, bồi dưỡng cán bộ viên chức, lao động hợp đồng là nhiệm vụ xuyên suốt trong quá trình phát triển của ngành.

Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội là một đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam, thực hiện nhiệm vụ trên địa bàn thủ đô Hà Nội - nơi đặt trụ sở của nhiều cơ quan Trung Ương, là trung tâm văn hóa, chính trị của cả nước nên việc đào tạo cán bộ viên chức để nâng cao trình độ chuyên môn, đáp ứng được nhu cầu phục vụ các tổ chức, đơn vị và nhân dân luôn là yêu cầu cấp thiết. Dù đã có sự nỗ lực đổi mới, chuẩn hóa nhân sự, tuy nhiên, Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội cũng không tránh khỏi một thực tế chung trong đơn vị sự nghiệp hiện nay là còn một bộ phận viên chức của ngành chưa thực sự nắm bắt được yêu cầu công việc; trình độ chuyên môn nghiệp vụ và kỹ năng xử lý công việc còn yếu, trình độ công nghệ thông tin chưa đảm bảo trong việc thực hiện nhiệm vụ. Để có thể phát triển nguồn nhân lực đáp ứng tốt yêu cầu, nhiệm vụ ngày một tăng, Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội cần đặc biệt chú trọng đến công tác đào tạo nguồn nhân lực nói chung và công tác đào tạo cán bộ, viên chức nói riêng.

Nhận thức được tầm quan trọng của việc đào tạo nguồn nhân lực, thời gian qua, Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội đã chú trọng đến vấn đề này. Dựa trên những nghiên cứu lý luận và thực tiễn tại Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội, tác giả lựa chọn đề tài: ***“Hoàn thiện công tác đào tạo cán bộ, viên chức của Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội”***.

## **2. Tình hình nghiên cứu liên quan tới đề tài**

Đã có nhiều công trình nghiên cứu của các tác giả trong và ngoài nước đề cập đến vấn đề đào tạo nguồn nhân lực với các góc độ khác nhau, có thể kể đến các công trình nghiên cứu sau:

- Cù Ngọc Oánh (2012), *Quy hoạch phát triển nhân lực ngành bảo hiểm xã hội giai đoạn 2011- 2020*. Đề án đưa ra hiện trạng phát triển nhân lực ngành BHXH, phương hướng phát triển nhân lực ngành BHXH giai đoạn 2011-2020 và những giải pháp để phát triển nhân lực.

- Tác giả Ngô Võ Lược (2014), *“Nâng cao chất lượng phục vụ BHXH, BHYT vì sự phát triển bền vững”*, Tạp chí BHXH tháng 8/2014. Bài viết phân tích tầm quan trọng của BHXH, BHYT, đưa ra những giải pháp để nâng cao chất lượng đội ngũ viên chức ngành BHXH.

- Phạm Đức Tiến (2016). *Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao trong quá trình Việt Nam hội nhập quốc tế*. Luận án tiến sĩ chính trị học, Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội, Việt Nam. Tác giả chỉ ra sự non kém trong công tác quản lý, trình độ chuyên môn chưa cao, kỹ năng thấp; sự trì trệ, khả năng thích ứng kém; tình trạng suy thoái về tư tưởng chính trị, đạo đức, lối sống; bệnh cơ hội, chủ nghĩa cá nhân; tệ quan liêu, tham nhũng, lãng phí trong một bộ phận cán bộ, công chức khiến Việt Nam tụt hậu xa hơn về nhiều mặt so với các nước trong khu vực và trên thế giới. Do đó, Nhà nước cần đặc biệt quan tâm, chú trọng đến nâng cao chất lượng nguồn nhân lực chất lượng cao. Nhìn từ góc độ chính trị học, hàng loạt vấn đề đang đặt ra, đòi hỏi Đảng, Nhà phải giải đáp để mở đường cho sự phát triển như: Chủ thể chính trị sử

dụng quyền lực chính trị như thế nào để phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao đáp ứng yêu cầu hội nhập quốc tế; Vì sao chất lượng nguồn nhân lực vẫn thấp, chưa đáp ứng được yêu cầu hội nhập; Phương hướng, giải pháp nào để phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao nhằm hội nhập quốc tế tốt hơn?...

- Nguyễn Tuấn Anh (2017). *Đào tạo nhân sự công ở một số nước Đông Nam Á trong điều kiện hiện nay: Bài học kinh nghiệm cho Việt Nam*. Luận án tiến sĩ Kinh tế quốc tế, Viện Hàn lâm khoa học xã hội Việt Nam, Hà Nội, Việt Nam. Công trình đã hệ thống hóa lý luận về đào tạo công chức và nâng cao chất lượng đội ngũ công chức. Xây dựng các tiêu chí trong đào tạo công chức, làm rõ vai trò của đào tạo nhân sự công là công chức trong sự phát triển kinh tế xã hội và hội nhập kinh tế quốc tế của mỗi quốc gia; Qua phân tích những kinh nghiệm thực tiễn từ công tác đào tạo nhân sự công của 3 nước Singapore, Malaysia, Thái Lan, tìm ra những mặt mạnh mặt yếu. Từ đó gợi ý bài học kinh nghiệm cho Việt Nam trong đào tạo nhân sự công. Tổng hợp và làm rõ quan điểm về phương pháp đào tạo, tổ chức đào tạo, quy hoạch đề xuất quan điểm, phương pháp, giải pháp và kiến nghị trong công tác đào tạo nâng cao chất lượng công chức ở Việt Nam.

- Nguyễn Văn Phong (2017), “Nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức ở nước ta hiện nay”, *Tạp chí tổ chức Nhà nước*, số tháng 3/2017. Trong bài viết tác giả nêu vai trò quan trọng của đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức; thực trạng đào tạo công chức, viên chức và những giải pháp cho công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức.

- Nguyễn Thanh Giang (2019), *Đào tạo bồi dưỡng cán bộ trong giai đoạn hiện nay theo tư tưởng Hồ Chí Minh* (Viện lãnh đạo học và chính sách công, Học viện chính trị quốc gia Hồ Chí Minh). Tác giả đã chỉ ra tư tưởng Hồ Chí Minh trong công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ viên chức và việc vận dụng tư tưởng Hồ Chí Minh vào đào tạo bồi dưỡng cán bộ trong giai đoạn hiện nay.

- Nguyễn Ngọc Vân (2019), đề tài khoa học cấp bộ *Các giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên tại các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức đáp ứng yêu cầu đào tạo, bồi dưỡng trong thời kỳ mới*, Viện trưởng viện khoa học tổ chức Nhà nước, Nguyên vụ trưởng vụ đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức. Đề tài đề cập nhiều nguyên nhân dẫn đến những yếu kém trong công tác đào tạo cán bộ công chức, viên chức trong đó có chất lượng đội ngũ giảng viên tại các cơ sở đào tạo bồi dưỡng, và đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên giảng dạy kiến thức quản lý nhà nước trong tình hình mới.

Như vậy, đã có một số công trình nghiên cứu về đào tạo nguồn nhân lực nói chung và ngành bảo hiểm xã hội nói riêng, cũng đã có đề tài về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội. Tuy nhiên, các đề tài nghiên cứu trước chưa có sự nghiên cứu sâu về công tác đào tạo cán bộ, viên chức tại Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội. Để thực hiện đề tài này, tác giả có kế thừa và thực hiện những ý tưởng có liên quan đến chất lượng, đào tạo nguồn nhân lực BHXH, đồng thời đi sâu nghiên cứu thực trạng công tác đào tạo cán bộ, viên chức của Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội, qua đó đề xuất một số giải pháp hoàn thiện công tác đào tạo cán bộ, viên chức tại cơ quan nơi tác giả đang làm việc.

### **3. Mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu**

#### **3.1. Mục đích nghiên cứu:**

Đề xuất giải pháp nhằm hoàn thiện công tác đào tạo cán bộ, viên chức tại Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội.

#### **3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu:**

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận có liên quan đến công tác đào tạo cán bộ, viên chức trong đơn vị sự nghiệp công lập.

- Vận dụng các cơ sở lý luận để tiến hành phân tích, đánh giá thực trạng công tác đào tạo cán bộ viên chức tại Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội

nhằm xác định các kết quả đạt được, những hạn chế và nguyên nhân trong công tác đào tạo cán bộ, viên chức của cơ quan.

Trên cơ sở mục tiêu, phương hướng và hạn chế, đề xuất một số giải pháp hoàn thiện công tác đào tạo cán bộ, viên chức tại bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội.

#### **4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

##### **4.1. Đối tượng nghiên cứu:**

Công tác đào tạo cán bộ, viên chức trong tổ chức.

##### **4.2. Phạm vi nghiên cứu**

Không gian: Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội. Đề tài chỉ tập trung nghiên cứu đào tạo cho bộ phận viên chức.

Thời gian: Dữ liệu dùng cho việc phân tích, đánh giá chủ yếu trong khoảng thời gian từ năm 2016 – 2018; đề xuất giải pháp đến năm 2022.

#### **5. Phương pháp nghiên cứu**

##### **5.1. Phương pháp thống kê, phân tích**

Phương pháp thống kê, phân tích được thực hiện với cách tiếp cận hệ thống dữ liệu thứ cấp bằng các tài liệu tham khảo, số liệu thông tin thực tế thu thập tại Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội.

##### **5.2. Phương pháp thu thập dữ liệu sơ cấp**

- Phương pháp quan sát: Tiến hành quan sát trong hoàn cảnh tự nhiên, những hoạt động thực tế về các vị trí chuyên môn tại BHXH TP Hà Nội

- Phương pháp điều tra, khảo sát: Thu thập thông tin qua bảng hỏi. Đối tượng hỏi là cán bộ, viên chức. Nội dung bảng hỏi được chia thành các nội dung nhỏ tương ứng với mục đích nghiên cứu về công tác đào tạo. Tổng số phiếu được đưa ra khảo sát là 150 phiếu, phân bổ cho văn phòng Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội và 04 BHXH quận, huyện. Các phiếu điều tra thu được sau khi được kiểm tra, loại bỏ những phiếu không phù hợp (khi tác giả thực hiện khảo sát thì không có phiếu không có phiếu không phù hợp) sẽ được xử



lý bằng máy tính. Phương pháp này sử dụng để đánh giá về công tác đào tạo cán bộ viên chức. Điều tra theo bảng hỏi với đối tượng là những viên chức đã được đào tạo bồi dưỡng, mục đích thu thập các thông tin, đánh giá từ phía người học.

### **5.3. Phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp**

Dữ liệu thứ cấp được thu thập thông qua các nguồn chính là:

- Nguồn bên trong: Các báo cáo về tổ chức cán bộ, đào tạo bồi dưỡng cán bộ công chức viên chức, các kế hoạch nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại đơn vị.

- Nguồn bên ngoài: Những tài liệu chuyên ngành về quản trị nhân sự: tài liệu tham khảo, giáo trình, báo, tạp chí, tài liệu dự trữ, văn bản liên quan của Bộ nội vụ, thông tin trên các phương tiện thông tin đại chúng, một số website, các công trình khoa học đã nghiên cứu và hoàn thiện trước đó.

### **5.4. Phương pháp xử lý số liệu**

*Phương pháp xử lý số liệu:* Các phương pháp thống kê, phân tích tổng hợp, so sánh, dự báo... để tiến hành xử lý, đánh giá các dữ liệu, các thông tin thu thập được thông qua các phần mềm excel. Qua đó đưa ra các nhận định, đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện công tác đào tạo cán bộ, viên chức tại Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội.

## **6. Đóng góp của luận văn**

- Luận giải những vấn đề lí luận cơ bản về công tác đào tạo cán bộ, viên chức.

- Phân tích, đánh giá thực trạng NNL và công tác đào tạo cán bộ, viên chức của BHXH thành phố Hà Nội trong những năm qua.

- Đề xuất những giải pháp cơ bản nhằm hoàn thiện công tác đào tạo cán bộ, viên chức của BHXH thành phố Hà Nội trong thời gian tới.

Luận văn đã khẳng định công tác đào tạo nguồn nhân lực là yếu tố quan trọng cho sự phát triển của hệ thống BHXH. Do đó, BHXH thành phố Hà Nội

muốn đáp ứng được yêu cầu nâng cao chất lượng phục vụ trong bối cảnh hội nhập quốc tế phải đặc biệt chú trọng công tác đào tạo, bồi dưỡng cho đội ngũ viên chức.

## **7. Kết cấu của luận văn**

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo, phụ lục, luận văn chia ra thành 3 chương:

Chương 1: Lý luận chung về công tác đào tạo cán bộ, viên chức trong tổ chức

Chương 2: Thực trạng công tác đào tạo cán bộ, viên chức tại Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội

**Chương 3: Giải pháp hoàn thiện công tác đào tạo cán bộ, viên chức tại Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội**

## **Chương 1**

## LÝ LUẬN CHUNG VỀ CÔNG TÁC ĐÀO TẠO CÁN BỘ, VIÊN CHỨC TRONG TỔ CHỨC

### 1.1. Một số khái niệm cơ bản

#### 1.1.1. Cán bộ, viên chức

Trước đây ở nước ta không phân biệt công chức, viên chức mà xếp chung vào một nhóm là “cán bộ công chức viên chức”. Thuật ngữ “viên chức” được nêu trong Hiến pháp năm 1992. Điều 8 Hiến pháp quy định: “*Các cơ quan nhà nước, cán bộ, viên chức nhà nước phải tôn trọng nhân dân, tận tụy phục vụ nhân dân, liên hệ chặt chẽ với nhân dân, lắng nghe ý kiến của nhân dân...*”. Như vậy, Hiến pháp quan niệm những người phục vụ trong các cơ quan, tổ chức nhà nước bao gồm cán bộ, viên chức.

Theo quy định tại Khoản 1, khoản 2, Điều 4 Luật cán bộ công chức năm 2008, và điều 2 Luật viên chức năm 2010 thì:

- Cán bộ là công dân Việt Nam, được bầu cử, phê chuẩn, bổ nhiệm giữ chức vụ, chức danh theo nhiệm kỳ trong cơ quan của Đảng cộng sản Việt Nam, Nhà nước, tổ chức chính trị xã hội, ở trung ương, ở tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, ở huyện, quận, thị xã thuộc tỉnh, trong biên chế và hưởng lương từ ngân sách Nhà nước

Thuật ngữ “viên chức” được hiểu theo nghĩa rất rộng gồm tất cả những người trong biên chế của các cơ quan, tổ chức sự nghiệp của nhà nước thực hiện các công việc của cơ quan, tổ chức đó.

Để thực hiện và cụ thể hóa Hiến pháp, Ủy ban thường vụ Quốc hội đã ban hành Pháp lệnh cán bộ, công chức năm 1998 và được sửa đổi, bổ sung năm 2003 để phân biệt cán bộ, công chức trong các cơ quan nhà nước với cán bộ, công chức trong các đơn vị sự nghiệp của nhà nước. Theo đó, Nghị định số 116/2003/NĐ-CP ngày 10/10/2003 của Chính phủ về tuyển dụng, sử dụng, quản lý cán bộ, công chức trong các đơn vị sự nghiệp gọi tắt cán bộ, công

chức làm việc trong các đơn vị sự nghiệp của nhà nước là viên chức. Năm 2008, Quốc Hội thông qua Luật Cán bộ, Công chức và đến năm 2010, Quốc hội thông qua Luật Viên chức.

Khái niệm Viên chức được quy định tại Điều 2, Luật Viên chức số 58/2010 ngày 15/11/2010 được hiểu như sau:

“ 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.”

Bên cạnh khái niệm viên chức, Luật viên chức số 58/2010 cũng đề cập đến khái niệm Viên chức quản lý. Khoản 1, điều 3 Luật Viên chức giải thích : *“Viên chức quản lý là người được bổ nhiệm giữ chức vụ quản lý có thời hạn, chịu trách nhiệm điều hành, tổ chức thực hiện một hoặc một số công việc trong đơn vị sự nghiệp công lập nhưng không phải là công chức và được hưởng phụ cấp chức vụ quản lý”*.

Hoạt động nghề nghiệp của viên chức là việc thực hiện công việc hoặc nhiệm vụ có yêu cầu về trình độ, năng lực, kỹ năng chuyên môn, nghiệp vụ trong đơn vị sự nghiệp công lập, khác với lao động của công chức mang tính chất quyền lực công.

Còn đơn vị sự nghiệp công lập, đó 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.

### **1.1.2. Đào tạo**

Theo đại từ điển do Nguyễn Như Ý chủ biên (Nxb. Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh 2011), Đào tạo: đó là dạy dỗ, rèn luyện để trở nên người có hiểu biết, có nghề nghiệp; còn Bồi dưỡng- đó là làm cho -1) khỏe thêm, mạnh thêm và -2) tốt hơn, giỏi hơn.

Theo Từ điển Tiếng Việt của Trung tâm Khoa học xã hội và Nhân văn Quốc gia, 2005: “Đào tạo: làm cho trở thành người có năng lực theo những tiêu chuẩn nhất định”; “Bồi dưỡng: làm cho năng lực hoặc phẩm chất tăng thêm”.

Theo tác giả Trần Xuân Cầu: Đào tạo nguồn nhân lực là quá trình trang bị kiến thức, kỹ năng, khả năng thuộc một nghề, một chuyên môn nhất định để người lao động thực hiện có hiệu quả chức năng và nhiệm vụ của mình [7, tr.103].

Đào tạo là quá trình truyền thụ, tiếp nhận có hệ thống những tri thức, kỹ năng theo quy định của từng cấp học, bậc học. Đối với viên chức hiện nay, Nghị định 101/NĐ-CP ngày 01/09/2017 quy định đối tượng đào tạo viên chức bậc học sau đại học.

Đào tạo được hiểu là hoạt động học tập nhằm giúp cho người lao động có thể thực hiện hiệu quả hơn các chức năng, nhiệm vụ của mình. Nói một cách cụ thể đào tạo liên quan đến việc tiếp thu các kiến thức, kỹ năng đặc biệt, nhằm thực hiện những công việc cụ thể một cách tốt nhất.

Đào tạo chính là việc tổ chức những cơ hội cho người học được học tập, nhằm giúp cho tổ chức đạt được mục tiêu của mình bằng việc tăng năng lực, làm gia tăng giá trị của nguồn lực cơ bản quan trọng nhất là con người, là cán bộ, công chức, viên chức trong tổ chức. Đào tạo 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.

Trong phạm vi nghiên cứu, hoạt động đào tạo, bồi dưỡng viên chức của một đơn vị sự nghiệp là một quá trình nhằm cung cấp tới học viên những kiến thức, kỹ năng phục vụ cho công việc, gồm cả hai quá trình đào tạo và bồi dưỡng. Đơn vị sự nghiệp không đặt nặng nhiệm vụ tổ chức đào tạo các trình

độ trung cấp, cao đẳng, đại học và sau đại học cho viên chức. Bởi lẽ, khi được tuyển dụng và bổ nhiệm vào một vị trí nhất định, người viên chức phải đáp ứng các tiêu chuẩn của vị trí đó, trong đó có tiêu chuẩn về trình độ đào tạo. Đào tạo cán bộ, viên chức trong đơn vị sự nghiệp thiên nhiều về việc xác định nhu cầu để từ đó tổ chức các khóa học nhằm bù đắp các thiếu hụt về chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng, thái độ cũng như nâng cao khả năng thích ứng với công việc trong từng giai đoạn của tổ chức.

### ***1.1.3. Công tác đào tạo***

Qua nghiên cứu các tài liệu, giáo trình, các luận văn của các tác giả khác, tác giả đã đưa ra khái niệm:

Công tác đào tạo là quá trình bao gồm xác định nhu cầu, mục tiêu, đối tượng đào tạo; xây dựng chương trình và lựa chọn phương pháp đào tạo; thực hiện đào tạo và đánh giá chất lượng sau đào tạo.

Hoàn thiện công tác đào tạo là quá trình phân tích, đánh giá các bước trong quá trình đào tạo, từ đó chỉ ra được những tồn tại, hạn chế trong công tác đào tạo và đưa ra những giải pháp để khắc phục những tồn tại, hạn chế đó.

## **1.2. Nội dung công tác đào tạo cán bộ, viên chức**

Công tác đào tạo của bất cứ tổ chức nào cũng cần tuân theo quy trình nhất định. Đối với mỗi đơn vị sự nghiệp thì việc đào tạo, bồi dưỡng viên chức phải tuân theo các quy định của Nhà nước. Nghị định 101/2017/NĐ-CP (có hiệu lực ngày 21/10/2017) về đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức đưa ra các nguyên tắc đào tạo, bồi dưỡng viên chức. Trong đó:

- Đào tạo phải căn cứ vào tiêu chuẩn ngạch công chức, tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp viên chức; tiêu chuẩn chức vụ lãnh đạo, quản lý; vị trí việc làm; gắn với công tác sử dụng, quản lý cán bộ, công chức, viên chức, phù hợp với kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng và nhu cầu xây dựng, phát triển nguồn nhân lực của cơ quan, đơn vị.

- Đề cao ý thức tự học và việc lựa chọn chương trình bồi dưỡng theo yêu cầu vị trí việc làm của cán bộ, công chức, viên chức.

Bên cạnh các nguyên tắc được đề cập trên, việc đào tạo cán bộ, viên chức cũng cần tuân thủ các nguyên tắc:

- Hữu ích và kế thừa. Nghĩa là đào tạo, bồi dưỡng viên chức phải phục vụ dài lâu cho công việc, khuyến khích áp dụng công nghệ thông tin để đa dạng hóa hình thức đào tạo, tăng cường tính tự giác của người học.

- Công khai, công bằng, cạnh tranh, chọn được người giỏi. Việc lên kế hoạch và tổ chức đào tạo, bồi dưỡng phải được lấy ý kiến, thông báo rộng rãi đến toàn thể viên chức và tạo cơ hội để những viên chức ở cùng vị trí việc làm có thể tham gia đào tạo, bồi dưỡng và việc đánh giá kết quả đào tạo phải chính xác, chi tiết giúp cho người giỏi được nhìn nhận đúng đắn.

- Lý luận gắn với thực tế, học tập gắn liền với ứng dụng, coi trọng hiệu quả thiết thực; chú trọng rèn luyện năng lực thực hành của viên chức trong thực tiễn.

- Đào tạo gắn với nhu cầu. Nguyên tắc này thể hiện tính chủ động của cơ quan, đơn vị trong quản lý và sử dụng nguồn nhân lực trong nhiều khâu, trong đó thể hiện cụ thể trong đào tạo và bồi dưỡng. Đào tạo, bồi dưỡng phải gắn với nhu cầu đơn vị và nhu cầu cá nhân viên chức.

Quy trình đào tạo, bồi dưỡng bao gồm nhiều bước cần phải tuân thủ để đem lại hiệu quả. Các bước có thể được xác định mang tính tương đối.

Nội dung công tác đào tạo cán bộ, viên chức có thể được mô tả theo trình tự 7 bước sau:

Bước thứ nhất: Xác định nhu cầu đào tạo

Bước thứ hai: Xác định mục tiêu đào tạo

Bước thứ ba: Xác định đối tượng đào tạo

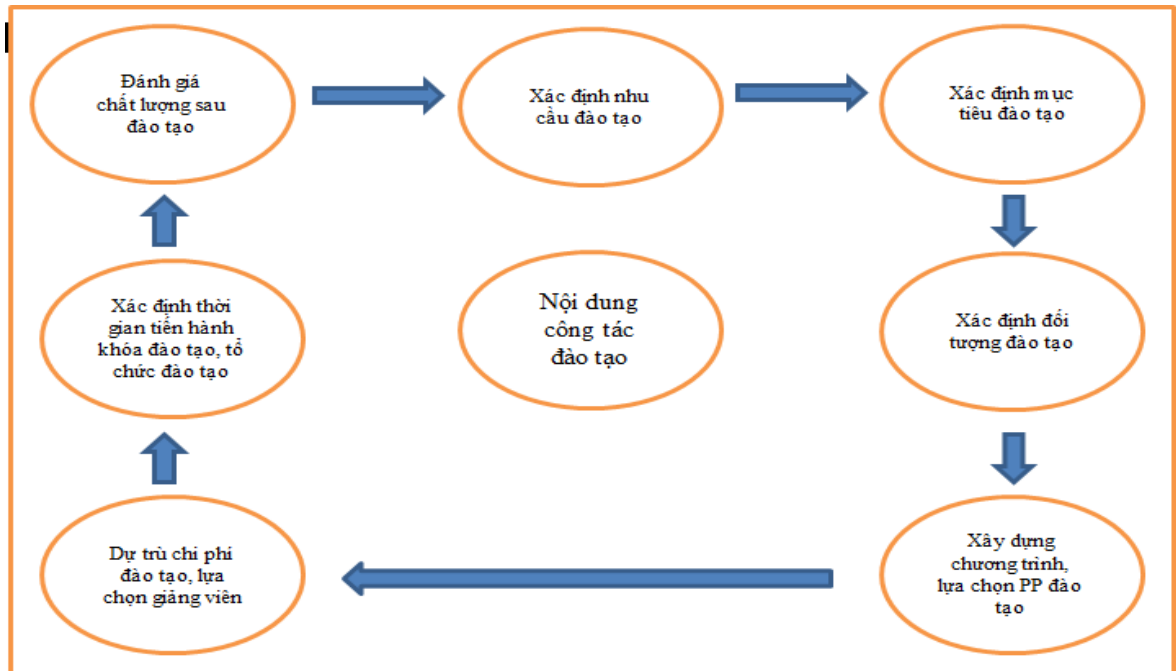
Bước thứ tư: Xây dựng chương trình và lựa chọn phương pháp đào tạo

Bước thứ năm: Dự trù chi phí đào tạo, lựa chọn giáo viên

Bước thứ sáu: Xác định thời gian tiến hành đào tạo, tổ chức đào tạo

Bước thứ bảy: Đánh giá chất lượng sau đào tạo (Đánh giá kết quả đào tạo cán bộ, viên chức)

Có thể mô tả 7 bước trên thành một quy trình khép kín, có thể được lặp đi lặp lại nhiều lần trong một tổ chức như sơ đồ:



**Sơ đồ 1.1: Khái quát nội dung đào tạo cán bộ, viên chức**

### 1.2.1. 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, thái độ cần thiết cho vị trí công việc? Những kiến thức, kỹ năng, thái độ mà viên chức hiện có? Những kiến thức, kỹ năng, thái độ 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, thái độ cho viên chức? Để nắm bắt nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng cần sử dụng các phương pháp sau:

Ø Phân tích tổ chức, các kế hoạch hoạt động và kế hoạch nguồn nhân lực.



Ø Phân tích công việc, phân tích đánh giá thực hiện công việc.

Ø Điều tra khảo sát nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng (Phiếu khảo sát, Thảo luận, lấy ý kiến chuyên gia).

Thông thường, hoạt động xác định nhu cầu đào tạo cán bộ, viên chức được tiến hành như sau:

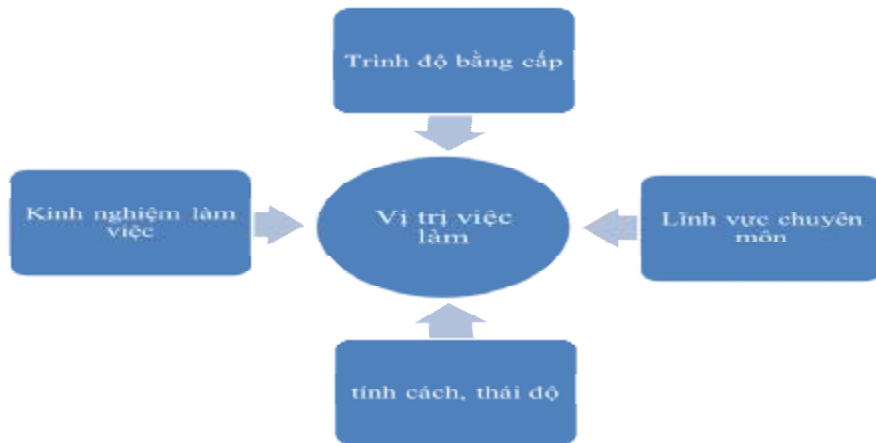
- Bước 1: Làm rõ các yêu cầu. Xác định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng; quyết định đưa ra những nhiệm vụ mới, làm rõ những mong muốn, nguyện vọng đối với đào tạo, bồi dưỡng. Dựa trên mục tiêu và chiến lược phát triển của tổ chức, xác định trong năm kế hoạch phải đào tạo, bồi dưỡng thêm những kiến thức và kỹ năng gì để đạt được mục tiêu và chiến lược phát triển đó.

Bước 2: Phân tích nhu cầu, lập kế hoạch thực hiện xác định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng. Việc phân tích nhu cầu, lập kế hoạch thực hiện xác định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng nhằm đưa ra một cách cụ thể mục tiêu, trình tự thực hiện và tính khả thi việc xác định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng.

Bước 3: Đánh giá thực trạng về thực hiện công việc.

Mỗi một vị trí việc làm được các nhà quản lý, quản lý nhân sự của tổ chức xây dựng thông qua bản mô tả năng lực cần có cho vị trí đó.

Mỗi một cá nhân có năng lực riêng của mình. Năng lực cá nhân = trình độ + kinh nghiệm + tính cách cá nhân. Để xác định được nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng viên chức cần xem xét đến việc viên chức đó đã đáp ứng được yêu cầu công việc ở mức độ nào, còn cần đào tạo, bồi dưỡng những khía cạnh nào để có thể thực thi công việc hiệu quả.



### Sơ đồ 1.2. Yêu cầu thực thi công việc gắn với vị trí việc làm

Sơ đồ trên đã mô tả rõ các yếu tố quyết định đến kết quả thực thi công việc của vị trí việc làm.

Bước 4: Xác định những sai sót, thiếu hụt trong thực hiện nhiệm vụ và những hành vi sai lệch. Dựa vào yêu cầu trong bản mô tả công việc và khung năng lực với người thực hiện công việc hoặc tiêu chuẩn chức danh viên chức quản lý, xác định những lỗ hổng mà mỗi viên chức cần lấp đầy thông qua đào tạo, bồi dưỡng để có thể hoàn thành tốt nhiệm vụ.

Bước 5: Xác định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng. Cần xác định được nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng cụ thể: Cho từng viên chức; cho từng bộ phận (với nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng chung của tất cả người làm việc trong bộ phận đó); nhu cầu đào tạo bồi dưỡng cho cả cơ quan cấp huyện; cấp tỉnh.

Bước 6: Xác định các mục tiêu và nội dung đào tạo, bồi dưỡng. Dựa trên khả năng chi tiêu tài chính; khả năng huy động cơ sở vật chất cho đào tạo, bồi dưỡng và đội ngũ giảng viên huy động, sẽ xác định được danh sách những viên chức cần đào tạo, bồi dưỡng trong năm và nội dung cần đào tạo, bồi dưỡng.

### ***1.2.2. Xác định mục tiêu khóa đào tạo***

Mỗi một khóa đào tạo cần được xác định rõ mục tiêu. Mục tiêu càng rõ ràng, càng giúp việc thực hiện và đánh giá khóa học thuận lợi. Cần xác định:

Nếu khóa đào tạo, bồi dưỡng có mục tiêu nhằm trang bị bổ sung những kiến thức mới thì phải xác định rõ cấp độ hiểu biết cần phải đạt được. Nếu mục tiêu của khóa học nhằm nâng cao kỹ năng nghiệp vụ thì cần đánh giá cả trước, trong và sau khóa học.

### ***1.2.3. Xác định đối tượng đào tạo***

Cần xác định đúng, đủ đối tượng phải tham gia đào tạo. Việc xác định chính xác đối tượng tham gia khóa đào tạo vừa giúp đơn vị có nguồn nhân lực đảm bảo, lại không gây lãng phí trong khâu tổ chức khóa học, vừa tạo hứng thú cho viên chức vì họ được đào tạo chương trình phù hợp.

### ***1.2.4. Xây dựng chương trình và lựa chọn phương pháp đào tạo***

- Xây dựng nội dung khóa học:

Tùy theo từng nhóm đối tượng và tùy thuộc vào từng giai đoạn cụ thể mà nội dung khóa đào tạo phải được thiết kế phù hợp. Đặc biệt, khi áp dụng mô hình vị trí việc làm, việc xác định nhu cầu và xây dựng nội dung khóa đào tạo, bồi dưỡng phải luôn gắn kết với từng vị trí việc làm. Bên cạnh các chương trình đào tạo, bồi dưỡng theo chức danh nghề nghiệp, hiện nay việc xây dựng các khóa đào tạo cán bộ viên chức chủ yếu là các khóa ngắn hạn. Do đó, đòi hỏi các nhà quản lý đào tạo, bồi dưỡng phải thực sự quan tâm để lựa chọn đúng, đủ nội dung của khóa học.

- Đào tạo cán bộ, viên chức nói riêng cũng như đào tạo nguồn nhân lực nói chung, có thể có nhiều phương pháp. Người làm công tác đào tạo, bồi dưỡng cần lựa chọn phương pháp thích hợp cho từng chương trình. Chẳng hạn, nếu các khóa đào tạo, bồi dưỡng thiên về rèn luyện kỹ năng, các hình thức phương pháp đào tạo bồi dưỡng gắn với công việc; tại địa điểm của đơn vị sẽ phù hợp. Nhưng nếu muốn cung cấp nhiều hơn về lý luận, kiến thức, có

thể lựa chọn cơ sở đào tạo ngoài tổ chức thích hợp với nhu cầu đào tạo của đơn vị.

### ***1.2.5. Dự trù chi phí đào tạo, lựa chọn giảng viên***

Khi tổ chức bất kì khóa đào tạo nào, đều phải dự trù được chi phí cho khóa đào tạo đó, theo đúng quy định hiện hành của Nhà nước và của Ngành, lĩnh vực thực hiện, để đảm bảo không lãng phí kinh phí đào tạo nhưng vẫn đạt được kết quả tốt.

Đa số các tổ chức không có đội ngũ giảng viên chuyên trách của mình. Thông qua các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng chuyên nghiệp để tiến hành đào tạo, bồi dưỡng các khóa học bắt buộc (theo chương trình bồi dưỡng chức danh nghề nghiệp). Đội ngũ giảng viên do các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng đó cung cấp và thực hiện các chương trình đào tạo bồi dưỡng theo chức danh. Đơn vị sự nghiệp công lập nói riêng cũng như các tổ chức khác thường không có nhiều cơ hội để lựa chọn giảng viên. Trong trường hợp những khóa đào tạo, bồi dưỡng mang tính riêng của đơn vị, nhà quản lý đào tạo, bồi dưỡng của đơn vị có thể dựa vào nội dung, mục tiêu khóa học để lựa chọn giảng viên cung cấp dịch vụ đào tạo. Giảng viên phụ trách giảng dạy trong khóa đào tạo không chỉ cần có kiến thức, kỹ năng mà còn cần khả năng giảng dạy.

### ***1.2.6. Xác định thời gian tiến hành khóa đào tạo, tổ chức đào tạo***

- Xác định thời gian tiến hành các khóa đào tạo:

Lựa chọn thời gian tiến hành khóa đào tạo cũng là một trong những yếu tố quyết định thành công của công tác đào tạo.

Khi tham gia hoạt động đào tạo thì viên chức không thể đồng thời thực hiện nhiệm vụ công tác. Lựa chọn thời gian tiến hành khóa học cũng như dung lượng thời gian (số ngày) phải cố gắng tránh những giai đoạn “mùa vụ” của công việc. Mặt khác, các khóa đào tạo, bồi dưỡng không thể kéo dài quá nhiều ngày. Thông thường, trừ những chương trình mang tính bắt buộc, các khóa đào tạo cần tiến hành trong khoảng thời gian 5 ngày. Điều này cũng vừa

đủ cho dung lượng thời gian pháp luật quy định phải tham gia hoạt động đào tạo, bồi dưỡng hàng năm.

- Tổ chức đào tạo và quản lý lớp:

Nội dung tổ chức thực hiện và quản lý lớp là những công việc cụ thể nhằm đạt được hiệu quả trong quá trình đào tạo như: tổ chức đón tiếp học viên, thuê địa điểm; tổ chức quản lý học viên; tổ chức giảng dạy, thi cử, kiểm tra, đánh giá là những hoạt động chính của quản lý khóa đào tạo, bồi dưỡng .

### ***1.2.7. Đánh giá chất lượng sau đào tạo***

Đánh giá chất lượng sau đào tạo là bước đi vô cùng quan trọng trong chuỗi quá trình đào tạo khép kín. Đánh giá công tác đào tạo là để xem khóa đào tạo có đạt mục tiêu đề ra không, nội dung, chương trình có phù hợp hay không và học viên áp dụng được gì sau đào tạo. Việc đánh giá chất lượng sau đào tạo cũng nhằm phát hiện những lỗ hổng, sự bất hợp lý, phi thực tế của quá trình đào tạo, để từ đó nâng cao chất lượng đào tạo cho cán bộ, viên chức. Hầu hết các khóa đào tạo đều có đánh giá về chương trình đào tạo như: đánh giá phản ứng của người học về nội dung, chương trình, giảng viên, cách tổ chức...; đánh giá kết quả học tập thông qua những bài kiểm tra để biết học viên tiếp thu được gì từ khóa học. Tuy nhiên, nội dung đánh giá vô cùng quan trọng để biết được mục tiêu khóa học có đạt được không để có hướng điều chỉnh cho phù hợp hiện đang bị bỏ ngỏ, đó là việc đánh giá những thay đổi trong công việc, xem người học đã áp dụng được những điều đã học vào công việc, những thay đổi đối với việc thực hiện công việc như thế nào. Từ đó, đánh giá tác động, hiệu quả của khóa đào tạo viên chức tới kết quả hoạt động của tổ chức.

## **1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến công tác đào tạo cán bộ, viên chức**

### ***1.3.1. Các nhân tố môi trường bên trong***

***\* Nguồn và chất lượng đầu vào của đội ngũ viên chức***

Nguồn tuyển dụng đầu vào là yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng của đội ngũ viên chức. Tuyển dụng được người học đúng ngành, chuyên ngành sẽ làm cho việc bố trí, sử dụng viên chức sẽ dễ dàng và hiệu quả hơn; việc đánh giá năng lực của viên chức cũng sát với thực tế hơn. Nếu đội ngũ viên chức được tuyển dụng hoặc được luân chuyển không sát với yêu cầu công việc sẽ là một bất lợi cho tổ chức vì phải tiến hành đào tạo, đào tạo lại mới có thể sử dụng được.

Có thể nói, nguồn và chất lượng đầu vào của đội ngũ viên chức sẽ ảnh hưởng đến chiến lược, kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nhân lực. Nó ảnh hưởng lớn đến nội dung chương trình; thời gian đào tạo, bồi dưỡng; số lượng cần phải đào tạo, bồi dưỡng và kinh phí cho đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ viên chức của đơn vị.

***\* Quan điểm của lãnh đạo, tổ chức về đào tạo viên chức***

Mặc dù việc đào tạo, bồi dưỡng viên chức phụ thuộc vào chính sách đào tạo, bồi dưỡng của cơ quan chủ quản, tuy nhiên, quan điểm của lãnh đạo, tổ chức về đào tạo, bồi dưỡng viên chức quyết định đến việc đào tạo, bồi dưỡng viên chức có thực sự được chú trọng hay không.

Khi nhà lãnh đạo xác định được tầm quan trọng của đào tạo, bồi dưỡng đến hoạt động của đơn vị, họ mới quyết định đầu tư nguồn nhân lực, vật lực vào công tác đào tạo, bồi dưỡng cũng như tuyên truyền, phổ biến đến toàn thể công chức, viên chức tầm quan trọng của đào tạo, bồi dưỡng. Điều này có ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động đào tạo, bồi dưỡng của đơn vị.

Nếu nhà lãnh đạo, tổ chức chưa thực sự chú trọng tới đào tạo, bồi dưỡng viên chức sẽ xảy ra tình trạng không có bộ máy chuyên trách hoặc cán bộ phụ trách đào tạo, bồi dưỡng hoặc bộ máy chuyên trách không có chuyên môn tốt để đảm đương hoạt động đào tạo, bồi dưỡng viên chức hiệu quả.

***\* Năng lực của bộ máy chuyên trách công tác đào tạo***

Năng lực của bộ máy chuyên trách công tác đào tạo, bồi dưỡng hay năng lực của cán bộ phụ trách đào tạo, bồi dưỡng có ảnh hưởng trực tiếp đến việc đào tạo, bồi dưỡng viên chức. Nếu như cán bộ phụ trách đào tạo, bồi dưỡng có kiến thức về quản trị nhân lực và chuyên môn về đào tạo, bồi dưỡng sẽ làm tốt các nội dung của công tác đào tạo, bồi dưỡng viên chức và sẽ có những tham mưu xác đáng cho lãnh đạo đơn vị trong việc ra quyết định về vấn đề đào tạo, bồi dưỡng.

Ngược trở lại, nếu cán bộ phụ trách đào tạo, bồi dưỡng không có chuyên môn tốt thì sẽ không thể chủ động thực hiện các nội dung của đào tạo, bồi dưỡng viên chức. Khi đó, việc đào tạo, bồi dưỡng viên chức không thực sự đem lại hiệu quả, gây lãng phí nguồn lực của tổ chức.

### ***1.3.2. Các nhân tố môi trường bên ngoài***

#### ***\* Chính sách đào tạo, bồi dưỡng của cơ quan chủ quản***

Đây là yếu tố quan trọng, tạo nền móng và định hướng cho công tác xây dựng kế hoạch, triển khai đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ viên chức.

*Thứ nhất*, chính sách là tập hợp biện pháp thể chế hóa, tạo sự ưu đãi đối với công tác đào tạo, bồi dưỡng viên chức.

*Thứ hai*, dựa vào văn bản quy phạm pháp luật quy định chính sách đào tạo, bồi dưỡng viên chức để xác định rõ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của từng ngành, từng cấp, từng cơ quan về đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ viên chức.

*Thứ ba*, dựa vào các văn bản quy định chính sách để xây dựng chiến lược, kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng phù hợp với đặc thù của ngành, địa phương, đáp ứng yêu cầu phát triển nguồn nhân lực của ngành đủ về số lượng, nâng cao chất lượng và hợp lý về cơ cấu.

*Thứ tư*, dựa vào văn bản quy định để kiểm tra, kiểm soát công tác đào tạo, bồi dưỡng; chất lượng và nội dung chương trình cũng như kết quả đạt được của công tác đào tạo, bồi dưỡng viên chức.

#### ***\* Hệ thống các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng***

Các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng viên chức là nơi tổ chức thực hiện các khóa đào tạo, bồi dưỡng nhằm trang bị, cập nhật, bổ sung kiến thức, kỹ năng hoạt động công vụ cho viên chức. Các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng cần bảo đảm các tiêu chuẩn tối thiểu của một trường/viện/ trung tâm đào tạo viên chức hiện đại, như: khuôn viên rộng rãi, có hội trường, các phòng học, trang thiết bị giảng dạy hiện đại; cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin, phần mềm quản lý, phần mềm đào tạo hiện đại và chất lượng; đội ngũ giảng viên đảm bảo về số lượng và đủ năng lực giảng dạy; đội ngũ quản lý đào tạo, bồi dưỡng chuyên nghiệp.

**\* Hội nhập và toàn cầu hóa**

Trong bối cảnh toàn cầu hóa, hội nhập quốc tế sâu, rộng và kinh tế- xã hội không ngừng phát triển, vấn đề dự báo nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực đặt ra những yêu cầu cấp bách đối với toàn xã hội nói chung và đối với khu vực hành chính công nói riêng. Vì vậy, yêu cầu đội ngũ viên chức phải có kiến thức về hội nhập quốc tế, trang bị đầy đủ kiến thức tin học, ngoại ngữ đáp ứng yêu cầu của tổ chức và yêu cầu của từng vị trí việc làm mà viên chức đảm nhận.

**\* Quỹ đào tạo, bồi dưỡng viên chức**

Nếu tổ chức có nhiều nhân tố thuận lợi cho đào tạo, bồi dưỡng viên chức nhưng quỹ dành cho đào tạo, bồi dưỡng viên chức eo hẹp thì việc tổ chức thực hiện đào tạo, bồi dưỡng thật sự khó khăn. Khi nguồn quỹ hạn chế, việc lựa chọn phương pháp đào tạo, bồi dưỡng; việc đầu tư cho công nghệ đào tạo, bồi dưỡng gặp khó khăn hay việc tổ chức các lớp đào tạo, bồi dưỡng chỉ dừng lại ở hình thức ngắn hạn.

**1.3.3. Các nhân tố thuộc cán bộ, viên chức**

Khi được tuyển dụng vào cơ quan Nhà nước thông qua thi tuyển, các cán bộ viên chức phải đáp ứng những nhu cầu tối thiểu theo quy định. Tuy



nhiên, một số viên chức vẫn chưa đáp ứng được công việc, chưa chịu khó học tập, học hỏi nên tích lũy kinh nghiệm để giải quyết công việc chưa cao.

#### ***1.4. Các tiêu chí đánh giá công tác đào tạo***

Có thể sử dụng nhiều tiêu chí để đánh giá công tác đào tạo cán bộ, viên chức. Mới đây, Bộ Nội vụ đã ban hành Thông tư 10/2017/TT-BNV quy định về đánh giá chất lượng đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức, được thực hiện từ 1/3/2018. Theo thông tư này, tiêu chí đánh giá công tác đào tạo viên chức gồm: Chương trình; học viên; giảng viên; cơ sở vật chất; khóa bồi dưỡng; hiệu quả sau bồi dưỡng.

##### **- Về chương trình:**

+ Đánh giá tính phù hợp của chương trình: Sự phù hợp của chương trình với mục tiêu bồi dưỡng; sự phù hợp của chương trình với học viên.

+ Tính khoa học của chương trình: đánh giá tính chính xác của nội dung chương trình; tính cập nhật của nội dung chương trình.

+ Tính ứng dụng của chương trình: Mức độ đáp ứng của chương trình với nhu cầu của học viên; mức độ đáp ứng của chương trình với yêu cầu thực tiễn công việc của học viên.

##### **- Về đánh giá học viên:**

+ Đánh giá mục tiêu học tập gồm: Mục tiêu học tập của học viên phù hợp với mục tiêu của khóa bồi dưỡng; mục tiêu học tập phù hợp với với năng lực của học viên.

+ Phương pháp học tập: Học viên có phương pháp học tập khoa học; học viên có khả năng tự học, tự nghiên cứu; học viên vận dụng thực tiễn vào quá trình học tập; học viên thể hiện sự sáng tạo trong quá trình học tập.

+ Thái độ học tập: Học viên chủ động trong quá trình học tập, nghiên cứu; học viên tích cực học hỏi trong quá trình học tập, nghiên cứu; học viên tham gia đầy đủ các hoạt động học tập.

##### **- Đối với giảng viên:**

+ Kiến thức của giảng viên: Kiến thức chuyên môn của giảng viên; kinh nghiệm thực tiễn của giảng viên.

+ Phương pháp giảng dạy của giảng viên: Sử dụng linh hoạt các phương pháp giảng dạy; mức độ liên hệ bài học với thực tiễn; việc hướng dẫn học viên đi thực tế, viết bài thu hoạch, làm tiểu luận, đề án.

- Về hiệu quả sau bồi dưỡng: Đánh giá kiến thức chuyên môn; kiến thức nghiệp vụ; kỹ năng vận dụng kiến thức vào thực tiễn; kỹ năng giải quyết vấn đề được nâng lên...

Việc lấy ý kiến phản hồi của giảng viên, học viên về chất lượng bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức được thực hiện bằng hình thức lấy ý kiến trực tiếp tại lớp học, phỏng vấn trực tiếp hoặc gửi phiếu về cơ quan, đơn vị sử dụng cán bộ, công chức, viên chức.

Tùy theo mức độ đạt được của chỉ số đánh giá chung về từng nội dung đánh giá, kết quả đánh giá được phân loại vào các mức tương ứng như sau: Kém, yếu, trung bình, khá, tốt.

## **1.5. Kinh nghiệm công tác đào tạo cán bộ, viên chức của Bảo hiểm xã hội một số tỉnh, thành phố; và bài học rút ra cho Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội.**

### ***1.5.1. Kinh nghiệm công tác đào tạo, bồi dưỡng của Bảo hiểm xã hội thành phố Hồ Chí Minh***

Xác định đội ngũ viên chức có vai trò quyết định đến sự phát triển của ngành BHXH, trong những năm qua tập thể Lãnh đạo BHXH TP Hồ Chí Minh luôn quan tâm và chú trọng hàng đầu đến việc xây dựng, củng cố, kiện toàn đội ngũ viên chức. Đặc biệt những năm gần đây, BHXH thành phố đặc biệt chú trọng đào tạo, bồi dưỡng thông qua thực tế công việc chuyên môn. Kết quả là, chất lượng viên chức của BHXH TP Hồ Chí Minh đã được nâng lên rõ rệt, tác phong làm việc đã chủ động, sáng tạo, tinh thần, thái độ, chất

lượng giải quyết công việc phục vụ đối tượng, người dân tốt hơn, cơ bản bước đầu đáp ứng được những yêu cầu nhiệm vụ trong tình hình mới.

Hàng năm, dựa trên nhiệm vụ được giao, BHXH TP Hồ Chí Minh đều xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng và tổ chức thực hiện kế hoạch bám sát yêu cầu nhiệm vụ công tác của Ngành. Đối với các nhiệm vụ mới, đột xuất, Phòng tổ chức cán bộ sẽ có văn bản gửi về các BHXH quận, huyện về nhu cầu bồi dưỡng viên chức để đáp ứng nhiệm vụ mới. Căn cứ trên nhu cầu của BHXH các quận, huyện, nếu cần thiết phải đào tạo viên chức để thực hiện các nhiệm vụ mới, phòng Tổ chức sẽ lên kế hoạch để thực hiện đào tạo cán bộ, viên chức một cách nhanh nhất để đáp ứng được nhiệm vụ mới. Sau khi hoàn thành khóa đào tạo, phòng Tổ chức cán bộ sẽ có một bản khảo sát để đánh giá khóa đào tạo, nhằm đánh giá lại khóa đào tạo; từ đó nghiên cứu để khắc phục những hạn chế nhằm thực hiện các khóa đào tạo sau tốt hơn.

Ngay trong 6 tháng đầu năm 2018, BHXH TP Hồ Chí Minh đã phối hợp với các tổ chức, cơ quan chức năng mở lớp đào tạo, tập huấn cho 1.158 lượt viên chức, LĐHĐ toàn thành phố. Trong đó, có 225 lượt người được tham gia các lớp bồi dưỡng lý luận chính trị, kiến thức QLNN, tập huấn kỹ năng chuyên ngành, kỹ năng lãnh đạo quản lý. Ngoài ra, BHXH thành phố cũng đã tổ chức mở 24 lớp tập huấn nghiệp vụ, kỹ năng chuyên ngành cho 1.158 lượt viên chức, LĐHĐ của thành phố. Nội dung tập huấn bao gồm nghiệp vụ công tác giải quyết chế độ chính sách; Giám định BHYT; Thu; Sổ, Thẻ; công nghệ thông tin.... trong đó nổi bật là công tác Bàn giao sổ BHXH cho người lao động, Giám định chi phí KCB BHYT, tập huấn quy trình thu. Một điểm sáng trong công tác đào tạo của BHXH thành phố Hồ Chí Minh trong năm qua, đó là đặc biệt chú trọng ưu tiên đào tạo, bồi dưỡng cho viên chức trẻ có thâm niên công tác dưới 5 năm. Những viên chức này sau khi được đào tạo, bồi dưỡng đã phát huy tích cực tinh thần, sức lực tuổi trẻ cùng khả năng tiếp cận công nghệ nhanh. Do đó, BHXH thành phố Hồ Chí Minh

trở thành điểm sáng trong công tác bàn giao sổ BHXH cho người lao động, được BHXH Việt Nam tuyên dương.

### ***1.5.2. Kinh nghiệm công tác đào tạo cán bộ, viên chức của Bảo hiểm xã hội thành phố Hải Phòng***

Sau nhiều năm tổ chức thực hiện công tác đào tạo cán bộ, viên chức, BHXH thành phố Hải Phòng liên tục lọt vào top những đơn vị có tỷ lệ thu tăng cao nhất cả nước. Có được thành tích đó là nhờ lãnh đạo BHXH TP Hải Phòng xác định kim chỉ nam cho mọi hoạt động BHXH là nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, đặc biệt là nhân lực trong công tác quản lý thu BHXH trên địa bàn thành phố. Cụ thể:

Tháng một hàng năm, Phòng Tổ chức - hành chính sẽ có văn bản gửi các quận huyện để thống kê số lượng viên chức theo trình độ học vấn, chức danh chuyên môn đang đảm nhận. Sau khi tổng hợp toàn bộ các thống kê của các quận, huyện, phòng Tổ chức cán bộ sẽ có một bản tổng hợp đánh giá trình độ học vấn đáp ứng được vị trí việc làm của viên chức và lập một bản kế hoạch đào tạo viên chức để xin ý kiến lãnh đạo, chuẩn bị mở các khóa đào tạo trong năm để đảm bảo công tác của đơn vị cũng như toàn ngành.

Với công tác đào tạo cán bộ hiện nay, số viên chức có trình độ đại học trong cơ quan BHXH TP Hải Phòng đã tăng lên đáng kể, tuy nhiên chưa được đào tạo đúng chuyên ngành. Vì vậy, việc tạo điều kiện cho viên chức, đặc biệt là viên chức trẻ đi học tập nâng cao trình độ chuyên môn được BHXH thành phố Hải Phòng xác định là nhiệm vụ quan trọng. Để nâng cao tinh thần học tập của đội ngũ viên chức, BHXH Hải Phòng cũng có cơ chế hỗ trợ chi phí cho các viên chức tự túc đi học tập nâng cao trình độ. Bên cạnh đó, BHXH Hải Phòng đã có sự khen thưởng phù hợp với các viên chức có kết quả xuất sắc trong hoạt động đào tạo, bồi dưỡng của ngành. Kết quả là, trình độ chuyên môn của cán bộ, viên chức BHXH TP Hải Phòng trong những năm qua tăng lên đáng kể, chủ yếu là đại học và sau đại học. Bên cạnh việc khích lệ viên chức học tập, bồi dưỡng nâng cao; BHXH thành phố rất chú trọng công tác

luân chuyển viên chức. Việc luân chuyển vị trí công tác tại BHXH thành phố không chỉ thụ động theo quy định mà còn được bố trí sắp xếp khoa học. Luân chuyển luôn đảm bảo mỗi viên chức được làm việc tại nhiều bộ phận, bộ phận được luân chuyển tới có liên quan mật thiết đến bộ phận đã công tác và đối với những viên chức được luân chuyển chưa có kinh nghiệm sẽ được sắp xếp cạnh viên chức có nhiều kinh nghiệm của bộ phận. Kết quả là, BHXH thành phố Hải Phòng luôn nằm trong top đầu của BHXH Việt Nam về việc hoàn thành tốt nhiệm vụ.

### ***1.5.3. Bài học kinh nghiệm rút ra cho Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội***

Từ kinh nghiệm của BHXH thành phố Hồ Chí Minh và Hải Phòng, BHXH thành phố Hà Nội có thể rút ra một số bài học như sau:

Thứ nhất, kế hoạch hóa, đa dạng các loại hình đào tạo và khuyến khích viên chức tự học tập trong điều kiện cho phép để tạo cơ hội cho viên chức nâng cao trình độ, kỹ năng nghề nghiệp, từ đó tăng năng suất, chất lượng, hiệu quả làm việc đồng thời giúp cho BHXH thành phố Hà Nội có được nguồn nhân lực chất lượng cao.

Thứ hai, cần đa dạng hóa các chương trình đào tạo ở tất cả các lĩnh vực chuyên môn, kỹ năng chuyên ngành, kỹ năng lãnh đạo quản lý, kiến thức quản lý Nhà nước, lý luận chính trị. Không xem nhẹ bất cứ nội dung đào tạo, bồi dưỡng nào mà BHXH Việt Nam yêu cầu.

Thứ ba, đào tạo thông qua luân chuyển cán bộ. Cần quan tâm triển khai việc thường xuyên luân chuyển vị trí việc làm có thời hạn theo danh mục các chức danh, tạo cơ hội cho viên chức thực hiện được nhiều công việc khác nhau nhằm mục đích cuối cùng là tăng năng lực và tăng chất lượng công việc. Tuy nhiên, luân chuyển cán bộ phải tính đến sự phù hợp của vị trí việc làm đang đảm nhận và vị trí việc làm mới.

Thứ tư, cần đặc biệt chú trọng đào tạo thái độ, lễ lối, tác phong làm việc chuyên nghiệp. Đây chính là yếu tố quan trọng quyết định đến hiệu quả làm việc của mỗi viên chức trong hệ thống BHXH trong bối cảnh áp lực công

việc của ngành BHXH ngày càng lớn, đã có không ít viên chức làm đơn xin ra khỏi ngành.

Cuối cùng, quan tâm đặc biệt đến đào tạo cho viên chức trẻ mới vào ngành. Đây là lực lượng góp phần cải thiện đáng kể hiệu quả công việc của đơn vị nếu được bồi dưỡng, đào tạo bài bản.

## Chương 2

# THỰC TRẠNG CÔNG TÁC ĐÀO TẠO CÁN BỘ, VIÊN CHỨC CỦA BẢO HIỂM XÃ HỘI THÀNH PHỐ HÀ NỘI

### 2.1. Khái quát về Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội

#### 2.1.1. *Quá trình thành lập và phát triển của Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội*

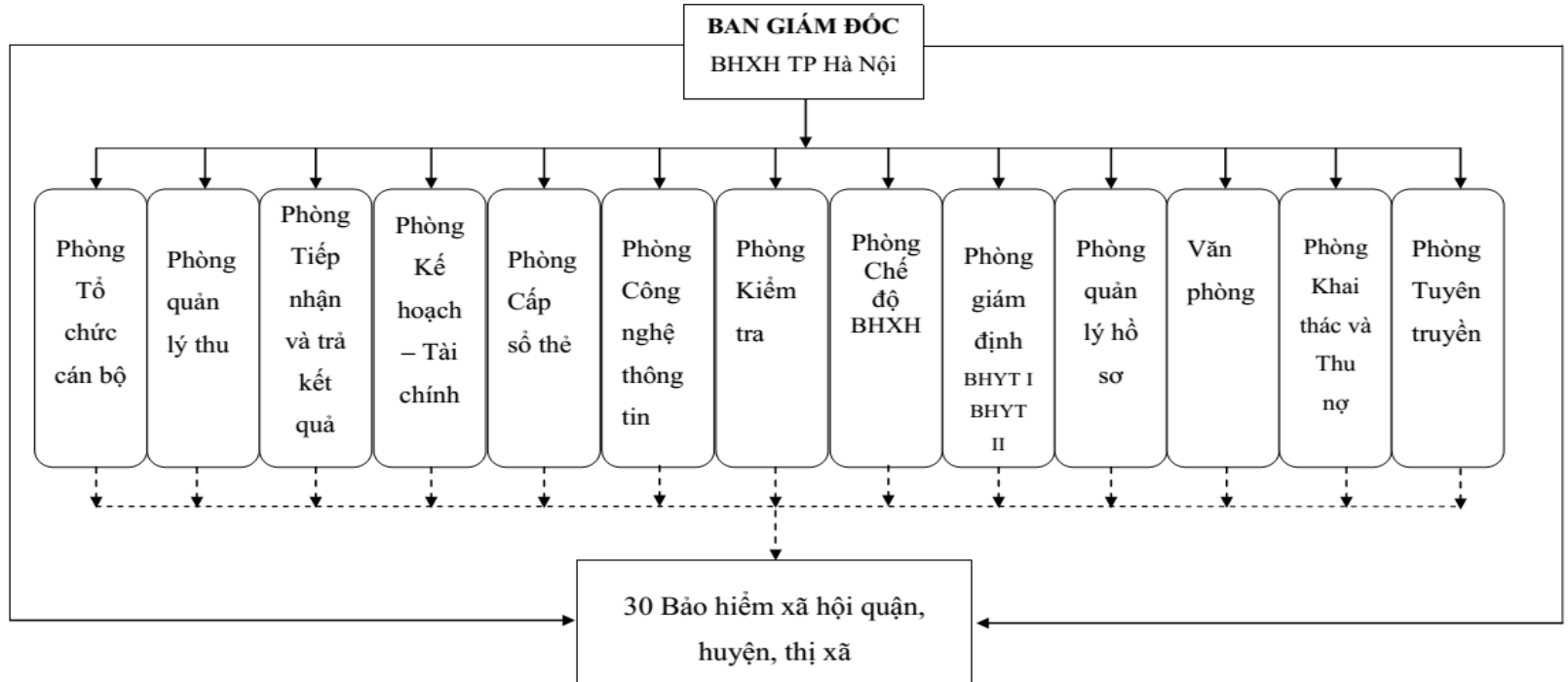
BHXH thành phố Hà Nội được thành lập theo quyết định số 15/QĐ-TCCB của Tổng giám đốc BHXH Việt Nam và chính thức đi vào hoạt động từ ngày 01/07/1995 trên cơ sở thống nhất các tổ chức BHXH thuộc sở Lao động - Thương binh và Xã hội và Liên đoàn lao động thành phố Hà Nội. Ngay sau đó, BHXH các quận, huyện được thành lập, tạo thành một hệ thống tổ chức chuyên ngành từ Trung ương đến địa phương. Nhằm thực hiện cải cách, sắp xếp lại tổ chức bộ máy của Chính phủ cho phù hợp với điều kiện mới, ngày 24/01/2002, Thủ tướng Chính phủ đã ký Quyết định số 20/2002/QĐ-Ttg về việc chuyển BHYT Việt Nam sang BHXH Việt Nam. Theo đó, từ tháng 01/2003, BHXH Thành phố Hà Nội tiếp nhận toàn bộ bộ máy cán bộ, chức năng, nhiệm vụ của BHYT Hà Nội và BHYT các ngành Giao thông vận tải, dầu khí, than chuyển sang. Từ đây, BHXH thành phố Hà Nội thực hiện toàn diện chính sách BHXH và BHYT bắt buộc, BHYT tự nguyện đối với nhân dân và NLD trên địa bàn Thủ đô.

Với việc thực hiện mở rộng địa giới hành chính của thành phố Hà Nội theo nghị quyết số 15/2008/QH12 ngày 29 tháng 5 năm 2008 về việc điều chỉnh địa giới hành chính thành phố Hà Nội và một số tỉnh có liên quan, Bảo hiểm các hội thành phố Hà Nội đã được tổ chức lại theo quyết định số 3902/QĐ-BHXH ngày 24/7/2008 của Tổng giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam trên cơ sở sáp nhập, hợp nhất các đơn vị thuộc BHXH thành phố Hà Nội (cũ), BHXH tỉnh Hà Tây và BHXH huyện Mê Linh. Dưới sự lãnh đạo, chỉ

đạo của BHXH Việt nam, BHXH thành phố Hà Nội đã nhanh chóng ổn định tổ chức, hoạt động có hiệu quả và hoàn thành tốt các chỉ tiêu, nhiệm vụ được giao, tiếp tục khẳng định vị trí, vai trò của mình trong việc đảm bảo quyền lợi cho người tham gia và thụ hưởng chính sách, góp phần ổn định trật tự an toàn xã hội trên địa bàn thủ đô.

Bộ máy tổ chức của BHXH thành phố Hà Nội được tóm tắt qua sơ đồ:





(Nguồn: Phòng Tổ chức cán bộ)

Chi chú:   
 —————> Chi đạo chung  
 - - - - -> Hướng dẫn về nghiệp vụ

**Sơ đồ 2.1: Sơ đồ bộ máy tổ chức của BHXH thành phố Hà Nội**

Sau gần 25 năm thành lập và phát triển, BHXH Thành phố Hà Nội không ngừng phát triển cả về bộ máy tổ chức cán bộ và chất lượng hoạt động, đủ sức gánh vác nhiệm vụ chính trị mà Đảng và Chính phủ đã giao phó. Tính đến hết năm 2018, BHXH Thành phố Hà Nội có 44 đơn vị trực thuộc, gồm 14 phòng nghiệp vụ và 30 Bảo hiểm xã hội quận/huyện/thị xã với gần 1400 cán bộ, công chức, viên chức và lao động hợp đồng. Trong đó trên 70% là nữ giới; 97,96% có trình độ đại học và trên đại học.

### ***2.1.2. Một số đặc điểm của Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội ảnh hưởng đến công tác đào tạo cán bộ, viên chức.***

#### ***2.1.2.1. Số lượng Viên chức***

Tại thời điểm 01 tháng 01 năm 2019, BHXH Thành phố Hà Nội có tổng 1.382 công chức, viên chức, lao động hợp đồng trong đó viên chức là 1.250 người, chiếm tỷ lệ 90,4%.

Theo số liệu thống kê, từ năm 2012 đến năm 2018, khi lượng công việc của ngành BHXH tăng lên từ 3 đến 4 lần với tính chất ngày càng phức tạp thì số biên chế lại tăng lên rất ít. Số lượng biên chế không đảm bảo nên việc nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng viên chức là nhiệm vụ trọng tâm được lãnh đạo BHXH thành phố Hà Nội quan tâm giải quyết.

#### ***2.1.2.2. Chất lượng viên chức BHXH thành phố Hà Nội***

Thực trạng chất lượng đội ngũ viên chức của BHXH thành phố Hà Nội:

- Về trình độ học vấn, tỉ lệ chuyên viên chức tốt nghiệp đại học và trên đại học chiếm tỉ lệ trên 92%, tuy nhiên vẫn còn tồn tại một số viên chức ở hệ trung cấp và cao đẳng. Nhìn chung trình độ học vấn của viên chức BHXH thành phố Hà Nội đã đáp ứng được yêu cầu đòi hỏi của vị trí việc làm.

- Về trình độ quản lý nhà nước, đa phần viên chức BHXH thành phố Hà Nội đã đạt trình độ chuyên viên, trình độ chuyên viên chính và chuyên viên cao cấp chiếm tỷ trọng thấp (8.85%) do đối tượng được dự thi nâng

ngạch lên chuyên viên chính, chuyên viên cao cấp là lãnh đạo BHXH thành phố và các quận, huyện, thị xã. Bên cạnh đó, vẫn còn tồn tại một số viên chức chỉ mới ở mức cán sự, thậm chí chưa qua đào tạo (hai nhóm đối tượng này chiếm tỉ lệ 8,5%). Nhìn chung trình độ quản lý nhà nước đáp ứng được yêu cầu và đòi hỏi hiện nay. Tuy nhiên, với áp lực công việc ngày một tăng, lãnh đạo BHXH thành phố và phòng Tổ chức cán bộ cần nghiên cứu đẩy mạnh việc hoàn thiện, nâng cao trình độ quản lý viên chức trong thời gian sớm nhất có thể.

- Về trình độ lý luận chính trị, về cơ bản viên chức BHXH thành phố chưa đáp ứng yêu cầu đòi hỏi. Hiện nay viên chức của BHXH thành phố Hà Nội đa phần là chưa qua đào tạo chiếm tỷ lệ 80– 85 %, chỉ có một phần nhỏ là đã qua đào tạo bậc trung cấp và cao cấp lý luận chính trị.

- Về trình độ tin học, ngoại ngữ: Nếu xét trên yêu cầu tiêu chuẩn viên chức về trình độ ngoại ngữ, tin học thì có thể nói viên chức BHXH thành phố Hà Nội cơ bản đã đạt chuẩn theo yêu cầu của Luật viên chức. Tuy nhiên, do đặc thù đơn vị đóng trên địa bàn thủ đô và toàn ngành BHXH đang gánh nhiệm vụ hội nhập kinh tế quốc tế thì BHXH Hà Nội cần chủ động cho viên chức đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ ngoại ngữ, tin học để mọi viên chức có thể chủ động trong bối cảnh mới.

Tựu chung lại, đội ngũ viên chức của BHXH thành phố Hà Nội, dù có trình độ cao hơn nhiều đơn vị khác trong toàn ngành tuy nhiên mới chỉ đáp ứng được những yêu cầu cơ bản của công việc trong thời gian hiện tại. Bên cạnh đó, tình trạng quá tải khiến cho một bộ phận viên chức chỉ tập trung giải quyết công việc mà chưa quan tâm trau dồi trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng chuyên sâu hay các hoạt động mang tính chiến lược. Trong tương lai, viên chức của BHXH thành phố cần phải được tăng cường hơn nữa về số

lượng và chất lượng mới có thể thực hiện thắng lợi nhiệm vụ mà BHXH Việt Nam giao phó, xứng đáng là trụ cột An sinh xã hội của thủ đô.

### *2.1.2.3. Cơ cấu viên chức*

#### **\* Về cơ cấu theo ngành nghề đào tạo:**

Nhân lực hệ thống BHXH có ngành nghề đào tạo đa dạng, không đồng nhất về trình độ và kiến thức chuyên ngành, qua đó cho thấy kiến thức cơ bản được đào tạo giữa mỗi viên chức có sự khác biệt tương đối. Theo số liệu của Phòng Tổ chức BHXH Hà Nội, tính đến hết năm 2018, chuyên ngành tài chính kế toán chiếm 25.4%, kinh tế khác chiếm 36.4%, y dược chiếm 15.8%, chuyên ngành khoa học xã hội chiếm 4.4%, luật chiếm 3.6%, ngành khác chiếm 14.4%. Việc viên chức BHXH thành phố Hà Nội có ngành nghề đào tạo đa dạng tạo điều kiện để lựa chọn vào các vị trí việc làm và đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chuyên môn nghiệp vụ. Tuy nhiên, việc nguồn nhân lực không đồng nhất về trình độ, lại ở các ngành nghề đào tạo khác nhau gây khó khăn cho công tác luân chuyển vị trí việc làm và đòi hỏi công tác đào tạo, bồi dưỡng phải xác định đúng nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng

#### **\* Về Cơ cấu theo độ tuổi và giới tính**

Cơ cấu viên chức BHXH thành phố Hà Nội theo độ tuổi và giới tính được thể hiện qua bảng số liệu sau:

**Bảng 2.1: Cơ cấu viên chức theo độ tuổi và giới tính Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội giai đoạn 2016 – 2018**

STT	Chỉ tiêu	Năm 2016		Năm 2017		Năm 2018	
		Số người	Tỷ lệ (%)	Số người	Tỷ lệ (%)	Số người	Tỷ lệ (%)
I	Tổng số	1120	100	1129	100	1382	100
II	<b>Cơ cấu theo tuổi</b>						
	Từ 30 trở xuống	380	30.95	308	27.50	360	26.1
	Từ 30 – 50	750	61.07	717	64.02	874	63.2
	Trên 50	98	7.98	95	8.48	148	10.7
III	<b>Cơ cấu theo giới tính</b>						
	Nam	311	27.76	309	27.36	342	24.7
	Nữ	809	72.24	993	72.54	1.040	75.3

*(Nguồn: Phòng Tổ chức cán bộ)*

Từ số liệu trong bảng 2.1 ta thấy:

Thứ nhất, về độ tuổi thì đội ngũ viên chức BHXH thành phố Hà Nội giữ mức ổn định và cơ cấu lao động trẻ, tỷ lệ tăng giảm không đáng kể. Cụ thể: năm 2016, độ tuổi dưới 30 tuổi chiếm 30.95%, tỉ lệ này giảm xuống còn 27.50% vào năm 2017 và giảm tiếp xuống 26.1% vào năm 2018. Nhóm độ tuổi trên 30 - 50 tuổi luôn chiếm tỷ lệ trên 60% trong cả giai đoạn phân tích. Nhóm tuổi từ 50 tuổi trở lên chiếm tỉ lệ dưới 11%, cụ thể là 10.7% năm 2017. Độ tuổi quyết định năng lực làm việc của viên chức.

Thứ hai, về cơ cấu giới tính. Theo đánh giá tại bảng 2.1 thì lao động nữ chiếm tỷ lệ rất cao, chiếm 75.3% tổng số lao động năm 2018. Với thực trạng số lượng viên chức nữ tại BHXH thành phố lớn, trong công tác đào tạo, bồi dưỡng cần tính kỹ đến các yếu tố thời gian tham gia đào tạo, bồi dưỡng và cơ sở vật chất phục vụ đào tạo, bồi dưỡng thuận tiện cho họ.

*\* Cơ cấu theo Trình độ chuyên môn:*

Trình độ chuyên môn nghiệp vụ là điều kiện tiên quyết trong thực hiện các nhiệm vụ và tạo ra sản phẩm công việc. Bảng, biểu sau sẽ thể hiện trình độ chuyên môn của viên chức BHXH thành phố Hà Nội:

**Bảng 2.2: Bảng thống kê viên chức theo trình độ chuyên môn nghiệp vụ giai đoạn 2016-2018**

*Đơn vị tính: Người; %*

Tiêu chí	Năm 2016		Năm 2017		Năm 2018	
	Người	Tỷ lệ	Người	Tỷ lệ	Người	Tỷ lệ
<b>Tổng số viên chức:</b>	1120	100	1129	100	1382	100
Thạc sỹ	96	8.57	123	10.9	174	12.6
Đại học	976	87.15	973	86.18	1175	85.0
Cao đẳng	26	2.32	21	1.86	21	1.52
Trung cấp	22	1.96	12	1.06	12	0.88

*(Nguồn: Phòng Tổ chức- Cán bộ)*

Số liệu tại bảng 2.2 cho thấy lực lượng viên chức BHXH thành phố ngày được cải thiện về trình độ học vấn, kiến thức. Tính đến ngày 31/12/2018, số viên chức có trình độ đại học và sau đại học chiếm tỷ lệ cao nhất 1.175 người, chiếm tỉ lệ 85%. Nhóm viên chức có trình độ thạc sỹ cũng tăng mạnh so với năm 2017, đây phân trăm viên chức có trình độ trên đại học lên là 12.6 %. So với toàn ngành, BHXH thành phố Hà Nội xếp thứ nhất về trình độ học vấn của viên chức. Viên chức có trình độ đại học, trên đại học là lực lượng lao động có trình độ đào tạo có thể đáp ứng, tiếp cận và đảm nhiệm được các nghiệp vụ của ngành. Tuy vậy, lực lượng này cũng cần được bố trí, sử dụng hợp lý để tránh lãng phí nguồn nhân lực của cơ quan.

*\* Cơ cấu theo trình độ lý luận chính trị:*

Trong tổng số 1382 viên chức của BHXH thành phố Hà Nội có 191 người có trình độ lý luận chính trị, chiếm 13.8%. Trong đó, trình độ lý luận chính trị cao cấp là 58 người và trình độ lý luận trung cấp là 133 người. Những viên chức đã qua trình độ lý luận chính trị là những hạt nhân và là nòng cốt quan trọng trong quá trình hoạt động của cơ quan.

*\* Cơ cấu theo trình độ quản lý nhà nước*

Trình độ quản lý nhà nước của viên chức BHXH thành phố được thể hiện ở bảng, biểu dưới đây:

**Bảng 2.3 : Bảng thống kê viên chức theo trình độ quản lý Nhà nước giai đoạn 2016-2018**

*Đơn vị tính: Người*

Tiêu chí	Năm 2016		Năm 2017		Năm 2018	
	Người	Tỷ lệ	Người	Tỷ lệ	Người	Tỷ lệ
<b>Tổng số CBNV:</b>	1120	100	1129	100	1382	100
Chuyên viên cao cấp	3	0.26	3	0.26	4	0.29
Chuyên viên chính	108	9.64	157	13.9	186	13.5
Chuyên viên	882	78.75	843	74.67	1097	79.33
Cán sự	40	3.57	38	3.36	25	1.81
Chưa qua đào tạo	87	7.69	88	7.81	70	5.07

*(Nguồn: Phòng Tổ chức- Cán bộ)*

Từ số liệu bảng 2.3 ta nhận thấy, tỷ lệ chuyên viên cao cấp và chuyên viên chính còn thấp chiếm 9.9 % năm 2016. Tuy nhiên, đến năm 2018, tỉ lệ số chuyên viên chính và chuyên viên cao cấp cũng đã được tăng lên 13.79%. Năm 2018, sau khi có kỳ thi nâng hạng chuyên viên chính thì tỉ lệ chuyên viên chính của BHXH Hà Nội đã được tăng lên trên 10%.

\* Cơ cấu theo Trình độ ngoại ngữ, tin học:

Trình độ ngoại ngữ, tin học của viên chức BHXH thành phố Hà Nội được thể hiện qua bảng sau:

**Bảng 2.4: Bảng thống kê viên chức theo trình độ CNTT, Ngoại ngữ giai đoạn 2016-2018**

STT	Chỉ tiêu	Năm 2016		Năm 2017		Năm 2018	
		Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %
<b>I</b>	<b>Trình độ tin học</b>						
	Kỹ sư	50	4.46	49	4.34	48	3.47
	Chứng chỉ	1001	89.37	1020	90.34	1284	92.91
	Không có	69	6,17	60	5.32	50	3.62
<b>II</b>	<b>Trình độ ngoại ngữ</b>						
	Cử nhân	29	2.58	29	2.56	30	2.17
	Chứng chỉ	1058	94.46	1077	95.39	1334	96.53
	Không có	33	2.96	23	2.05	18	1.3

(Nguồn: Phòng Tổ chức – Cán bộ)

Qua bảng, biểu trên có thể thấy, tính đến hết năm 2018, về cơ bản các viên chức đã đáp ứng yêu cầu ngoại ngữ, tin học. Một bộ phận viên chức theo thống kê không có chứng chỉ ngoại ngữ, tin học là do chứng chỉ đã hết hiệu thời hạn. Tuy nhiên, cũng cần khẳng định rằng, các chứng chỉ ngoại ngữ tin học không phản ánh được hết thực chất trình độ ngoại ngữ tin học của viên chức. Trong 1334 viên chức có chứng chỉ ngoại ngữ của BHXH thành phố Hà Nội thì có 155 chứng chỉ đạt chuẩn quốc tế: B1 CEFR, B2 CEFR, TOEFL 500, IELTS 5.5. Những viên chức này đảm bảo khả năng giao tiếp tốt trong



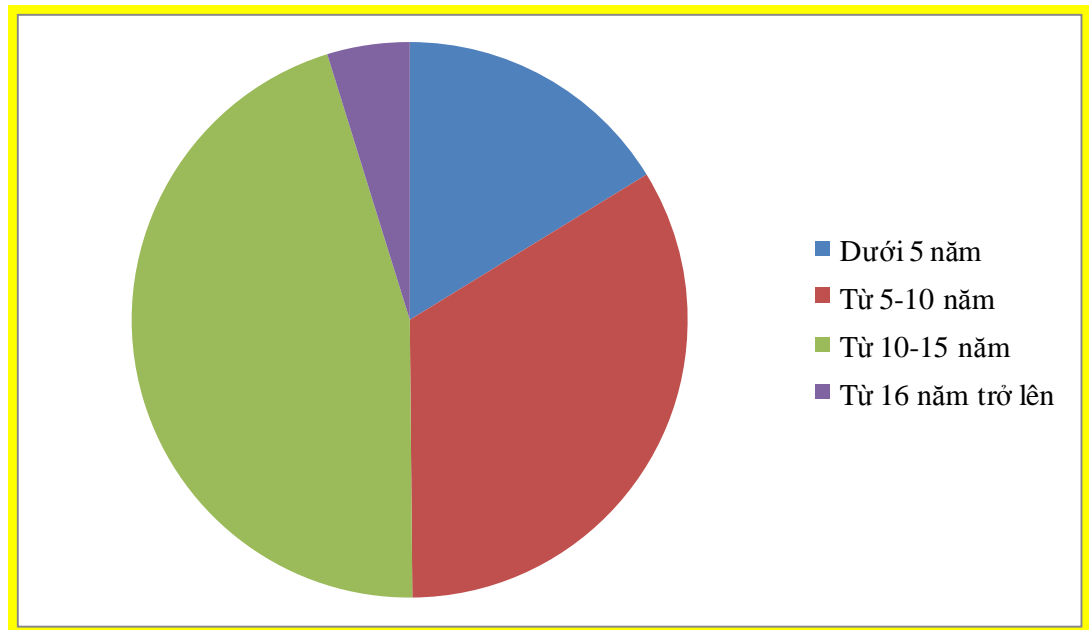
công việc bằng tiếng anh cũng như tiếp cận các tài liệu tiếng anh trong nghiên cứu tài liệu.

Để có được mặt bằng chung viên chức có trình độ sử dụng thành thạo tin học và ngoại ngữ, khai thác hết các tính năng của phần mềm mà các viên chức của BHXH thành phố Hà Nội đang sử dụng cũng như có khả năng hội nhập quốc tế, BHXH thành phố Hà Nội cần chú trọng đào tạo, bồi dưỡng thường xuyên về ngoại ngữ và tin học.

**\*Cơ cấu theo thâm niên công tác của viên chức**

Thâm niên công tác của viên chức BHXH Hà Nội được thể hiện qua biểu đồ sau:

**Biểu đồ 2.1: Thâm niên công tác của viên chức BHXH thành phố Hà Nội năm 2018**



( Nguồn: Phòng Tổ chức cán bộ)

Biểu đồ trên thể hiện: Số viên chức có thâm niên từ 10 năm đến 15 năm chiếm tỷ trọng cao nhất, thường là trên 45%. Đây là lực lượng vừa có tuổi đời đủ trẻ để bắt kịp kỹ năng, công nghệ mới; vừa có đủ kinh nghiệm để xử lý các

vấn đề cần đến quá trình tích lũy vì đặc thù công việc của ngành BHXH có sự tiếp nối chính sách từ quá khứ - hiện tại - tương lai.

## **2.2. Thực trạng công tác đào tạo cán bộ, viên chức của Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội**

Đào tạo, bồi dưỡng viên chức nói chung và đào tạo cán bộ, viên chức BHXH nói riêng chịu sự điều chỉnh chung của Luật viên chức; văn bản hướng dẫn của Bộ chuyên ngành về đào tạo, bồi dưỡng.

Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội không có bộ phận chuyên trách đào tạo, bồi dưỡng viên chức. Công tác tham mưu, tổ chức đào tạo, bồi dưỡng chủ yếu do phòng Tổ chức cán bộ chịu trách nhiệm.

Bên cạnh những kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng viên chức do BHXH Việt Nam triển khai, BHXH thành phố trong phạm vi cho phép, đã chủ động tìm những hướng đi để kịp thời nâng cao chất lượng cho đội ngũ viên chức của mình.

### **2.2.1. Thực trạng xác định nhu cầu đào tạo**

Việc xác định nhu cầu đào tạo đóng vai trò quan trọng, là cơ sở để lập kế hoạch đào tạo cán bộ, viên chức phù hợp.

BHXH thành phố Hà Nội xác định nhu cầu đào tạo viên chức thông qua việc xác định hiện trạng viên chức, định hướng nhân lực của BHXH Việt Nam và nhu cầu của viên chức BHXH thành phố.

Trong giai đoạn 2016-2018, BHXH thành phố đã ban hành các văn bản nhằm xác định đúng nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng như sau:

Công văn số 2116/BHXH-TCCB ngày 30/09/2015 về việc đăng ký tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng do trường đào tạo nghiệp vụ BHXH tổ chức;

Công văn số 366/BHXH-TCCB ngày 29/02/2016 về việc báo cáo Danh sách viên chức theo Vị trí việc làm;

Công văn số 426//BHXH-TCCB ngày 10/03/2016 về việc đăng ký dự tuyển thạc sĩ theo chương trình học bổng Australia;

Công văn số 2283/BHXH-TCCB ngày 12/10/2016 về việc thống kê trình độ ngoại ngữ công chức, viên chức

Công văn số 2293/BHXH-TCCB ngày 04/11/2016 về việc thu thập thông tin về nhu cầu đào tạo sau đại học của công chức, viên chức

Công văn số 352/BHXH-TCCB ngày 03/03/2017 về việc đăng ký các lớp đào tạo, bồi dưỡng năm 2017.

#### *2.2.1.1. Nhu cầu về đào tạo về chuyên môn*

Như đã phân tích ở phần thực trạng chất lượng viên chức, có thể thấy trình độ chuyên môn của đội ngũ viên chức không thấp nhưng ngành nghề được đào tạo lại đa dạng, không đồng nhất về trình độ và kiến thức chuyên ngành. Do lịch sử để lại, cơ quan BHXH do một số cơ quan, đơn vị sáp nhập lại nên một phần không nhỏ viên chức của BHXH không có kiến thức chuyên ngành BHXH. Bên cạnh đó, vì lí do biên chế, nên nhiều khi viên chức kiêm nhiệm những việc không đúng chuyên ngành. Chẳng hạn như việc chuyên viên phụ trách chính sách lại học chuyên ngành kinh tế hay việc viên chức quản lý ở BHXH quận huyện phụ trách mảng giám định BHYT nhưng không có chuyên ngành y, dược.... Như vậy, để đáp ứng được yêu cầu công việc ngày càng cao thì nhu cầu về đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn cho viên chức là cấp thiết.

Qua khảo sát có 141/150 cán bộ, viên chức đạt 94% viên chức có nhu cầu bồi dưỡng nâng cao kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ.

#### *2.2.1.2. Nhu cầu về đào tạo lý luận chính trị và quản lý nhà nước*

Theo thống kê của Phòng Tổ chức cán bộ, tính đến năm 2018, còn 105/1382 người chưa qua đào tạo lý luận chính trị, chiếm 7.6%; số người được đào tạo cử nhân, cao cấp còn quá ít, 69/1382 người, chiếm 4.99%.

Trình độ quản lý nhà nước còn 95/1382 người chưa qua đào tạo, chiếm 6.87%.

Và theo khảo sát, có 34 người, chiếm 22.7% có nhu cầu bổ sung kiến thức về Lý luận chính trị và 53 người, chiếm 35.3% có nhu cầu bổ sung kiến thức về Quản lý Nhà nước

Như vậy nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng về lý luận chính trị và quản lý nhà nước của chuyên viên BHXH thành phố Hà Nội còn lớn.

### *2.2.1.3. Nhu cầu về ngoại ngữ, tin học, và các kiến thức bổ trợ khác*

Để đáp ứng nhu cầu phát triển của một nền hành chính hiện đại, đội ngũ viên chức ngoài việc cần trang bị kiến thức và kỹ năng chuyên môn còn cần có trình độ ngoại ngữ, tin học.

Theo báo cáo chỉ số sẵn sàng ứng dụng CNTT-TT Việt Nam- Việt Nam ICT Index 2017 vừa được Bộ Thông tin và Truyền thông công bố, BHXH Việt Nam tăng 18 bậc trong xếp hạng chung ứng dụng CNTT, đứng thứ 2 chỉ sau Bộ Tài chính. Do đặc thù công việc, mọi hoạt động nghiệp vụ BHXH đều sử dụng phần mềm: phần mềm kế toán (VSA), phần mềm tổng hợp chi phí khám chữa bệnh, phần mềm Thu (TST), phần mềm Quản lý sổ thẻ (QLST); phần mềm TNHS; phần mềm xét duyệt, quản lý đối tượng hưởng BHXH (TCS); phần mềm lưu trữ hồ sơ phiên bản 1.0...Việc sử dụng thành thạo các phần mềm trên góp phần rút ngắn thời gian giải quyết công việc.

Bên cạnh đó, theo yêu cầu của ngành BHXH đòi hỏi viên chức có khả năng giao tiếp anh ngữ. Theo kế hoạch của BHXH Việt Nam dành cho BHXH các tỉnh, thành phố thì: 50% cán bộ quản lý cấp tỉnh có thể sử dụng tiếng Anh cơ bản trong các hoạt động hội nhập quốc tế. Phối hợp với các cơ sở đào tạo uy tín trong nước và nước ngoài tổ chức các khóa đào tạo dài hạn và sau đại học cho công chức, viên chức của BHXH Việt Nam về ngoại ngữ,

ASXH. Do đó, viên chức của BHXH thành phố Hà Nội cần được đào tạo, bồi dưỡng kiến thức tin học, ngoại ngữ đáp ứng yêu cầu.

Theo khảo sát, có 113 viên chức (chiếm 68.6%) muốn được đào tạo, bồi dưỡng về ngoại ngữ, tin học.

Qua thực tế làm việc và phỏng vấn và khảo sát, tác giả nhận thấy việc xác định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng của BHXH thành phố Hà Nội chưa được tiến hành một cách bài bản và chưa có những thống kê chính thức nhu cầu của viên chức BHXH thành phố. Việc xác định nhu cầu đào tạo chủ yếu dựa vào hiện trạng nhân lực và dựa trên định hướng của cơ quan cấp trên.

**\* *Xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng viên chức***

Hàng năm, ngoài chương trình đào tạo theo kế hoạch của BHXH Việt Nam, BHXH thành phố Hà Nội mở nhiều lớp đào tạo, bồi dưỡng cho cán bộ, viên chức những kiến thức về chủ trương, Nghị quyết của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước, kiến thức, kỹ năng quản lý nhà nước, quản lý chuyên ngành; văn hóa công sở và kỹ năng giao tiếp... Xây dựng chương trình đào tạo, bồi dưỡng trên cơ sở bám sát kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức ngành BHXH giai đoạn 2017 – 2020 (ban hành kèm theo Quyết định số 1084/QĐ-BHXH ngày 27/06/2017) và nhu cầu đào tạo tại BHXH thành phố. Đa dạng hóa các loại hình đào tạo, bồi dưỡng, khuyến khích viên chức tự học, tự đào tạo để nâng cao trình độ, nhất là đối với viên chức trẻ, có triển vọng. Thường xuyên quán triệt và nâng cao nhận thức, trách nhiệm về tinh thần học tập, tự học tập suốt đời đối với đội ngũ cán bộ chủ chốt để làm gương cho các thế hệ tiếp nối. Đồng thời, chú trọng ưu tiên bố trí ngân sách cho công tác đào tạo, bồi dưỡng viên chức. Bảo đảm nguồn kinh phí đào tạo theo phân cấp, đồng thời tranh thủ các nguồn ngân sách của Trung ương, các chương trình, dự án nhằm đáp ứng yêu cầu công tác đào tạo, bồi dưỡng viên chức.

Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng viên chức BHXH thành phố Hà Nội được xây dựng từ đầu năm. Trong kỳ nghiên cứu, tác giả xin chỉ đưa ra Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng viên chức BHXH thành phố Hà Nội năm 2018, điển hình gồm các lớp sau:

**Bảng 2.5: Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng viên chức BHXH thành phố Hà Nội năm 2018**

STT	Tên lớp	Đối tượng	Thời gian dự kiến	Địa điểm
1	Bồi dưỡng kỹ năng lãnh đạo cấp phòng	Trưởng phòng, phó trưởng phòng, Giám đốc BHXH quận, huyện, thị xã	5 ngày; Dự kiến tháng 4-5/2018	Thành phố Đà Nẵng
2	Bồi dưỡng kiến thức thanh tra kiểm tra	Trưởng phòng, phó trưởng phòng, Giám đốc, Phó Giám đốc BHXH quận, huyện, thị xã	01 tháng; Dự kiến tháng 6-7/2018	Thành phố Đà Nẵng
3	Đào tạo nghiệp vụ cấp sổ BHXH, thẻ BHYT	Viên chức làm công tác cấp sổ BHXH, thẻ BHYT tại BHXH thành phố và BHXH quận, huyện, thị xã	5 ngày; Dự kiến tháng 7-8/2018	Cơ sở đào tạo Xuân Thành, Nghi Xuân, Hà Tĩnh
4	Nghiệp vụ công tác Thu và quản lý Thu nợ BHXH, BHYT, BHTN	Phòng Quản lý thu, phòng Khai thác thu nợ; Viên chức làm CT thu và quản lý thu nợ thuộc BHXH quận, huyện, thị xã	5 ngày; Dự kiến tháng 5-7/2018	Cơ sở đào tạo Xuân Thành, Nghi Xuân, Hà Tĩnh
5	Nghiệp vụ Giải	phòng Chế độ BHXH;	5 ngày;	Cơ sở đào

	quyết chế độ BHXH	Viên chức làm công giải quyết chế độ BHXH thuộc BHXH quận, huyện, thị xã	Dự kiến tháng 8-9/2018	tạo Xuân Thành, Nghi Xuân, Hà Tĩnh
6	Nghiệp vụ Giám định BHYT	Viên chức làm công tác giám định BHYT tuyến huyện	5 ngày; Dự kiến tháng 7-8/2018	Thành phố Đà Nẵng
7	Đào tạo, bồi dưỡng trình độ lý luận chính trị	Bồi dưỡng chính trị với đối tượng cảm tình đảng và trung cấp chính trị với chuyên viên nằm trong nguồn quy hoạch	Dự kiến từ tháng 05-7/2018	Trung tâm bồi dưỡng chính trị các quận, huyện, thị xã

( Nguồn: Phòng Tổ chức cán bộ)

Kết quả là, so với kế hoạch đề ra, BHXH thành phố về cơ bản đã tổ chức được các lớp học theo kế hoạch đề ra. Bên cạnh đó, còn tổ chức nhiều lớp học trực tuyến nằm ngoài kế hoạch khi có những yêu cầu cấp bách về công việc.

Tuy nhiên, so với kế hoạch, lớp bồi dưỡng nghiệp vụ Giám định BHYT bị hoãn lại vì lý do không bố trí được Giảng viên.

### **2.2.2. Thực trạng xác định mục tiêu khóa đào tạo**

Mỗi một khóa đào tạo bồi dưỡng được xác định rõ mục tiêu. Trong giai đoạn 2016-2018, khi ngành BHXH thành phố gánh trên vai những nhiệm vụ mới như: Thay số sổ BHXH bằng mã định danh, Thẩm định lại sổ BHXH và bàn giao đến tay từng người lao động, thực hiện chuyển đổi phần mềm

quản lý thu và chính sách từ cơ sở dữ liệu riêng lẻ đối với từng quận huyện, từng tỉnh sang phần mềm quản lý thu và sổ thẻ (TST), phần mềm xét duyệt và quản lý đối tượng (TCS) quản lý và sử dụng thống nhất trong toàn ngành ... thì lãnh đạo BHXH thành phố ưu tiên hàng đầu cho đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ, đào tạo kỹ năng và bồi dưỡng kỹ năng quản lý. Các khóa đào tạo, bồi dưỡng đều xác định rõ cấp độ hiểu biết cần phải đạt được.

### ***2.2.3. Thực trạng xác định đối tượng đào tạo***

Đối tượng đào tạo, bồi dưỡng của viên chức được xác định rất rõ:

- Lớp bồi dưỡng kỹ năng lãnh đạo cấp phòng cho Trưởng phòng, phó trưởng phòng, Giám đốc BHXH quận, huyện, thị xã.

Đối tượng: Chánh văn phòng, Phó chánh văn phòng, Trưởng phòng, Phó trưởng phòng, Giám đốc BHXH quận, huyện, thị xã nhưng phải là những người chưa tham gia lớp bồi dưỡng kỹ năng lãnh đạo cấp phòng từ năm 2014 đến năm 2016.

- Lớp bồi dưỡng kỹ năng lãnh đạo cho Phó giám đốc BHXH quận, huyện, thị xã thì đối tượng: Phó Giám đốc BHXH quận, huyện, thị xã . Tất cả những viên chức này trước đều chưa được tham gia lớp bồi dưỡng kỹ năng.

- Nghiệp vụ cấp sổ BHXH, thẻ BHYT thì đối tượng: Viên chức làm công tác cấp sổ BHXH, thẻ BHYT tại BHXH thành phố và BHXH quận, huyện, thị xã.

- Nghiệp vụ công tác Thu và quản lý Thu nợ BHXH, BHYT, BHTN có đối tượng là : phòng Quản lý thu, phòng Khai thác thu nợ thuộc BHXH thành phố; Viên chức làm công tác thu và quản lý thu nợ BHXH, BHYT, BHTN thuộc BHXH quận, huyện, thị xã.

- Nghiệp vụ Giám định BHYT, đối tượng: Viên chức làm công tác giám định BHYT tuyến huyện.



- Bồi dưỡng Kiến thức quản lý Nhà nước có đối tượng là: Viên chức chưa có chứng chỉ chuyên viên, chuyên viên chính.

- Đào tạo, bồi dưỡng trình độ lý luận chính trị: gồm các đối tượng: chuẩn bị kết nạp đảng và chuyên viên nằm trong nguồn quy hoạch.

#### ***2.2.4. Thực trạng xây dựng chương trình và lựa chọn phương pháp đào tạo***

Nội dung các khóa học đều xoay quanh kỹ năng, nghiệp vụ và từng nhóm viên chức được tham dự theo từng lớp, khóa học. Có những lớp, khóa học do BHXH Việt Nam tổ chức hay UBND các quận, huyện, thị xã tổ chức (các lớp bồi dưỡng lý luận chính trị) thì BHXH thành phố chỉ cử học viên theo học, còn những lớp, khóa học do BHXH thành phố tổ chức đều được lãnh đạo BHXH thành phố thông qua chương trình, nội dung học .

- Lựa chọn phương pháp đào tạo:

Hiện nay, BHXH thành phố Hà Nội đang áp dụng các phương thức đào tạo sau:

*Đào tạo tại chỗ:* những viên chức mới được tuyển dụng đặc biệt là các viên chức được tuyển thông qua thi tuyển năm 2013 được tiếp nhận vào cơ quan được ban giám đốc ra quyết định cử các viên chức lâu năm có kinh nghiệm trong các mảng công việc thực hiện kèm cặp, đánh giá hàng quý, sáu tháng, một năm.

*Đào tạo định hướng:* áp dụng cho tất cả người lao động khi được tuyển dụng vào ngành nhằm tạo điều kiện cho người lao động mới nắm được các thông tin tổng quan về chế độ, chính sách BHXH, BHYT, các kiến thức chuyên môn liên quan đến vị trí công việc mà người lao động sẽ đảm nhận. Sau kỳ thi tuyển gần đây nhất của Ngành năm 2013, sau khi công bố danh sách các thí sinh trúng tuyển, ngày 29/3/2014, BHXH thành phố phối hợp với trường Đào tạo nghiệp vụ BHXH Việt Nam tổ chức lớp tập huấn nâng cao năng lực làm việc cho đội ngũ cán bộ viên chức và lao động hợp đồng trong

toàn hệ thống BHXH thành phố.

*Tự đào tạo:* BHXH thành phố khuyến khích tất cả các cán bộ, công chức viên chức tự đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ, tin học phục vụ cho công tác nghiên cứu được hỗ trợ về thời gian, tài liệu. Nếu đi học theo nguyện vọng cá nhân trong giờ hành chính được Giám đốc ra quyết định cho đi học, hình thức học mỗi tháng từ 1 đến 2 tuần thì thời gian học không được hưởng thu nhập bổ sung; đi học theo nguyện vọng cá nhân ngoài giờ hành chính thì vẫn xếp loại theo quy định chung.

*Tổ chức các khóa đào tạo nội bộ, hội thảo chuyên đề:*

BHXH thành phố thường xuyên tổ chức, mở lớp đào tạo, tập huấn về từng nghiệp vụ ngành khi có thay đổi về văn bản, Nghị định, tập huấn về phần mềm, tổ chức các khóa học ngắn hạn bồi dưỡng nghiệp vụ. Trong 5 năm qua đã cử 230 cán bộ đi đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ lý luận chính trị, quản lý nhà nước, kiến thức quốc phòng. Tổ chức lớp tập huấn, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho gần 5000 lượt cán bộ, viên chức ngành BHXH, nhân viên ngành Bưu điện và nhân viên các đại lý thu BHXH, BHYT tự nguyện, các cơ sở KCB BHYT trên địa bàn thành phố. Phối hợp với Trường Đào tạo nghiệp vụ Bảo hiểm xã hội tổ chức tập huấn nâng cao năng lực làm việc cho trên 225 cán bộ, viên chức và lao động hợp đồng. Cử cán bộ tham gia đầy đủ các hội nghị tập huấn do BHXH Việt Nam, các bộ, ngành và Thành ủy, UBND, Ban chỉ huy quân sự thành phố, tổ chức. Thường xuyên mở các lớp tập huấn sử dụng hiệu quả phần mềm Thu, Cấp sổ thẻ, phần mềm giải quyết Chế độ, phần mềm Giám định BHYT, triển khai xây dựng quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 đến BHXH các quận, huyện, thị xã.

*Đào tạo bên ngoài:*

Tham dự các khóa học bên ngoài là hình thức cử cán bộ tham dự các khóa đào tạo, các buổi hội thảo, tập huấn, tọa đàm do BHXH Việt Nam và

trường Đào tạo nghiệp vụ BHXH tổ chức tại Hà Nội, Đà Nẵng, Bình Định, Hà Tĩnh, TP Hồ Chí Minh... nhằm nâng cao chuyên môn, nghiệp vụ của nhân viên. Ví dụ như: bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho lãnh đạo quản lý cấp phòng, lãnh đạo quận huyện, quản trị mạng, chứng chỉ kế toán trưởng... tùy theo yêu cầu công việc và quy hoạch nhân sự của BHXH Việt Nam.

#### ***2.2.5. Thực trạng dự trù chi phí cho khóa đào tạo, lựa chọn giảng viên***

- Dự trù chi phí đào tạo: Dựa trên các văn bản quy định chung về kinh phí đào tạo, các văn bản quy định riêng của ngành, số lượng viên chức tham gia các khóa đào tạo, địa điểm khóa đào tạo, ... Phòng Tổ chức cán bộ sẽ lập danh sách cán bộ, viên chức tham gia khóa đào tạo, chuyển cho phòng Kế hoạch tài chính để lập dự trù kinh phí đào tạo và xin ý kiến phê duyệt của Giám đốc.

- Lựa chọn giảng viên: BHXH thành phố không có đội ngũ giảng viên chuyên trách của mình. Thông qua các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng chuyên nghiệp để tiến hành đào tạo, bồi dưỡng các khóa học bắt buộc (theo chương trình bồi dưỡng chức danh hạng nghề nghiệp). Đội ngũ giáo viên do các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng đó cung cấp và thực hiện các chương trình đào tạo bồi dưỡng theo chức danh. Bảo hiểm xã hội Việt Nam hiện có một đơn vị trực thuộc chuyên trách chức năng đào tạo là Trường Đào tạo nghiệp vụ BHXH. Ngành cũng có cơ sở đào tạo ở Xuân Thành, Nghi Xuân, Hà Tĩnh. Bên cạnh đó, các đơn vị nghiệp vụ khác ở cơ quan Trung ương cũng tham gia tổ chức bồi dưỡng, tập huấn kiến thức chuyên môn cho công chức, viên chức trong toàn ngành.

Trong trường hợp những khóa đào tạo, bồi dưỡng mang tính riêng của đơn vị, BHXH thành phố thường lựa chọn Trường, phó phòng chuyên môn nghiệp vụ của BHXH thành phố là những người lãnh đạo từng mảng nghiệp vụ triển khai chương trình, bên cạnh đó có những chuyên gia của BHXH Việt

Nam, trường đào tạo nghiệp vụ BHXH, Giảng viên về BHXH và đội ngũ kỹ sư tin học trực tiếp tham gia giảng dạy.

### ***2.2.6. Thực trạng xác định thời gian tiến hành khóa đào tạo, tổ chức đào tạo***

Khi khảo sát về cách thức truyền đạt của giảng viên, có 115 người chiếm 76.6% cho rằng cách truyền đạt của giảng viên là dễ hiểu và 35 người chiếm 23.4% cho rằng cách truyền đạt của giảng viên là bình thường.

#### ***\* Xác định thời gian tiến hành các khóa đào tạo, bồi dưỡng***

Thông thường, trừ những chương trình mang tính bắt buộc, các khóa đào tạo, bồi dưỡng tiến hành trong khoảng thời gian 5 ngày. Còn đối với các khóa đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ mới cấp tốc, chỉ tiến hành đào tạo trực tuyến trong một ngày. Thời gian gần đây, hình thức đào tạo, bồi dưỡng trực tuyến tại BHXH Hà Nội diễn ra với tần suất hàng tháng.

#### ***\* Tổ chức và quản lý lớp***

Việc tổ chức và quản lý lớp thường được phòng Tổ chức cán bộ BHXH thành phố kết hợp với các cơ sở đào tạo đứng ra. Đối với những chương trình đào tạo, bồi dưỡng trong ngày do các phòng nghiệp vụ chủ trì thì do phòng nghiệp vụ và phòng Tổ chức cán bộ BHXH thành phố tổ chức và quản lý. Riêng đối với hình thức đào tạo, bồi dưỡng trực tuyến có sự tham gia của giám đốc BHXH quận, huyện. Bất cứ khóa học, lớp đào tạo, bồi dưỡng nào đều có sự tham gia chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo BHXH thành phố Hà Nội.

### ***2.2.7. Thực trạng đánh giá chất lượng sau đào tạo***

#### ***2.2.7.1. Đánh giá phản ứng của người học***

Đây là những đánh giá về khóa đào tạo, bồi dưỡng vào các thời điểm trước, trong, cuối khoá và vào những thời điểm sau đào tạo, bồi dưỡng.

Có 51,7% viên chức cho rằng những kiến thức, kỹ năng được đào tạo phù hợp phù hợp với công việc; 41.2% viên chức cho rằng những kiến thức,

kỹ năng được đào tạo rất phù hợp; chỉ 7,1% cho rằng chưa phù hợp. Như vậy, những người được đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn, kiến thức bổ trợ cho rằng mức độ phù hợp đạt từ trung bình trở lên cho thấy hiệu quả của các chương trình này khá tốt.

Về đào tạo lý luận chính trị: Cho thấy 71% viên chức cho rằng kiến thức, kỹ năng được đào tạo phù hợp, 23% cho rằng kiến thức, kỹ năng được đào tạo, bồi dưỡng rất phù hợp và 6% cho rằng chưa phù hợp.

**Bảng 2.6: Kết quả điều tra mức độ phù hợp của kiến thức, kỹ năng được đào tạo so với công việc**

Mức độ phù hợp của kiến thức, kỹ năng được đào tạo, bồi dưỡng	Chuyên môn, kiến thức bổ trợ		Lý luận chính trị		Quản lý nhà nước	
	Người	Tỷ lệ	Người	Tỷ lệ	Người	Tỷ lệ
Rất phù hợp	42	28	22	14,67	32	21,34
Phù hợp	96	64	110	73,33	102	68
Chưa phù hợp	12	8	18	12	16	10,66

(Nguồn: Kết quả điều tra khảo sát)

Từ bảng trên có thể thấy, theo nhận định của viên chức BHXH thành phố, mức độ phù hợp của công tác đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, kiến thức bổ trợ của BHXH thành phố Hà Nội và BHXH Việt Nam là khá tốt. Tỷ lệ cho rằng việc đào tạo, chuyên môn, kiến thức bổ trợ chưa phù hợp chỉ dưới 10%. Tuy nhiên, về đào tạo, bồi dưỡng lý luận chính trị và quản lý Nhà nước, thì một bộ phận không nhỏ cho rằng các khóa đào tạo này còn ít mang tính thực tế. Nguyên nhân của kết quả trên có thể do công tác tổ chức khóa học chưa tốt, cụ thể do chương trình đào tạo, bồi dưỡng chưa phù hợp hoặc do viên chức theo học những lớp này chỉ mang tính hình thức nhằm đạt chứng chỉ.

Ngoài việc đánh giá sự phù hợp của khóa đào tạo, bồi dưỡng đối với học viên, cũng cần xét đến nhu cầu của viên chức. Tác giả đã khảo sát được kết quả sau:

**Bảng 2.7: Mức độ đáp ứng chung của khóa đào tạo, bồi dưỡng so với yêu cầu của viên chức**

Mức độ đáp ứng của khóa Đào tạo, bồi dưỡng	Số lượng	Tỷ lệ %
Tốt	21	21,4
Đạt yêu cầu	102	68,4
Chưa đạt yêu cầu	27	10,2

(Nguồn: kết quả điều tra khảo sát)

Theo kết quả khảo sát, các ý kiến tập trung vào mức độ đạt yêu cầu 68,4% và 10,2% cho rằng mức độ chưa đạt yêu cầu, chỉ có 21,4% cho rằng mức độ đáp ứng yêu cầu là tốt. Điều này chứng tỏ rằng công tác tổ chức đào tạo, bồi dưỡng là thấp hơn so với yêu cầu đặt ra. Có thể nói, hiệu quả của công tác đào tạo, bồi dưỡng viên chức của BHXH thành phố Hà Nội còn chưa đáp ứng tốt so với yêu cầu.

#### 2.2.7.2. Đánh giá kết quả học tập

##### Ø Đào tạo, bồi dưỡng lý luận chính trị

Công tác đào tạo, bồi dưỡng lý luận chính trị đối với đội ngũ viên chức BHXH thành phố đã và đang được đặc biệt quan tâm. Trong giai đoạn 2016-2018, công tác đào tạo, bồi dưỡng viên chức thông qua việc tổ chức các khóa học đạt kết quả như sau:

- ✚ Đào tạo cao cấp lý luận chính trị: 152 người.
- ✚ Bồi dưỡng (gồm cả sơ cấp): 300 lượt người.
- ✚ Bồi dưỡng cử nhân, cao cấp: 6 người
- Ø Đào tạo, bồi dưỡng về quản lý nhà nước

BHXH thành phố Hà Nội đã cử viên chức tham gia các chương trình bồi dưỡng kiến thức QLNN theo quy định. Bồi dưỡng QLNN trong giai đoạn 2016 – 2018 đạt kết quả như sau:

- ✚ Bồi dưỡng chuyên viên chính: 28 người.
- ✚ Bồi dưỡng chuyên viên: 84 người.
- ✚ Bồi dưỡng kiến thức QLNN: 231 lượt người

Mặc dù đã có thông báo đến toàn thể viên chức đăng ký tham gia lớp học chuyên viên, chuyên viên chính nhưng số lượng viên chức qua đào tạo, bồi dưỡng còn hạn chế. Lý do là, với chương trình đào tạo chuyên viên, BHXH thành phố chưa bố trí được lớp học, còn với chương trình đào tạo chuyên viên chính, thì phải có tiêu chuẩn mới thi lấy chứng chỉ. Ví dụ, đối với BHXH huyện, chỉ viên chức quản lý mới được đăng ký thi chuyên viên chính.

Ø Đào tạo, bồi dưỡng kiến thức pháp luật, chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng làm việc.

Trong giai đoạn 2016-2018, BHXH thành phố đã bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ: 2.548 lượt người.

Ø Đào tạo, bồi dưỡng về ngoại ngữ, tin học, về hội nhập kinh tế quốc tế và các kiến thức bổ trợ khác:

Thực hiện các kế hoạch đào tạo bồi dưỡng nguồn nhân lực của BHXH Việt Nam; thực hiện sự chỉ đạo của UBND Thành phố Hà Nội; BHXH thành phố Hà Nội đã triển khai quán triệt tới toàn thể viên chức về công tác đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực cho hội nhập kinh tế quốc tế theo chủ trương của Đảng và Nhà nước. Căn cứ vào hướng dẫn của BHXH Việt Nam BHXH thành phố Hà Nội đã xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực cho công tác hội nhập kinh tế quốc tế. Tuy nhiên, trong mấy năm gần đây, công tác đào tạo về ngoại ngữ, tin học không được chú trọng, chủ yếu các

viên chức tự học, nghiên cứu để lấy bằng cấp, chứng chỉ. Vì vậy, kiến thức về ngoại ngữ, tin học của viên chức chưa chủ động.

Sau khi tham gia khóa đào tạo, bồi dưỡng thì phần lớn các viên chức đều được nâng cao kiến thức, kỹ năng và trình độ. Về cơ bản, viên chức đã tăng cường bản lĩnh chính trị, năng lực thực tiễn và khả năng hoàn thành nhiệm vụ. Kết quả điều tra cho thấy mức độ hài lòng với công việc sau khi được đào tạo, bồi dưỡng như sau:

**Bảng 2.8: Mức độ hài lòng của viên chức đối với công việc sau khi được đào tạo**

<b>Mức độ hài lòng đối với công việc sau khi đào tạo</b>	<b>Người</b>	<b>Tỷ lệ</b>
Rất hài lòng	56	33,33
Hài lòng	85	56,67
Không hài lòng	9	6

( Nguồn: kết quả điều tra khảo sát)

Theo như khảo sát, sau khi được đào tạo, cán bộ, viên chức đã có các thái độ về công việc: 56,67% cảm thấy hài lòng với công việc, rất hài lòng chiếm tỉ lệ 33,33%, chỉ có 6% viên chức cho rằng họ không hài lòng. Đây cũng được xem là một kết quả đáng ghi nhận.

#### 2.2.7.3. Đánh giá những thay đổi trong công việc

Vì trọng tâm của công tác đào tạo, bồi dưỡng viên chức giai đoạn 2016-2018 được lãnh đạo BHXH thành phố Hà Nội hướng đến là đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng nghiệp vụ nên năng lực làm việc nói chung của viên chức được cải thiện rất nhiều. Nhờ được nắm vững chủ trương, đường lối của Đảng mà nhiều viên chức dóc lòng cho công việc. Nhiều viên chức trong năm làm thêm giờ vượt quy định của Bộ luật lao động để đáp ứng yêu cầu công việc dù không được thanh toán tiền làm thêm giờ. Những thay đổi về kiến thức pháp



luật có liên quan được viên chức nắm rõ (Luật hình sự về BHXH, luật An toàn vệ sinh lao động, Luật doanh nghiệp...) nhờ đó mà công tác đốc nợ, công tác kiểm tra, phát triển đối tượng của BHXH thành phố đạt hiệu quả cao. Bên cạnh đó, cũng nhờ được đào tạo, bồi dưỡng kịp thời mà viên chức BHXH thành phố đều cập nhật và sử dụng tốt các phần mềm trong giải quyết công việc, không để xảy ra tình trạng chậm muộn hồ sơ khi thay đổi phần mềm một cửa điện tử hay phần mềm xét duyệt, quản lý.

#### *2.2.7.4. Đánh giá tác động, hiệu quả của công tác đào tạo tới hoạt động của đơn vị*

Công tác đào tạo, bồi dưỡng của BHXH thành phố Hà Nội đã góp phần quan trọng vào việc nâng cao năng lực cho viên chức. Nhờ đó, trong những năm qua, BHXH thành phố đạt được những kết quả đáng ghi nhận. Điển hình như năm 2018, BHXH TP. Hà Nội hoàn thành nhiều chỉ tiêu nhiệm vụ quan trọng, trong đó nổi bật nhất là kết quả thu, giảm nợ đọng. Tổng số thu BHXH, BHYT năm 2018 của BHXH TP. Hà Nội là 36.515,1 tỷ đồng, đạt 100,7% so với kế hoạch BHXH Việt Nam giao. Đây là năm BHXH TP. Hà Nội đạt số thu tăng cao nhất từ trước đến nay. Tổng số nợ BHXH phải tính lãi chiếm 3,9% so với kế hoạch giao, giảm 1.113,2 tỷ đồng, giảm 3,8% so với năm 2017. Năm 2018 cũng là năm đầu tiên BHXH TP. Hà Nội đáp ứng yêu cầu của BHXH Việt Nam về giảm số nợ BHXH, BHYT.

Năm 2018, số người tham gia BHXH, BHYT trên địa bàn thành phố Hà Nội là 6.325.046 người tăng 472.677 người, tăng 8,1% so với năm trước. Trong đó, số người tham gia BHXH, BHYT bắt buộc là 1.512.362, tăng 78.865 người, tăng 5,5% so với năm trước; số người tham gia BHXH tự nguyện là 23.264 người; số người tham gia BHYT là 1.442.046, tăng 77.876 người, tăng 5,7% so với năm trước); số người chỉ tham gia BHYT (hưu trí, MSLĐ, BHYT hộ gia đình, trẻ em dưới 6 tuổi, HSSV, người có công, thân

nhân Công an,...) là 4.812.684 người. Hệ thống đại lý thu được duy trì hoạt động thường xuyên trên địa bàn với 643 đại lý với 1.401 điểm thu, tăng 147 điểm thu và 1.790 nhân viên đại lý thu. Công tác mở rộng đại lý thu tạo thuận lợi cho người dân khi tham gia BHYT hộ gia đình do đó tỷ lệ bao phủ BHYT tăng nhanh (số người 472.677 người, tăng 8,1 % so với năm 2016). Toàn thành phố hiện có 73.754 đơn vị tham gia BHXH, BHYT, trong đó có 53.003 doanh nghiệp (tăng 12,5% so với năm 2016); tính riêng trong năm 2018 khai thác phát triển được 9.644 doanh nghiệp với 29.033 lao động tham gia BHXH, BHYT.

Quyền lợi BHXH, BHYT của người dân trên địa bàn thủ đô được bảo đảm. Năm 2018, BHXH TP. Hà Nội thực hiện chi lương hưu và trợ cấp hàng tháng cho 561.948 đối tượng thụ hưởng với số tiền là 25.939,5 tỷ; ước thanh toán BHYT cho 10.317.673 lượt khám, chữa bệnh được BHXH TP. Hà Nội thanh toán BHYT.

### **2.3. Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến công tác đào tạo**

Xuất phát từ thực tế và kết quả nghiên cứu, tác giả đi sâu phân tích một số nhân tố ảnh hưởng đến công tác đào tạo cán bộ, viên chức của BHXH thành phố Hà Nội như sau:

#### **2.3.1. Phân tích các nhân tố môi trường bên trong**

*\* Nguồn và chất lượng đầu vào của đội ngũ cán bộ, viên chức*

Qua thực trạng về trình độ chuyên môn của viên chức BHXH thành phố thì trình độ chuyên môn ban đầu ảnh hưởng rất lớn đến việc họ có nhu cầu đào tạo nữa hay không. Những viên chức chưa đạt chuẩn về trình độ chuyên môn đối với mỗi vị trí việc làm thì bắt buộc họ phải tham gia học tập, bồi dưỡng để đạt chuẩn về trình độ đối với chức danh đó. Những viên chức có trình độ chuyên môn dưới bậc đại học sẽ có nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng lớn hơn rất nhiều những người có trình độ đại học.

Những viên chức làm trái chuyên môn, những người muốn chuyển sang làm công việc khác họ cũng muốn phải tự mình tham gia vào các khóa đào tạo, bồi dưỡng bổ sung những kiến thức chuyên môn của lĩnh vực mới.

*\* Quan điểm của lãnh đạo, tổ chức về đào tạo cán bộ, viên chức*

Hiện nay, một bộ phận lãnh đạo, viên chức quản lý có nhận thức chưa đúng về vai trò của đào tạo, bồi dưỡng viên chức với hoạt động của đơn vị. Theo Báo cáo kết quả lãnh đạo và tổ chức thực hiện công tác cán bộ của Phòng Tổ chức cán bộ BHXH thành phố thì nhận thức của một số cấp ủy và một bộ phận cán bộ lãnh đạo các phòng, BHXH quận, huyện còn chưa thấy hết vị trí, tầm quan trọng của công tác cán bộ nên trong quá trình tổ chức thực hiện các khâu của công tác cán bộ còn hạn chế, chưa coi trọng công tác đánh giá, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ viên chức theo phân cấp.

Một số cá nhân chưa coi trọng việc học tập nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, lý luận chính trị, kể cả đối với một số viên chức nằm trong diện quy hoạch. Vì vậy mỗi cấp chính quyền, đơn vị phải vận động, khuyến khích viên chức trong đơn vị mình tự tham gia học tập, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn để phục vụ cho công tác ngày càng tốt hơn và đồng thời mỗi viên chức phải nhận thức sâu sắc rằng với sự phát triển không ngừng của xã hội, của công nghệ, yêu cầu công việc ngày càng cao, đòi hỏi mỗi cá nhân phải bồi dưỡng, bổ sung những kiến thức thiếu và cập nhật kiến thức mới có như vậy mỗi cá nhân mới không bị tụt hậu về kiến thức.

*\* Năng lực của bộ máy chuyên trách đào tạo, bồi dưỡng viên chức*

Bộ máy chuyên trách đào tạo, bồi dưỡng viên chức của BHXH thành phố Hà Nội chính là nhân lực của phòng Tổ chức cán bộ, bao gồm 03 viên chức, trong đó có 02 người được đào tạo đúng chuyên ngành Quản trị nhân lực và 01 người không đúng chuyên ngành. Bên cạnh đó, những viên chức này chưa có điều kiện tham gia học tập kinh nghiệm về đào tạo, bồi dưỡng

hiện đại nên việc thực hiện các nội dung đào tạo và đặc biệt là xác định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng hay xây dựng kế hoạch còn nhiều lúng túng.

*\* Về chi phí đào tạo*

Hàng năm ban lãnh đạo BHXH thành phố phê duyệt kế hoạch cũng như kinh phí đào tạo, bồi dưỡng của BHXH toàn thành phố trong năm. Phòng Tổ chức cán bộ căn cứ vào yêu cầu của từng phòng chức năng, các đơn vị trực thuộc theo từng giai đoạn để có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng trong năm. Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng phải phù hợp với quy chế chi tiêu nội bộ đối với các đơn vị thuộc hệ thống BHXH Việt Nam kèm theo Quyết định số 1288/QĐ-BHXH ngày 26/9/2012 được áp dụng chung, thống nhất cho tất cả các đơn vị trong toàn ngành. Trong những năm qua, chi phí đào tạo, bồi dưỡng của BHXH Hà Nội được thống kê như sau:

**Bảng 2.9: Bảng chi phí đào tạo của BHXH thành phố Hà Nội  
giai đoạn 2016 – 2018**

	<b>Đơn vị tính</b>	<b>Năm 2016</b>	<b>Năm 2017</b>	<b>Năm 2018</b>
Tổng chi phí đào tạo	Triệu đồng	630	662	728
Tổng số CBCNV	Lượt người	900	946	1034
Chi phí đào tạo/ người	Trđ/lượt người	0,7	0,7	0,7

(Nguồn: Phòng Kế hoạch – Tài chính)

Trong quy chế do BHXH Việt Nam đưa ra, tính chủ động của BHXH các tỉnh cho việc tổ chức đào tạo, bồi dưỡng gặp nhiều hạn chế. Do đó, BHXH thành phố chủ yếu tổ chức được các lớp đào tạo ngắn hạn.

Đối với hình thức đào tạo trung hạn và dài hạn, giám đốc BHXH thành phố căn cứ vào kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng viên chức trong diện quy hoạch cán bộ nguồn của BHXH thành phố để xem xét cử cán bộ đi tham gia đào tạo cho phù hợp. Tuy nhiên, ngân sách của BHXH thành phố cho hoạt động đào tạo chỉ cho phép cho những hoạt động đào tạo, bồi dưỡng trong nước chứ

không có khả năng cử viên chức đi học tập ở nước ngoài.

### **2.3.2. Phân tích các nhân tố môi trường bên ngoài**

*Chủ trương chính sách của Nhà nước, của BHXH Việt Nam về công tác đào tạo cán bộ, viên chức của BHXH thành phố Hà Nội.*

Kể từ khi có các văn bản pháp luật về đào tạo, bồi dưỡng viên chức của Chính Phủ và đặc biệt là Quyết định số 1084/QĐ-BHXH về kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức (CCVC) ngành BHXH giai đoạn 2017- 2020. Hoạt động này đã tạo chuyển biến mạnh mẽ về chất lượng và hiệu quả công việc, giúp cho viên chức trong Ngành có đủ năng lực, trình độ, đáp ứng yêu cầu công việc được giao.

Chủ trương chính sách được cụ thể bằng văn bản bắt buộc viên chức phải học bổ sung thêm kiến thức theo chuẩn ngạch đối với từng chức danh, nhiệm vụ trong quá trình công tác giúp cho kỹ năng nghề nghiệp, trình độ được nâng cao. Mặt khác, chủ trương chính sách cụ thể về đào tạo, bồi dưỡng là quyền lợi để viên chức được đào tạo, bồi dưỡng. Công tác đào tạo để nâng cao chất lượng cho đội ngũ cán bộ, viên chức đòi hỏi phải có sự tham gia của các đơn vị liên quan, mà cụ thể ở đây là Trường đào tạo nghiệp vụ của BHXH Việt Nam, của các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng. Bên cạnh đó, là sự tham gia chỉ đạo của UBND thành phố Hà Nội, để tạo điều kiện tốt nhất cho BHXH thành phố, BHXH các quận, huyện, thị xã có cơ sở và có nguồn lực để tổ chức các khóa đào tạo trong phạm vi cho phép của BHXH thành phố.

*Yêu cầu của ngành, địa phương về công tác đào tạo cán bộ, viên chức*

Công tác đào tạo cán bộ, viên chức chịu ảnh hưởng rất nhiều của các phòng, ban làm công tác quy hoạch đào tạo bồi dưỡng các cấp. Đối với việc đào tạo cán bộ, viên chức BHXH thành phố Hà Nội thì nó chịu ảnh hưởng của các phòng, ban làm công tác quy hoạch, kế hoạch đào tạo bồi dưỡng của thành phố và trực tiếp là Phòng Tổ chức cán bộ. Nếu người làm công tác theo

dối về đào tạo, bồi dưỡng quan tâm tới việc nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ và năng lực công tác của viên chức thì họ sẽ chú trọng tới việc lập kế hoạch, đồng thời tham mưu giúp lãnh đạo cử viên chức tham gia các khóa đào tạo, bồi dưỡng. Đồng thời tham mưu giúp lãnh đạo ban hành các chế độ ưu tiên đối với viên chức tham gia học tập. Ngược lại, người làm công tác đào tạo nhưng không hiểu về đào tạo, không nhận thức được tầm quan trọng của công tác đào tạo thì họ sẽ không quan tâm tới công tác đào tạo.

### ***2.3.3. Phân tích các nhân tố thuộc cán bộ, viên chức***

Nhằm trên địa bàn thủ đô, nên nhìn chung các viên chức thuộc BHXH thành phố Hà Nội đều có trình độ học vấn, ngoại ngữ, công nghệ thông tin cơ bản đáp ứng được nhu cầu công việc. Tuy nhiên, do số lượng viên chức có hạn, công việc phải giải quyết ngày càng nhiều nên viên chức vẫn chủ yếu tập trung vào công việc chuyên môn, ít có thời gian để trau dồi thêm những kiến thức, kinh nghiệm. Việc tham gia các khóa đào tạo, nhiều khi không tạo động lực cho viên chức mà còn tạo áp lực vì vừa phải tham gia các khóa đào tạo, vừa phải giải quyết công việc chuyên môn, nên bản thân viên chức đôi khi không mặn mà với việc tham gia đào tạo.

## **2.4. Đánh giá chung về công tác đào tạo cán bộ, viên chức của Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội**

### ***2.4.1. Kết quả đạt được***

Công tác đào tạo cán bộ, viên chức luôn được lãnh đạo BHXH Hà Nội xem là một nhiệm vụ trọng tâm, nhờ đó mà đã đạt được những kết quả đáng ghi nhận.

Về số lượng viên chức của ngành qua đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ chiếm tỷ trọng cao: Đến năm 2018, trong tổng số cán bộ, viên chức BHXH Hà Nội trên 90% số người đã qua đào tạo, theo đúng chuyên môn nghiệp vụ, phù hợp vị trí công tác. Cán bộ, viên chức qua đào tạo với

trình độ Đại học và trên Đại học chiếm tỷ lệ lớn 97.08%, mặt bằng chung viên chức có trình độ tin học, ngoại ngữ đáp ứng yêu cầu công việc. Trình độ lý luận chính trị của viên chức cũng được nâng lên. Đến nay, BHXH thành phố Hà Nội đã có 58 cán bộ lý luận chính trị cao cấp, 124 cán bộ có lý luận chính trị trung cấp.

Mặc dù BHXH thành phố Hà Nội không có bộ phận chuyên trách về đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, viên chức nhưng các hoạt động đào tạo mang tính chuyên môn nghiệp vụ đã được tiến hành cho tất cả viên chức làm việc trên nhiều lĩnh vực chuyên môn khác nhau từ cấp tỉnh đến cấp huyện. Những khóa học bồi dưỡng kỹ năng quản lý, chuyên môn nghiệp vụ đã được BHXH thành phố tổ chức trên cơ sở mời giảng viên từ Trường Nghiệp Vụ BHXH Việt Nam; mời trực tiếp lãnh đạo các ban nghiệp vụ của BHXH Việt Nam; Trường chính trị Thành phố Hà Nội.

Nếu đánh giá tổng thể, có thể thấy hàng năm mỗi một viên chức BHXH trên địa bàn Thành phố Hà Nội đều có cơ hội tham gia ít nhất một lần khóa đào tạo chuyên môn, nghiệp vụ.

Trong những năm qua, công tác đào tạo đã góp phần quan trọng trong việc nâng cao mặt bằng chung về trình độ và năng lực của đội ngũ cán bộ, viên chức; từng bước tiêu chuẩn hoá ngạch, bậc theo quy định của Nhà nước; đảm bảo cho công tác quy hoạch gắn liền với nhu cầu sử dụng, đáp ứng yêu cầu của sự nghiệp đổi mới. Đội ngũ viên chức sau khi được đào tạo, bồi dưỡng có nhận thức chính trị vững vàng hơn, hiệu quả công tác được nâng lên rõ rệt. Bộ phận viên chức được đề bạt, bổ nhiệm hầu hết phát huy tốt chức trách của mình trên cương vị mới.

Quy mô các khóa đào tạo, bồi dưỡng do BHXH thành phố Hà Nội tổ chức ngày càng tăng; nội dung chương trình các khóa đào tạo, bồi dưỡng

đang dần tập trung về đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng nghiệp vụ có khả năng đáp ứng nhu cầu ngày càng lớn của đội ngũ viên chức.

Công tác đào tạo đã từng bước nâng cao trình độ, chất lượng, năng lực thực hiện nhiệm vụ, công vụ của đội ngũ cán bộ, viên chức. Những viên chức của BHXH thành phố đã có tác phong làm việc chuyên nghiệp hơn, nhạy bén, sáng tạo, thích ứng với thay đổi của công việc. Nhờ vậy mà, viên chức BHXH thành phố đã tạo dựng được hình ảnh tốt trong mắt đồng nghiệp, đơn vị sử dụng lao động, người lao động và nhân dân, góp phần giúp BHXH thành phố Hà Nội đạt được nhiều thành tích đáng ghi nhận.

#### **2.4.2. Hạn chế và nguyên nhân**

##### **2.4.2.1. Hạn chế**

Công tác đào tạo cán bộ, viên chức là một công cụ quan trọng để đảm bảo nguồn nhân lực BHXH thành phố Hà Nội. Mặc dù đã có nhiều nỗ lực nhưng việc đào tạo, bồi dưỡng viên chức ngành BHXH trên địa bàn Thành phố Hà Nội vẫn tồn tại một số hạn chế:

*Thứ nhất*, Những hoạt động đào tạo của BHXH Hà Nội vẫn chủ yếu dựa trên chương trình đào tạo, bồi dưỡng của BHXH Việt Nam. Việc nâng cao tính chủ động của cơ quan, đơn vị quản lý sử dụng công chức, viên chức trong công tác đào tạo; bảo đảm công khai, minh bạch, hiệu quả trong đào tạo, cán bộ, viên chức chưa được thực hiện triệt để.

*Hai là*, Việc căn cứ vào vị trí việc làm của từng viên chức để xác định đúng nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng, căn cứ vào tiêu chuẩn chức danh hạng nghề nghiệp để bồi dưỡng chưa thực sự được chú trọng.

*Ba là*, Trong lý thuyết quản lý nguồn nhân lực và lý thuyết về công tác đào tạo đã nêu như trên, việc xác định nhu cầu đào tạo là điều kiện tiên quyết, quyết định sự thành công hay thất bại của công tác đào tạo người lao động làm việc cho tổ chức. Tuy nhiên, hoạt động xác định nhu cầu đào tạo của



BHXH thành phố Hà Nội mới chủ yếu dựa vào những yêu cầu cấp bách của công việc chứ chưa thực sự phục vụ mục tiêu dài hạn. BHXH Việt Nam đã thông qua đề án xây dựng tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp hạng viên chức theo vị trí việc làm. Hoạt động xác định nhu cầu đào tạo của BHXH Hà Nội chưa đi theo định hướng đó.

*Bốn là*, công tác đào tạo chủ yếu mang tính bắt buộc và tùy thuộc theo khả năng mở các lớp đào tạo, bồi dưỡng của các cơ sở đào tạo bồi dưỡng, đặc biệt là Trường đào tạo nghiệp vụ BHXH của BHXH Việt Nam. Một bộ phận lãnh đạo quản lý và viên chức chưa chú trọng công tác đào tạo.

*Năm là*, nhiều khi học viên khi tham gia các khóa đào tạo thường phàn nàn về nội dung của khóa học: quá nặng về lý thuyết, hàn lâm, nhưng lại ít được rèn luyện kỹ năng. Qua khảo sát có 79 người, chiếm 52.6% cho rằng mức độ áp dụng của khóa đào tạo Lý luận chính trị là ít và 67 người chiếm 44.7% cho rằng mức độ áp dụng khóa đào tạo bồi dưỡng kiến thức Quản lý Nhà nước là ít. Mặt khác, nếu có tổ chức các phương pháp để rèn kỹ năng lại không có đủ cơ sở vật chất (do tiết kiệm kinh phí) để thực hiện: không có phòng nhỏ để làm việc nhóm; không có vật tư vật liệu như máy tính, máy chiếu, giấy, bảng.

*Sáu là*, việc đánh giá chất lượng sau đào tạo cán bộ, viên chức chưa được thực hiện đúng theo quy trình đánh giá. Chưa chú trọng đến chất lượng đào tạo; vẫn còn hiện tượng chạy theo số lượng. Hiện nay, việc đánh giá kết quả đào tạo chủ yếu dừng lại ở việc nhìn lại khâu tổ chức thực hiện và thống kê số lượng học viên đạt chứng chỉ chứ chưa có báo cáo sự thay đổi chi tiết kết quả thực thi công việc sau đào tạo. Qua khảo sát, có 36 người chiếm 24% cho rằng, việc đánh giá kết quả đào tạo là không đúng.

*Cuối cùng*, ngân sách của BHXH thành phố cho công tác đào tạo bị hạn chế. Do đó, BHXH thành phố không có khả năng đề cử viên chức đi học ở

nước ngoài mặc dù nhiệm vụ của ngành phải hội nhập quốc tế. Điều này có thể hạn chế việc tiếp thu những thành tựu tiên tiến của thế giới trong hoạt động BHXH.

*2.4.2.2. Nguyên nhân của những hạn chế trong công tác đào tạo cán bộ, viên chức BHXH thành phố Hà Nội*

Trong phần này, tác giả không đề cập đến nguyên nhân tạo nên những ưu điểm của công tác đào tạo. Vấn đề cơ bản cần quan tâm là nguyên nhân của hạn chế, tồn tại để khắc phục.

*Nguyên nhân thứ nhất*, quy chế đào tạo, bồi dưỡng viên chức ngành đã được ban hành, trong đó nêu ra khá đầy đủ nội dung liên quan đến đào tạo, bồi dưỡng viên chức ngành BHXH. Tuy nhiên, việc phân cấp cho BHXH cấp tỉnh chủ động về hoạt động đào tạo, bồi dưỡng cũng như kinh phí thực hiện còn hạn chế.

*Nguyên nhân thứ hai* thuộc về nội tại bên trong của ngành BHXH

Ngành BHXH hoạt động trên khá nhiều lĩnh vực; mỗi lĩnh vực đòi hỏi một năng lực khác nhau về chuyên môn nghiệp vụ. Bên cạnh đó, các viên chức cũng định kỳ chuyển chuyên vị trí việc làm khi đủ ba năm đảm nhiệm vị trí theo quy định của BHXH Việt Nam. Bởi vậy, khi xây dựng chương trình đào tạo thường chỉ có thể chuẩn hóa năng lực chuyên môn nghiệp vụ chứ khó đưa ra những lớp đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng phù hợp cho từng nhóm đối tượng viên chức.

*Nguyên nhân thứ ba*, việc xác định nhu cầu đào tạo nói riêng và công tác đào tạo nói chung của BHXH thành phố Hà Nội đều do viên chức Phòng Tổ chức cán bộ thực hiện như là một việc kiêm nhiệm. Những người làm công tác đào tạo, bồi dưỡng không được đào tạo bài bản về lĩnh vực quản trị nhân lực nên việc xác định nhu cầu đào tạo vô hình chung chỉ dựa vào yêu cầu của cấp trên hay thông qua việc khảo sát nhu cầu của viên chức.

*Nguyên nhân thứ tư*, chưa có chế tài bắt buộc viên chức phải đi học. Mặc dù các chương trình học mang tính bắt buộc phải có, nhưng những ai

không có đều chưa có quy định xử lý. Một số viên chức quản lý và viên chức chưa hiểu được vai trò của việc đào tạo.

*Nguyên nhân thứ năm*, giảng viên được BHXH thành phố mời giảng dạy, một phần là cán bộ của ngành, tuy nhiều kinh nghiệm thực tế nhưng lại yếu về khả năng sư phạm. Các giảng viên tại các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng thì lại ít kiến thức thực tế về lĩnh vực BHXH nên trong khâu liên hệ nhiều khi chưa tạo được hứng thú cho người học. Số lượng những giảng viên vừa có nghiệp vụ sư phạm, vừa có kinh nghiệm chuyên môn ít, không đủ đáp ứng nhu cầu đào tạo của toàn ngành. Bên cạnh đó, hiện đại hóa trong công tác đào tạo chưa theo kịp yêu cầu: Cơ sở vật chất vẫn còn thiếu, trang thiết bị chưa đầy đủ. Nhiều cơ sở đào tạo, chất lượng phục vụ chưa tốt như ở Trường đào tạo nghiệp vụ BHXH cơ sở Xuân Thành, Hà Tĩnh nhiều học viên sau khóa đào tạo, bồi dưỡng phàn nàn về chất lượng bữa ăn.

*Nguyên nhân thứ sáu*, BHXH thành phố Hà Nội chưa có bộ máy chuyên trách về công tác đào tạo. Cán bộ phụ trách công tác đào tạo còn là cán bộ kiêm nhiệm của phòng Tổ chức cán bộ.

*Nguyên nhân thứ bảy*, chưa có cơ chế phân cấp mạnh mẽ cho BHXH cấp tỉnh tự chủ về ngân sách đào tạo, bồi dưỡng của đơn vị. BHXH thành phố Hà Nội chỉ chủ động được phần ngân sách đào tạo, bồi dưỡng theo dự toán và phần chi phí tiết kiệm được của đơn vị.

### **Chương 3**

## **GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN CÔNG TÁC ĐÀO TẠO CÁN BỘ, VIÊN CHỨC CỦA BẢO HIỂM XÃ HỘI THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

### **3.1. Quan điểm, mục tiêu và phương hướng hoàn thiện công tác đào tạo cán bộ, viên chức của Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội**

#### ***3.1.1. Quan điểm về đào tạo cán bộ, viên chức***

Quan điểm về đào tạo nguồn nhân lực của BHXH thành phố Hà Nội nhất quán với quan điểm phát triển nhân lực của BHXH Việt Nam được phê duyệt trong Quyết định số 445/QĐ-BHXH ngày 11/05/2012. Cụ thể:

Quán triệt quan điểm của Đảng và Nhà nước về xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước và hội nhập quốc tế.

- Phát triển nhân lực ngành BHXH là nội dung trọng tâm trong Chiến lược phát triển của ngành BHXH đến năm 2020, phát triển nhân lực phải gắn với đào tạo, coi đầu tư cho đào tạo là đầu tư cho phát triển, huy động toàn xã hội tham gia và tối đa hóa các nguồn lực có thể dành cho phát triển nhân lực ngành BHXH.

- Phát triển nhân lực ngành BHXH là nhiệm vụ của các cấp, các ngành và toàn xã hội, có tính chiến lược lâu dài; đồng thời là nhiệm vụ thường xuyên, liên tục có trọng tâm, trọng điểm nhằm đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ của ngành BHXH ở từng thời kỳ, đảm bảo nhu cầu về số lượng, chất lượng và cơ cấu đội ngũ cán bộ của từng vùng, miền, địa phương trong toàn quốc.

Phát triển, đào tạo nhân lực ngành BHXH phải đảm bảo gắn liền với việc bố trí, sử dụng nhằm phát huy đầy đủ năng lực, phẩm chất của cán bộ, công chức, viên chức; là nội dung quan trọng nhất và gắn kết với phát triển

con người, góp phần thực hiện những mục tiêu phát triển con người, mục tiêu phát triển thiên niên kỷ của Việt Nam.

Trên cơ sở đó, triển khai đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ cho đội ngũ công chức, viên chức để họ tiếp cận được trình độ quản lý và công nghệ tiên tiến trên thế giới; phát triển mạng lưới cơ sở đào tạo nguồn nhân lực; tăng cường khả năng liên thông, liên kết giữa các bậc học, chương trình đào tạo, cơ sở đào tạo; tăng cường hợp tác quốc tế về đào tạo nhân lực.

Đặc biệt, cần chú trọng giữ và thu hút nhân tài, chuyên gia có trình độ chuyên môn cao; kiến nghị Nhà nước sửa đổi cơ chế đãi ngộ cho phù hợp với đặc thù của Ngành; chú trọng nâng cao đạo đức công vụ, chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp, từng bước cụ thể hóa việc Học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh vào các nhiệm vụ hàng ngày của từng cá nhân. Cụ thể như: Cán bộ làm công tác thu, phát triển đối tượng phải nắm vững địa bàn, nâng cao khả năng thuyết phục đối với đơn vị khi vận động phát triển đối tượng, sâu sát cơ sở, doanh nghiệp được giao chuyên quản, phải là cầu nối giữa chính sách của Đảng, Nhà nước với NLĐ; viên chức làm công tác tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả phải đổi mới phong cách phục vụ, nêu cao ý thức trách nhiệm phục vụ nhân dân; coi việc của tổ chức, cá nhân là việc của mình để tận tâm giải quyết; biết lắng nghe và tiếp thu ý kiến đúng đắn của khách đến giao dịch để cải tiến quy trình, trả kết quả đúng hạn; với cán bộ làm công tác nghiệp vụ giải quyết chế độ chính sách BHXH và giám định chi phí KCB BHYT, phải tích cực nghiên cứu, nắm vững các quy định của chính sách để cải cách TTHC, rút ngắn thời gian giải quyết, xử lý đúng người, đúng phạm vi mức độ quyền lợi, tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân...

Cũng cần khẳng định rằng, việc phát triển nguồn nhân lực ngành BHXH là nhiệm vụ của các cấp, các ngành và toàn xã hội, nhất là phải có tính chiến lược lâu dài. Do đó, BHXH Việt Nam cũng cần phải đặc biệt chú trọng

đến việc nâng cao nhận thức cho lãnh đạo các đơn vị trong toàn hệ thống về vai trò của công tác đào tạo cán bộ, viên chức; có cơ chế đánh giá, quy hoạch, bổ nhiệm cán bộ quản lý các cấp một cách khoa học, hợp lý, phù hợp. Dùng tiền lương, tiền thưởng và các khoản thu nhập chính đáng làm đòn bẩy, kích thích tăng năng suất, chất lượng, hiệu quả lao động. Có cơ chế khuyến khích trong quản lý, sử dụng nguồn nhân lực chất lượng cao. Đặc biệt, phải gắn kết với những mục tiêu chung của đất nước, nhất là mục tiêu phát triển con người và mục tiêu phát triển thiên niên kỷ của Việt Nam.

### ***3.1.2. Mục tiêu chiến lược phát triển Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội***

#### ***3.1.2.1. Mục tiêu chung***

Ngày 27/7/2013, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 1215/QĐ-TTg phê duyệt chiến lược phát triển ngành BHXH đến năm 2020. Mục tiêu chung của quyết định này là “Tiếp tục phát triển ngành BHXH Việt Nam theo hướng hiện đại, đảm bảo đủ năng lực và điều kiện để nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ và tổ chức thực hiện BHXH, BHYT đáp ứng yêu cầu CNH - HĐH và hội nhập quốc tế”. Chiến lược cũng đã đề ra 6 mục tiêu cụ thể, trong đó đã đề cập đến công tác “kiện toàn hệ thống tổ chức bộ máy ngành BHXH Việt Nam, nâng cao năng lực quản lý và thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức để tổ chức thực hiện, góp phần đảm bảo sự phát triển ổn định, bền vững của chính sách BHXH, BHYT”. Đồng thời, chiến lược phát triển ngành BHXH Việt Nam cũng đề ra mục tiêu phải “hoàn thiện hạ tầng CNTT (mạng máy chủ, máy chủ, máy trạm,...) để giải quyết các chính sách, chế độ BHXH, BHYT theo lộ trình,... chậm nhất đến năm 2020 liên thông, kết nối thông tin được giữa các cơ quan thuộc ngành BHXH Việt Nam với các cơ sở khám, chữa bệnh BHYT thuộc ngành y tế và đơn vị tổ chức thực hiện chế độ, chính sách bảo hiểm thất nghiệp thuộc ngành Lao động”.

Chiến lược phát triển ngành BHXH Việt Nam cũng đã đưa ra 9 giải

pháp thực hiện. Trong đó, có giải pháp về kiện toàn, nâng cao hiệu quả hệ thống tổ chức BHXH Việt Nam các cấp, phát triển NNL, ổn định chế độ thu nhập đối với cán bộ, công chức, viên chức và NLĐ. Đồng thời, chỉ ra cho ngành BHXH phải : *“Thực hiện quản lý nhân lực theo vị trí làm việc và cơ cấu ngạch công chức, viên chức theo chức danh nghề nghiệp. Tổ chức tuyển dụng đủ nhân lực, đúng trình độ chuyên môn và phù hợp với nhu cầu của công việc, nhất là lĩnh vực giám định BHYT và đầu tư quỹ. Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức đáp ứng yêu cầu quản lý”*.

Trên đây là những mục tiêu, nhiệm vụ quan trọng đối với phát triển chất lượng trong chiến lược phát triển Ngành - là căn cứ quan trọng để xây dựng quan điểm, định hướng phát triển chất lượng NNL ngành BHXH Việt Nam đến năm 2022.

### *3.1.2.2. Mục tiêu đào tạo cán bộ, viên chức*

Công chức, viên chức, NLĐ làm việc theo chế độ hợp đồng trong chỉ tiêu biên chế tại các đơn vị trực thuộc cơ quan BHXH Việt Nam, BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương sẽ được bồi dưỡng và đào tạo. Cụ thể, bồi dưỡng trình độ lý luận chính trị theo tiêu chuẩn quy định cho cán bộ, lãnh đạo, quản lý các cấp, cho các chức danh công chức, viên chức; cập nhật nội dung các văn kiện, nghị quyết, chủ trương, đường lối của Đảng, cập nhật nâng cao trình độ lý luận chính trị theo quy định. Bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng QLNN theo tiêu chuẩn chức danh công chức, tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp viên chức, tiêu chuẩn chức vụ lãnh đạo, quản lý; cập nhật và nâng cao kiến thức chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng nghề nghiệp chuyên ngành theo vị trí việc làm, phương pháp quản lý chuyên ngành, kiến thức, phương pháp thực hiện nhiệm vụ, công vụ được giao; cập nhật kiến thức pháp luật, văn hóa công sở, nâng cao ý thức đạo đức công vụ, đạo đức nghề nghiệp. Bồi dưỡng kiến

thức quốc phòng – an ninh theo các chương trình quy định cho viên chức. Cập nhật và nâng cao kiến thức, năng lực hội nhập quốc tế. Bồi dưỡng kiến thức tin học, ngoại ngữ theo tiêu chuẩn quy định, tiếng dân tộc cho viên chức công tác tại vùng có đồng bào dân tộc thiểu số sinh sống. Bên cạnh đó, đào tạo trình độ Đại học cho viên chức BHXH cấp tỉnh, cấp huyện trong trường hợp cơ cấu lại nguồn nhân lực mà không thể bố trí được công việc phù hợp với chuyên môn đã được đào tạo trước đó. Khuyến khích tự học và cử đi học trình độ sau Đại học cho viên chức phù hợp với chuyên môn, vị trí việc làm, đáp ứng yêu cầu xây dựng nguồn nhân lực chất lượng cao ngành BHXH, đáp ứng mục tiêu của công tác quy hoạch, phù hợp tiến trình hiện đại hóa ngành BHXH và hội nhập quốc tế.

Kế hoạch đặt mục tiêu cụ thể đến năm 2022, đối với viên chức, người lao động làm việc theo chế độ hợp đồng trong chỉ tiêu biên chế, bảo đảm ít nhất 70% viên chức được bồi dưỡng theo tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp; 100% viên chức giữ chức vụ quản lý được bồi dưỡng năng lực, kỹ năng quản lý trước khi bổ nhiệm; hằng năm, ít nhất 80% viên chức, NLD làm việc theo chế độ hợp đồng trong chỉ tiêu biên chế được bồi dưỡng về đạo đức nghề nghiệp; cập nhật nâng cao kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp chuyên ngành.

### **3.2. Một số giải pháp hoàn thiện công tác đào tạo cán bộ, viên chức của Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội**

#### ***3.2.1. Hoàn thiện xác định nhu cầu đào tạo***

Xác định đúng nhu cầu đào tạo là một khâu quan trọng trong quá trình đào tạo. Để tránh lãng phí trong đào tạo, cần tiến hành điều tra tổng thể trình độ và nhu cầu đào tạo. Nhu cầu đào tạo cán bộ, viên chức là khoảng trống giữa thực trạng và yêu cầu. Đây là hoạt động phân tích, đánh giá nhằm xác định sự chênh lệch giữa năng lực hiện có trong thực hiện nhiệm vụ thực tế của viên chức với khung năng lực cần phải có của mỗi vị trí việc làm. Vấn đề đặt



ra cho các khóa đào tạo là lấp được khoảng trống, giải quyết được sự chênh lệch đó. Đây là một thách thức rất lớn đối với BHXH thành phố Hà Nội nói riêng và BHXH Việt Nam nói chung.

Mặc dù lý thuyết về công tác đào tạo luôn nhấn mạnh nguyên tắc: thiếu gì, cần gì thì sẽ đào tạo những cái thiếu, cần đó. Thế nhưng làm được điều này đối với một đơn vị sự nghiệp nhà nước không dễ dàng. Kinh phí để thực hiện công tác đào tạo cán bộ, viên chức của BHXH Việt Nam được sử dụng từ nguồn ngân sách Nhà nước và các nguồn kinh phí khác do nước ngoài tài trợ. BHXH Việt Nam quản lý, sử dụng kinh phí đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức của toàn ngành; phân bổ cho các đơn vị thuộc BHXH Việt Nam quản lý, sử dụng. Nếu xem xét một cách thỏa đáng ngân sách BHXH thành phố và hoạt động đào tạo theo đúng nhu cầu sẽ tạo cơ hội tốt để nâng cao kết quả, hiệu quả hoạt động của ngành BHXH trên địa bàn thành phố Hà Nội.

Nhằm khắc phục công tác đào tạo không sát nhu cầu và cũng từ đó phát sinh ra những hạn chế khác, Phòng tổ chức cán bộ với tư cách là cơ quan tham mưu giúp lãnh đạo BHXH tỉnh, cần tập trung:

*Một là*, do công việc chuyên môn của ngành BHXH liên quan đến nhiều lĩnh vực, mỗi lĩnh vực đòi hỏi một năng lực về trình độ chuyên môn khác nhau. BHXH Việt Nam cũng đã thông qua đề án xây dựng tiêu chuẩn chức danh ngạch công chức và tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp hạng viên chức theo vị trí việc làm. Dựa trên tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp đó, BHXH thành phố Hà Nội cần rà soát lại danh sách tất cả viên chức đang làm việc tại BHXH thành phố và BHXH quận, huyện, thị xã. Mỗi một người đang ở những vị trí công việc hiện tại, dù đảm nhận chức danh quản lý hay chỉ làm công việc chuyên môn đều phải đáp ứng những tiêu chuẩn chức danh quy định tương ứng với vị trí đó. Tất cả các nhóm viên chức đều được xác định dựa vào các tiêu chí và tiêu chuẩn:

- Trình độ chuyên môn, chuyên ngành đào tạo phải phù hợp;
- Trình độ lý luận chính trị;
- Trình độ lý luận quản lý hành chính nhà;
- Trình độ tin học;
- Trình độ ngoại ngữ.

Tất cả các nhóm tiêu chí và cụ thể hóa thành tiêu chuẩn được thống kê theo bảng sau 3.1.

**Bảng 3.1. Xác định nhu cầu đào tạo bồi dưỡng đáp ứng tiêu chuẩn chức danh**

Tiêu chí	Số lượng	Phù hợp	%	Không phù hợp	%	Ghi chú
1	2	3	4	5	6	7
Trình độ chuyên môn (sơ cấp, trung cấp, cao đẳng, đại học, sau đại học) và chuyên ngành chuyên môn đào tạo phải phù hợp						
Trình độ lý luận chính trị (sơ cấp, trung cấp hay cao cấp)						
Trình độ lý luận quản lý hành chính nhà nước (tương ứng với chức danh hạng nghề nghiệp, ngạch)						
Trình độ tin học						
Trình độ ngoại ngữ						

Tất cả những viên chức nào nằm ở danh mục cột 5 và tỷ lệ % nhất định đều thuộc diện đào tạo, bồi dưỡng bắt buộc nhằm đáp ứng tiêu chuẩn chức danh, vị trí công việc đảm nhận.

Phòng Tổ chức cán bộ phải thực hiện nhiệm vụ cập nhật thông tin ở bảng ở bảng 3.1. cần phải được cập nhật thường xuyên, vì có thể có sự biến động do:

- Viên chức được bổ nhiệm thăng tiến từ vị trí thấp lên vị trí cao hơn và do đó đòi hỏi tiêu chuẩn cao hơn;

- Viên chức luân chuyển từ chức danh quản lý cấp tỉnh xuống cấp huyện và ngược lại. Mặc dù với viên chức đó, về cấp bậc quản lý tương nhau nhưng vị trí việc làm lại khác nhau và do đó có những tiêu chuẩn khác nhau;

- Viên chức mới được chuyển từ các cơ quan nhà nước khác về ngành BHXH;

- Viên chức mới được tuyển vào ngành BHXH.

Số liệu thông tin ở Bảng 3.1. là cơ sở để xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng theo tiêu chuẩn chức danh vị trí việc làm.

Lãnh đạo BHXH thành phố cũng cần đưa ra nguyên tắc:

Tất cả viên chức đang đảm nhận các vị trí việc làm đều phải đáp ứng tiêu chuẩn chức danh vị trí. Do đó, cần phải thông tin cụ thể cho từng viên chức biết được những gì còn thiếu, chưa đủ để đáp ứng yêu cầu công việc. Bên cạnh đó, cần đưa ra mốc thời gian cụ thể để trả nợ những thiếu hụt mà viên chức cần bổ sung.

*Hai là*, trên cơ sở thực hiện việc xác định nhu cầu đào tạo theo tiêu chuẩn chức danh (mang tính chung, tương đối), cần xem xét thực hiện một cách nghiêm túc, khoa học xác định nhu cầu đào tạo theo đúng với khung năng lực từng vị trí việc làm. Đây là công việc phức tạp hơn so với nhóm công việc thứ nhất đã nêu trên.

Trong hoạt động nghề nghiệp của viên chức hiện nay, có thể họ đều đáp ứng tiêu chuẩn chức danh quy định, tuy nhiên khi thực thi công việc thể hiện khá nhiều sự lúng túng trong triển khai công việc; thiếu nhạy bén, không kịp thời nắm bắt tình hình để tham mưu, đề xuất với lãnh đạo đưa ra các giải pháp xử lý những khó khăn, vướng mắc phát sinh. Tinh thần phối hợp trong công tác của một số đơn vị, cá nhân vẫn còn chưa chặt chẽ, thiếu tính chia sẻ và

tinh thần xây dựng khiến một số công việc triển khai chậm và chưa đảm bảo chất lượng. Để khắc phục những hạn chế nêu trên, đối với mỗi vị trí việc làm cần quan tâm xem xét mức độ đáp ứng theo khung năng lực.

Khung năng lực của vị trí việc làm có thể chia thành 03 nhóm năng lực: năng lực chung, năng lực lãnh đạo, quản lý và năng lực chuyên môn.

Để thực hiện được điều này, đòi hỏi Phòng tổ chức cán bộ phải thực sự quan tâm và có năng lực để phân tích, đánh giá những kiến thức, kỹ năng nào còn thiếu, yếu của từng vị trí để xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng nhằm bù đắp những thiếu hụt. Nguyên tắc cơ bản của hoạt động này trình bày ở bảng sau:

**Bảng 3.2. Xác định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng theo khung năng lực chung:**

TT	Nội dung	Mức độ				
		1	2	3	4	5
1	Đạo đức công vụ và trách nhiệm với công việc					
2	Tổ chức thực hiện công việc					
3	Năng lực giao tiếp					
4	Năng lực xây dựng mối quan hệ					
5	Khác:.....					

Năng lực chung là những phẩm chất, đạo đức cần thiết mà tất cả công chức, viên chức và người lao động cần có. Các nội dung đánh giá và các mức độ được hiểu như sau:

▼ Đạo đức công vụ và trách nhiệm với công việc: Thể hiện tinh thần thái độ, ý thức của công chức viên chức trong quá trình thi hành nhiệm vụ.

- *Mức độ 1: Trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao, chuẩn mực trong thi hành nhiệm vụ.*

- *Mức độ 2: Tự nhận trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao, chuẩn mực trong thi hành nhiệm vụ.*

- *Mức độ 3: Trách nhiệm cao đối với nhiệm vụ được giao, gương mẫu trong thi hành công vụ.*

- *Mức độ 4: Chủ động, trách nhiệm cao đối với nhiệm vụ; hướng dẫn, kiểm tra việc thi hành nhiệm vụ.*

- *Mức độ 5: Chủ động, trách nhiệm cao đối với nhiệm vụ; hướng dẫn, kiểm tra việc thi hành nhiệm vụ. Tạo dựng văn hóa làm việc hăng say, dẫn dắt, có cách thức điều chỉnh kịp thời việc thực hiện đạo đức công vụ.*

▼ **Tổ chức thực hiện công việc:** là sự kết hợp giữa hiểu biết về các quy định pháp luật và nhu cầu của tổ chức, từ đó tổ chức thực hiện công việc theo hướng ngày càng nâng cao chất lượng, hiệu quả.

-*Mức độ 1: Tổ chức thực hiện công việc theo các tiêu chuẩn, quy định có sẵn.*

-*Mức độ 2: Linh hoạt trong việc tổ chức thực hiện công việc nhằm đảm bảo các tiêu chuẩn chất lượng đã thống nhất.*

-*Mức độ 3: Đề xuất điều chỉnh thủ tục, dịch vụ, quy trình làm việc... kịp thời để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của tổ chức, công dân.*

-*Mức độ 4: Nhận biết trước và thích ứng với yêu cầu mới của tổ chức, công dân.*

-*Mức độ 5: Đưa ra các định hướng, các sáng kiến đột phá để cải thiện chất lượng công việc; dự đoán những rào cản để đưa ra kế hoạch dự phòng hiệu quả, đảm bảo chất lượng công việc.*

▼ **Năng lực giao tiếp:** thể hiện thái độ, nghĩa vụ trong quá trình thi hành công việc nhằm mục tiêu phục vụ người dân, xã hội, quan hệ đồng nghiệp.

*-Mức độ 1: Nghe và trình bày thông tin một cách rõ ràng; giải đáp các thắc mắc đơn giản một cách kịp thời.*

*-Mức độ 2: Thúc đẩy giao tiếp hai chiều: truyền đạt thông tin và hiểu được thông tin đối tượng truyền đạt, trao đổi và có những điều chỉnh hợp lý về ngôn từ, nội dung, cách thức truyền đạt, đồng thời dự phòng trước ý kiến bất đồng để có hướng xử lý tạo sự đồng thuận khi giao tiếp.*

*-Mức độ 3: Giao tiếp tốt với tổ chức, công dân và trong nội bộ cơ quan, đơn vị.*

*-Mức độ 4: Giao tiếp tốt với tổ chức, công dân trong và ngoài cơ quan, đơn vị.*

*-Mức độ 5: Giao tiếp về vấn đề mang tính chiến lược với nhiều loại đối tượng khác nhau. Truyền đạt cảm hứng khiến công chức, viên chức, tổ chức, cá nhân muốn hợp tác xây dựng cơ quan ngày càng phát triển.*

▼ **Năng lực xây dựng mối quan hệ:** Thể hiện năng lực tạo dựng được sự tin tưởng, chuyên nghiệp và điều hòa những bất đồng, xung đột về quan điểm, lợi ích, tính chất công việc... trong phối hợp tổ chức, xử lý công việc với đồng nghiệp, các bên có liên quan trong và ngoài cơ quan, đơn vị để hoàn thành mục tiêu, nhiệm vụ chung.

*-Mức độ 1: Tạo mối quan hệ tốt, chủ động phối hợp trong công việc với đồng nghiệp.*

*-Mức độ 2: Thiết lập được mạng lưới quan hệ tốt trong nội bộ cơ quan.*

*-Mức độ 3: Tìm kiếm cơ hội xây dựng và mở rộng mạng lưới quan hệ.*

*-Mức độ 4: Thiết lập mạng lưới quan hệ ở nhiều cấp.*

*-Mức độ 5: Thiết lập các định hướng quan hệ đối tác chiến lược.*

**Bảng 3.3. Xác định nhu cầu đào tạo theo khung năng lực  
lãnh đạo, quản lý**

TT	Nội dung	Mức độ				
		1	2	3	4	5
1	Năng lực tư duy, chiến lược					
2	Năng lực ra quyết định và giải quyết vấn đề					
3	Năng lực quản lý sự thay đổi					
4	Năng lực tổ chức làm việc nhóm					
5	Năng lực gây ảnh hưởng					
6	Năng lực phát triển viên chức					
7	Khác:.....					

Năng lực lãnh đạo, quản lý: Là những kiến thức, kỹ năng cần thiết cho các vị trí việc làm thuộc nhóm lãnh đạo, quản lý.

▼ Năng lực tư duy, chiến lược: thể hiện sự am hiểu về các chính sách, quy định của pháp luật và chức năng, nhiệm vụ của cơ quan để xác định được định hướng phát triển dài hạn.

- *Mức độ 1: Xác định được mục tiêu, kế hoạch công việc cho bản thân.*
- *Mức độ 2: Xây dựng được mục tiêu, kế hoạch công việc cho Phòng, đơn vị.*
- *Mức độ 3: Xây dựng được mục tiêu, định hướng công việc cho lĩnh vực được phân công phụ trách.*
- *Mức độ 4: Xây dựng định hướng mục tiêu của các lĩnh vực phụ trách, góp phần xây dựng chiến lược tổng thể.*
- *Mức độ 5: Định hướng xây dựng mục tiêu, chiến lược phát triển dài hạn cho cơ quan, đơn vị/ ngành, lĩnh vực/ địa phương.*

▼ Năng lực ra quyết định và giải quyết vấn đề: thể hiện ở khả năng đưa ra các căn cứ, chứng cứ, luận điểm dẫn tới việc quyết định lựa chọn một phương án cụ thể.

- *Mức độ 1: Ra quyết định dựa theo nguyên tắc, quy trình có sẵn.*
- *Mức độ 2: Ra quyết định thể hiện được các nguyên tắc.*
- *Mức độ 3: Ra quyết định khó, phức tạp thuộc quyền hạn, chức năng của phòng/lĩnh vực/nhóm phụ trách.*
- *Mức độ 4: Ra quyết định phức tạp, không theo chuẩn tắc thuộc quyền hạn, chức năng của lĩnh vực phụ trách.*
- *Mức độ 5: Ra quyết định có ảnh hưởng lớn đến uy tín, hoạt động của cơ quan, đơn vị.*

▼ Năng lực Quản lý sự thay đổi: thể hiện sự nhạy bén trong việc nhận diện các nhân tố, biến động, xu hướng vận động của ngành, lĩnh vực (việc ban hành các quy định mới của chính phủ, tình hình kinh tế - ngân sách, ứng dụng công nghệ mới v.v...)...ảnh hưởng đến hoạt động, quy trình làm việc của cơ quan, đơn vị để có những giải pháp, điều chỉnh hợp lý và đảm bảo được hiệu quả hoạt động.

- *Mức độ 1: Chủ động chuẩn bị và thực hiện tiến trình thay đổi trong công việc.*
- *Mức độ 2: Chủ động chuẩn bị và thực hiện tiến trình thay đổi cho nhóm/bộ phận.*
- *Mức độ 3: Chủ động chuẩn bị và thực hiện tiến trình thay đổi trong mảng lĩnh vực phụ trách.*
- *Mức độ 4: Chủ động chuẩn bị và thực hiện tiến trình thay đổi trong các lĩnh vực phụ trách.*
- *Mức độ 5: Chủ động chuẩn bị và tiến hành những thay đổi, cải tổ cơ bản trong cơ quan, đơn vị.*



▼ **Năng lực tổ chức làm việc nhóm:** dẫn dắt và hỗ trợ nhóm đạt được kết quả mong muốn.

- *Mức độ 1: Giữ thông tin được truyền đạt đầy đủ trong nhóm.*
- *Mức độ 2: Đảm bảo các yêu cầu của nhóm và của thành viên được đáp ứng.*

- *Mức độ 3: Đảm bảo những đóng góp của các thành viên nhóm.*

- *Mức độ 4: Nâng cao sức mạnh của nhóm.*

- *Mức độ 5: Tạo cảm hứng cho các thành viên trong nhóm.*

▼ **Năng lực gây ảnh hưởng:** khả năng tác động lên người khác, hay còn gọi là khả năng ảnh hưởng đến người khác nhằm thúc đẩy mục tiêu của tổ chức.

- *Mức độ 1: Sử dụng các sự việc và thông tin sẵn có để thương thuyết.*

- *Mức độ 2: Điều chỉnh các lý lẽ phân tích để ảnh hưởng người khác.*

- *Mức độ 3: Chứng minh được lợi ích của ý kiến nêu ra.*

- *Mức độ 4: Xây dựng sự liên hiệp, quan hệ đối tác chiến lược và mạng lưới quan hệ khác.*

- *Mức độ 5: Xây dựng các chiến lược ảnh hưởng có tính phức tạp cao.*

▼ **Phát triển viên chức:** thể hiện ở sự cởi mở, sẵn sàng chia sẻ kiến thức, hướng dẫn đồng nghiệp để nâng cao chuyên môn, kỹ năng nhằm thực hiện công việc tốt hơn.

- *Mức độ 1: Chia sẻ kiến thức với người khác.*

- *Mức độ 2: Hỗ trợ việc phát triển, hoàn thiện bản thân trên cơ sở hiểu rõ thế mạnh, năng lực của từng cá nhân để phân công phù hợp, tạo điều kiện để đồng nghiệp phát triển các kỹ năng, nghiệp vụ.*

- *Mức độ 3: Thúc đẩy học tập và phát triển.*

- *Mức độ 4: Tạo cơ hội cho cấp dưới phát triển bản thân gắn với phương án phát triển nguồn nhân lực dài hạn.*

- *Mức độ 5: Tạo môi trường phát triển và hoàn thiện kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm.*

**Bảng 3.4. Xác định nhu cầu đào tạo theo khung năng lực chuyên môn:**

TT	Nội dung	Mức độ				
		1	2	3	4	5
1	Nắm vững quy chế làm việc, quy trình giải quyết công việc					
2	Hiểu được mục tiêu, đối tượng quản lý, hệ thống các quy định và cơ chế của đơn vị, tổ chức					
3	Có khả năng tiếp thu kiến thức mới về chuyên môn					
4	.....					

Năng lực chuyên môn: là những kiến thức, kỹ năng cần thiết để hoàn thành công việc theo vị trí việc làm.

Các mức	Những biểu hiện hành vi đáp ứng được cấp độ của năng lực
<b>Mức độ 1</b>	- Nắm được các kiến thức cơ bản về chuyên môn nghiệp vụ thuộc lĩnh vực đó.
<b>Mức độ 2</b>	- Nắm được các kiến thức, nguyên tắc, chế độ, thể lệ, thủ tục và các hướng dẫn nghiệp vụ, mục tiêu quản lý của các ngành, chủ trương của lãnh đạo trực tiếp. - Hiểu biết cơ bản về đường lối, chủ trương của Đảng và Nhà nước, phương hướng chính sách của ngành về lĩnh vực chuyên môn.
<b>Mức độ 3</b>	- Đáp ứng mức độ 2 - Biết phương pháp nghiên cứu, tổng kết và đề xuất, cải tiến nghiệp vụ quản lý. - Nắm được xu thế phát triển nghiệp vụ trong nước và thế giới.
<b>Mức độ 4</b>	- Đáp ứng mức độ 3 - Am hiểu tình hình và xu thế phát triển lĩnh vực đó trong nước và thế giới. - Có năng lực soạn thảo tài liệu hoặc bồi dưỡng nghiệp vụ phổ biến kinh nghiệm và chấn chỉnh công tác quản lý toàn ngành.
<b>Mức độ 5</b>	- Được xem là một trong những người có chuyên môn nghiệp vụ cao nhất của ngành về một lĩnh vực chuyên môn. - Am hiểu kiến thức, những nghiên cứu khoa học, ứng dụng tiến bộ mới ở trong và ngoài nước về lĩnh vực chuyên môn.

Theo như phương pháp xác định nhu cầu đào tạo ở trên, BHXH thành phố sẽ xác định nhu cầu đào tạo như sau:

Số lượng viên chức đạt ở mức độ khác nhau về khung năng lực theo vị trí việc làm sẽ được tham gia khóa đào tạo. Nếu viên chức đang ở cấp độ thấp, sẽ được tham gia khóa học để nâng cao năng lực cho phù hợp.

Với cách làm này, hàng năm, viên chức dù đảm nhận chức danh quản lý hay viên chức chuyên môn đều được tham gia các khóa đào tạo ngắn hạn nhằm nâng cao kiến thức, kỹ năng làm việc.

### **3.2.2. *Đổi mới chương trình và nội dung đào tạo***

Để tránh tình trạng đào tạo không đúng nhu cầu, hoặc lạc hậu với thực tế, BHXH thành Phố Hà Nội cần tham mưu, xây dựng chương trình và đổi mới nội dung cho phù hợp với nhu cầu đào tạo, yêu cầu nhiệm vụ công tác của ngành cả hiện tại và tương lai. Việc đào tạo cán bộ, viên chức của BHXH thành phố Hà Nội cần bám sát khung năng lực của vị trí việc làm. Vì vậy mà nội dung kiến thức của các khóa đào tạo cũng cần chi tiết theo từng loại năng lực của từng vị trí việc làm. Bên cạnh việc đào tạo về kiến thức, kỹ năng chuyên môn, nghiệp vụ, cần phải đào tạo cho cán bộ viên chức về kỹ năng tác nghiệp, như: soạn thảo văn bản, quản lý thông tin, hồ sơ, tài liệu, quản lý kế hoạch làm việc, kỹ năng phân tích, kỹ năng tham mưu... để họ có thể giải quyết công việc đúng quy định. Đây là khâu yếu nhất của đội ngũ viên chức hiện nay, nhất là viên chức trẻ.

Chương trình đào tạo cần được giảm nhẹ tính lý thuyết. Thay vào đó cần lựa chọn kỹ lưỡng các nhóm kiến thức, mức độ, phạm vi cho thật phù hợp với từng nhóm đối tượng. Nội dung chương trình đào tạo cần quán triệt quan điểm: thiết thực, phù hợp với yêu cầu đối với từng loại viên chức; chú trọng cả phẩm chất đạo đức và kiến thức, cả lý luận và thực tiễn; bổ sung các kiến thức cơ bản và kỹ năng thực hành.

Cần ưu tiên chương trình đào tạo gắn với yêu cầu, đòi hỏi của hội nhập quốc tế về BHXH, trong đó ưu tiên đào tạo về ngoại ngữ. tin học cho viên chức ngành như chiến lược đã đề ra.

### **3.2.3. Xây dựng nội dung đào tạo cán bộ, viên chức theo vị trí việc làm**

Như đã đề cập ở phần hạn chế, công tác đào tạo cán bộ, viên chức của BHXH thành phố Hà Nội thiếu một tư duy mang tính cập nhật, bổ sung, hoàn thiện và nâng cao. Tác giả mạnh dạn đề xuất nội dung về công tác đào tạo, cán bộ, viên chức theo vị trí việc làm gồm 03 giai đoạn:

#### **Ø Giai đoạn I:**

Về đối tượng tham gia: Tất cả viên chức mới tuyển dụng không phân biệt vị trí việc làm phải tham gia khóa đào tạo này trước khi phân bổ cho các đơn vị sử dụng viên chức.

Yêu cầu đối với khóa học: Sau khi hoàn thành khóa học, học viên phải nắm chắc được những kiến thức cơ bản nhất về: Quản lý Nhà nước về kinh tế và tài chính; hoạt động viên chức, công vụ và đạo đức công vụ; kiến thức chung nhất về lĩnh vực BHXH; kỹ năng hành chính.

Kết thúc giai đoạn này học viên sẽ được cấp chứng chỉ “Hoàn thành khóa đào tạo cho viên chức mới vào ngành”

#### **Ø Giai đoạn II:**

Về đối tượng tham gia: Viên chức mới được tuyển dụng vào hệ thống BHXH thành phố đã được đào tạo giai đoạn I và viên chức chuyển đổi vị trí công tác và việc làm.

Về nội dung đào tạo: Trang bị chuyên sâu về kiến thức và kỹ năng theo từng vị trí việc làm như: Các văn bản quy định cho nghiệp vụ; các quy trình nghiệp vụ; các văn bản nghiệp vụ trực tiếp có liên quan đến vị trí việc làm, hướng dẫn sử dụng các phần mềm nghiệp vụ tại cơ sở đào tạo hoặc trực tuyến; thực hành nghiệp vụ tại BHXH thành phố, huyện, thị xã.

Yêu cầu đối với khóa học: Sau khi hoàn thành khóa đào tạo, học viên phải nắm vững kiến thức và thuần thục kỹ năng, thao tác về nghiệp vụ theo vị trí việc làm đã được đào tạo.

Kết thúc khóa đào tạo, học viên được cấp chứng chỉ “Hoàn thành khóa học nghiệp vụ theo vị trí việc làm”.

**Ø Giai đoạn III:**

Giai đoạn này nhằm đào tạo cho các đối tượng là viên chức đang thực thi nhiệm vụ nhưng do yêu cầu của công việc, của từng vị trí việc làm cần có kiến thức chuyên sâu để đáp ứng yêu cầu của hoạt động nghiệp vụ đó .

Kết thúc khóa đào tạo, học viên được cấp chứng chỉ “Hoàn thành khóa học nghiệp vụ và kiến thức chuyên sâu”.

**3.2.4. Hoàn thiện việc lựa chọn đội ngũ giảng viên**

Đội ngũ giảng viên tham gia đào tạo, bồi dưỡng viên chức BHXH Hà Nội chủ yếu là đội ngũ giảng viên biên chế tại các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng. Bên cạnh đó một phần giảng viên là cán bộ, chuyên gia về lĩnh vực BHXH. Về cơ bản giảng viên đều có năng lực chuyên môn và khả năng sư phạm. Tuy nhiên, vì lĩnh vực BHXH có nhiều thay đổi về chế độ chính sách và luôn cải cách về công nghệ nên việc nâng cao chất lượng giảng viên là điều hết sức cần thiết. Nâng cao chất lượng giảng viên bằng những con đường sau:

+ Thực hiện tiêu chuẩn hóa giảng viên. Giảng viên của các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng viên chức phải đạt chuẩn quy định trong các quy chế giảng viên, quy chế đào tạo theo ngạch bậc giảng viên, bao gồm tiêu chuẩn trình độ chuyên môn, nghiệp vụ giảng dạy, tư tưởng chính trị, phẩm chất đạo đức và năng lực nghiên cứu khoa học, tổng kết thực tế. Tiêu chuẩn hóa giảng viên bằng việc xây dựng những quy định cụ thể đối với đội ngũ giảng viên như:

+ Nâng cao tri thức khoa học và trình độ hiểu biết nghiệp vụ công tác về các lĩnh vực được giảng dạy trong các cơ sở đào tạo viên chức.

+ Giảng viên phải luôn được đi bồi dưỡng, tập huấn nhằm nâng cao trình độ nghiệp vụ giảng dạy, sử dụng linh hoạt và có hiệu quả các phương

pháp giảng dạy hiện đại trao đổi rút kinh nghiệm chuyên môn nghiệp vụ, được đầu tư, hỗ trợ cho việc đổi mới phương pháp giảng dạy.

+ Các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng phải có kế hoạch đào tạo và đào tạo lại đội ngũ giảng viên, để thực hiện chuẩn hóa đội ngũ này theo những yêu cầu cụ thể nhất định.

+ Xây dựng quy định về tổ chức, quản lý hoạt động đào tạo, đào tạo lại đội ngũ giảng viên, có kế hoạch xây dựng giảng viên giỏi đứng đầu của các môn học, có kế hoạch biện pháp cụ thể để giảng viên tự học tập, giúp đỡ lẫn nhau nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ.

BHXH thành phố Hà Nội nên xem xét việc kết hợp giảng viên là viên chức BHXH với giảng viên thuê ngoài để tận dụng ưu điểm và hạn chế nhược điểm của họ. Đối với giảng viên tại các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng, cần đặt ra yêu cầu đối với mỗi giảng viên là phải thường xuyên nghiên cứu văn bản, chế độ, quy trình nghiệp vụ phù hợp với những nghiệp vụ đã được quy hoạch; cập nhật thường xuyên các văn bản, chế độ theo từng lĩnh vực nghiệp vụ trên cơ sở gắn kết với các đơn vị chuyên môn thuộc lĩnh vực BHXH, cử biệt phái đến công tác tại cơ quan BHXH để tích lũy kinh nghiệm và thực hành về nghiệp vụ; Bên cạnh đó, quy hoạch viên chức có sẵn tại các đơn vị BHXH để đào tạo bồi dưỡng, tạo nên đội ngũ giảng viên cơ hữu. Xây dựng lộ trình đào tạo, bồi dưỡng theo hướng cử tham gia các khóa đào tạo về kỹ năng sư phạm và phương pháp giảng dạy; bồi dưỡng kiến thức nghiệp vụ BHXH.

Xây dựng cơ chế thực hiện nghiên cứu khoa học, viết bài trên các trang thông tin theo hướng bắt buộc.

*\* Cải tiến công nghệ trong công tác đào tạo*

Công nghệ trong công tác đào tạo là yếu tố quan trọng, quyết định đến hiệu quả của hoạt động của công tác đào tạo. Như đã trình bày ở trên, thực trạng hiện đại hóa trong công tác đào tạo của BHXH thành phố Hà Nội còn

nhiều hạn chế. Cơ sở vật chất còn thiếu, nhiều khi chưa đáp ứng được nhu cầu của khóa đào tạo. Ví dụ khi tổ chức một buổi đào tạo về nghiệp vụ, khi tất cả các học viên vào mạng để thực hành thì mạng thường kém, không đáp ứng được nhu cầu thực hành của các học viên. Do đó, BHXH thành phố cần quan tâm, cải thiện công nghệ để đáp ứng được nhu cầu của khóa đào tạo.

-Về cơ sở vật chất:

+ Sớm xây dựng các tiêu chí về tiêu chuẩn đối với phòng học, cơ sở đào tạo phù hợp với yêu cầu, nhiệm vụ đặt ra và đối tượng học viên là viên chức. Tránh tình trạng đầu tư xây dựng lớp học, cơ sở đào tạo chắp vá, thiếu đồng bộ không khoa học. Việc đầu tư cho các cơ sở đào tạo cán bộ, viên chức phải được xác định là nhiệm vụ thường xuyên và mang tính ổn định lâu dài.

+ BHXH Hà Nội cần tìm kiếm nguồn lực để cải tạo, xây mới cơ sở đào tạo, bồi dưỡng sao đáp ứng tốt nhất cho việc nâng cao chất lượng đào tạo, đồng thời là cơ sở để đổi mới nội dung và phương pháp giảng dạy, học tập, đổi mới phương thức đào tạo cán bộ, viên chức. Về các phần mềm ứng dụng trong đào tạo, bồi dưỡng: Cần được ứng dụng triệt các phần mềm hỗ trợ để có được những phương pháp giảng dạy tiên tiến, tránh cho học viên cách học thụ động chỉ qua tài liệu giáo trình.

-Về năng lực và trình độ quản lý, tổ chức các khóa đào tạo: Đội ngũ làm công tác tổ chức các khóa đào tạo cần được đào tạo, tập huấn nhằm nâng cao kiến thức về nhân lực, kỹ năng tổ chức sự kiện nhờ đó trở thành những nhà tổ chức công tác đào tạo chuyên nghiệp góp phần không nhỏ vào thành công của hoạt động đào tạo cán bộ, viên chức.

*\* Nâng cao nhận thức về công tác đào tạo cán bộ, viên chức*

Hiệu quả của công tác đào tạo cán bộ, viên chức phụ thuộc vào nhận thức, ý thức của học viên. Một bộ phận nhỏ viên chức xác định động cơ tham gia các khóa đào tạo là để trả nợ những thiếu hụt về bằng cấp, chứng chỉ, hoặc



để đủ điều kiện vào nguồn quy hoạch. Cần phải cho họ thấy được vai trò của công tác đào tạo, không chỉ với tổ chức, và với mỗi cá nhân. Để họ nhận thức được, chỉ qua đào tạo và bồi dưỡng thường xuyên, viên chức mới có thể đáp ứng yêu cầu công việc ngày một gia tăng của ngành BHXH và tham gia vào các khóa đào tạo làm cho họ thêm hiểu, thêm yêu và thêm gắn bó với công việc. Bên cạnh đó, nhằm tạo động lực tham gia các khóa đào tạo của viên chức, thì việc bố trí sử dụng nhân lực phải gắn liền với kết quả đào tạo của mỗi viên chức. Và phải xem hoạt động đào tạo là con đường để viên chức thực hiện lộ trình công danh.

Đối với nhà quản lý, cần nhận thức đúng đắn vai trò của đào tạo vì chỉ có đào tạo mới đem lại cho tổ chức nguồn nhân lực tinh nhuệ, có thể đáp ứng được sự cạnh tranh trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế.

### ***3.2.5. Hoàn thiện công đánh giá chất lượng sau đào tạo***

Trong công tác đào tạo của BHXH Hà Nội chưa coi trọng việc xây dựng hệ thống đánh giá chất lượng sau đào tạo. Chính vì vậy khi đánh giá công tác đào tạo của BHXH thành phố mới chỉ phản ánh một phần rất nhỏ trong quá trình đào tạo như: Khảo sát học viên tham gia đào tạo về những vấn đề tình hình ăn, ở của học viên; tình hình quản lý các khóa đào tạo; hiệu quả thuyết trình của giảng viên; thời lượng giáo trình tài liệu...

Hình thức đánh giá công tác đào tạo như vậy chưa đủ cơ sở để kết luận chất lượng công tác đào tạo và đánh giá chất lượng nguồn nhân lực sau đào tạo.

Để đánh giá chất lượng đào tạo một cách khách quan cần xây dựng hệ thống đánh giá có đủ cơ sở khoa học và thực tiễn như sau:

Về đối tượng cần đánh giá: Đánh giá Giáo trình, tài liệu; học viên; giảng viên và quá trình tổ chức đào tạo...

Về các giai đoạn cần đánh giá: Trên cơ sở mỗi đối tượng đánh giá cần xây dựng các tiêu chí đánh giá ở các giai đoạn trước, trong và sau quá trình đào tạo, bồi dưỡng, cụ thể như: Đánh giá giáo trình, tài liệu giai đoạn trước và trong quá trình đào tạo; đánh giá giảng viên và quá trình tổ chức đào tạo; đánh giá chất lượng học viên trong và sau quá trình đào tạo.

Về nội dung đánh giá cần xác định :

1. Mức độ phù hợp giữa nội dung chương trình với yêu cầu tiêu chuẩn ngạch, chức vụ lãnh đạo, quản lý và yêu cầu vị trí việc làm;
2. Năng lực của giảng viên và sự phù hợp của phương pháp đào tạo, bồi dưỡng với nội dung chương trình và người học;
3. Năng lực tổ chức đào tạo, bồi dưỡng của cơ sở đào tạo, bồi dưỡng;
4. Mức độ tiếp thu kiến thức, kỹ năng của công chức và thực tế áp dụng vào việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ.

Việc đánh giá chất lượng đào tạo, bồi dưỡng do BHXH Việt Nam, Trường Chính trị Hà Nội thực hiện hoặc thuê cơ quan đánh giá độc lập.

### **3.3. Một số khuyến nghị**

#### ***3.3.1. Khuyến nghị đối với Bảo hiểm xã hội Việt Nam***

BHXH Việt Nam là cơ quan BHXH cấp trên trực tiếp quản lý, ban hành, hướng dẫn việc thực hiện, tiến hành thanh tra, kiểm tra, giám sát công tác đào tạo cán bộ, viên chức của BHXH thành phố Hà Nội. Bởi vậy để tạo điều kiện cho cơ quan BHXH thành phố Hà Nội nói riêng và BHXH các tỉnh, thành phố nói chung có thể làm tốt công tác đào tạo cán bộ, viên chức thì BHXH Việt Nam cần:

Phân cấp nhiều hơn cho BHXH thành phố Hà Nội nhằm tạo sự chủ động trong công tác đào tạo, phát huy nội lực, nâng cao tinh thần trách nhiệm trong thực hiện nhiệm vụ được giao; gắn phân cấp công việc với phân cấp tài chính, tổ chức và cán bộ.

Hỗ trợ BHXH thành phố Hà Nội khắc phục những khó khăn như vấn đề cập nhật công nghệ mới vào công tác đào tạo cán bộ, viên chức nói riêng, các công tác về BHXH nói chung mà cơ quan BHXH thành phố đảm nhận.

Tạo điều kiện để viên chức của cơ quan nâng cao trình độ, năng lực và tạo cơ chế khuyến khích việc học tập nâng cao bằng những quyền lợi cụ thể.

Có sự chỉ đạo, theo dõi bám sát hơn nữa công tác đào tạo cán bộ, viên chức của cơ quan để cơ quan hoàn thành tốt nhiệm vụ.

Khi phân bổ dự toán thu chi hàng năm cho BHXH các tỉnh, thành phố cần căn cứ vào tình hình cụ thể của từng địa phương để giao phù hợp. Điều chỉnh tăng kinh phí đào tạo, bồi dưỡng viên chức.

Nâng cao nhận thức của công chức, viên chức về vai trò, nhiệm vụ của công tác đào tạo; trách nhiệm của lãnh đạo đơn vị trong việc bảo đảm chất lượng, hiệu quả trong công tác đào tạo: Thông qua các hội nghị sơ kết, tổng kết, hội thảo chuyên đề để nâng cao nhận thức cho cán bộ lãnh đạo các cấp về nhiệm vụ của công tác đào tạo là trang bị kiến thức chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ, phương pháp làm việc, kinh nghiệm điều hành, xử lý công việc. Quán triệt và học tập tư tưởng Hồ Chí Minh, “học để làm việc”, “làm việc gì thì học để làm việc ấy cho tốt”. Đề cao tinh thần học và tự học, tăng cường nhận thức về trách nhiệm học tập suốt đời, không ngừng nâng cao năng lực làm việc, năng lực thực thi nhiệm vụ, công vụ của viên chức. Khuyến khích công chức, viên chức lựa chọn những chương trình bồi dưỡng cập nhật nâng cao kiến thức, kỹ năng phù hợp với công việc, vị trí việc làm đang đảm nhận.

Xây dựng hệ thống thể chế đồng bộ, khoa học: Không ngừng cải tiến, hoàn thiện Quy chế đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức thuộc Hệ thống BHXH Việt Nam; đề cao trách nhiệm của người đứng đầu đơn vị sử dụng công chức, viên chức trong việc xác định nhu cầu và cử công chức, viên chức tham dự các khóa đào tạo bảo đảm hiệu quả gắn với yêu cầu công việc; có cơ

chế khuyến khích công chức, viên chức học và tự học để đáp ứng yêu cầu trình độ theo quy định, không ngừng nâng cao trình độ và năng lực làm việc. Xây dựng và ban hành quy trình xây dựng kế hoạch đào tạo, tập huấn nghiệp vụ hằng năm của BHXH Việt Nam để thống nhất trong tổ chức thực hiện.

- Nâng cao năng lực, chất lượng hoạt động của Trường Đào tạo Nghiệp vụ BHXH: Giảng viên Trường phải có trình độ chuyên môn phù hợp, có ít nhất 05 năm kinh nghiệm hoạt động thực tiễn quản lý và có năng lực sư phạm. Xây dựng đội ngũ giảng viên cơ hữu bảo đảm sau năm 2022, giảng viên cơ hữu đảm nhiệm từ 70% trở lên thời lượng của các chương trình đào tạo, bồi dưỡng mà Trường thực hiện; thường xuyên cập nhật, nâng cao năng lực, trình độ và phương pháp sư phạm cho đội ngũ giảng viên; xây dựng quy chế quy định trách nhiệm đối với đội ngũ cán bộ lãnh đạo, quản lý tham gia giảng dạy cập nhật kiến thức, trang bị kỹ năng, phương pháp và trao đổi kinh nghiệm quản lý, tổ chức thực hiện nhiệm vụ chuyên môn. Tăng cường đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giảng dạy và học tập bảo đảm điều kiện dạy và học có chất lượng, từng bước triển khai mô hình đào tạo trực tuyến.

- Biên soạn mới, nâng cao chất lượng chương trình đào tạo, bồi dưỡng: Tổ chức biên soạn các chương trình bồi dưỡng về đạo đức công vụ, đạo đức nghề nghiệp. rà soát, đánh giá chất lượng các tài liệu bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ BHXH, BHYT, BHTN hiện hành; khuyến khích tổ chức các chương trình bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ gắn liền với mục đích cập nhật, nâng cao kiến thức, kỹ năng theo nhu cầu, theo hướng “cầm tay chỉ việc”.

- Nâng cao năng lực quản lý công tác đào tạo: Quán triệt nhận thức và trách nhiệm của người đứng đầu đơn vị sử dụng công chức, viên chức đối với công tác đào tạo. Cử công chức, viên chức tham gia các lớp bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ, kỹ năng và phương pháp quản lý công tác đào tạo. Triển khai đánh giá chất lượng công tác đào tạo theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ.

- Mở rộng và tăng cường hợp tác quốc tế: Tăng cường huy động, hợp tác với các tổ chức, cá nhân có năng lực, uy tín ở nước ngoài tham gia giảng dạy các khóa đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức thuộc hệ thống BHXH Việt Nam, đặc biệt đối với các khóa cập nhật kiến thức, kỹ năng và kinh nghiệm nâng cao năng lực hội nhập quốc tế. Đẩy mạnh và đa dạng hóa các hình thức hợp tác trong lĩnh vực đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức như du học nước ngoài, kết hợp đào tạo, bồi dưỡng trong nước với học tập, nghiên cứu ở nước ngoài.

- Cơ cấu cho BHXH cấp tỉnh, thành phố vị trí chuyên trách về đào tạo, cán bộ, viên chức. Thực tế hiện nay BHXH cấp tỉnh nói chung và BHXH thành phố Hà Nội nói riêng trong cơ cấu tổ chức không có bộ phận chuyên trách làm công tác đào tạo. Phòng tổ chức cán bộ đảm nhận các hoạt động liên quan đến đào tạo, bồi dưỡng. Tuy nhiên, phòng có ít nhân viên. Đồng thời họ không phải là những người có chuyên môn về đào tạo, bồi dưỡng. Thực tế, khi cấp trên có thông báo về các lớp đào tạo bồi dưỡng, cử ai đi học cũng không theo nguyên tắc “nhu cầu”. Cần có những cán bộ, viên chức chuyên trách về công tác đào tạo và cho họ đi học các lớp nhằm trang bị đủ kiến thức, kỹ năng làm công tác đào tạo. Bộ phận chuyên trách về đào tạo phải kết hợp với các nhà quản lý BHXH thành phố và các viên chức quản lý BHXH cấp huyện để xác định “nhu cầu” đào tạo bồi dưỡng hàng năm, quý cho từng viên chức.

- Bố trí đủ kinh phí để thực hiện các nhiệm vụ và giải pháp của Kế hoạch; sử dụng kinh phí cho công tác đào tạo, tập huấn nghiệp vụ theo đúng quy định của pháp luật; thu hút và đa dạng hóa nguồn kinh phí cho hoạt động đào tạo từ tài trợ của các tổ chức, cá nhân trong nước và nước ngoài. Có cơ chế phân bổ và quản lý, sử dụng kinh phí đào tạo phù hợp với tình hình thực tế, bảo đảm sự chủ động, nâng cao hiệu quả sử dụng kinh phí đào tạo.

### **3.3.2. Khuyến nghị đối với Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội**

UBND thành phố đã chính thức ban hành Quyết định số 2315/QĐ-UBND phê duyệt Đề án Nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức TP Hà Nội giai đoạn 2016-2020. Đề án đã bao quát được các đối tượng đào tạo, bồi dưỡng, là cán bộ, công chức lãnh đạo, quản lý; công chức; cán bộ, công chức cấp xã; viên chức chuyên môn một số ngành: Y tế, giáo dục và đào tạo; văn hóa, nghệ thuật, khoa học, công nghệ; công nghệ thông tin; các ban quản lý dự án. Đối với viên chức ngành BHXH, UBND thành phố chưa xếp vào nhóm đối tượng được ưu tiên đào tạo, bồi dưỡng. Tác giả xin đóng góp một số khuyến nghị với UBND thành phố Hà Nội như sau:

Thứ nhất, UBND thành phố cần xem xét bổ sung viên chức BHXH vào nhóm đối tượng được ưu tiên đào tạo theo chương trình được thiết kế riêng cho thành phố, sử dụng hình thức học mới kết hợp ở trong nước và ở nước ngoài.

Thứ hai, tăng cường và phối hợp tốt công tác đánh giá, giám sát, kiểm tra công tác đào tạo cán bộ, viên chức của BHXH thành phố Hà Nội để hoạt động đạt hiệu quả cao.

Thứ ba, có cơ chế động viên khuyến khích thỏa đáng, khen thưởng kịp thời những tập thể và cá nhân BHXH thành phố thực hiện tốt công tác đào tạo, bồi dưỡng.

Thứ tư, hỗ trợ tài chính, tạo điều kiện cơ sở vật chất, chỉ đạo các đơn vị đào tạo, bồi dưỡng liên quan do UBND thành phố quản lý phối hợp chặt chẽ với BHXH Hà Nội trong công tác đào tạo cán bộ, viên chức.

Thứ năm, chỉ đạo cơ quan báo chí, truyền hình của thành phố có những chính sách tuyên truyền, phổ biến các kiến thức về BHXH, tầm quan trọng của việc triển khai chính sách BHXH để tăng nhiệt huyết cống hiến của viên

chức BHXH, từ đó kích thích tinh thần hăng hái trong công tác đào tạo cán bộ, viên chức của đơn vị.

Cuối cùng, đối với UBND các quận, huyện, thị xã: Tạo mọi điều kiện để viên chức BHXH tham gia học tập trình độ lý luận chính trị tại trung tâm bồi dưỡng chính trị của quận, huyện, thị xã.

## KẾT LUẬN

Xuất phát từ thực tiễn cuộc sống, chính sách BHXH có ý nghĩa quan trọng và liên quan trực tiếp đến việc ổn định đời sống của hàng triệu NLD và gia đình họ trước hàng loạt các rủi ro ốm đau, thai sản, TNLD- BNN, hưu trí, tử tuất. BHXH trở thành trụ cột để xây dựng một xã hội hài hòa, ổn định. Nghị quyết số 278-NQ/TW ngày 19/5/2018 của Hội nghị lần thứ 7, Ban Chấp hành Trung ương Đảng Cộng sản Việt Nam khóa 12 về cải cách chính sách bảo hiểm xã hội khẳng định quan điểm: “Phát triển hệ thống tổ chức thực hiện chính sách bảo hiểm xã hội bảo đảm tinh gọn, chuyên nghiệp, hiệu quả, hiện đại, nâng cao tính hấp dẫn, củng cố niềm tin và sự hài lòng của người dân cũng như các chủ thể tham gia bảo hiểm xã hội.”

Đứng trước yêu cầu công việc trong bối cảnh hội nhập quốc tế, công tác đào tạo cán bộ, cán bộ viên chức ngành BHXH nói chung và BHXH thành phố Hà Nội nói riêng càng cần được chú trọng, trực tiếp góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực BHXH. Thông qua công tác đào tạo, cán bộ, viên chức BHXH được bổ sung thêm kiến thức, kỹ năng, nâng cao chuyên môn nghiệp vụ, và tinh thần thái độ, tinh thần trách nhiệm trong việc thực hiện nhiệm vụ để hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

Trên cơ sở mục đích nghiên cứu đã đề ra, nhiệm vụ của luận văn đã làm rõ cơ sở lý luận và thực tiễn của công tác đào tạo cán bộ, viên chức của BHXH thành phố Hà Nội.

Kết quả nghiên cứu của luận văn có ý nghĩa thiết thực, góp phần nâng cao chất lượng công tác đào tạo, từ đó nâng cao chất lượng cán bộ, viên chức BHXH trên địa bàn, góp phần giải quyết tốt vấn đề an sinh xã hội của Thủ đô.

Trong khuôn khổ luận văn thạc sỹ, học viên đã vận dụng những kiến thức lĩnh hội được từ quý thầy cô vào nghiên cứu, khảo sát thực tiễn trong



đơn vị, ngành. Tuy nhiên, nội dung các vấn đề nghiên cứu rộng lớn, có những vấn đề mới đối với tác giả và do thời gian có hạn nên luận văn không tránh khỏi những thiếu sót nhất định, kết quả thu được chỉ là bước đầu, chưa thật sự đầy đủ và hoàn chỉnh. Tác giả mong nhận được sự đóng góp, bổ sung của quý thầy cô, đồng nghiệp, đồng môn./.

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ luật Lao động số 10/2012/QH13 ngày 18/6/2012
2. Luật BHXH số 58/2014/QH13 ngày 20/11/2014
3. Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật bảo hiểm y tế số 46/2014/QH13 ngày 13/6/2014
4. Luật viên chức số 58/2010/QH12 ngày 15/11/2010
5. Bảo hiểm xã hội Việt Nam (2017), *Báo cáo kết quả công tác năm 2016 và triển khai nhiệm vụ năm 2017*, Hà Nội.
6. Bộ Lao động– Thương binh và Xã hội (2016), *Quyết định số 1055/QĐ- LĐTBXH về việc ban hành chương trình đào tạo, bồi dưỡng về bảo hiểm xã hội*, ban hành ngày 12/08/2016.
7. Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội (2016), *Quyết định số 1055/QĐ- LĐTBXH về việc ban hành chương trình đào tạo, bồi dưỡng về bảo hiểm xã hội*, ban hành ngày 12/08/2016.
8. Bộ Nội vụ (2018), *Thông tư số 01/2018/TT-BNV hướng dẫn một số điều của nghị định số 101/2017/NĐ-CP ngày 01 tháng 9 năm 2017 của Chính phủ về đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức*, ban hành ngày 08/01/2018.
9. Ngô Thành Can (2009), *Cải cách quy trình đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức nhằm nâng cao năng lực thực thi công vụ*, <http://tcnn.vn/Plus.aspx/vi/News/126/0/1010070/0/38177>, truy cập ngày 16/02/2018.
10. Trần Xuân Cầu (2012), *Giáo trình Kinh tế nguồn nhân lực*, Nxb. Đại học kinh tế quốc dân, Hà Nội.
11. Chính Phủ (2010), *Nghị định số 18/2010/NĐ-CP về đào tạo, bồi dưỡng công chức*, ban hành ngày 05/03/2010

12. Chính Phủ (2017), *Nghị định số 101/2017/NĐ-CP, Nghị định về đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức*, ban hành ngày 01/09/2017.

13. Chính Phủ (2016), *Nghị định 01/2016/NĐ-CP, Nghị định quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bảo hiểm xã hội Việt Nam*, ban hành ngày 05/01/2016.

14. Đảng Cộng sản Việt Nam (2011), *Văn kiện Đại hội Đại biểu toàn quốc lần thứ XI*, Văn phòng Trung ương Đảng, Hà Nội.

15. Lê Thanh Hà (2012), *Giáo trình nguồn nhân lực*, NXB Lao động-Xã hội, Hà Nội.

16. Cù Ngọc Oánh (2012), *Đề án đã phân tích thực trạng phát triển ngành BHXH; từ đó đề ra những giải pháp phát triển nhân lực ngành BHXH giai đoạn 2010-2020*, Hà Nội.

17. Đỗ Thị Xuân Phương (2011), *Đề án Xác định vị trí việc làm và cơ cấu công chức, viên chức theo ngạch của ngành Bảo hiểm xã hội Việt Nam*, Hà Nội.

18. Nguyễn Văn Phong (2017), *Nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức ở nước ta hiện nay*, tạp chí Tổ chức Nhà nước, số tháng 03/2017.

19. Nguyễn Ngọc Quân, Nguyễn Vân Điềm (2010), *Giáo trình Quản trị nhân lực*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.

20. Quốc Hội nước cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2008), *Luật số: 22/2008/QH12 ngày 13/11/2008 quy định về Luật cán bộ, công chức*, Hà Nội.

21. Phạm Đức Tiến (2016), *Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao trong quá trình Việt Nam hội nhập quốc tế*. Luận án tiến sĩ chính trị học, Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội, Việt Nam.

22. Nguyễn Tuấn Anh (2017). *Đào tạo nhân sự công ở một số nước Đông Nam Á trong điều kiện hiện nay: Bài học kinh nghiệm cho Việt Nam*. Luận án tiến sĩ Kinh tế quốc tế, Viện Hàn lâm khoa học xã hội Việt Nam, Hà Nội, Việt Nam. Công trình đã hệ thống hóa lý luận về đào tạo công chức và nâng cao

23. Phạm Đình Thành (2014), *Đề án Xây dựng tiêu chuẩn chức danh ngạch công chức và tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp hạng viên chức theo vị trí việc làm ngành Bảo hiểm xã hội*, Hà Nội.

24. Nguyễn Thanh Giang (2019), *Đào tạo bồi dưỡng cán bộ trong giai đoạn hiện nay theo tư tưởng Hồ Chí Minh* (Viện lãnh đạo học và chính sách công, Học viện chính trị quốc gia Hồ Chí Minh).

25. Nguyễn Ngọc Vân (2019), *đề tài khoa học cấp bộ Các giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên tại các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức đáp ứng yêu cầu đào tạo, bồi dưỡng trong thời kỳ mới*, Viện trường viện khoa học tổ chức Nhà nước

26. Thủ tướng Chính phủ (2016), *Quyết định Số: 146/QĐ-TTg ngày 20 tháng 01 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt chiến lược hội nhập quốc tế của ngành bảo hiểm xã hội đến năm 2020, định hướng đến năm 2030*, Hà Nội.

27. Thủ Tướng Chính Phủ (2016), *Quyết định Số 163/QĐ-TTg ngày 25 tháng 01 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ Phê duyệt đề án đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức giai đoạn 2016- 2025*, Hà Nội.

28. Ủy ban Thường vụ Quốc Hội (1998), *Pháp lệnh cán bộ công chức* , ban hành ngày 26/02/1998.

## PHỤ LỤC

### PHIẾU ĐIỀU TRA

**Hoàn thiện công tác đào tạo cán bộ, viên chức BHXH thành phố Hà Nội**

Kính thưa ông/bà:.....

Tôi là Nguyễn Thị Hồng Nhung, học viên lớp Cao học K7-QT3, Chuyên ngành Quản trị nhân lực, trường Đại học Lao Động Xã Hội

Hiện tại, tôi đang thực hiện luận văn tốt nghiệp với đề tài “*Hoàn thiện công tác đào tạo cán bộ, viên chức tại BHXH thành phố Hà Nội*”. Vì vậy tôi xây dựng bảng câu hỏi dưới đây nhằm tìm hiểu về công tác đào tạo cán bộ, viên chức tại BHXH thành phố Hà Nội. Những ý kiến của ông/bà sẽ là những thông tin quý báu giúp tôi hoàn thành đề tài trên. Tôi rất mong nhận được sự hợp tác từ phía ông/bà.

Tôi xin cam đoan tất cả những thông tin này chỉ phục vụ cho mục đích học tập.

*Xin chân thành cảm ơn!*

#### PHẦN I: THÔNG TIN CÁ NHÂN

Họ và tên.....

Đơn vị công tác:.....

Vị trí việc làm:.....

Trình độ đào tạo: .....

Chuyên ngành đào tạo: .....

#### PHẦN II: NỘI DUNG

Xin ông/bà đánh dấu (x) vào ô lựa chọn tương ứng hoặc ghi nội dung vào chỗ trống:

**Câu 1. Xin ông/ bà cho biết trình độ hiện tại của ông/bà?**

**- Trình độ lý luận chính trị**

Chưa qua đào tạo

Sơ cấp

Trung cấp

Cử nhân, cao cấp

**- Trình độ quản lý nhà nước**

- Chưa qua đào tạo  Cán sự  
 Chuyên viên  chuyên viên chính

**Câu 2. Xin ông bà cho biết thâm niên công tác trong ngành của ông/bà?**

- Dưới 5 năm  5- 9 năm  10 – 30 năm  Trên 30 năm

**Câu 3. Ông/ bà nhận thấy công việc đang đảm nhận có phù hợp với năng lực cá nhân không?**

- Năng lực bản thân chưa đáp ứng yêu cầu công việc  
 Phù hợp với năng lực bản thân  
 Chưa phát huy hết khả năng của bản thân

**Câu 4. Ông/bà được cung cấp thông tin về các chương trình đào tạo, bồi dưỡng ở mức độ nào?**

- Thường xuyên  
 Bình thường  
 Ít khi

**Câu 5. Ông/ bà đã tham gia khoá đào tạo, bồi dưỡng nào do cơ quan tổ chức?**

- Tên khoá học:  
 Độ dài thời gian đào tạo:  
 Hình thức đào tạo:

**Câu 6. Lý do ông bà tham gia khóa đào tạo, bồi dưỡng do cơ quan tổ chức?**

- Do cơ quan yêu cầu  
 Do nguyện vọng cá nhân  
 Cả hai yếu tố trên

**Câu 7. Hình thức đào tạo của khoá học có phù hợp với Ông/bà?**

- Phù hợp  
 Không phù hợp  
 Ý kiến khác

**Câu 8. Cách thức truyền đạt của giảng viên:**

- Dễ hiểu
- Không dễ hiểu
- Bình thường

**Câu 9. Kiến thức, kỹ năng của khoá đào tạo đó có phù hợp với nhu cầu đào tạo của Ông/bà hay không?**

- Phù hợp
- Không phù hợp
- Ý kiến khác

**Câu 10. Ông/bà nhận thấy nhu cầu cần được bổ sung kiến thức, kỹ năng thuộc lĩnh vực nào?**

- Đào tạo chuyên môn, kiến thức bổ trợ
- Đào tạo quản lý nhà nước
- Đào tạo lý luận chính trị
- Cả ba
- Ý kiến khác.....

**Câu 11. Mức độ áp dụng của kiến thức, kỹ năng được cơ quan đào tạo, bồi dưỡng vào công việc thực tế:**

Mức độ áp dụng	Chuyên môn, kiến thức bổ trợ	Lý luận chính trị	Quản lý nhà nước
Nhiều			
Trung bình			
Ít			

**Câu 12. Ông/ bà đánh giá cơ sở vật chất phục vụ hoạt động đào tạo, bồi dưỡng như thế nào ?**

- Kém
- Bình thường
- Tốt

**Câu 13. Sau khi được đào tạo, bồi dưỡng thì mức độ hài lòng của Ông/bà với công việc đảm nhiệm:**

- Rất hài lòng
- Hài lòng
- Không hài lòng

**Câu 14. Theo theo ông/bà, việc đánh giá kết quả học tập, bồi dưỡng như thế nào?**

- Không đúng
- Đúng
- Ý kiến khác:.....

**Câu 15. Theo ý kiến của Ông/bà, công tác đào tạo, bồi dưỡng của BHXH thành phố Hà Nội hiện nay đáp ứng tới mức độ nào so với yêu cầu đặt ra:**

- Tốt
- Đạt yêu cầu
- Chưa đạt yêu cầu

*Xin chân thành cảm ơn sự cộng tác, giúp đỡ của Ông/bà!*



## BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ PHIẾU ĐIỀU TRA

Số phiếu phát ra: 150

Số phiếu thu về: 150

Câu 1. Xin ông/ bà cho biết trình độ hiện tại của ông/bà?

- Trình độ lý luận chính trị

Tiêu chí	Chưa qua đào tạo	Sơ cấp	Trung cấp	Cử nhân, cao cấp
Số lượng phiếu	2	14	128	6
Tỷ lệ (%)	1.3	9.4	85.3	4

- Trình độ quản lý nhà nước

Tiêu chí	Chưa qua đào tạo	Cán sự	Chuyên viên	chuyên viên chính
Số lượng phiếu	3	2	126	19
Tỷ lệ (%)	2	1.3	84	12.7

Câu 2. Xin ông bà cho biết thâm niên công tác trong ngành của ông/bà?

Tiêu chí	Dưới 5 năm	5- 9 năm	10 – 30 năm	Trên 30 năm
Số lượng phiếu	3	46	101	0
Tỷ lệ (%)	2	30.6	67.4	0

**Câu 3. Ông/ bà nhận thấy công việc đang đảm nhận có phù hợp với năng lực cá nhân không?**

Tiêu chí	Chưa đáp ứng	Phù hợp	Chưa phát huy
Số lượng phiếu	28	113	9
Tỷ lệ (%)	18.6	75.3	6.1

**Câu 4. Ông/bà được cung cấp thông tin về các chương trình đào tạo, bồi dưỡng ở mức độ nào?**

Tiêu chí	Thường xuyên	Bình thường	Ít khi
Số lượng phiếu	42	95	13
Tỷ lệ (%)	28	63.3	8.7

**Câu 6. Lý do ông bà tham gia khóa đào tạo, bồi dưỡng do cơ quan tổ chức?**

Tiêu chí	Cơ quan yêu cầu	Nguyện vọng cá nhân	nguyện vọng cá nhân + cơ quan yêu cầu
Số lượng phiếu	129	0	21
Tỷ lệ (%)	86	0	14

**Câu 7. Hình thức đào tạo của khoá học có phù hợp với Ông/bà?**

Tiêu chí	Phù hợp	Không phù hợp	Ý kiến khác
Số lượng phiếu	136	14	0
Tỷ lệ (%)	90.7	9.3	0

**Câu 8. Cách thức truyền đạt của giảng viên:**

Tiêu chí	Dễ hiểu	Bình thường	Không dễ hiểu
----------	---------	-------------	---------------

<b>Số lượng phiếu</b>	<b>115</b>	<b>35</b>	<b>0</b>
<b>Tỷ lệ (%)</b>	<b>76.6</b>	<b>23.4</b>	<b>0</b>

**Câu 9. Kiến thức, kỹ năng của khoá đào tạo đó có phù hợp với yêu cầu công việc?**

<b>Tiêu chí</b>	<b>Chuyên môn, kiến thức bổ trợ</b>		<b>Lý luận chính trị</b>		<b>Quản lý nhà nước</b>	
	<b>Số Phiếu</b>	<b>Tỷ lệ %</b>	<b>Số Phiếu</b>	<b>Tỷ lệ %</b>	<b>Số Phiếu</b>	<b>Tỷ lệ %</b>
<b>Rất phù hợp</b>	<b>42</b>	<b>28</b>	<b>22</b>	<b>14,67</b>	<b>32</b>	<b>21.34</b>
<b>Phù hợp</b>	<b>96</b>	<b>64</b>	<b>110</b>	<b>73.33</b>	<b>102</b>	<b>68</b>
<b>Chưa phù hợp</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>10.66</b>

**Câu 10. Ông/bà nhận thấy nhu cầu cần được bổ sung kiến thức, kỹ năng thuộc lĩnh vực nào?**

<b>Tiêu chí</b>	<b>Chuyên môn, kiến thức bổ trợ</b>		<b>Lý luận chính trị</b>	<b>Quản lý nhà nước</b>	<b>Tất cả nhu cầu trên</b>
<b>Số phiếu</b>	<b>141</b>	<b>68</b>		<b>47</b>	<b>0</b>
<b>Tỷ lệ (%)</b>	<b>94</b>	<b>45.3</b>		<b>30</b>	<b>0</b>

**Câu 11. Mức độ áp dụng của kiến thức, kỹ năng được cơ quan đào tạo, bồi dưỡng vào công việc thực tế:**

<b>Mức độ áp dụng của kiến thức, kỹ năng được đào tạo, bồi dưỡng</b>	<b>Chuyên môn, kiến thức bổ trợ</b>		<b>Lý luận chính trị</b>		<b>Quản lý nhà nước</b>	
	<b>Số Phiếu</b>	<b>Tỷ lệ %</b>	<b>Số Phiếu</b>	<b>Tỷ lệ %</b>	<b>Số Phiếu</b>	<b>Tỷ lệ %</b>

Nhiều	119	79.3	26	17.3	32	21.3
Trung bình	26	17.3	45	30	51	34
Ít	5	1.4	79	52.6	67	44.7

**Câu 12. Ông/ bà đánh giá cơ sở vật chất phục vụ hoạt động đào tạo, bồi dưỡng như thế nào ?**

Tiêu chí	Kém	Bình thường	Tốt
Số lượng phiếu	46	82	22
Tỷ lệ (%)	30.6	54.6	14.8

**Câu 13. Sau khi được đào tạo, bồi dưỡng thì mức độ hài lòng của Ông/bà với công việc đảm nhiệm:**

Mức độ hài lòng đối với công việc sau khi đào tạo	Số phiếu	Tỷ lệ %
Rất hài lòng	56	33.33
Hài lòng	85	56.67
Không hài lòng	9	6

**Câu 14. Theo ông/bà, việc đánh giá kết quả học tập, bồi dưỡng như thế nào?**

Tiêu chí	Số phiếu	Tỷ lệ %
Không đúng	36	24
Đúng	114	76
Ý kiến khác	0	0

**Câu 15. Theo ý kiến của Ông/bà, công tác đào tạo, bồi dưỡng của BHXH thành phố Hà Nội hiện nay đáp ứng tới mức độ nào so với yêu cầu đặt ra:**

Mức độ đáp ứng của khóa Đào tạo, bồi dưỡng	Số lượng	Tỷ lệ %
Tốt	32	21.4

<b>Đạt yêu cầu</b>	<b>103</b>	<b>68.4</b>
<b>Chưa đạt yêu cầu</b>	<b>15</b>	<b>10.2</b>