

BỘ GIAO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

BỘ LAO ĐỘNG – THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG – XÃ HỘI

VŨ THỊ KIỀU TRANG

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN
NHÂN LỰC TẠI BẢO HIỂM XÃ HỘI QUẬN
THANH XUÂN, THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ NHÂN LỰC

Hà Nội - 2019

BỘ GIAO DỤC VÀ ĐÀO TẠO BỘ LAO ĐỘNG – THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG – XÃ HỘI

VŨ THỊ KIỀU TRANG

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN
NHÂN LỰC TẠI BẢO HIỂM XÃ HỘI QUẬN
THANH XUÂN, 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: PGS, TS. Bùi Văn Huyền

Hà Nội - 2019

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan bài Luận văn “*Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội*” là công trình nghiên cứu thực sự của cá nhân tôi, chưa được công bố trong bất cứ 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.

Tác giả luận văn

Vũ Thị Kiều Trang

LỜI CẢM ƠN

Trong khoảng thời gian thực hiện đề tài luận văn tốt nghiệp thạc sỹ Quản trị nhân lực tôi đã gặp nhiều khó khăn trong việc chuẩn bị tài liệu, thu thập dữ liệu sơ cấp và thứ cấp. Tuy nhiên, với sự nỗ lực của bản thân và sự giúp đỡ tận tình của các thầy cô giáo, bạn bè và đồng nghiệp, tôi đã hoàn thành Luận văn của mình.

Tôi xin trân trọng cảm ơn các thầy cô trong Ban Giám hiệu trường Đại học Lao Động – Xã hội đã động viên, tạo mọi điều kiện để tôi có thể yên tâm với công việc nghiên cứu.

Hơn hết, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Thầy PGS.TS Bùi Văn Huyền người đã hướng dẫn, chỉ bảo tận tình, động viên tôi trong suốt quá trình nghiên cứu để hoàn thành Luận văn này.

Tôi xin chân thành cảm ơn lãnh đạo, viên chức, lao động hợp đồng tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội đã hỗ trợ cung cấp tài liệu để tôi có cơ sở thực tiễn bổ sung vào bài viết.

Mặc dù đã cố gắng hoàn thành nội dung nghiên cứu bằng tất cả năng lực và sự nhiệt tình của bản thân, tuy nhiên luận văn này không thể tránh khỏi những thiếu sót, tôi rất mong nhận được ý kiến đóng góp quý báu của các thầy, cô và đồng nghiệp để tôi hoàn thiện hơn nữa nhận thức của mình.

Xin chân thành cảm ơn!

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC BẢNG BIỂU	viii
DANH MỤC CÁC HÌNH	x
PHẦN MỞ ĐẦU	1
Chương 1	7
CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ KINH NGHIỆM THỰC TIỄN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CỦA TỔ CHỨC	7
1.1. MỘT SỐ KHÁI NIỆM LIÊN QUAN	7
1.1.1. Nguồn nhân lực.....	7
1.1.2. Chất lượng nguồn nhân lực	9
1.2. NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TRONG TỔ CHỨC	11
1.2.1. Khái niệm	11
1.2.2. Yêu cầu nâng cao chất lượng nhân lực của ngành bảo hiểm xã hội.....	13
1.2.3. Nội dung nâng cao chất lượng nhân lực của ngành bảo hiểm xã hội.....	14
1.2.4. Các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của tổ chức	18
1.2.5. Các tiêu chí đánh giá nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của tổ chức.....	29
1.3. KINH NGHIỆM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CỦA MỘT SỐ TỔ CHỨC VÀ BÀI HỌC RÚT RA CHO BẢO HIỂM XÃ HỘI QUẬN THANH XUÂN	36
1.3.1. Kinh nghiệm của Bảo hiểm xã hội quận Đống Đa– Hà Nội.....	36
1.3.2. Kinh nghiệm của Bảo hiểm xã hội quận Bình Thạnh – Thành phố Hồ Chí Minh.....	37
1.3.3. Bài học kinh nghiệm cho Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân – Thành phố Hà Nội.....	38
Chương 2	40

THỰC TRẠNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI BẢO HIỂM XÃ HỘI QUẬN THANH XUÂN, THÀNH PHỐ HÀ NỘI.....	40
2.1. TỔNG QUAN VỀ BẢO HIỂM XÃ HỘI QUẬN THANH XUÂN, THÀNH PHỐ HÀ NỘI.....	40
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển.....	40
2.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý của Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội.....	41
2.1.3. Tình hình hoạt động của Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội.....	42
2.2. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CỦA BẢO HIỂM XÃ HỘI QUẬN THANH XUÂN, THÀNH PHỐ HÀ NỘI.....	45
2.2.1. Số lượng và cơ cấu nguồn nhân lực của Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân.....	45
2.2.2. Về chất lượng nguồn nhân lực Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân.....	49
2.3. THỰC TRẠNG CÁC HOẠT ĐỘNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CỦA BẢO HIỂM XÃ HỘI QUẬN THANH XUÂN, THÀNH PHỐ HÀ NỘI.....	58
2.3.1. Thực trạng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thông qua xác định vị trí việc làm và khung năng lực.....	58
2.3.2. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thông qua quy hoạch.....	60
2.3.3. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thông qua tuyển dụng và bố trí sử dụng nguồn nhân lực tại BHXH quận Thanh Xuân.....	63
2.3.4. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực BHXH quận Thanh Xuân thông qua đào tạo.....	65
2.3.5. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực BHXH quận Thanh Xuân thông qua chính sách đãi ngộ.....	68
2.3.6. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực BHXH quận Thanh Xuân thông qua đánh giá, kiểm tra và giám sát nguồn nhân lực.....	73

2.3.7. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực BHXH quận Thanh Xuân thông qua đảm bảo điều kiện làm việc cho nguồn nhân lực.....75

2.4. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI BẢO HIỂM XÃ HỘI QUẬN THANH XUÂN.....77

2.4.1. Kết quả đạt được.....77

2.4.2. Tồn tại và hạn chế.....78

2.4.3. Nguyên nhân của những hạn chế.....78

Chương 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NHÂN LỰC TẠI BẢO HIỂM XÃ HỘI QUẬN THANH XUÂN82

3.1. ĐỊNH HƯỚNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CỦA BẢO HIỂM XÃ HỘI QUẬN THANH XUÂN, HÀ NỘI.....82

3.1.1. Định hướng phát triển Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân đến năm 202582

3.1.2. Định hướng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân83

3.2. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI BẢO HIỂM XÃ HỘI QUẬN THANH XUÂN.....84

3.2.1. Nâng cao hiệu quả công tác quy hoạch nguồn nhân lực cho Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân.....84

3.2.2. Tăng cường các biện pháp rèn luyện nâng cao thể lực cho đội ngũ nhân lực tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân87

3.2.3. Hoàn thiện công tác đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ nhân lực tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân.....88

3.2.4. Bố trí sử dụng hợp lý đội ngũ nhân lực tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân.....91

3.2.5. Chú trọng hoạt động đánh giá nguồn nhân lực tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân.....93

3.2.6. Đổi mới chính sách đãi ngộ nguồn nhân lực tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân.....95

3.2.7. Nâng cao đạo đức cho nguồn nhân lực tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân.....96

3.2.8. Tăng cường đầu tư cơ sở vật chất cho đội ngũ nhân lực tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân.....98

3.3 MỘT SỐ KIẾN NGHỊ NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI BẢO HIỂM XÃ HỘI QUẬN THANH XUÂN.....	99
3.3.1. Kiến nghị đối với Nhà nước	99
3.3.2. Kiến nghị đối với Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội	101
KẾT LUẬN.....	103
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	105
PHỤ LỤC 1.....	108
PHỤ LỤC 2.....	113

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

CHỮ VIẾT TẮT	NGHĨA TIẾNG VIỆT
BHYT	Bảo hiểm y tế
BHXH	Bảo hiểm xã hội
BHTN	Bảo hiểm thất nghiệp
CSDN	Chính sách đãi ngộ
CBNV	Cán bộ nhân viên
CLNNL	Chất lượng nguồn nhân lực
NLD	Người lao động
NNL	Nguồn nhân lực
NSLĐ	Năng suất lao động
TĐL	Tạo động lực
SXKD	Sản xuất kinh doanh

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 2.1: Kết quả thực hiện nhiệm vụ của BHXH quận Thanh Xuân	43
trong giai đoạn 2016-2018	43
Bảng 2.2: Số lượng nguồn nhân lực của BHXH quận Thanh Xuân	46
trong giai đoạn 2016-2018	46
Bảng 2.3: Cơ cấu nguồn nhân lực của BHXH quận Thanh Xuân theo độ tuổi và giới tính trong giai đoạn 2016-2018.....	47
Bảng 2.4: Tình hình sức khỏe của nhân lực BHXH quận Thanh Xuân trong giai đoạn 2016-2018.....	49
Bảng 2.5: Trình độ chuyên môn của nhân lực BHXH quận Thanh Xuân trong giai đoạn 2016-2018.....	51
Bảng 2.6: Trình độ lý luận chính trị của nhân lực BHXH quận Thanh Xuân trong giai đoạn 2016-2018.....	52
Bảng 2.7: Trình độ ngoại ngữ và tin học của nhân lực BHXH quận Thanh Xuân trong giai đoạn 2016-2018.....	53
Bảng 2.8: Thực trạng vi phạm kỷ luật và đạo đức nghề nghiệp của nhân lực BHXH quận Thanh Xuân trong giai đoạn 2016-2018	55
Bảng 2.9: Kết quả đánh giá đạo đức nghề nghiệp của nhân lực BHXH	56
quận Thanh Xuân.....	56
Bảng 2.10: Thực trạng nhân lực BHXH quận Thanh Xuân so với.....	58
vị trí việc làm.....	58
Bảng 2.11: Thực trạng nhân lực BHXH quận Thanh Xuân so với.....	59
Khung năng lực	59
Bảng 2.12: Thực trạng quy hoạch lãnh đạo BHXH quận Thanh Xuân.....	61
Bảng 2.13: Đánh giá về công tác quy hoạch nguồn nhân lực của đơn vị.....	62
Bảng 2.14: Đánh giá về công tác bố trí sử dụng nguồn nhân lực của BHXH quận Thanh Xuân	64
Bảng 2.15: Kế hoạch đào tạo nguồn nhân lực của BHXH quận Thanh Xuân	66

Bảng 2.16: Kết quả đào tạo nguồn nhân lực của BHXH quận Thanh Xuân	66
Bảng 2.17: Kinh phí đầu tư cho đào tạo, bồi dưỡng nhân lực của BHXH quận Thanh Xuân.....	67
Bảng 2.18: Thu nhập của nhân lực tại BHXH quận Thanh Xuân.....	71
Bảng 2.19: Đánh giá về chính sách đãi ngộ nguồn nhân lực của BHXH quận Thanh Xuân.....	71
Bảng 2.19 Tỷ lệ viên chức rời bỏ BHXH quận Thanh Xuân chuyển cơ quan khác trong giai đoạn 2016 - 2018.....	72
Bảng 2.21: Kết quả đánh giá xếp loại nhân lực của BHXH quận Thanh Xuân, Hà Nội giai đoạn 2016 - 2018.....	73
Bảng 2.22: Đánh giá về công tác đánh giá nguồn nhân lực tại BHXH quận Thanh Xuân, Hà Nội	74
Bảng 2.23: Kết quả kiểm tra, giám sát nguồn nhân lực tại BHXH quận Thanh Xuân, Hà Nội giai đoạn 2016 - 2018	75

DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 2.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của BHXH quận Thanh Xuân	41
Hình 2.2. Tình hình thu, chi và nợ đọng BHXH tại BHXH quận Thanh Xuân.....	44
Hình 2.3. Số lượng nhân lực của BHXH quận Thanh Xuân	46
Hình 2.4. Kết quả đánh giá của viên chức BHXH quận Thanh Xuân.....	76
về cơ sở vật chất	76

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Nền kinh tế nước ta đang bước vào thời kỳ hội nhập và phát triển toàn diện, công nghiệp hóa hiện đại hóa xu hướng phát triển thương mại điện tử.

Trước những thời cơ thách thức của hội nhập TTP, WTO xu hướng và đòi hỏi vừa tính tất yếu, vừa mang tính khách quan đòi hỏi các cấp, các ngành, các tổ chức phải không ngừng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực để tồn tại và phát triển.

Mục tiêu cơ bản của các tổ chức nào là sử dụng một cách có hiệu quả nguồn nhân lực để đạt được mục đích của tổ chức đó. Vấn đề đó đặt ra là làm thế nào để phát huy được vai trò của yếu tố con người cho các mục tiêu phát triển. Điều đó đặt ra cho tất cả các tổ chức, trong đó có Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội trong bối cảnh hội nhập đầy thách thức về cạnh tranh và thời cơ hội nhập quốc tế như hiện nay.

Từ nhận thức trên, thực hiện phương châm “phát triển bền vững, hội nhập và phát triển” phát huy nguồn lực con người là yếu tố cơ bản cho sự phát triển nhanh và bền vững. Nguồn nhân lực có vai trò quyết định đến sự tồn tại và phát triển của Tổ chức. Chính vì vậy, vấn đề đặt ra là làm thế nào nâng cao chất lượng nguồn nhân lực để đáp ứng yêu cầu phát triển của tổ chức và nền kinh tế.

Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân được thành lập và đi vào hoạt động năm 1997. Sau hơn hai chục năm thành lập và hoạt động, trải qua các thời kỳ khác nhau, Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân đã từng bước trưởng thành và phát triển vững chắc về mọi mặt, luôn hoàn thành tốt các nhiệm vụ được giao, đảm bảo quyền lợi cho người tham gia và thụ hưởng chế độ bảo hiểm xã hội – bảo hiểm y tế góp phần ổn định kinh tế, chính trị, xã hội tại địa phương. Để có được những kết quả đó nguồn nhân lực là yếu tố quan trọng, quyết định đến sự phát triển của Tổ chức.

Trong bối cảnh thực hiện mục tiêu phát triển mới, nhất là thực hiện BHXH cho mọi người lao động, tiến tới bảo hiểm y tế (BHYT) toàn dân, yêu cầu đối với nhân lực tổ chức thực hiện BHXH, BHYT cũng ngày một cao hơn; đòi hỏi sự nâng cao mang tính cấp thiết hơn, phù hợp với xu hướng hiện đại hóa bộ máy hành chính

nói chung. Do vậy, BHXH quận Thanh Xuân cần có đội ngũ nhân lực chất lượng cao hơn để đáp ứng các yêu cầu của ngành trong thời gian tới.

Trước thực tiễn đó, học viên quyết định chọn đề tài: “*Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội*” để làm đề tài nghiên cứu cho luận văn Thạc sĩ của mình.

2. Tổng quan tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài

Vấn đề nhân lực ngày càng khẳng định được vai trò của mình và nhận được sự quan tâm từ các tổ chức. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là việc làm cấp bách giúp cho tổ chức nâng cao vị thế của mình trên thị trường quốc tế, đặc biệt trong giai đoạn hội nhập toàn cầu hóa hiện nay. Đã có nhiều giáo trình, công trình nghiên cứu khoa học, sách báo, tạp chí... đề cập đến vấn đề này, cụ thể một số công trình sau:

Nguyễn Thị Thu Thủy (2015) “Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty cổ phần xây lắp AC”, Luận văn Thạc sĩ Quản trị nhân lực của Trường Đại Học Công Đoàn. Luận văn đi sâu vào phân tích thực trạng chất lượng NNL, từ đó tác giả đã đưa ra những giải pháp cấp thiết dành cho doanh nghiệp để khắc phục những tồn tại hiện có, phát huy tối đa năng lực của người lao động giúp nâng cao chất lượng nhân lực tại công ty cổ phần xây lắp AC. Tuy nhiên, tác giả vẫn chưa đưa ra được những nhóm giải pháp cụ thể dựa trên thực tiễn để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tiếp cận nền kinh tế thị trường tại Việt Nam.

Nguyễn Anh Tuấn (2015) “Nâng cao chất lượng nhân lực tại Công ty TNHH Miwon Việt Nam”, luận văn thạc sĩ Quản trị kinh doanh Trường đại học Thương mại. Luận văn đã tập trung vào trình bày các cơ sở khoa học về lý luận và thực tiễn đổi mới các chính sách nhằm nâng cao chất lượng của NNL và các khía cạnh trong tổ chức và quản lý để nâng cao chất lượng NNL. Tuy nhiên, việc đánh giá chất lượng nhân lực mà luận văn đề cập đến chưa cụ thể và bám sát vào tình hình công ty, chưa làm tốt khâu dự báo nhu cầu nhân lực và định hướng nhân lực cho công ty.

Vũ Thị Ngọc Mai (2015) “Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty TNHH MTV khai thác công trình thủy lợi Hà Nam” trường Đại học Lao động – Xã

hôi. Tác giả đã hệ thống hóa những lý luận cơ bản nhất về nâng cao chất lượng NNL trong doanh nghiệp, tác giả cho rằng trong điều kiện toàn cầu hóa đang diễn ra mạnh mẽ và trong điều kiện của thế giới chuyển từ nền văn minh công nghiệp sang văn minh tri thức ngày nay, bối cảnh cạnh tranh của thế giới cũng đã và đang thay đổi. Cạnh tranh NNL chất lượng cao đã và đang là chủ đề quan trọng cho sự tồn tại, những công trình nghiên cứu của các tác giả đi trước. Trong luận văn này, học viên nghiên cứu về vấn đề “*Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội*” vì vậy, tác giả chọn đề tài với mong muốn đưa ra những nghiên cứu cấp thiết cả về mặt lý luận và thực tiễn góp phần giải quyết một số bất cập về nâng cao chất lượng nhân lực còn tồn tại trong đơn vị.

Lê Hùng Sơn (2018), “Chiến lược Xây dựng và Phát triển nguồn nhân lực BHXH Việt Nam), bài đăng trên tạp chí Bảo hiểm xã hội tháng 1/2018. Bài báo cho rằng: Để thực hiện tốt vai trò phục vụ đối tượng tham gia các loại hình BHXH, BHYT ngày một mở rộng theo chủ trương, đường lối của Đảng và Nhà nước, tiến tới BHXH cho mọi người lao động, BHYT toàn dân, Ngành BHXH cần có một đội ngũ cán bộ viên chức đủ về số lượng, bảo đảm về chất lượng, có bản lĩnh chính trị vững vàng, có ý thức, trách nhiệm, có tinh thần phục vụ đối tượng, phục vụ nhân dân - điều đó đòi hỏi công tác xây dựng, phát triển nguồn nhân lực, công tác cán bộ, viên chức phải đặc biệt được coi trọng. Tác giả cũng đã đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển nguồn nhân lực BHXH Việt Nam như: *Đẩy mạnh thực hiện Quy hoạch Phát triển nguồn nhân lực Ngành BHXH đến năm 2020; Nâng cao nhận thức của lãnh đạo các đơn vị trong hệ thống BHXH Việt Nam về vai trò của công tác đào tạo, bồi dưỡng viên chức; Thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao; Nâng cao đạo đức công vụ, đạo đức nghề nghiệp; Mở rộng, tăng cường hợp tác quốc tế trong lĩnh vực đào tạo, bồi dưỡng. Tuy nhiên các giải pháp mới tập trung vào phát triển nguồn nhân lực mà chưa đi sâu vào nâng cao chất lượng NNL BHXH.*

Trên cơ sở kế thừa những công trình nghiên cứu của các tác giả đi trước. Trong luận văn này, học viên nghiên cứu về vấn đề “*Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội*” vì vậy, tác giả

chọn đề tài với mong muốn đưa ra những nghiên cứu cấp thiết cả về mặt lý luận và thực tiễn góp phần giải quyết một số bất cập về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực còn tồn tại trong đơn vị.

3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

Mục đích chung: Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội trong thời gian đến năm 2025.

Nhiệm vụ nghiên cứu:

- Hệ thống hóa những lý luận cơ bản về chất lượng nguồn nhân lực và nâng cao chất lượng NNL trong tổ chức
- Phân tích và đánh giá thực trạng, mức độ nâng cao chất lượng NNL tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội trong giai đoạn 2016 - 2018
- Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội đến năm 2025

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội.

4.2. Phạm vi nghiên cứu

- *Về không gian:* Đề tài được nghiên cứu tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội
- *Về thời gian nghiên cứu:* Số liệu nghiên cứu trong giai đoạn 03 năm từ 2016 đến năm 2018 và các giải pháp đến năm 2025.

5. Phương pháp nghiên cứu

5.1. Phương pháp thu thập dữ liệu

+ Phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp: nguồn tài liệu được lấy tại văn thư của Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân. Cụ thể như: Báo cáo tổng kết tình hình thực hiện nhiệm vụ năm 2016, 2017, 2018, báo cáo tình hình tiền lương, tình hình nguồn

nhân lực tại đơn vị ...để phục vụ cho đề tài về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại đơn vị.

+ Phương pháp thu thập dữ liệu sơ cấp

Phương pháp sử dụng bảng hỏi:

Quy mô mẫu: Điều tra 100 người dân có liên quan tới chế độ chính sách tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân và 40 cán bộ viên chức tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân để đánh giá về chế độ đãi ngộ, về tiền lương, về đào tạo... tại đơn vị. (Tại BHXH quận Thanh Xuân hiện nay có 60 viên chức và lao động, tác giả tiến hành khảo sát ngẫu nhiên 40 người, đạt tỷ lệ 66,67%).

Tổng quy mô mẫu 140 người:

Kích thước mẫu được xác định dựa trên cơ sở tiêu chuẩn 5:1 của Bollen (1998) và Hair & ctg (1998), tức là để đảm bảo phân tích dữ liệu tốt thì cần ít nhất 05 quan sát cho 01 biến đo lường và số quan sát không nên dưới 100. Do đó, số lượng mẫu cần thiết được tính theo công thức ($n \geq k*5$), nghĩa là mẫu cần phải lấy là $24 \times 5 = 120$ trở lên. Tuy nhiên, để nâng cao độ tin cậy của nguồn số liệu sơ cấp thu thập, luận văn đã tiến hành phát ra thêm 20 phiếu. Như vậy, tổng số phiếu đề tài thu thập được là 140 phiếu. Tổng số phiếu phát ra: 140 phiếu, tổng số phiếu thu về 135 phiếu (trong đó 95 phiếu thu được của người dân và tổ chức, 40 phiếu của viên chức và lao động của BHXH quận Thanh Xuân)

Thời gian điều tra là tháng 3 năm 2019. Địa điểm khảo sát: tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân.

5.2. Phương pháp phân tích dữ liệu

- Phương pháp tổng hợp: Phương pháp này sử dụng để rà soát các tài liệu, các báo cáo có liên quan, giáo trình, các công trình nghiên cứu đã công bố trên các sách báo, tạp chí và các phương tiện thông tin truyền thông, qua đó tìm kiếm các vấn đề, các khoảng trống của nghiên cứu

- Phương pháp thống kê, so sánh: Phương pháp này được sử dụng để thu thập các số liệu thống kê, tổng hợp các báo cáo thống kê của các phòng chuyên môn tại

BHXH quận Thanh Xuân. Trên cơ sở đó để đánh giá được thực trạng số lượng, chất lượng đội ngũ viên chức và lao động của cơ quan và các yếu tố tác động.

- Phương pháp thống kê mô tả

Phương pháp này được sử dụng sau khi số liệu đã được tổng hợp, phân tích. Từ đó trình bày, mô tả thực trạng các hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực cho viên chức và lao động thông qua các hoạt động quy hoạch, bố trí sử dụng, đào tạo, đãi ngộ... trên cơ sở lý luận về nâng cao chất lượng nhân lực cho viên chức và lao động trong tổ chức.

Các số liệu sử dụng trong đề tài là những số liệu của các báo cáo và đề tài nghiên cứu đã được công bố.

6. Ý nghĩa của đề tài nghiên cứu

Về mặt lý luận: Góp phần hệ thống hóa cơ sở lý luận về chất lượng nguồn nhân lực và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong tổ chức. Làm rõ khái niệm, nội dung, tiêu chí đánh giá và các nhân tố ảnh hưởng đến nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong một tổ chức.

Về mặt thực tiễn: Qua khảo sát đánh giá thực trạng nâng cao chất lượng NNL tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội; rút ra kết quả đạt được cũng như hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế trong việc nâng cao chất lượng NNL tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội; từ đó, đề xuất những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng NNL tại đơn vị, do vậy luận văn sẽ là tài liệu tham khảo có giá trị cho BHXH quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội.

7. Kết cấu của đề tài nghiên cứu

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo, và các phụ lục liên quan luận văn được trình bày trong 03 chương chính:

Chương 1: Cơ sở lý luận về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của tổ chức

Chương 2: Thực trạng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội

Chương 3: Các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội.

Chương 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ KINH NGHIỆM THỰC TIỄN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CỦA TỔ CHỨC

1.1. MỘT SỐ KHÁI NIỆM LIÊN QUAN

1.1.1. Nguồn nhân lực

Khái niệm “nguồn nhân lực” được sử dụng từ những năm 60 của thế kỷ XX ở nhiều nước phương Tây và một số nước Châu Á, và hiện nay đã khá thịnh hành trên thế giới dựa trên quan điểm mới về vai trò, vị trí của con người trong sự phát triển. Ở nước ta, khái niệm nguồn nhân lực được sử dụng rộng rãi kể từ đầu thập niên 90 của thế kỷ XX đến nay. Các nghiên cứu gần đây, cho thấy quan niệm về nguồn nhân lực khá đa dạng, được đề cập từ nhiều góc độ khác nhau. Tiếp cận dưới góc độ vốn, Ngân hàng thế giới định nghĩa “nguồn nhân lực được hiểu là toàn bộ vốn người (thể lực, trí tuệ, đạo đức nghề nghiệp) mà mỗi cá nhân sở hữu. Nó trở thành yếu tố căn bản bên cạnh các loại vốn vật chất khác: vốn tiền, công nghệ, tài nguyên thiên nhiên...”. Tùy theo cách hiểu và cách tiếp cận khác nhau mà có cách nhìn nhận khác nhau về nguồn nhân lực. Theo góc độ vĩ mô thì nguồn nhân lực là dân số trong độ tuổi lao động có khả năng lao động. Tổng cục Thống kê khi tính toán nguồn nhân lực xã hội còn bao gồm cả những người ngoài tuổi lao động đang làm việc trong các ngành kinh tế quốc dân. Ở góc độ vi mô trong tổ chức thì nguồn nhân lực là lực lượng lao động của từng tổ chức, là số người có trong danh sách của tổ chức do tổ chức trả lương. “Nguồn nhân lực của tổ chức được hình thành trên cơ sở của các cá nhân có vai trò khác nhau và được liên kết với nhau theo những mục tiêu nhất định. Nguồn nhân lực do chính bản chất của con người tạo nên. Nhân viên có các năng lực, đặc điểm cá nhân khác nhau, có tiềm năng phát triển, có khả năng hình thành các nhóm hội, các tổ chức công đoàn bảo vệ quyền lợi của họ, có thể đánh giá và đặt câu hỏi đối với hoạt động của các quản trị gia, hành vi của họ có thể thay đổi phụ thuộc vào chính bản thân họ hoặc sự tác động của môi trường xung quanh” [15, tr.13]. Từ hai góc độ vĩ mô và vi mô cho thấy nguồn nhân lực là tất cả

các tiềm năng của con người trong một tổ chức hay xã hội (kể cả những thành viên trong ban lãnh đạo của tổ chức). Tất cả các thành viên trong tổ chức sử dụng kiến thức, khả năng, hành vi ứng xử và giá trị đạo đức để thành lập, duy trì và phát triển tổ chức. Nguồn nhân lực bao gồm kinh nghiệm, kỹ năng, trình độ đào tạo và những sự tận tâm, nỗ lực hay bất cứ đặc điểm nào khác tạo giá trị gia tăng và năng lực cạnh tranh cho tổ chức của những người lao động. Do đó đầu tư cho con người là đầu tư quan trọng nhất trong các loại đầu tư và được coi là cơ sở vững chắc cho sự phát triển bền vững.

Theo Nguyễn Tiệp trong cuốn giáo trình nguồn nhân lực trường Đại học Lao động – xã hội: “Nguồn nhân lực là tất cả những kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm, năng lực và tính sáng tạo của con người có quan hệ tới sự phát triển của mỗi cá nhân và của đất nước” [34, tr.21]. Quan niệm này xem xét nguồn lực con người chủ yếu ở phương diện chất lượng con người và vai trò, sức mạnh của nó đối với sự phát triển xã hội.

Theo ý kiến của các nhà khoa học tham gia chương trình khoa học - công nghệ cấp Nhà nước, mã số KX - 07: “Con người Việt Nam - mục tiêu và động lực của sự phát triển kinh tế - xã hội” do Giáo sư, Tiến sỹ khoa học Phạm Minh Hạc làm chủ nhiệm, cho rằng “nguồn lực con người được hiểu là số dân và chất lượng con người, bao gồm cả thể chất và tinh thần, sức khỏe và trí tuệ, năng lực và phẩm chất” [20, tr.17].

Trong luận án Tiến sĩ triết học - nguồn lực con người trong quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước, tác giả Đoàn Khải cho rằng: “Nguồn lực con người là khái niệm chỉ số dân, cơ cấu dân số và nhất là chất lượng con người với tất cả đặc điểm và sức mạnh của nó trong sự phát triển xã hội” [20, tr.11].

Ngoài ra còn một số quan điểm của các tác giả khác về nguồn nhân lực. Nhưng nhìn chung các quan niệm đều thống nhất nội dung cơ bản như sau: nguồn nhân lực là nguồn cung cấp sức lao động cho xã hội, là yếu tố cấu thành lực lượng sản xuất, giữ vai trò quyết định sự phát triển kinh tế - xã hội của mọi quốc gia.

Như vậy, nguồn nhân lực (NNL) trước hết phải hiểu đó là toàn bộ những người lao động đang có khả năng tham gia vào các quá trình phát triển kinh tế - xã

hội và các thể hệ những người lao động tiếp tục tham gia vào các quá trình phát triển kinh tế xã hội. NNL bao gồm một tổng thể các yếu tố thể lực, trí lực, kỹ năng lao động, thái độ và phong cách làm việc. Đó chính là các yếu tố thuộc về chất lượng NNL. Ngoài ra NNL còn đề cập đến cơ cấu nguồn nhân lực bao gồm cả cơ cấu đào tạo và cơ cấu ngành nghề. Khi nói đến NNL cần nhấn mạnh sự phát triển trí tuệ, thể lực và trình độ chuyên môn nghiệp vụ của con người, kinh nghiệm sống, năng lực hiểu biết thực tiễn, đạo đức và nhân cách của con người. Yếu tố trí lực là yếu tố ngày càng đóng vai trò quyết định sự phát triển nguồn nhân lực.

Tóm lại, NNL tổng hòa thể lực và trí lực tồn tại trong lực lượng lao động xã hội của một quốc gia, trong đó kết tinh truyền thống và kinh nghiệm lao động sáng tạo của một dân tộc trong lịch sử được vận dụng để sản xuất ra của cải vật chất và tinh thần phục vụ cho nhu cầu hiện tại và tương lai của đất nước

1.1.2. Chất lượng nguồn nhân lực

Nguồn nhân lực của tổ chức không chỉ được xem xét dưới góc độ số lượng mà còn ở khía cạnh chất lượng. Có nhiều cách tiếp cận khác nhau về chất lượng nguồn nhân lực (CLNNL), cụ thể:

Theo Nguyễn Tiệp thì *“Chất lượng nguồn nhân lực là trạng thái nhất định của nguồn nhân lực, là tố chất, bản chất bên trong của nguồn nhân lực, nó luôn có sự vận động và phản ánh trình độ phát triển kinh tế xã hội cũng như mức sống, dân trí của dân cư”* [34, tr. 19]. CLNNL thể hiện ở các mặt sau:

Sức khỏe; Trình độ văn hóa; Trình độ chuyên môn - kỹ thuật; Năng lực thực tế về tri thức, kỹ năng nghề nghiệp; Tính năng động xã hội (khả năng sáng tạo, thích ứng, linh hoạt, nhanh nhạy với công việc); Phẩm chất đạo đức, tác phong, thái độ đối với công việc và môi trường làm việc của người lao động; Hiệu quả hoạt động lao động của nguồn nhân lực; Thu nhập, mức sống và mức độ thỏa mãn nhu cầu cá nhân của NLD.

Còn theo quan điểm Trần Xuân Cầu và Mai Quốc Chánh thì chất lượng nguồn nhân lực được hiểu như sau: *“Chất lượng nguồn nhân lực là trạng thái nhất định của nguồn nhân lực thể hiện mối quan hệ giữa các yếu tố cấu thành bên trong*

của nhân lực” [6, tr.19]. Trong điều kiện kinh tế thị trường cạnh tranh cao và hội nhập sâu rộng thì chất lượng NNL được coi là chỉ tiêu quan trọng phản ánh trình độ phát triển kinh tế và đời sống của con người trong một xã hội nhất định.

Theo Phùng Rân thì chất lượng nguồn nhân lực được đo bằng 2 tiêu chí: *“năng lực hoạt động của nhân lực và phẩm chất đạo đức của nhân lực đó”* [27, tr.21]. Năng lực hoạt động có được thông qua đào tạo, qua huấn luyện, qua thời gian làm việc được đánh giá bằng học hàm, học vị, cấp bậc công việc và kỹ năng giải quyết công việc. Phẩm chất đạo đức là khả năng dám nghĩ, dám làm, dám chịu trách nhiệm và khó có tiêu chí nào làm thước đo để đánh giá phẩm chất đạo đức của nhân lực.

Tuy còn cách hiểu khác chất lượng nhân lực nhau về, nhưng nhìn chung lại thì chất lượng nhân lực là một khái niệm tổng hợp, bao gồm những nét đặc trưng về trạng thái thể lực, trí lực, đạo đức và phẩm chất. Nó thể hiện trạng thái nhất định của nhân lực với tư cách vừa là một khách thể vật chất đặc biệt, vừa là chủ thể của mọi hoạt động kinh tế và các quan hệ xã hội. Trong đó:

Thể lực của con người chịu ảnh hưởng của mức sống vật chất, sự chăm sóc sức khỏe và rèn luyện của từng người. Một cơ thể khỏe mạnh, thích nghi với môi trường sống thì năng lượng do nó sinh ra sẽ đáp ứng yêu cầu của một hoạt động cụ thể nào đó. Thể lực có ý nghĩa quan trọng quyết định năng lực hoạt động của con người. Phải có thể lực con người mới có thể phát triển trí tuệ và quan hệ của mình trong xã hội.

Trí lực được xác định bởi tri thức chung về khoa học, trình độ kiến thức chuyên môn, kỹ năng kinh nghiệm làm việc và khả năng tư duy xét đoán của mỗi con người. Trí lực thực tế là một hệ thống thông tin đã được xử lý và lưu giữ lại trong bộ nhớ của mỗi cá nhân con người, được thực hiện qua nhiều kênh khác nhau. Nó được hình thành và phát triển thông qua giáo dục đào tạo cũng như quá trình lao động sản xuất.

Đạo đức, phẩm chất của người lao động (còn gọi là tâm lực) là những đặc điểm quan trọng trong yếu tố xã hội của nhân lực bao gồm toàn bộ những tình cảm,

tập quán phong cách, thói quen, quan niệm, truyền thống, các hình thái tư tưởng, đạo đức và nghệ thuật... gắn liền với truyền thống văn hóa. Một nền văn hóa với bản sắc riêng luôn là sức mạnh nội tại của một dân tộc.

Các yếu tố này có quan hệ chặt chẽ, tác động qua lại, là tiền đề phát triển của nhau. Muốn nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phải nâng cao cả ba mặt: Thể lực, trí lực và đạo đức, phẩm chất. Tuy nhiên mỗi yếu tố trên lại liên quan đến một lĩnh vực rất rộng lớn. Thể lực và tình trạng sức khỏe gắn với dinh dưỡng, y tế và chăm sóc sức khỏe. Trí lực gắn với lĩnh vực GD - ĐT, còn đạo đức phẩm chất chịu ảnh hưởng của truyền thống văn hóa dân tộc, nền tảng văn hóa và thể chế chính trị, giáo dục của gia đình và xã hội... Do vậy, để đánh giá chất lượng nguồn nhân lực thường xem xét trên ba mặt: Sức khỏe, trình độ văn hóa và chuyên môn kỹ thuật, năng lực phẩm chất của người lao động.

Trong luận văn này, tác giả sử dụng khái niệm về chất lượng nguồn nhân lực của Nguyễn Ngọc Quân và Nguyễn Văn Điềm: *“Chất lượng nguồn nhân lực là trạng thái nhất định của nhân lực thể hiện mối quan hệ giữa các yếu tố cấu thành nên bản chất bên trong của nhân lực. Đó là các yếu tố phản ánh trình độ kiến thức, kỹ năng, phẩm chất của người lao động”*.

Nguồn nhân lực chính là nền tảng cho chất lượng của tổ chức. Chất lượng nguồn nhân lực được cấu thành bởi toàn bộ năng lực của lực lượng lao động được thể hiện qua ba mặt: thể lực, trí lực, tâm lực. Trong đó thể lực là nền tảng, là phương tiện để truyền tải tri thức. Trí lực là yếu tố mang tính quyết định chất lượng của nguồn nhân lực. Tâm lực là ý thức, tác phong làm việc là yếu tố chi phối hoạt động chuyên hóa thể lực, trí lực thành thực tiễn.

1.2. NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TRONG TỔ CHỨC

1.2.1. Khái niệm

Theo Trần Xuân Cầu và Mai Quốc Chánh, Giáo trình Kinh tế nguồn nhân lực, NXB Lao động xã hội: “Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực chính là sự tăng cường sức mạnh và kỹ năng hoạt động sáng tạo của năng lực

thể chất và năng lực tinh thần của người lao động lên đến một trình độ nhất định để họ có thể hoàn thành được nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội trong một giai đoạn phát triển của một quốc gia, một tổ chức” [6, tr. 22]. Do đó, chất lượng nguồn nhân lực chính là động lực trực tiếp cho sự phát triển kinh tế - xã hội. Thông qua chất lượng nguồn nhân lực thể hiện rõ trình độ phát triển kinh tế - xã hội của một quốc gia, chất lượng cuộc sống của dân cư hay mức độ văn minh của một xã hội.

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là tạo ra tiềm năng của con người thông qua đào tạo, bồi dưỡng, tự bồi dưỡng và đào tạo lại, chăm sóc sức khỏe về thể lực và tinh thần, khai thác tối đa tiềm năng đó trong các hoạt động lao động thông qua việc tuyển dụng, sử dụng, tạo điều kiện về môi trường làm việc (phương tiện lao động có hiệu quả và các chế độ chính sách hợp lý,...) môi trường văn hóa, xã hội kích thích động cơ, thái độ làm việc của người lao động, để họ mang hết sức mình hoàn thành các chức trách, nhiệm vụ được giao. Việc quản lý và sử dụng đúng nguồn nhân lực sau khi đã được đào tạo phù hợp với năng lực của mỗi cá nhân phục vụ cho các công việc cụ thể là nhân tố quyết định đến thành công của tổ chức.

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, về cơ bản là tăng giá trị của con người về phẩm chất đạo đức, thể chất, năng lực, thẩm mỹ để có thể hoàn thành tốt mục tiêu, nhiệm vụ của tổ chức, doanh nghiệp và của chính bản thân họ

Đối với cá nhân người lao động thì: “Nâng cao chất lượng nhân lực” là gia tăng giá trị con người, cả giá trị vật chất và tinh thần, cả trí tuệ lẫn tâm hồn cũng như kỹ năng nghề nghiệp, làm cho con người trở thành người lao động có những năng lực và phẩm chất mới cao hơn đáp ứng yêu cầu ngày càng tăng của sự phát triển kinh tế xã hội.

Đối với doanh nghiệp: “Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực” chỉ việc thực hiện một số hoạt động nào đó dẫn đến sự thay đổi về chất lượng nguồn nhân lực tăng lên so với chất lượng nguồn nhân lực hiện có. Đó là sự tăng cường sức mạnh, kỹ năng hoạt động sáng tạo của năng lực thể chất, năng lực tinh thần của lực lượng lao động lên trình độ nhất định để lực lượng này có thể hoàn thành được nhiệm vụ đặt ra trong những giai đoạn phát triển của tổ chức.

Từ những luận điểm trên có thể hiểu: *Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong tổ chức là nâng cao mức độ đáp ứng công việc của người lao động trên các phương diện: thể lực, trí lực và tâm lực so với yêu cầu cụ thể nhằm đạt được mục tiêu chung của tổ chức.*

1.2.2. Yêu cầu nâng cao chất lượng nhân lực của ngành bảo hiểm xã hội

BHXH là cơ quan thuộc Chính phủ. Hoạt động nghiệp vụ của Ngành vừa có yếu tố quản lý nhà nước, vừa mang tính sự nghiệp công lập, thực hiện chế độ chính sách BHXH, BHYT cho người dân.

Viên chức ngành BHXH là những người được tuyển dụng theo hợp đồng làm việc, được bổ nhiệm vào một chức danh nghề nghiệp, chức vụ quản lý (trừ các chức vụ quy định là công chức). Viên chức là người thực hiện các công việc hoặc nhiệm vụ có yêu cầu về năng lực, kỹ năng chuyên môn, nghiệp vụ.

Tính chất công việc của nhân lực ngành BHXH thường tiếp xúc với người dân, thường xuyên tiếp nhận, trả hồ sơ hình ảnh về cơ quan BHXH ra sao trong mắt người dân phụ thuộc không ít vào thái độ, phong cách làm việc của những cán bộ này. Tuy nhiên, làm việc với người dân thì vô số hoàn cảnh, trường hợp khác nhau; từ tri thức đến nông dân, công nhân, từ người già đến người trẻ, có người nóng tính, có người hiền lành... Thực tế luôn phát sinh nhiều tình huống phức tạp, đòi hỏi người cán bộ, viên chức phải là những người vừa am hiểu sâu chuyên môn nghiệp vụ, vừa phải bèn bỉ, kiên nhẫn giải quyết các tình huống khác nhau, quan trọng nhất là phải giải thích cặn kẽ, giúp người dân thực hiện đúng các thủ tục hành chính, tránh gây phiền hà.

Với những đặc điểm về tính chất đó, muốn thực hiện tốt nhiệm vụ của tổ chức BHXH giao phó, xây dựng hình ảnh thì đòi hỏi nhân lực ngành BHXH phải đảm bảo về năng lực chuyên môn để phục vụ người dân trong giải quyết mọi vấn đề liên quan đến chế độ, chính sách cho người dân vừa phải có đủ sức khỏe và phải có đạo đức nghề nghiệp.

Muốn vậy tổ chức BHXH phải kiện toàn đội ngũ viên chức cả về số lượng và chất lượng nhằm đáp ứng yêu cầu công việc trong thời kỳ hội nhập.

1.2.3. Nội dung nâng cao chất lượng nhân lực của ngành bảo hiểm xã hội

1.2.3.1. Nâng cao thể lực

Thể lực chính là sức khỏe, trạng thái thái mái về thể chất cũng như tinh thần của nhân lực. Không có sức khỏe thì bất cứ ai cũng khó có thể hoàn thành được công việc. Sức khỏe không chỉ biểu hiện chất lượng nguồn nhân lực mà còn ảnh hưởng lớn đến chất lượng công việc. Thể lực tốt thể hiện nhanh nhẹn tháo vát, bền bỉ trong công việc, thể lực là điều kiện quan trọng để phát triển trí lực. Do đó, thể lực là mục đích của sự phát triển. Thể lực của nhân lực được hình thành, duy trì và phát triển bởi chế độ dinh dưỡng, chế độ chăm sóc sức khỏe.

Theo tổ chức y tế thế giới WHO: Sức khỏe là một trạng thái hoàn toàn thoải mái về thể chất, tinh thần và xã hội chứ không phải chỉ là không có bệnh hay thương tật.

Khả năng chịu áp lực công việc là khả năng tiềm năng ẩn chứa trong mỗi con người. Đó là sự bền bỉ của con người thể hiện qua cả thể lực. Phải duy trì một thể lực tốt và nâng cao thể lực thì mới nâng cao được khả năng giải quyết công việc hàng ngày và kéo dài thời gian làm việc. Để tăng khả năng chịu áp lực công việc, bản thân người lao động phải tự rèn luyện nâng cao thể lực.

Thể lực của con người chịu ảnh hưởng của mức sống vật chất, sự chăm sóc sức khỏe và rèn luyện của từng cá nhân cụ thể. Một cơ thể khỏe mạnh, thích nghi với môi trường sống thì năng lượng do nó sinh ra sẽ đáp ứng yêu cầu của một hoạt động cụ thể nào đó. Thể lực có ý nghĩa quan trọng quyết định năng lực hoạt động của con người. Phải có thể lực con người mới có thể phát triển trí tuệ và quan hệ của mình trong xã hội. Vì vậy để nâng cao thể lực một cách toàn diện, chúng ta cần phải nâng cao sức khỏe cơ thể và sức khỏe tinh thần bằng rèn luyện thể dục thể thao và thông qua chế độ ăn uống đảm bảo dinh dưỡng.

1.2.3.2. Nâng cao trí lực

Trí lực chính là trình độ học vấn, trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề, kinh nghiệm làm việc của người lao động.

Trình độ học vấn là sự hiểu biết của người lao động đối với những kiến thức phổ thông về tự nhiên và xã hội. Trình độ học vấn thể hiện thông qua các quan hệ tỷ lệ: số người biết chữ, chưa biết chữ, số người có trình độ tiểu học, trung học cơ sở, trung học phổ thông, đại học và trên đại học. Đây là một chỉ tiêu quan trọng phản ánh chất lượng NNL và có tác động mạnh mẽ tới quá trình phát triển kinh tế - xã hội nói chung và sự phát triển của doanh nghiệp nói riêng. Trình độ học vấn cao tạo khả năng tiếp thu và vận dụng một cách nhanh chóng những tiến bộ khoa học kỹ thuật vào thực tiễn, ngoài ra còn xây dựng một văn hóa doanh nghiệp vững mạnh, từ đó tạo ra môi trường làm việc tốt cho NNL.

Trình độ chuyên môn nghiệp vụ và kỹ năng của nhân lực là trình độ được đào tạo qua các trường lớp có văn bằng chuyên môn phù hợp với yêu cầu của công việc. Tuy nhiên, khi xem xét về trình độ chuyên môn nghiệp vụ của nhân lực cần phải lưu ý đến sự phù hợp giữa chuyên môn đào tạo với yêu cầu thực tế của công việc tại doanh nghiệp.

Trong bối cảnh toàn cầu hóa hiện nay, ngoại ngữ và tin học là công cụ rất quan trọng mở rộng giao lưu, hợp tác quốc tế, tiếp thu các thành tựu khoa học, công nghệ tiên tiến trên thế giới. Sự phát triển như vũ bão của cách mạng khoa học, công nghệ đòi hỏi người lao động phải có trình độ về ngoại ngữ, tin học ngày càng cao làm công cụ, chìa khóa mở cửa kho tàng trí thức nhân loại, nâng cao năng lực thu nhận, xử lý thông tin và quyết định hành động nhanh nhất, đạt mục tiêu tốt nhất. Yêu cầu này ngày càng cần thiết đối với nhân lực trong thời kỳ hội nhập.

Kiến thức nguồn nhân lực được nâng cao thông qua nhiều nguồn khác nhau như: đào tạo, qua sự nhận thức các vấn đề trong cuộc sống xã hội mà nguồn nhân lực tiếp thu được.

1.2.3.3. Nâng cao phẩm chất đạo đức (tâm lực) nguồn nhân lực

Chất lượng nhân lực còn được thể hiện qua các yếu tố cụ thể như: Thái độ làm việc, đạo đức nghề nghiệp và khả năng chịu áp lực trong công việc.

Thái độ làm việc chính là ý thức của người lao động trong quá trình làm việc. Thái độ làm việc thể hiện qua ý thức tổ chức kỷ luật, tự giác chấp hành các nội quy,

quy chế trong lao động, giữ gìn kỷ luật, kỷ cương, thực hiện đúng các quy trình, quy định không để ra sai sót. Điều này hoàn toàn phụ thuộc vào bản chất và tính cách của mỗi cá nhân người lao động. Vì vậy nhân lực cần luôn rèn luyện bản thân để nâng cao thái độ làm việc, thái độ phục vụ công việc tốt.

Tâm lý làm việc là vấn đề nội tâm chủ quan của cá nhân mỗi người trong tổ chức. Tâm lý làm việc có thể chịu sự ảnh hưởng của các yếu tố khách quan và chủ quan. Ảnh hưởng của yếu tố khách quan dẫn đến nội tâm chủ quan có thể là: chế độ thù lao của tổ chức, đánh giá sự thực hiện công việc, bầu không khí làm việc tại nơi làm việc, thời gian làm việc, bản thân công việc, khả năng mắc bệnh nghề nghiệp... Các yếu tố chủ quan chủ yếu phụ thuộc vào khí chất, tính cách của mỗi người. Tuy nhiên, khuôn khổ và nội quy của tổ chức là hàng rào để họ thực hiện chức trách và nhiệm vụ theo lý trí và tư duy khoa học.

Đạo đức nghề nghiệp của người lao động thể hiện trước hết là tinh thần làm việc, làm việc theo đúng lương tâm trách nhiệm của mình, không vụ lợi, không vì lợi ích cá nhân mà ảnh hưởng đến công việc, ảnh hưởng đến toàn bộ doanh nghiệp nơi mình làm việc.

Tất cả các yếu tố về thái độ làm việc, đạo đức nghề nghiệp đều là những yếu tố bên trong, quy định ở tính cách, bản tính của NLD. Tất cả những yếu tố đó nằm trong phạm trù đạo đức của con người vì thế rất khó đánh giá và lượng hóa.

Như vậy nâng cao tâm lực chính là nâng cao tinh thần làm việc nghiêm túc, phong cách chuyên nghiệp, biết quý trọng thời gian và chấp hành tốt kỷ luật tập thể, phẩm chất đạo đức trong sáng với lối sống lành mạnh, tôn trọng nhân nghĩa đạo lý, bao dung, đôn hậu, coi trọng chữ tín, kỷ luật lao động...

1.2.3.4. Hợp lý cơ cấu nguồn nhân lực

- Hợp lý hóa về cơ cấu nguồn nhân lực

Cơ cấu nguồn nhân lực phù hợp với tổ chức BHXH là một trong những yếu tố quan trọng cụ thể như sau:

Cơ cấu nguồn nhân lực trong các tổ chức BHXH thường được xét trên các khía cạnh cơ cấu tuổi, cơ cấu giới tính, cơ cấu thâm niên, cơ cấu biên chế và lao

động hợp đồng.

Một là, cơ cấu tuổi

Cơ cấu tuổi là một yếu tố vừa phản ánh sự xem xét nhân lực theo nhóm tuổi nhưng lại là một tiêu chí đánh giá về chất lượng nhân lực. Trong tổ chức BHXH nếu tỷ trọng những lao động lớn tuổi quá lớn so với lao động trẻ sẽ là một bất lợi cho tổ chức BHXH và ngược lại. Những tổ chức BHXH có chất lượng lao động tốt được thể hiện qua số người trong độ tuổi trung niên chiếm tỷ trọng cao so với các độ tuổi còn lại.

Đối với các tổ chức BHXH, ở vị trí nhân viên bộ phận một cửa, cần có những lao động trẻ nắm bắt nhanh chóng thông tin, có khả năng ngoại giao, vì vậy nếu tổ chức BHXH có đội ngũ nhân lực trẻ cho vị trí này phản ánh chất lượng nhân lực tốt. Ở vị trí yêu cầu về chuyên môn cao như bộ phận chính sách cần có những nhân lực có độ tuổi trung niên có kinh nghiệm để nắm rõ cơ chế chính sách về BHXH.

Hai là, cơ cấu giới tính

Cơ cấu giới tính là một yếu tố khá quan trọng cấu thành chất lượng nhân lực. Một tổ chức BHXH có chất lượng lao động tốt được phản ánh qua cơ cấu giới tính phù hợp với cơ cấu công việc và tính chất ngành nghề của đơn vị. Tùy theo đặc điểm công việc và vị trí khác nhau mà yêu cầu về tỷ trọng giới tính có thể khác nhau. Đối với các công việc mang tính xúc tiến khuyến khích hay những công việc hành chính sẽ cần đến một đội ngũ lao động nữ hơn là lao động nam. Tuy vậy đối với các công việc có tính chất lưu động và nặng nhọc sẽ cần đến một đội ngũ lao động nam hơn là nữ. Tỷ trọng giữa nam và nữ cũng tác động đến không khí làm việc và ảnh hưởng đến kết quả hoạt động của các bộ phận của các tổ chức và của các cá nhân.

Ba là, cơ cấu thâm niên trong nghề hoặc trong công việc

Cơ cấu thâm niên của nhân lực trong tổ chức BHXH phản ánh nhân lực có nhiều kinh nghiệm trong nghề hoặc chuyên môn nhất định nào đó sẽ mang lại kết quả công việc cao hơn và giảm thiểu chi phí hơn. Hiện nay cơ cấu thâm niên của nhân lực là một yếu tố cấu thành chất lượng được nhiều tổ

chức BHXH quan tâm đặc biệt trong những ngành nghề đòi hỏi sự hiểu biết sâu rộng về chính sách và kỹ năng thực tiễn cao.

Thâm niên phản ánh kỹ năng thuần thục cùng với khả năng thực hiện công việc có năng suất, chất lượng và hiệu quả cao. Có được một đội ngũ nhân lực có thâm niên nghề nghiệp cao là một lợi thế lớn về chất lượng nhân lực so với các đơn vị khác. Nhân lực có thâm niên nghề nghiệp sẽ giúp tổ chức BHXH tiết giảm chi phí đào tạo, huấn luyện và hỗ trợ.

Một đội ngũ nhân lực có chất lượng cao sẽ được thể hiện rõ ở tỷ trọng nhân lực có thâm niên làm việc lâu năm trong nghề bảo hiểm, có thâm niên làm việc ở vị trí nắm sỏ về chuyên môn BHXH.

Bốn là, cơ cấu lao động trong biên chế và lao động hợp đồng

Một tổ chức BHXH có cơ cấu lao động trong biên chế và lao động hợp đồng hợp lý là yếu tố lợi thế về chất lượng nguồn nhân lực. Nếu tổ chức BHXH có tỷ lệ lao động hợp đồng cao hơn lao động trong biên chế thì đó là một bất lợi. Vì lao động trong biên chế đã được lựa chọn qua thi tuyển, có thâm niên công tác, nên chất lượng công việc sẽ cao hơn.

1.2.4. Các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của tổ chức

1.2.4.1. Xác định vị trí việc làm và khung năng lực cho nhân lực trong tổ chức bảo hiểm xã hội

Đối với các cơ quan hành chính Nhà nước: Theo Điều 3, Nghị định số 36/2013/NĐ-CP ngày 22/4/2013 của Chính phủ về vị trí việc làm và cơ cấu ngạch công chức: Vị trí việc làm là công việc gắn với chức danh, chức vụ, cơ cấu và ngạch công chức để xác định biên chế và bố trí công chức trong cơ quan, tổ chức, đơn vị.

Đối với các đơn vị sự nghiệp công lập: Theo Điều 2, Nghị định số 41/2012/NĐ-CP ngày 08/5/2012 của Chính phủ quy định về vị trí việc làm trong đơn vị sự nghiệp công lập: Vị trí việc làm là công việc hoặc nhiệm vụ gắn với chức danh nghề nghiệp hoặc chức vụ quản lý tương đương; là căn cứ xác định số lượng người làm việc, cơ cấu viên chức để thực hiện tuyển dụng, sử dụng và quản lý viên chức trong đơn vị sự nghiệp công lập.

Việc xây dựng hệ thống vị trí việc làm đầy đủ của BHXH Việt Nam dựa trên cơ sở khung danh mục vị trí việc làm đã được Bộ Nội vụ phê duyệt tại Quyết định số 657/QĐ-BNV ngày 15/4/2016.

Xác định vị trí việc làm phải phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức trong từng cơ quan; đảm bảo tính khoa học, khách quan, công khai, minh bạch và phù hợp với điều kiện thực tiễn. Mỗi vị trí việc làm luôn phải gắn với một chức danh viên chức, chức danh nghề nghiệp, chức danh lãnh đạo quản lý.

Trình tự xác định vị trí việc làm gồm 08 bước: Thống kê công việc theo chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, tổ chức, đơn vị; phân nhóm công việc; xác định các yếu tố ảnh hưởng; Thống kê đánh giá thực trạng đội ngũ công chức, viên chức hiện có (số lượng, chất lượng, việc sử dụng, bố trí, phân công nhiệm vụ và kết quả thực hiện); Xác định danh mục và phân loại các vị trí việc làm cần có để thực hiện chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, tổ chức, đơn vị; xây dựng bản mô tả công việc của từng vị trí việc làm; xây dựng khung năng lực của từng vị trí việc làm; xác định ngạch công chức, chức danh nghề nghiệp tương ứng và chức danh lãnh đạo, quản lý với mỗi vị trí việc làm đã được xác định.

Sản phẩm của vị trí việc làm là hai văn bản chủ yếu sau: Bản mô tả công việc: Giải thích về mô tả các công việc, các hoạt động và thời gian phải thực hiện, kết quả (sản phẩm) công việc của vị trí việc làm, điều kiện làm việc; Khung năng lực: Xác định về năng lực, kỹ năng cần phải có để hoàn thành nhiệm vụ ở vị trí việc làm cụ thể như năng lực tổng hợp, năng lực giải quyết các vấn đề phát sinh trong thực tế của đơn vị, năng lực tập hợp, quy tụ, năng lực điều hành và phối hợp hoạt động, kỹ năng soạn thảo văn bản...

Mỗi công việc sẽ yêu cầu một tập hợp năng lực – kiến thức, kỹ năng và đặc điểm cá nhân cần phải có để hoàn thành tốt một vai trò trong công việc và tập hợp này được gọi là khung năng lực hoặc hồ sơ năng lực. Khung năng lực là một phương pháp tổng hợp nhằm hỗ trợ cho việc tuyển dụng và xây dựng chương trình quy hoạch, phát triển quản lý và lãnh đạo, xây dựng hệ thống quản lý thành tích và đãi ngộ cho các nhà quản lý cũng như nhân viên trong tổ chức. Khung năng lực

phản ánh toàn bộ năng lực mà một cá nhân cần có. Hay khung năng lực là tập hợp các năng lực về kiến thức, kỹ năng, thái độ mà NLD cần có để hoàn thành công việc, nó là công cụ hữu hiệu để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

Khung năng lực của viên chức BHXH được xây dựng căn cứ dựa vào Nghị định 29/2012/NĐ-CP về tuyển dụng, sử dụng và quản lý viên chức (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định 56/2015; Nghị định 101/2017; Nghị định 168/2018; Nghị định 15/2019); Thông tư 01/2014/TT-BGDĐT của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam; Thông tư 03/2014/TT-BTTTT của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định Chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin

Bảng 1.1 Khung năng lực của viên chức BHXH

Nội dung	Nội dung chi tiết tiêu chí	Thước đo
Trí lực	1. Trình độ học vấn và kiến thức chuyên môn	Văn bằng chuyên môn được đào tạo qua trường, lớp tại các trường đại học, học viện trong và ngoài nước: - Cao đẳng. - Đại học. - Thạc sĩ, Tiến sĩ.
	2. Kỹ năng nghề nghiệp	- Trình độ về ngoại ngữ, tin học (chứng chỉ, cử nhân, sau đại học). - Chứng chỉ lý luận chính trị: sơ cấp, trung cấp, cao cấp
	3. Kinh nghiệm làm việc	Thâm niên công tác thể hiện qua số năm làm việc và ngạch bậc viên chức: - Chuyên viên và tương đương. - Chuyên viên chính và tương đương. - Chuyên viên cao cấp và tương đương.

	4. Mức độ hoàn thành công việc	Kết quả đánh giá hàng năm về hoàn thành nhiệm vụ được giao: - Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ. - Hoàn thành tốt nhiệm vụ. - Hoàn thành nhiệm vụ. - Không hoàn thành nhiệm vụ.
Tâm lực	1. Phẩm chất chính trị, đạo đức lối sống	Kết quả đánh giá phẩm chất chính trị, đạo đức hàng năm của CBCCC (rất tốt, tốt, trung bình, kém).
	2. Thái độ làm việc	- Tính tích cực làm việc và khi nhận nhiệm vụ của CBCCC (sẵn sàng, do dự, từ chối). - Thái độ, tinh thần phục vụ người dân (cao, bình thường, thấp)
Thể lực	1. Sức khỏe	Đảm bảo sức khỏe công tác theo quy định của Bộ Y tế (sức khỏe loại B trở lên)
	2. Độ tuổi	Đảm bảo độ tuổi theo quy định của Luật Lao động (từ 15 đến 60 tuổi đối với nam và từ 15 đến 55 tuổi đối với nữ), Luật cán bộ, công chức

(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

Việc xác định khung năng lực cho từng vị trí việc làm để những người lao động trong tổ chức thấy được, so với khung năng lực họ đã đáp ứng được yêu cầu chưa, còn thiếu tiêu chuẩn gì từ đó sẽ chủ động học tập, bồi dưỡng, nhằm đáp ứng tiêu chuẩn so với khung năng lực, nên chất lượng nhân lực sẽ được nâng cao.

1.2.4.2. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực qua quy hoạch

Quy hoạch nguồn nhân lực là một quá trình dự báo, nghiên cứu, xác định nhu cầu nguồn nhân lực trong tổ chức, để từ đó đưa ra các chính sách, chương trình hành động cho tương lai đảm bảo cho tổ chức có đủ nhân lực với phẩm chất và kỹ

năng phù hợp thực hiện các công việc, nhằm thực hiện mục tiêu của tổ chức đề ra. NNL có đủ tiêu chuẩn về sức khỏe, trình độ, năng lực và phẩm chất sẽ được quy hoạch tạo nguồn cho tổ chức, từ đó tạo động lực cho NNL, ngược lại nhờ có quy hoạch NNL trong tổ chức có mục tiêu phân đấu nhằm trau dồi, rèn luyện mình nên chất lượng nhân lực tăng lên.

Nâng cao chất lượng nhân lực phải có tầm nhìn chiến lược, gắn kết chặt chẽ với quy hoạch phát triển của tổ chức. Mục tiêu cuối cùng là nâng cao hiệu quả hoạt động và thực hiện mục tiêu của tổ chức. Để đảm bảo cho công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực mang lại hiệu quả cao nhất tổ chức thường lên kế hoạch cụ thể và chi tiết.

Quy hoạch nguồn nhân lực là cơ sở cho các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, góp phần tạo ra sự phối hợp nhịp nhàng trong chu trình thực hiện. Quy hoạch nguồn nhân lực cho phép nhìn nhận rõ các bộ phận hoạt động có ăn khớp với nhau không, đồng thời giải đáp cho tổ chức những vấn đề như: nâng cao chất lượng nguồn nhân lực nhằm mục đích gì, hoạt động này hướng tới nhóm đối tượng nào, nguồn nhân lực có phù hợp với chiến lược phát triển không?

1.2.4.3. Nâng cao chất lượng nhân lực qua hoạt động tuyển dụng

Chất lượng của đội ngũ nhân lực sẽ quyết định năng lực cạnh tranh bền vững của mọi tổ chức. Tổ chức muốn sở hữu một đội ngũ NNL chất lượng cao trước tiên cần phải kiểm soát tốt đầu vào của NNL tức là làm tốt công tác tuyển dụng nhân lực. Công tác tuyển dụng là yếu tố đóng vai trò hết sức quan trọng trong việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của mỗi tổ chức.

“Tuyển dụng nhân lực là một quá trình tìm kiếm và lựa chọn nhân lực để thỏa mãn nhu cầu sử dụng của doanh nghiệp và bổ sung lực lượng lao động cần thiết nhằm thực hiện mục tiêu của doanh nghiệp” [23, tr. 25].

Nói cách khác, tuyển dụng chính là quá trình cung cấp một yếu tố đầu vào đặc biệt cho tổ chức, đó là yếu tố con người. Quá trình này bao gồm hai khâu cơ bản là thu hút, tìm kiếm và tuyển chọn nhân lực. Hai khâu này có mối quan hệ chặt chẽ với nhau: nếu thu hút, tìm kiếm tốt mới có điều kiện tuyển chọn nhân sự có chất

lượng, đồng thời cũng làm tăng uy tín của quá trình tuyển dụng của tổ chức và qua đó giúp cho việc thu hút, tìm kiếm được nhân tài nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của tổ chức.

Nếu công tác tuyển dụng được thực hiện tốt nghĩa là tuyển chọn đúng người phù hợp với vị trí việc làm và khung năng lực thì tổ chức sẽ tuyển được những NLD thực sự có năng lực, trình độ và phẩm chất đạo đức tốt; ngược lại, nếu việc tuyển dụng không được quan tâm đúng mức thì tổ chức sẽ không lựa chọn được những người có đức, có tài vào làm việc. Việc tuyển dụng cần đảm bảo nguyên tắc như: phải căn cứ vào khung năng lực để tuyển dụng NLD; công tác tuyển dụng phải đảm bảo khách quan, công bằng; việc tuyển dụng phải thực hiện trên cơ sở xác định số lượng cần tuyển trong đó cần phân tích các vị trí, công việc để đưa ra các điều kiện, tiêu chuẩn khi tuyển dụng NNL cho tổ chức.

Cơ sở của tuyển dụng là dựa vào các văn bản pháp luật, các qui định của Nhà nước về tuyển dụng NLD, đồng thời là các yêu cầu của công việc đã được đề ra theo bản mô tả công việc và bản yêu cầu của công việc đối với người thực hiện. Quá trình tuyển dụng phải đáp ứng được các yêu cầu dưới đây:

- Tuyển dụng phải xuất phát từ kế hoạch nhân lực của tổ chức.
- Tuyển dụng được những NLD có trình độ chuyên môn cần thiết cho công việc để đạt tới năng suất lao động cao, hiệu suất công tác tốt.
- Tuyển dụng được những NLD có kỷ luật, trung thực, gắn bó với công việc, với tổ chức.

“Làm thế nào để tuyển được đúng và đủ người?” luôn là một câu hỏi lớn đối với nhiều tổ chức. Hiệu quả của việc tuyển dụng trong các tổ chức phụ thuộc rất nhiều vào khả năng trực giác của người làm công tác tuyển dụng. Tuy nhiên, thật khó có thể tuyển được đúng người nếu chỉ hoàn toàn dựa vào trực giác. Để tuyển được đúng người cho một vị trí công việc, người sử dụng lao động cần xác định rõ mục đích của công việc, nó có vị trí như thế nào trong tổ chức, và những người như thế nào thì sẽ làm việc đó tốt nhất. Sau đó người sử dụng lao động cần tìm kiếm, đánh giá và lựa chọn để tuyển được người phù hợp. Quy trình tuyển dụng chỉ kết thúc khi người mới được tuyển sẵn sàng để bắt đầu công việc. Việc tuyển dụng

được coi là thành công nếu người được tuyển yêu thích công việc và trở thành một thành viên tích cực và hiệu quả của tổ chức. Tuyển dụng được người có trình độ, năng lực đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ, chất lượng nhân lực của tổ chức sẽ nâng lên.

1.2.4.4. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực qua hoạt động bố trí và sử dụng nguồn nhân lực

Theo Hoàng Văn Hải: “Bố trí và sử dụng nhân lực là quá trình sắp đặt nhân lực vào các vị trí, khai thác và phát huy tối đa năng lực làm việc của nhân lực nhằm đạt hiệu quả cao trong công việc” [19, tr. 27]

Việc bố trí, sử dụng đội ngũ lao động phải xuất phát từ nhiều yếu tố, trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, công việc của từng tổ chức. Hai căn cứ quan trọng để bố trí, sử dụng là yêu cầu của công việc và điều kiện nhân lực hiện có của tổ chức. Sử dụng nguồn nhân lực phải dựa vào những định hướng có tính nguyên tắc sau:

Việc bố trí sử dụng NNL phải đảm bảo nguyên tắc là khi đưa ra các điều kiện, tiêu chuẩn tuyển dụng cho vị trí nào thì phải bố trí đúng công việc đó; bởi vì khi bố trí nhân lực vào các chức danh, vị trí công tác phù hợp với trình độ đào tạo và khả năng của từng người theo hướng chuyên môn hóa sẽ tạo môi trường thuận lợi để họ có điều kiện phát huy sở trường, năng lực theo trình độ chuyên môn nghiệp vụ đã được đào tạo, góp phần thúc đẩy sự phát triển của tổ chức;

Bố trí và sử dụng nguồn nhân lực đảm bảo đủ số lượng, chất lượng nhân lực đáp ứng nhu cầu của hoạt động của tổ chức; đảm bảo đúng người, đúng việc; đảm bảo đúng thời hạn và tính mềm dẻo và linh hoạt trong sử dụng lao động. Đó là khuyến khích NLD cống hiến hết mình vì công việc; thu hút và giữ lại những NLD giỏi, có tài năng, xây dựng được một đội ngũ nhân lực chất lượng cao cho tổ chức.

Sử dụng nguồn nhân lực trong tổ chức được xem xét trên hai khía cạnh là sử dụng nhân lực về mặt số lượng (số lao động và thời gian lao động) và sử dụng nhân lực theo cơ cấu: giới tính, tuổi, trình độ, thâm niên,... qua đó phản ánh tình hình chất lượng nhân lực. Tổ chức có kế hoạch và thực hiện tốt công tác sử dụng nhân lực, bố trí đúng người, đúng việc, đúng lúc, đúng chỗ sẽ tiết kiệm chi phí sản xuất,

nâng cao năng suất lao động từ đó nâng cao hiệu quả hoạt động cho tổ chức và tất yếu sẽ tăng thu nhập cho NLD. Từ đó, đời sống công nhân viên được cải thiện, nâng cao chất lượng nhân lực và tăng khả năng tái sản xuất.

Sử dụng phải căn cứ vào mục tiêu. Mục tiêu của hoạt động quản lý dẫn đến mục tiêu sử dụng nhân lực;

Bố trí, sử dụng nhân lực phải đảm bảo đúng tiêu chuẩn, phù hợp với năng lực, sở trường của mỗi người lao động. Điều đó có nghĩa là khi sử dụng nhân lực, phải xem xét cả hai yếu tố khách quan (tiêu chuẩn nhân lực) lẫn chủ quan (phẩm chất, năng lực, tinh thần, thái độ của nhân lực...). Để từ đó bố trí, cất nhắc vào các vị trí công việc đảm bảo phải đúng lúc, đúng người, đúng việc. Bố trí nhân lực không đúng có thể dẫn đến thừa, thiếu nhân lực, hiệu quả công việc kém; tiềm lực cá nhân, tập thể không được phát huy. Bố trí hợp lý nhân lực sẽ khuyến khích người lao động phát huy hết khả năng sáng tạo, trình độ chuyên môn của mình cho công việc, do họ cảm thấy hài lòng với việc bố trí sử dụng hợp lý, giúp họ có động lực, ý thức nâng cao trình độ chuyên môn, nâng cao chất lượng nhân lực.

1.2.4.5. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực qua hoạt động đào tạo

Trí lực của NNL là tiêu chí quan trọng nhất trong các tiêu chí đánh giá chất lượng NNL. Trí lực được biểu hiện thông qua trình độ học vấn, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng nghề nghiệp của NNL. Vì vậy, để nâng cao trí lực NNL, doanh nghiệp cần phải thường xuyên thực hiện các chương trình đào tạo và đào tạo lại cho NNL. Đào tạo là nội dung quan trọng giúp phát triển nhân lực trong một tổ chức. Đào tạo giúp người lao động nâng cao trình độ chuyên môn, nâng cao kỹ năng, tay nghề và theo kịp sự phát triển của khoa học, kỹ thuật tiên tiến trên thế giới. Đây là điều kiện đảm bảo nhân lực chất lượng cao cho tổ chức.

Đào tạo và nâng cao trình độ nghề nghiệp cho NLD sẽ bảo đảm cho NNL của tổ chức có thể thích ứng và theo sát kịp thời sự tiến hoá và phát triển của khoa học kỹ thuật và công nghệ, đảm bảo cho tổ chức có một lực lượng lao động giỏi, hoàn thành thắng lợi các mục tiêu. Trong môi trường tổ chức, sức lao động - đặc biệt là lao động chất xám là một nguồn tài nguyên vô cùng quý giá, khẳng định vị

thế của đơn vị trên thị trường. Đó là những tài năng của NLD thể hiện qua trình độ lành nghề của họ trong hoạt động nghiên cứu và thực hiện công việc để có thể đáp ứng được các yêu cầu ngày càng cao của nền sản xuất hiện đại và của sự tiến bộ khoa học cũng như để đảm bảo công việc có hiệu quả nhất.

Đào tạo nhân lực trong tổ chức có nhiều hình thức và phương pháp khác nhau, tùy thuộc vào việc vận dụng và thực hiện chính sách đào tạo của từng tổ chức để lựa chọn hình thức và phương pháp đào tạo nào đem lại hiệu quả nâng cao chất lượng nhân lực cũng như nâng cao hiệu quả công việc của tổ chức.

Đào tạo là các hoạt động để duy trì và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của tổ chức, là điều kiện quyết định để các tổ chức có thể đứng vững và thắng lợi trong môi trường hội nhập kinh tế quốc tế đầy cạnh tranh. Do đó trong các tổ chức, công tác đào tạo cần phải thực hiện một cách có tổ chức và có kế hoạch.

Đào tạo được hiểu là các hoạt động học tập nhằm giúp cho NLD có thể thực hiện có hiệu quả hơn chức năng, nhiệm vụ của mình. Đó chính là quá trình học tập làm cho người lao động nắm vững hơn về công việc của mình, là những hoạt động học tập để nâng cao trình độ, kỹ năng của NLD để thực hiện nhiệm vụ lao động có hiệu quả hơn.

Đào tạo và nâng cao năng lực chuyên môn kỹ thuật cho tất cả mọi lao động của tổ chức là khâu quan trọng nối liền quá trình tuyển dụng với quá trình sử dụng lao động có hiệu quả. Kinh nghiệm thực tế của các tổ chức thành đạt và phát triển cho thấy tổ chức nào chú trọng tới đào tạo và huấn luyện nhân viên tổ chức đó có nhiều cơ hội thành công hơn trong hoạt động. Trong quá trình đào tạo, mỗi cán bộ, nhân viên sẽ tích lũy được những thiếu hụt về kiến thức và kỹ năng, cập nhật thêm kiến thức và đặc biệt là học tập được kinh nghiệm của những đồng nghiệp khác để đáp ứng nhu cầu công việc và đối đầu với những thách thức trong tương lai.

1.2.4.6. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực qua chính sách đãi ngộ

Đãi ngộ nguồn nhân lực là quá trình chăm lo đời sống vật chất và tinh thần của NLD để họ có thể hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao và qua đó góp phần hoàn thành mục tiêu của tổ chức.

Mặc dù lương là một trong những nhân tố quan trọng có sức thu hút và giữ chân các nhân viên mẫn cán, nhưng chỉ có khoảng một phần ba người lao động ở trong các tổ chức thỏa mãn với những phúc lợi ngoài lương. Do vậy, các tổ chức cần phải chú trọng hơn đến những chính sách đãi ngộ toàn diện, từ lương, các khoản phúc lợi đến các cơ hội phát triển nghề nghiệp, chế độ làm việc theo thời gian linh hoạt... Bên cạnh đó, cần phải tiếp tục xây dựng các chính sách động viên khác như khen thưởng những nhân viên đạt thành tích xuất sắc, cung cấp các chương trình bảo hiểm y tế toàn diện, chế độ nghỉ dưỡng bổ sung, xây dựng môi trường văn hóa doanh nghiệp lành mạnh... nhằm giúp NLD cân bằng giữa công việc và cuộc sống gia đình.

Chính sách thưởng: việc khen thưởng là một công cụ khuyến khích tốt đối với NLD. Vấn đề quan trọng là lên kế hoạch và thực hiện khen thưởng như thế nào? Để việc khen thưởng đem lại những kết quả như mong muốn, chúng ta cần phải xác định mục tiêu khen thưởng rõ ràng. Các mục tiêu này cần phải cụ thể, không xa vời và gắn liền với sự phát triển kinh doanh của công ty. Bên cạnh đó, chúng ta cũng cần xác định các nhân tố như : kiểu khen thưởng, tiêu chí thưởng, điều kiện thưởng và mức thưởng.

- Chính sách phúc lợi: xác định mức phúc lợi cung cấp cho tất cả mọi người.

- Chính sách trợ cấp : quy định các khoản trợ cấp, mức trợ cấp và điều kiện xét trợ cấp.

- Chính sách thi đua : phải có nhiều tiêu chí phấn đấu cho các đối tượng và công việc khác nhau để khuyến khích thi đua cho tất cả mọi người.

1.2.4.7. Nâng cao chất lượng nhân lực qua đánh giá, kiểm tra và giám sát nguồn nhân lực

Đánh giá, kiểm tra, giám sát nguồn nhân lực trong tổ chức phải được thực hiện thường xuyên, định kỳ. Đánh giá, kiểm tra, giám sát phải chính xác mới xác định được chất lượng nguồn nhân lực của tổ chức hiện đang ở mức nào. Để đánh giá, kiểm tra, giám sát chính xác thì trước hết phải có các tiêu chí đánh giá cụ thể, rõ ràng, hoàn chỉnh. Đánh giá, kiểm tra, giám sát NNL là hoạt động quan trọng khuyến

khích người lao động làm việc tốt hơn, đồng thời tìm được người thực sự có năng lực, phù hợp với tổ chức, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong tổ chức. Ngược lại, nếu công tác đánh giá, kiểm tra, giám sát không được quan tâm thì sẽ không lựa chọn được nguồn nhân lực chất lượng có đức, có tài làm việc trong tổ chức.

1.2.4.8. Nâng cao chất lượng nhân lực qua xây dựng văn hóa lành mạnh

Văn hóa tổ chức là nhân tố quyết định trong một doanh nghiệp. Bởi sự khác biệt trong trình độ chuyên môn, trình độ văn hóa, mức độ nhận thức, quan hệ xã hội, vùng miền địa lý, tư tưởng văn hóa tạo ra một môi trường làm việc đa dạng và phức tạp. Văn hóa tổ chức lúc này sẽ giúp tổ chức trở thành nơi tập hợp, phát huy mọi nguồn lực con người, làm gia tăng nhiều lần giá trị của từng nguồn lực con người đơn lẻ, góp phần vào sự phát triển bền vững của tổ chức.

Ban lãnh đạo tổ chức phải xây dựng môi trường làm việc cạnh tranh bình đẳng giữa những người lao động, tạo ra môi trường làm việc mang tính văn hóa cao. Đây là một trong những việc làm mang tính lâu dài và thường xuyên của những người lãnh đạo. Khi người lao động được công tác trong những môi trường như thế, họ sẽ cảm thấy vinh dự và tự hào khi là một thành viên trong một tập thể có văn hóa và những người có tri thức, khi đó họ sẽ cảm thấy gắn bó hơn, có trách nhiệm hơn với công việc mình đang làm.

Cốt lõi của văn hóa tổ chức là tinh thần tổ chức và quan điểm giá trị của tổ chức. Trong cuốn sách Văn minh làm giàu và nguồn gốc của cải của TS. Vương Quân Hoàng, đã được đề cập tới khái niệm giá trị. Giải thích một cách đơn giản, giá trị là một cái gì đó mà người ta cảm thấy quan trọng, có ích. Cụm từ “Quan trọng” và “Có ích lợi” là rất đáng lưu tâm trong xây dựng văn hóa tổ chức. Bởi lẽ lãnh đạo tổ chức sẽ rất khó xây dựng văn hóa tổ chức, nếu không truyền đạt được những ích lợi mà văn hóa tổ chức đem lại. Nhân viên cần được giáo dục nhận thức rằng việc đeo thẻ nhân viên, mặc đồng phục là thể hiện sự tự hào là thành viên của tổ chức, và có ích cho công việc của họ chứ không phải họ mang những thứ đó để cho vui hoặc làm quảng cáo.

1.2.5. Các tiêu chí đánh giá nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của tổ chức

1.2.5.1. Tiêu chí về tình trạng sức khỏe (thể lực) của nhân lực

Sức khỏe thể lực của nhân lực thể hiện qua vóc dáng về chiều cao, cân nặng và có thang đo nhất định. Đối với từng ngành khác nhau sẽ có yêu cầu thể lực khác nhau. Các chỉ tiêu để đánh giá thể lực của nhân lực theo quyết định số 2136/QĐ - BYT ngày 15/6/2005, quyết định về việc ban hành “Bản tiêu chuẩn phân loại sức khỏe cán bộ” của Bộ trưởng Bộ Y tế phân loại sức khỏe có 5 loại:

Loại A: rất khỏe

Loại B1: khỏe

Loại B2: Trung Bình

Loại C: Yếu

Loại D: Rất Yếu

Thể lực là sự phát triển hài hòa của con người về sức khỏe cơ thể và sức khỏe tinh thần. Sức khỏe cơ thể là sự cường tráng, khả năng mang vác, lao động tay chân. Sức khỏe tinh thần là sự dẻo dai của hoạt động thần kinh, khả năng vận động của trí tuệ, biến tư duy thành hành động. Đánh giá sức khỏe, thể lực của NNL được căn cứ vào các tiêu chí: tuổi, giới tính, tình trạng sức khỏe và mức độ sức khỏe đáp ứng yêu cầu công việc của người lao động.

Chỉ tiêu đánh giá nguồn nhân lực qua tiêu chuẩn sức khỏe thể lực

Sức khỏe loại i

$$\text{Tỷ lệ NNL có sức khỏe loại i} = \frac{\text{Số lượng NNL có sức khỏe loại i}}{\text{Tổng số NNL}} \times 100\%$$

Cơ cấu nhân lực theo giới tính là một thông số giúp DN đánh giá được việc sử dụng và bố trí nhân lực phù hợp với đặc điểm giới tính, nhất là giới tính nữ thường có hạn chế ảnh hưởng đến công việc do độ tuổi sinh đẻ, chăm sóc con nhỏ, công việc nội trợ.... Độ tuổi thể hiện kinh nghiệm, bản lĩnh nhiều nhất là những người trên 40 tuổi nhưng thể lực có thể giảm sút hơn so với nhân lực có độ tuổi

dưới 40, độ tuổi này có thể có sự trải nghiệm ít so với tuổi trên 40 nhưng bù lại có thể lực tốt, có khả năng xông pha tốt.

$$\text{Tỷ lệ NNL theo giới tính } i = \frac{\text{Số lượng NNL có giới tính } i}{\text{Tổng số NNL}} \times 100\%$$

1.2.5.2. Tiêu chí về trình độ của nhân lực (trí lực)

Trình độ của NNL được đo lường học vấn, trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề, kinh nghiệm làm việc của người lao động.

Trình độ học vấn là sự hiểu biết của người lao động đối với những kiến thức phổ thông về tự nhiên và xã hội. Trình độ học vấn thể hiện thông qua các quan hệ tỷ lệ: số người biết chữ, chưa biết chữ, số người có trình độ tiểu học, trung học cơ sở, trung học phổ thông, đại học và trên đại học. Đây là một chỉ tiêu quan trọng phản ánh chất lượng NNL và có tác động mạnh mẽ tới quá trình phát triển kinh tế - xã hội nói chung và sự phát triển của doanh nghiệp nói riêng. Trình độ học vấn cao tạo khả năng tiếp thu và vận dụng một cách nhanh chóng những tiến bộ khoa học kỹ thuật vào thực tiễn, ngoài ra còn xây dựng một văn hóa doanh nghiệp vững mạnh, từ đó tạo ra môi trường làm việc tốt cho NNL.

Các tiêu chí để đánh giá trí lực của người lao động: trình độ chuyên môn nghề nghiệp, trình độ ngoại ngữ, tin học.... Từ đó, so sánh và đưa ra đánh giá sự thay đổi chất lượng nguồn nhân lực qua các năm. Cụ thể:

+ Trình độ chuyên môn nghề nghiệp

$$\text{Tỷ lệ NNL có độ trình độ } i = \frac{\text{Số lượng nguồn nhân lực có trình độ } i}{\text{Tổng số NNL}} \times 100\%$$

+ Trình độ ngoại ngữ

$$\text{Tỷ lệ NNL có trình độ ngoại ngữ A trở lên} = \frac{\text{SL NNL có trình độ ngoại ngữ loại từ loại A}}{\text{Tổng số NNL}} \times 100\%$$

+ Trình độ tin học

$$\text{Tỷ lệ NNL có trình độ tin học A trở lên} = \frac{\text{SL NNL có trình độ tin học loại A trở lên}}{\text{Tổng số NNL}} \times 100\%$$

+ Thâm niên

Tỷ lệ nguồn nhân lực có thâm niên trong ngành (< 5năm /5-10 năm/10-15 năm/ >15 năm).

1.2.5.3. Tiêu chí về ý thức của người lao động (tâm lực)

Các tiêu chí đánh giá về tâm lực của người lao động:

Mức độ hài lòng của người lao động đối với công việc; Tình hình chấp hành nội quy lao động. Các chỉ tiêu của từng tiêu chí được xác định thông qua điều tra xã hội học về các chỉ tiêu chuyên môn. Từ đó đưa ra đánh giá về tâm lực của nhân lực trong tổ chức.

1.2.5.4. Tiêu chí đánh giá thành tích công tác

Đánh giá thành tích công tác là đánh giá khả năng hoàn thành công việc sự hoàn thành công tác. Được gọi là một hệ thống chính thức duyệt xét và đánh giá hoàn thành công tác của một cá nhân theo định kỳ.

Đánh giá thành tích công tác có thể coi là một trong những khâu quan trọng nhất trong quá trình nâng cao chất lượng NNL để có thể xét duyệt sự hoàn thành nhiệm vụ của nhân lực.

Để đánh giá thành tích công việc cần sử dụng các chỉ tiêu:

- + Khả năng hoàn thành công việc được giao
- + Khả năng đảm bảo chính xác, hoàn chỉnh các kết quả công việc
- + Khả năng vận dụng hiệu quả các kiến thức cần thiết để hoàn thành nhiệm vụ được giao
- + Khả năng đảm bảo thời gian hoàn thành công việc
- + Khả năng xử lý linh hoạt khi gặp những tình huống phát sinh trong công việc được giao
- + Khả năng tìm ra những phương pháp mới để giải quyết công việc

Từ các tiêu chí đánh giá thành tích công việc của nhân viên từ đó đưa ra chế

độ thường, phạt hợp lý. Đây là công việc vô cùng cần thiết, không thể thiếu để các nhà quản lý có thể nâng cao hiệu quả làm việc, động viên nhân lực cũng như thúc đẩy kịp thời, giúp nhân lực khắc phục những thiếu sót.

1.2.5.5. Tiêu chí mức độ đạt được/mức yêu cầu về kiến thức, kỹ năng...

$$\frac{\text{Tỷ lệ mức độ kiến thức, kỹ năng đạt được của NNL/so với mức yêu cầu trong khung năng lực}}{\text{NNL có kiến thức, kỹ năng loại i}} = \frac{\text{Yêu cầu về kiến thức, kỹ năng loại i của NNL}}{\text{NNL}} \times 100\%$$

Tỷ lệ này càng cao, nghĩa là nguồn nhân lực của tổ chức càng đáp ứng được yêu cầu về chất lượng nguồn nhân lực, chất lượng nguồn nhân lực tăng và ngược lại

Tuy nhiên, đánh giá nhân lực không phải là điều dễ dàng, do đó, mỗi doanh nghiệp thường đưa ra những tiêu chí chung, áp dụng khác nhau, để có cách đánh giá khách quan nhất.

1.2.6. Các nhân tố ảnh hưởng đến nâng cao chất lượng nhân lực của tổ chức

1.2.6.1. Các nhân tố chủ quan

- Quan điểm của nhà lãnh đạo tổ chức

Các quan điểm của nhà lãnh đạo tổ chức là những tư tưởng, quan điểm của người lãnh đạo (cấp lãnh đạo cao nhất) về cách thức quản lý con người trong tổ chức; là người đề ra các chủ trương, chính sách, mục tiêu cho tổ chức. Nếu lãnh đạo tổ chức biết cách khơi nguồn cảm hứng cho nhân viên để họ tự nguyện cống hiến sức lực của mình cho sự thành công của các đồng nghiệp, tổ chức và cộng đồng. Nhiệm vụ quan trọng nhất của bất cứ một nhà lãnh đạo tổ chức là sắp đặt nhân viên vào những công việc phù hợp và giúp họ cảm nhận được niềm vui trong công việc của mình. Nhà lãnh đạo tổ chức cần biết cách khơi nguồn cảm hứng cho nhân viên để họ lạc quan hơn vào tương lai và hình dung được sự đóng góp cũng như lợi ích của mình trong đó. Khi đó, nhân viên sẽ làm việc tích cực hơn vì họ tin vào các mục tiêu của tổ chức và thật sự hài lòng với những gì mình đang làm.

- Trình độ công nghệ của tổ chức

Sự tồn tại và phát triển của một tổ chức phụ thuộc rất lớn vào việc khai thác và sử dụng có hiệu quả các nguồn lực: vốn, cơ sở vật chất, tiến bộ khoa học kỹ thuật, người lao động, các yếu tố này có mối quan hệ mật thiết với nhau và tác động lại với nhau. Những yếu tố như: máy móc thiết bị, của cải vật chất, công nghệ kỹ thuật đều có thể mua được, học hỏi được, sao chép được, nhưng con người thì không thể.

Sự phát triển của cách mạng khoa học và công nghệ có tác động mạnh mẽ tới quá trình toàn cầu hóa, là động lực quan trọng thúc đẩy quá trình này. Những tiến bộ của khoa học- kỹ thuật và công nghệ bao gồm những phát minh, sáng chế, các biện pháp kỹ thuật tiên tiến, các giống mới, các phương pháp công nghệ hiện đại, các lý thuyết và phương thức quản lý mới trong mọi lĩnh vực được áp dụng vào thực tiễn sản xuất, kinh doanh làm tăng năng suất lao động, tạo ra ngày càng nhiều sản phẩm với chi phí thấp hơn, giá rẻ hơn. Tuy nhiên, ngay cả khi các quá trình hoạt động của tổ chức được trang bị bằng phần lớn dây chuyền sản xuất tự động thì tổ chức đó vẫn cần những lao động giỏi để vận hành hệ thống dây chuyền đó. Ngoài ra, khi tổ chức chỉ trang bị những máy móc, dây chuyền sản xuất cũ, lỗi thời, yêu cầu về trình độ công nhân vận hành đơn giản thì họ sẽ chỉ thuê những lao động trình độ thấp để giảm thiểu chi phí.

- Nhận thức của người lao động về việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

Muốn nâng cao chất lượng, trước tiên, chính bản thân người lao động phải nhận thức được sự phù hợp của bản thân đối với công việc, mình đã có và còn cần những kiến thức, kỹ năng, phẩm chất gì, từ đó ý thức, tự giác học hỏi nâng cao kiến thức, nghiệp vụ chuyên môn, tay nghề, tích lũy kiến thức, kinh nghiệm cho bản thân. Bởi nâng cao chất lượng nhân lực trong tổ chức không chỉ từ một phía tổ chức mà bản thân người lao động cũng phải mong muốn và có thái độ hợp tác thì mới dễ dàng thực hiện và hiệu quả đạt được sẽ cao nhất.

- Cơ sở vật chất, môi trường làm việc

Cơ sở vật chất, trang thiết bị của tổ chức thể hiện quy mô, sự phát triển của tổ chức. Nếu tổ chức lớn mạnh sẽ đầu tư trang bị cơ sở vật chất hiện đại, trang thiết bị tiên tiến góp phần đảm bảo đáp ứng tốt nhất yêu cầu cho công việc thì nhân lực của tổ chức đó có điều kiện để phát huy hết khả năng, năng lực của bản thân, nâng cao năng suất lao động, đem lại hiệu quả cho tổ chức. Từ đó, tạo ra yếu tố cạnh tranh để thu hút được nguồn nhân lực chất lượng cao về cống hiến cho tổ chức. Cùng với quá trình công nghiệp hóa - hiện đại hóa, các trang thiết bị ngày càng đổi mới đặt ra yêu cầu cho nhân lực của tổ chức phải không ngừng nâng cao trình độ, kỹ năng để sử dụng và vận hành các trang thiết bị hiện đại đó, đem lại hiệu quả cho tổ chức.

Môi trường làm việc không chỉ bao gồm cơ sở vật chất kĩ thuật, hạ tầng trang thiết bị phục vụ cho công việc mà còn bao gồm những mối qua hệ giữa đồng nghiệp, cấp trên - cấp dưới, không khí làm việc, phong cách, cách thức làm việc của tổ chức. Một môi trường làm việc tốt sẽ tạo điều kiện, cơ hội để người lao động thể hiện năng lực, phát triển bản thân, cống hiến hết mình, gắn bó lâu dài với tổ chức. Bên cạnh đó, sự cạnh tranh đảm bảo được tính công bằng, cạnh tranh lành mạnh sẽ là nhân tố kích thích người lao động phát triển.

1.2.6.2 Các nhân tố khách quan

- Các yếu tố xã hội dân cư và tự nhiên:

Các nhân tố này bao gồm truyền thống, tập quán, thói quen, lễ nghi và nghệ thuật ứng xử, các quy phạm tư tưởng và đạo đức, các hiện tượng và quy luật khí hậu, thời tiết, thổ nhưỡng... của mỗi địa phương, mỗi dân tộc, tầng lớp dân cư và quốc gia. Các nhân tố này tạo nên lối sống, văn hoá và môi trường hoạt động xã hội của con người nói chung và người lao động nói riêng. Nó góp phần hình thành và làm thay đổi không chỉ về số lượng mà cả về cơ cấu nguồn nhân lực, triết lý và đạo đức của tổ chức [15, tr.31].

- Trình độ phát triển y tế và chăm sóc sức khỏe

Hệ thống cơ sở y tế khám chữa bệnh, chăm sóc sức khỏe được đầu tư nâng cấp sẽ nâng cao tuổi thọ, sức khỏe cho dân cư cũng như nhân lực. Chăm sóc sức khỏe sinh sản, chăm sóc sức khỏe trẻ em, tư vấn dinh dưỡng, phòng bệnh tật,...

được quan tâm sẽ đảm bảo cho thế hệ tương lai có trí lực và thể lực khỏe mạnh, nâng cao thể lực và tầm vóc trung bình của người dân Việt Nam. Điều này có ảnh hưởng không nhỏ đến hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực của toàn xã hội cũng như của tổ chức nói riêng [18, tr 33].

- Các yếu tố thuộc hệ thống đào tạo của xã hội:

Bao gồm số lượng, chất lượng và cơ cấu hệ thống đào tạo, các hình thức và phương thức đào tạo, chi phí đào tạo và sử dụng kết quả của đào tạo xét trên góc độ xã hội. Các nhân tố này trực tiếp tác động tới chất lượng nguồn nhân lực trong tổ chức. Nó tác động rất lớn tới khả năng nhận biết công việc, tới trình độ chuyên môn, tay nghề và trình độ văn hoá của mỗi cá nhân. Không phải ngẫu nhiên mà hiện nay Đảng và Nhà nước luôn xác định “giáo dục và đào tạo là quốc sách hàng đầu” và chi phí cho giáo dục và đào tạo ngày một tăng, các trường trung học chuyên nghiệp và dạy nghề được mở ngày càng nhiều.

Mức độ phát triển của giáo dục - đào tạo có ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng nhân lực trong tổ chức, nó không chỉ quyết định trình độ văn hóa, chuyên môn, kĩ thuật, tay nghề của người lao động mà còn tác động đến sức khỏe, tuổi thọ người dân thông qua các yếu tố thu nhập, nhận thức và xử lí thông tin kinh tế - xã hội, thông tin khoa học. Mức độ phát triển của giáo dục - đào tạo càng cao thì quy mô nhân lực chất lượng cao càng mở rộng, năng suất lao động càng cao [20, tr. 28].

- Môi trường pháp lý

Bộ luật lao động, các văn bản pháp luật có liên quan đến vấn đề lao động, sử dụng lao động, là các yếu tố cần thiết làm cơ sở pháp lý cho các tổ chức, đơn vị giải quyết tốt các mối quan hệ giữa người lao động, là tiền đề cho các doanh nghiệp xây dựng các tiêu chuẩn pháp lý khi hình thành, củng cố và phát triển nhân lực. Bên cạnh đó, Chính phủ cũng hoạch định các chính sách tạo môi trường pháp lý cho sự phát triển nhân lực cả về chất và lượng như: chính sách xã hội hóa giáo dục; chính sách phát triển các cơ sở giáo dục đào tạo chất lượng cao đạt chuẩn khu vực và quốc tế; chính sách cải cách nội dung, phương pháp giáo dục và đào tạo; chính sách về y

tế, chăm sóc sức khỏe người lao động, chính sách an toàn vệ sinh lao động [15, tr.31].

e) Các yếu tố chính trị

Bao gồm các mục tiêu đường lối, chính sách của Đảng, Nhà nước trong mỗi thời kỳ nhất định. Về cơ bản nền chính trị của nước ta tương đối ổn định, vững vàng và có đường lối phát triển kinh tế thị trường theo định hướng xã hội chủ nghĩa, các mục tiêu KTXH gắn với lợi ích của nhân dân, của người lao động và định hướng phát triển của ngành trong từng giai đoạn [18, tr. 27].

- Hội nhập kinh tế quốc tế

Hội nhập là mở cửa tham gia vào quá trình toàn cầu hóa - cũng có nghĩa là quá trình cạnh tranh và phân công lao động quốc tế. Để đáp ứng yêu cầu hội nhập thì đội ngũ nhân sự của đơn vị bảo hiểm xã hội phải năng động hơn, thích ứng nhanh với cơ chế mới, trong môi trường của nền kinh tế thị trường và hội nhập kinh tế quốc tế, đặc biệt là việc am hiểu về luật pháp, thông lệ quốc tế các tiêu chuẩn về bảo hiểm xã hội mới.

Để đáp ứng yêu cầu của thời kỳ hội nhập quốc tế ngoài việc được đào tạo chuyên môn, đội ngũ nhân sự của đơn vị bảo hiểm xã hội cần chủ động học hỏi cập nhật những kỹ năng như Quản lý, Tin học, Ngoại ngữ,...[20, tr.30].

1.3. KINH NGHIỆM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CỦA MỘT SỐ TỔ CHỨC VÀ BÀI HỌC RÚT RA CHO BẢO HIỂM XÃ HỘI QUẬN THANH XUÂN

1.3.1. Kinh nghiệm của Bảo hiểm xã hội quận Đống Đa- Hà Nội

Có thể thấy, những năm gần đây, ngành BHXH triển khai rất nhiều nhiệm vụ trọng tâm đòi hỏi trình độ, năng lực đội ngũ viên chức phải được hoàn thiện, nâng cao như: Nhập dữ liệu sổ BHXH để bàn giao sổ cho người lao động, cấp mã số BHXH (mã số định danh cá nhân ghi cả trên sổ BHXH, thẻ BHYT); phối hợp với cơ sở khám, chữa bệnh thực hiện liên thông dữ liệu nhằm quản lý thông tuyến và giám định điện tử kiểm soát chi phí khám, chữa bệnh BHYT; thực hiện giao dịch hồ sơ điện tử về thu, cấp sổ BHXH, thẻ BHYT... Đặc biệt, các chính sách về BHXH, BHYT... thường xuyên có sự thay đổi, nhất là chế độ hưởng BHYT, giải quyết chế

độ về hưu, lương hưu. Những người làm công tác BHXH thường xuyên tiếp xúc với người dân, doanh nghiệp, cơ quan, đơn vị. Do vậy, xác định chính sách BHXH, bảo hiểm y tế (BHYT), bảo hiểm thất nghiệp (BHTN) là trụ cột chính của công tác an sinh xã hội nên việc nâng cao trình độ, năng lực cho đội ngũ viên chức, lao động luôn được BHXH quận quan tâm. Hiện nay, Bảo hiểm xã hội (BHXH) quận Đống Đa có 64 viên chức, lao động hợp đồng thực hiện nhiệm vụ.

Để nâng cao năng lực cho đội ngũ viên chức, lao động hợp đồng đáp ứng nhu cầu công tác, BHXH quận Đống Đa thường xuyên cử viên chức đi đào tạo nâng cao trình độ; đồng thời, mở các lớp tập huấn cập nhật các kiến thức mới. Từ đầu năm 2018 đến nay, BHXH Quận đã cử gần 30 lượt cán bộ, viên chức tham gia các lớp bồi dưỡng về lý luận chính trị; nghiệp vụ thanh tra, tiếp công dân; kiến thức đối ngoại; ISO 9001-2008; quản lý nhà nước; khai thác thu nợ; nghiệp vụ cấp sổ thẻ; giám định BHYT; kỹ năng truyền thông; tập huấn phần mềm tổ chức cán bộ; công tác văn thư lưu trữ... Cùng với đó, trong quá trình tuyển dụng đầu vào, đơn vị cũng chú trọng đến trình độ, năng lực cũng như kinh nghiệm thực tiễn của người được tuyển dụng. Hiện nay, trong số 64 viên chức, lao động hợp đồng tại đơn vị, có 12 người trình độ thạc sĩ; 48 người có trình độ đại học, còn lại là trình độ cao đẳng 23,26% cán bộ, viên chức có trình độ cao cấp, trung cấp lý luận chính trị. Đội ngũ viên chức, lao động hợp đồng của BHXH Quận cũng chủ động cập nhật kiến thức về tin học, ngoại ngữ, cập nhật các chính sách mới để ứng dụng vào công việc một cách hiệu quả.

1.3.2. Kinh nghiệm của Bảo hiểm xã hội quận Bình Thạnh – Thành phố Hồ Chí Minh

Bảo hiểm xã hội quận Bình Thạnh hiện nay có 63 viên chức, lao động hợp đồng. Những năm qua, Bảo hiểm xã hội Quận luôn chú trọng xây dựng, nâng cao chất lượng đội ngũ VC có phẩm chất đạo đức, năng lực và trình độ chuyên môn, nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu. Nhờ đó, công tác mở rộng phát triển đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN ngày một tăng, năm sau cao hơn năm trước, đặc biệt là phát triển đối tượng tham gia BHXH tự nguyện tăng từ 1.536 người năm 2014, lên 4.357

người tham gia BHXH tự nguyện năm 2018 (tăng 13,7 lần). Công tác quản lý thu BHXH, BHYT, BHTN giai đoạn 2014-2018 đều hoàn thành vượt mức kế hoạch Bảo hiểm xã hội Thành phố Hồ Chí Minh giao từ 2 - 9%. Giải quyết chế độ kịp thời, đầy đủ, được người tham gia đóng và hưởng chế độ BHXH, BHYT, BHTN tin tưởng, 5 năm qua, đã giải quyết chế độ BHXH cho 130.688 lượt người, thẩm định và lập danh sách hưởng BHTN 4.597 lượt người. Giám định BHYT được thực hiện đúng quy trình, tổ chức quyết toán kịp thời kinh phí cho cơ sở.

Có được thành tích đó, BHXH quận Bình Thạnh luôn chú trọng một số công tác sau:

Coi trọng đào tạo đội ngũ cán bộ trẻ. Để thu hút nhân tài nên đi thẳng vào các trường đại học có chuyên ngành bảo hiểm, quản trị nhân lực, kế toán, y dược, hỗ trợ tiền cho các sinh viên xuất sắc theo hợp đồng thỏa thuận khi họ tốt nghiệp sẽ về công tác cho cơ quan BHXH.

Đối với việc tuyển dụng viên chức ngành BHXH không chỉ chú ý đến số lượng mà phải quan tâm đến chất lượng viên chức, đặc biệt đối với viên chức quản lý và kế toán trưởng. Cần lựa chọn các cá nhân tiêu biểu, có bản lĩnh chính trị vững vàng, có quan điểm lập trường đúng đắn, gắn bó với người lao động.

Để đạt được những thành tích đó, không gì hơn là phải thật sự coi trọng công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Trong quá trình phát triển, BHXH quận Bình Thạnh đã được tặng rất nhiều bằng khen của Thủ tướng Chính phủ, bằng khen của BHXH Việt Nam, huân chương lao động hạng Nhì, hạng Ba.

1.3.3. Bài học kinh nghiệm cho Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân – Thành phố Hà Nội

Thứ nhất, về luân chuyển cán bộ

Cần quan tâm triển khai việc thường xuyên luân chuyển cán bộ có thời hạn theo danh mục các chức danh, tạo cơ hội cho cán bộ thực hiện được nhiều công việc khác nhau nhằm mục đích cuối cùng là tăng năng lực của cán bộ và tăng chất lượng công việc.

Thứ hai, về đào tạo phát triển nguồn nhân lực

Kế hoạch hóa, đa dạng các loại hình đào tạo và khuyến khích tự học trong điều kiện cho phép để tạo cơ hội tối đa bổ sung cập nhật kiến thức cho cán bộ nâng cao trình độ, kỹ năng nghề nghiệp, từ đó tăng năng suất, chất lượng, hiệu quả làm việc đồng thời tạo nguồn cán bộ chất lượng cao.

Thứ ba, về chế độ đãi ngộ

Xây dựng quy chế chi trả lương theo kết quả, hiệu quả công việc có tác dụng kích thích động viên viên chức, lao động hợp đồng thi đua hăng say làm việc tăng năng suất, chất lượng, hiệu quả; có chính sách chi trả lương riêng cho những viên chức giỏi, vị trí đặc biệt với mức đãi ngộ cao hơn viên chức bình thường để khuyến khích tài năng, giữ chân viên chức, lao động hợp đồng giỏi đồng thời thu hút lao động từ bên ngoài; xây dựng quy định thưởng theo kết quả công việc tới từng cá nhân nhằm kích thích, khuyến khích tinh thần thi đua làm việc vượt mức kế hoạch được giao.

Thứ tư, Làm tốt công tác đánh giá, giám sát; xử lý nghiêm các trường hợp viên chức, lao động hợp đồng vi phạm nội quy cơ quan.

Chương 2

THỰC TRẠNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI BẢO HIỂM XÃ HỘI QUẬN THANH XUÂN, THÀNH PHỐ HÀ NỘI

2.1. TỔNG QUAN VỀ BẢO HIỂM XÃ HỘI QUẬN THANH XUÂN, THÀNH PHỐ HÀ NỘI

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển

Sau khi BHXH Việt Nam ra đời trên cơ sở hợp nhất một phần Vụ BHXH - Bộ Lao động Thương binh và Xã hội với Ban BHXH của Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam. Từ đó BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được thành lập trên cơ sở hợp nhất phòng BHXH thuộc Sở Lao động Thương binh và Xã hội tỉnh, thành phố với bộ phận làm công tác BHXH của Liên đoàn Lao động tỉnh, thành phố. BHXH quận Thanh Xuân là một trong những đơn vị thuộc BHXH thành phố Hà Nội trong hệ thống BHXH Việt Nam được thành lập theo quyết định số 450/QĐ-BHXH ngày 12 tháng 03 năm 1997 của Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam, có trụ sở tại E14 Thanh Xuân Bắc, quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội.

BHXH quận Thanh Xuân chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Giám đốc BHXH Thành phố Hà Nội và chịu sự quản lý hành chính nhà nước của UBND quận Thanh Xuân.

Thông tin cơ bản về BHXH quận Thanh Xuân:

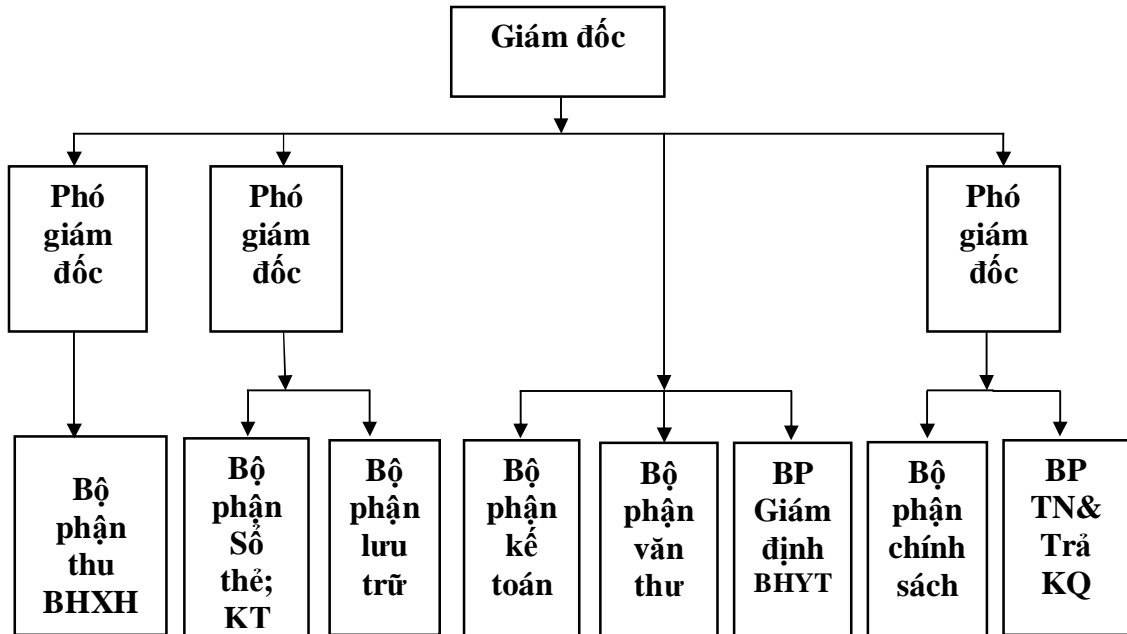
Tên đầy đủ: Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội

Địa chỉ: E14 Thanh Xuân Bắc, Thanh Xuân, Hà Nội

Số điện thoại: 04.355.40620

Sau hơn 22 năm thành lập và hoạt động, trải qua các thời kỳ khác nhau, BHXH quận Thanh Xuân đã từng bước trưởng thành và phát triển vững chắc về mọi mặt, luôn hoàn thành tốt các nhiệm vụ được giao đảm bảo quyền lợi cho người tham gia và thụ hưởng chế độ bảo hiểm xã hội – bảo hiểm y tế góp phần ổn định kinh tế, chính trị, xã hội tại địa phương.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý của Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội



Hình 2.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của BHXH quận Thanh Xuân

(Nguồn: BHXH quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội)

- *Giám đốc* BHXH quận thực hiện chỉ đạo, điều hành hoạt động của BHXH quận và chịu trách nhiệm trước BHXH thành phố Hà Nội.

- *Các Phó Giám đốc* BHXH quận thực hiện chỉ đạo, điều hành các bộ phận thuộc quyền hạn quản lý của mình và chịu trách nhiệm trước Giám đốc.

- *Bộ phận quản lý thu:*

Quản lý và tổ chức thực hiện công tác thu BHXH bắt buộc, thu BHXH tự nguyện, thu BHTN, thu BHYT bắt buộc, thu BHYT tự nguyện của các đối tượng tham gia theo quy định của pháp luật.

- *Bộ phận chính sách:*

Nhiệm vụ chính của cán bộ công nhân viên chức ở bộ phận này là giải thích, hướng dẫn, giải quyết mọi vấn đề về chính sách BHXH, BHYT,... đã ban hành trong Luật cho các đối tượng tham gia:

+ Giải đáp những thắc mắc về thủ tục để làm các chế độ chính sách.

+ Giải quyết kịp thời mọi vấn đề về chế độ BHXH cho đối tượng hưu trí hoặc mất sức lao động trên địa bàn quản lý

+ Thông kê, lưu trữ tài liệu hồ sơ theo yêu cầu nghiệp vụ, đảm bảo khi cần có thể lấy dễ dàng.

+ Đề xuất những ý kiến với lãnh đạo để khắc phục những lệch lạc trong quá trình giải quyết hồ sơ, tài liệu một cách khoa học.

+ Quản lý con dấu của cơ quan và một số công việc khác.

- *Bộ phận một cửa:*

Nhiệm vụ chủ yếu của bộ phận này là tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- *Bộ phận cấp sổ thẻ:*

Nhiệm vụ chủ yếu của bộ phận này quản lý, hướng dẫn và tổ chức thực hiện việc cấp sổ BHXH, thẻ BHYT, việc ghi, cập nhật quá trình đóng và những thay đổi trong việc đóng BHXH, BHYT, BHTN của đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN theo quy định của pháp luật và của BHXH Việt Nam.

2.1.3. Tình hình hoạt động của Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội

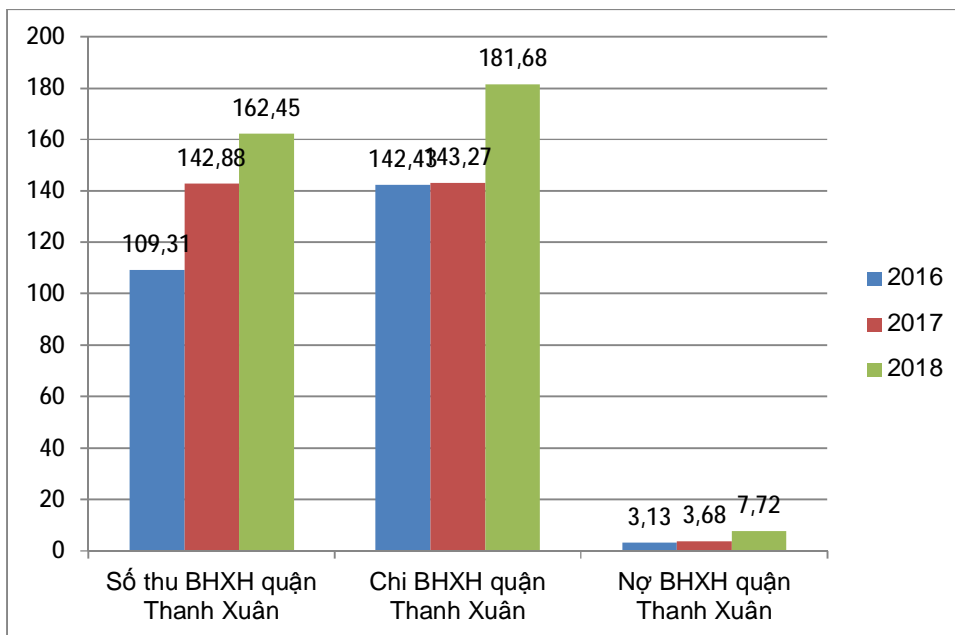
Giai đoạn 2016-2018 là giai đoạn BHXH quận Thanh Xuân gặp nhiều khó khăn trong công tác, tình trạng nợ đọng BHXH của các đơn vị khối doanh nghiệp ngoài quốc doanh vẫn còn nhiều, đã làm ảnh hưởng trực tiếp đến quyền lợi của người lao động trên địa bàn như việc giải quyết các chế độ ngắn hạn như ốm đau, thai sản, tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp, hưu trí, tử tuất... Tuy nhiên, được sự quan tâm của Quận ủy, UBND Quận, BHXH thành phố Hà Nội và sự nỗ lực của toàn thể viên chức và lao động BHXH Quận, kết quả thực hiện nhiệm vụ giai đoạn 2016-2018 là đáng khích lệ, luôn đảm bảo nguồn chi cho người thụ hưởng chế độ BHXH, đảm bảo chi đúng, chi đủ, chi đến tận tay đối tượng, công tác giải quyết chế độ chính sách kịp thời, luôn có tinh thần thái độ phục vụ nhân dân tốt, không gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.

**Bảng 2.1: Kết quả thực hiện nhiệm vụ của BHXH quận Thanh Xuân
trong giai đoạn 2016-2018**

Stt		2016	2017		2018	
		SL	SL	+/-	SL	+/-
I	Thu BHXH, BHYT					
1	Số người tham gia (người)					
	Số đơn vị tham gia (đơn vị)	546	564	18	572	8
	Số người tham gia (người) Trong đó, số người tham gia BHXH, BHYT, BHTN bắt buộc	62.943 4.765	72.249 5.804	9.306 1.039	80.828 7.615	8.579 1.811
2	Số thu (tỷ.đ)	109,31	142,88	33,57	162,45	19,57
	- Thu BHXH bắt buộc (tỷ.đ)	59,31	77,52	18,21	91,81	14,29
	- Thu BHTN (tỷ.đ)	3,61	4,72	1,11	6,44	1,72
	- Thu BHXH tự nguyện (tỷ.đ)	0,63	0,82	0,19	1,04	0,22
	- Thu BHYT học sinh (tỷ.đ)	3,19	4,17	0,98	5,42	1,25
	- Thu BHYT TN ND (tỷ.đ)	1,72	2,25	0,53	5,00	2,75
	- Thu BHYT bắt buộc (tỷ.đ)	40,00	52,28	12,28	52,18	-0,10
	- Thu lãi chậm đóng BHXH, BHYT (tỷ.đ)	0,85	1,12	0,27	0,56	-0,56
3	Nợ BHXH, BHYT, BHTN (tỷ.đ)	3,13	3,68	0,55	7,72	4,04
	- Nợ BHXH (tỷ.đ)	2,79	2,92	0,13	4,54	1,62
	- Nợ BHTN (tỷ.đ)	0,07	0,10	0,03	0,16	0,06
	- Nợ BHYT (tỷ.đ)	0,27	0,66	0,39	3,02	2,36
II	Chi BHXH, BHYT (tỷ.đ)	142,43	143,27	0,84	181,68	38,41
1	Chi BHXH (tỷ.đ)	128,92	129,36	0,44	151,52	22,16
2	Chi BHYT (tỷ.đ)	13,51	13,91	0,40	30,16	16,25
III	Cấp sổ BHXH, thẻ BHYT					
1	Cấp sổ BHXH (cuốn)	462	1.537	1.075	3.302	1.765
2	Cấp thẻ BHYT (cái)	52.318	52.512	194	52.747	235

(Nguồn: Báo cáo tình hình thực hiện nhiệm vụ các năm 2016 -2017 của BHXH quận)

Đơn vị tính: Tỷ đồng



Hình 2.2. Tình hình thu, chi và nợ đọng BHXH tại BHXH quận Thanh Xuân

(Nguồn: BHXH quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội)

Dựa vào bảng số liệu và hình trên cho thấy, hầu hết các chỉ số đều năm sau đều có sự tăng trưởng so với năm trước, nhiều chỉ số có lượng tăng khá mạnh, điều này cho thấy hoạt động của BHXH quận Thanh Xuân những năm gần đây diễn ra khá sôi động.

- Trong công tác thu BHXH, BHYT, BHTN: Tiến độ thu các năm 2016-2018 so với kế hoạch đều đạt vượt mức đề ra. Trong năm đó tập trung chỉ đạo triển khai mở rộng đối tượng, chú trọng đến đối tượng tham gia BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình, BHYT học sinh triển khai đầy đủ đến 100% các trường học trong quận.

- Trong công tác giải quyết chế độ, chính sách BHXH, BHYT: Kịp thời giải quyết mọi chế độ, đảm bảo quyền lợi cho người lao động tham gia BHXH, BHYT. Thực hiện tốt công tác giám định BHYT, giám sát chặt chẽ việc thanh toán chi phí khám chữa bệnh, đảm bảo quyền lợi cho người tham gia và hạn chế, không để xảy ra tình trạng thâm hụt quỹ BHYT.

- Trong công tác chi trả: Thực hiện phối hợp tốt với Bưu điện quận trong

công tác chi trả và quản lý đối tượng hưởng chế độ trên địa bàn quận. Chất lượng chi trả dần được cải thiện, thực hiện đảm bảo đầy đủ, kịp thời đảm bảo an toàn, không để xảy ra sai sót. Thực hiện thanh quyết toán hàng tháng, hàng quý kịp thời.

- Trong công tác cấp sổ BHXH, cấp thẻ BHYT: thực hiện nghiêm túc quy trình cấp mới sổ BHXH, đảm bảo cấp mới sổ BHXH kịp thời cho người lao động. Công tác in tờ rời đảm bảo chính xác về thông tin và quá trình tham gia cho người lao động. Công tác cấp thẻ đảm bảo tiến độ, kịp thời, chính xác thông tin của người tham gia, đảm bảo 100% đối tượng tham gia được cấp thẻ BHYT.

- Thực hiện tốt công tác cải cách hành chính, tiếp nhận và giải quyết cho đối tượng đến giao dịch thuận lợi theo đúng quy trình, quy định. Làm tốt công tác tiếp công dân đến hỏi về chế độ chính sách BHXH, BHYT, đảm bảo chu đáo, kịp thời, không để xảy ra tình trạng khiếu kiện vượt cấp.

- Tích cực và chủ động tham mưu, đề xuất với quận ủy, UBND quận áp dụng nhiều giải pháp trong lãnh đạo, chỉ đạo để phát triển đối tượng, tăng thu, giảm tỷ lệ nợ đọng và thực hiện có hiệu quả các chế độ, chính sách BHXH, BHYT trên địa bàn quận.

2.2. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CỦA BẢO HIỂM XÃ HỘI QUẬN THANH XUÂN, THÀNH PHỐ HÀ NỘI

2.2.1. Số lượng và cơ cấu nguồn nhân lực của Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân

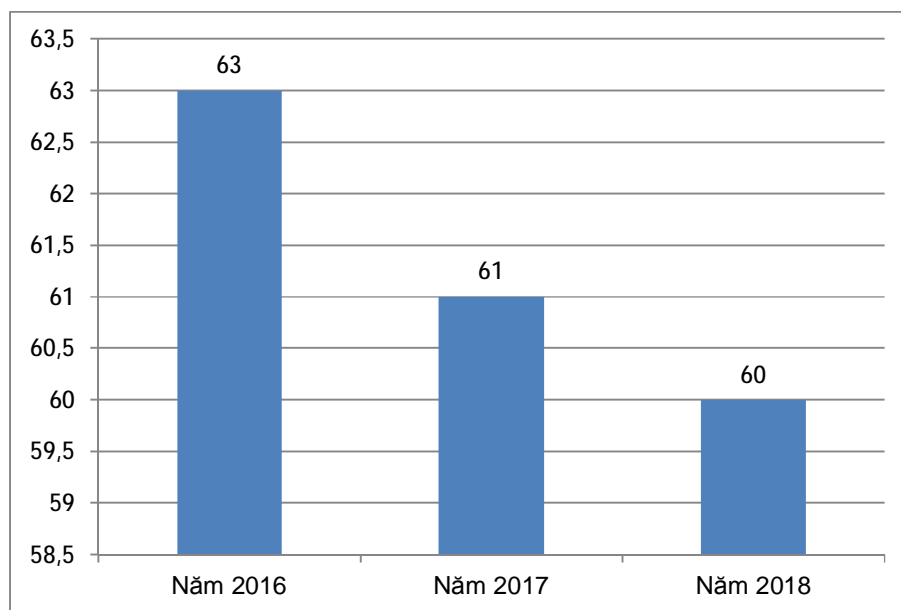
2.2.1.1 Về số lượng nhân lực

Con người luôn là nhân tố quan trọng trong hoạt động của tổ chức. Sự thay đổi về số lượng cán bộ, viên chức có ảnh hưởng không nhỏ đến hiệu quả hoạt động của BHXH quận Thanh Xuân. Số lượng viên chức và lao động tại BHXH quận Thanh Xuân được thể hiện qua bảng 2.2

**Bảng 2.2: Số lượng nguồn nhân lực của BHXH quận Thanh Xuân
trong giai đoạn 2016-2018**

Tiêu chí	Năm 2016		Năm 2017		Năm 2018	
	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
1. Nhân lực theo biên chế	60	95,2	58	95,1	57	95,0
2. Lao động hợp đồng và hợp đồng 68	3	4,8	3	4,9	3	5,0
Tổng	63	100,0	61	100,0	60	100,0

(Nguồn: BHXH quận Thanh Xuân, Hà Nội năm 2018)



Hình 2.3. Số lượng nhân lực của BHXH quận Thanh Xuân

(Nguồn: BHXH quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội)

Qua bảng 2.2 và hình 2.3 cho thấy số lượng viên chức và lao động tại BHXH quận Thanh Xuân trong giai đoạn 2016 – 2018 có xu hướng giảm dần, cụ thể năm 2016 có 63 viên chức và lao động, sang năm 2017 giảm 2 người còn 61 người, đến năm 2018 có 60 người, giảm 1 người so với năm 2017. Mặc dù số lượng nhân lực giảm nhưng cơ quan vẫn không tuyển dụng trong giai đoạn này do thực hiện theo

tinh thần Nghị quyết số 39 – NQ/TW ngày 17/4/2015 của Bộ Chính trị về tinh giản biên chế và cơ cấu lại đội ngũ viên chức và lao động mà chỉ điều chuyển nhân sự từ chi địa bàn này sang địa bàn khác. Tinh giản biên chế nhằm mục đích nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực của tổ chức, thu hút những người có đức, có tài vào hoạt động của cơ quan, đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước và hội nhập quốc tế.

Trong tổng số nhân lực của đơn vị tỷ lệ nhân lực trong biên chế là chủ yếu, cụ thể: năm 2016 tỷ lệ nhân lực trong biên chế là 95,2%, năm 2017 là 95,1% và năm 2018 là 95%. Nhân lực hợp đồng và hợp đồng 68 chiếm tỷ lệ nhỏ trong tổng số viên chức và lao động tại đơn vị (từ 4,8% – 5%), nhân lực hợp đồng của BHXH quận Thanh Xuân chủ yếu là lái xe, lao công và bảo vệ.

2.2.1.2 Về cơ cấu nhân lực của Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân

a) Cơ cấu viên chức và lao động hợp đồng BHXH quận Thanh Xuân theo độ tuổi và giới tính được thể hiện qua bảng 2.3

Bảng 2.3: Cơ cấu nguồn nhân lực của BHXH quận Thanh Xuân theo độ tuổi và giới tính trong giai đoạn 2016-2018

Chỉ tiêu	2016		2017		2018	
	Số người	Tỷ trọng (%)	Số người	Tỷ trọng (%)	Số người	Tỷ trọng (%)
1. Theo độ tuổi:	63	100	61	100	60	100
- Từ 30 tuổi trở xuống	12	19,05	10	16,39	9	15,00
- Từ 31 – 45 tuổi	38	60,32	37	60,66	36	60,00
- Trên 45 tuổi	13	20,63	14	22,95	15	25,00
2. Theo giới tính:	63	100	61	100	60	100
- Nam	20	31,75	20	32,79	20	33,33
- Nữ	43	68,25	41	67,21	40	66,67

(Nguồn: BHXH quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội)

Về độ tuổi: qua bảng trên cho thấy độ tuổi của viên chức và lao động hợp đồng tại BHXH quận Thanh Xuân chủ yếu nằm trong độ tuổi 31 – 45 tuổi và viên chức và lao động hợp đồng độ tuổi này có xu hướng giảm dần về tỷ lệ, cụ thể năm 2016 có 38 người, chiếm tỷ lệ 60,32%, sang năm 2017 chiếm tỷ lệ 60,66% và năm 2018 chiếm tỷ lệ 60%. Viên chức và lao động hợp đồng ở độ tuổi này vừa có sức khỏe, vừa có kinh nghiệm, thâm niên công tác tại BHXH quận Thanh Xuân. Viên chức và lao động hợp đồng trẻ từ 30 tuổi trở xuống chiếm tỷ lệ nhỏ và đang có xu hướng giảm dần về tỷ lệ, cụ thể: năm 2016 có 12 người từ 30 tuổi trở xuống, chiếm tỷ lệ 19,05%, sang năm 2017 là 16,39% (giảm 2,65% so với năm 2016), sang năm 2018 có 15% viên chức ở độ tuổi này. Đây là đội ngũ viên chức và lao động hợp đồng có sức khỏe, sức trẻ, khả năng ứng dụng công nghệ thông tin cao, khả năng tin học và ngoại ngữ tốt nhưng lại ít kinh nghiệm xử lý và giải quyết công việc. Viên chức và lao động hợp đồng từ trên 45 tuổi có xu hướng tăng dần về tỷ trọng, cụ thể năm 2016 có 13 người, chiếm tỷ lệ 20,63%, sang năm 2017 là 14 người, chiếm tỷ lệ 22,95% và năm 2018 là 15 người, chiếm tỷ lệ 25%. Viên chức và lao động hợp đồng độ tuổi này có kinh nghiệm, chín chắn nhưng khả năng ứng dụng công nghệ thông tin kém, sức ỳ cao, họ dễ bằng lòng với hiện tại, không có ý chí phấn đấu, chỉ chờ đến tuổi để về hưu. Như vậy, theo độ tuổi thì đội ngũ nhân lực tại BHXH quận Thanh Xuân đang có xu hướng già hóa. BHXH quận Thanh Xuân cần có biện pháp thu hút thêm đội ngũ nhân lực trẻ tuổi, có năng lực, được đào tạo bài bản về chuyên môn nghiệp vụ nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của công việc trong thời kỳ hội nhập quốc tế.

Về giới tính: Số lượng viên chức và lao động hợp đồng có giới tính nữ tại BHXH quận Thanh Xuân chiếm tỷ lệ lớn và có xu hướng tăng dần trong giai đoạn 2016 – 2018, cụ thể: năm 2016 có 43 viên chức và lao động hợp đồng là nữ giới, chiếm tỷ lệ 68,25%, sang năm 2017 có 41 viên chức và lao động hợp đồng là nữ giới, chiếm tỷ lệ 67,21% (do 2 nhân viên nữ đã nghỉ hưu), sang năm 2018 còn 40 viên chức và lao động hợp đồng là nữ giới và chiếm tỷ lệ 66,67% (giảm 1 nữ nhân viên do nghỉ hưu). Trong khi đó viên chức và lao động hợp đồng giới tính nam chiếm tỷ lệ nhỏ và có xu hướng tăng dần, cụ thể năm 2016 tỷ lệ viên chức và lao động hợp

đồng nam là 31,75%, sang năm 2017 tăng lên đạt 32,79% và năm 2018 là 33,33%. Kết quả này cho thấy có sự chênh lệch về giới tính trong đội ngũ viên chức và lao động hợp đồng tại BHXH quận Thanh Xuân. Như vậy, cơ cấu viên chức và lao động hợp đồng của BHXH quận Thanh Xuân chưa hợp lý, cần tăng tỷ lệ nhân lực là nam giới cho phù hợp hơn.

2.2.2. Về chất lượng nguồn nhân lực Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân

2.2.2.1 Thể lực của nhân lực Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân

Theo quy định của quyết định số 2136/QĐ – BYT của Bộ Y tế ngày 15/6/2005 quy định về tiêu chuẩn phân loại sức khỏe cán bộ có 04 trạng thái là: Loại A: Thể lực rất tốt, không có bệnh tật; Loại B1: khỏe; Loại B2: trung bình, loại C: yếu, loại D: rất yếu không có khả năng lao động.

Tại BHXH quận Thanh Xuân, nhìn chung viên chức và lao động hợp đồng tại đơn vị đều có thể lực, sức khỏe tốt do công tác tuyển dụng và khám sức khỏe được tiến hành nghiêm túc, đồng thời công tác chăm sóc sức khỏe tại đơn vị được tiến hành thường xuyên. Đây là cơ sở cho việc thực hiện công việc của người viên chức và lao động hợp đồng được hiệu quả đạt chất lượng cao. Hằng năm, BHXH quận Thanh Xuân thường ký hợp đồng khám sức khỏe cho viên chức và lao động hợp đồng tại Bệnh viện Bạch Mai. Kết quả sức khỏe của viên chức và lao động hợp đồng tại BHXH quận Thanh Xuân giai đoạn 2016 – 2018 được thể hiện qua bảng sau:

Bảng 2.4: Tình hình sức khỏe của nhân lực BHXH quận Thanh Xuân trong giai đoạn 2016-2018

Năm	Chỉ tiêu	Đơn vị tính	Loại A (rất khỏe)	Loại B1 (khỏe)	Loại B2 (Trung bình)	Loại C (Yếu)	Tổng
2016	Số lượng	Người	22	28	12	1	63
	Tỷ lệ	%	34,92	44,44	19,05	1,59	100
2017	Số lượng	Người	22	28	11	0	61
	Tỷ lệ	%	36,07	45,90	18,03	0,00	100
2018	Số lượng	Người	23	27	10	0	60
	Tỷ lệ	%	38,33	45,00	16,67	0,00	100

(Nguồn: BHXH quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội)

Qua bảng trên cho thấy tình trạng sức khỏe của viên chức và lao động hợp đồng tại BHXH quận Thanh Xuân ngày càng có xu hướng tốt lên trong giai đoạn 2016 – 2018. Số viên chức và lao động hợp đồng có sức khỏe loại A (rất khỏe) năm 2016 là 22 người, chiếm tỷ lệ 34,92%, sang năm 2017 là 22 người, chiếm tỷ lệ 36,07% và năm 2018 là 23 người, chiếm tỷ lệ 38,33%. Viên chức và lao động hợp đồng tại BHXH quận Thanh Xuân có sức khỏe loại B1 (khỏe) chiếm tỷ lệ cao nhất. Cụ thể, năm 2016 tỷ lệ viên chức và lao động hợp đồng tại BHXH quận Thanh Xuân có sức khỏe loại B1 là 44,44%, năm 2017 là 45,9% và năm 2018 là 45%. Viên chức và lao động hợp đồng có tình trạng sức khỏe loại B2 (trung bình) và C (Yếu) ngày càng giảm về tỷ lệ. Điều đó cho thấy tình trạng sức khỏe của viên chức và lao động hợp đồng tại BHXH quận Thanh Xuân ngày càng tăng lên. Sức khỏe viên chức ngày càng tốt lên do nhiều nguyên nhân: do viên chức và lao động hợp đồng tại BHXH quận Thanh Xuân ngày càng có ý thức rèn luyện sức khỏe, bên cạnh đó là do mức độ quan tâm của lãnh đạo cơ quan BHXH quận Thanh Xuân đối với viên chức và lao động hợp đồng tại đơn vị mình cũng ngày càng tốt hơn, khi tiếp nhận hồ sơ của viên chức và lao động tham gia tuyển dụng bắt buộc phải có giấy chứng nhận khám sức khỏe do cơ quan có thẩm quyền cấp. Sau khi được tuyển dụng, cơ quan tuyển dụng sẽ tổ chức khám sức khỏe cho người trúng tuyển. Hàng năm BHXH quận Thanh Xuân đều tổ chức cho viên chức và lao động hợp đồng khám sức khỏe định kỳ, để kịp thời phát hiện ra bệnh tiềm ẩn nhằm tạo ra đội ngũ viên chức và lao động hợp đồng đủ sức khỏe, đáp ứng yêu cầu của công việc.

2.2.2.2. Trí lực của nhân lực Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân

- Về trình độ chuyên môn

Trình độ chuyên môn là mức độ đạt được về một chuyên môn, một ngành nghề nhất định, là kiến thức trực tiếp phục vụ cho công việc chuyên môn của người viên chức và lao động. Do vậy để đánh giá chất lượng viên chức và lao động hợp đồng bảo hiểm xã hội cần phải xem xét họ có đủ nhận thức và năng lực thực hiện công việc hay không, muốn vậy cần phải tìm hiểu trình độ chuyên môn của viên chức và lao động hợp đồng tại BHXH quận Thanh Xuân, Hà Nội. Trình độ chuyên

môn của viên chức và lao động hợp đồng tại BHXH quận Thanh Xuân được thể hiện tại bảng sau:

Bảng 2.5: Trình độ chuyên môn của nhân lực BHXH quận Thanh Xuân trong giai đoạn 2016-2018

Chỉ tiêu	Năm 2016		Năm 2017		Năm 2018	
	Số lao động	Tỷ trọng (%)	Số lao động	Tỷ trọng (%)	Số lao động	Tỷ trọng (%)
1. Trên đại học	15	23,8	17	27,9	19	31,7
2. Đại học	44	69,8	41	67,2	39	65,0
3. Cao đẳng và khác	4	6,4	3	4,9	2	3,3
4. Tổng số lao động	63	100	61	100	60	100

(Nguồn: BHXH quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội)

Trong giai đoạn 2016 - 2018 số viên chức và lao động hợp đồng có trình độ đại học tại BHXH quận Thanh Xuân có số lượng lớn và chiếm tỷ lệ rất cao cụ thể, năm 2016 có 44 viên chức và lao động hợp đồng tốt nghiệp đại học trong tổng số 63 người chiếm tỷ lệ 69,84%. Năm 2017 có 41 người, chiếm tỷ lệ 67,2% trong tổng số và năm 2018 có 39 người, chiếm tỷ lệ 65% trong tổng số. Đội ngũ viên chức và lao động hợp đồng có trình độ thạc sĩ có xu hướng tăng lên và công nhân viên chức có trình độ cao đẳng và trình độ khác giảm xuống. Cụ thể năm 2016 tại BHXH quận Thanh Xuân có 15 người là thạc sĩ, sang năm 2017 có 17 người tốt nghiệp thạc sĩ và năm 2018 có 19 người có trình độ thạc sĩ. Tỷ lệ viên chức và lao động hợp đồng là thạc sĩ tăng từ 23,8% năm 2016 lên 31,2% năm 2018. Thực hiện chủ trương tinh giảm biên chế, sắp xếp gọn nhẹ bộ máy tổ chức, nâng cao năng suất lao động, nâng cao hiệu quả công việc, nên đội ngũ viên chức và lao động hợp đồng tại BHXH quận Thanh Xuân đã được chú trọng hơn trong việc nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ nhằm thực hiện nhiệm vụ.

- Về trình độ lý luận chính trị

Bên cạnh sự phát triển về số lượng, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ; thì trình độ lý luận chính trị của đội ngũ viên chức và lao động hợp đồng BHXH quận Thanh Xuân cũng ngày càng được quan tâm, điều đó được thể hiện qua bảng sau:

Bảng 2.6: Trình độ lý luận chính trị của nhân lực BHXH quận Thanh Xuân trong giai đoạn 2016-2018

Chỉ tiêu	Năm 2016		Năm 2017		Năm 2018	
	Số lao động	Tỷ trọng (%)	Số lao động	Tỷ trọng (%)	Số lao động	Tỷ trọng (%)
1. Cử nhân	1	1,59	1	1,64	1	1,67
2. Cao cấp	3	4,76	4	6,56	5	8,33
3. Trung cấp	17	26,98	20	32,79	25	41,67
4. Sơ cấp và còn lại	42	66,67	36	59,02	29	48,33
Tổng	63	100	61	100	60	100

(Nguồn: BHXH quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội)

Qua bảng trên cho thấy đội ngũ viên chức và lao động hợp đồng trực thuộc BHXH quận Thanh Xuân ngày càng được chuẩn hóa về trình độ lý luận chính trị, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của nền hành chính nhà nước. Cụ thể, năm 2016 tại BHXH quận Thanh Xuân có 4 viên chức và lao động hợp đồng có trình độ cử nhân và cao cấp lý luận chính trị, chiếm tỷ lệ là 6,35%, sang năm 2017 tỷ lệ cao cấp lý luận chính trị là 8,2% và năm 2018 là 10%. Viên chức và lao động hợp đồng có trình độ trung cấp lý luận chính trị có xu hướng tăng dần: năm 2016 có 17 viên chức và lao động hợp đồng đạt trung cấp LLCT và còn lại chiếm tỷ lệ 26,98%, sang năm 2017 đạt tỷ lệ 32,79% (tăng 5,8% so với năm 2016) và sang năm 2018 là 25 người và đạt tỷ lệ 41,67%. Như vậy, tại BHXH quận Thanh Xuân tỷ lệ viên chức và lao động hợp đồng có trình độ lý luận chính trị từ trung cấp trở lên có xu hướng tăng lên trong giai đoạn 2016 – 2018, chứng tỏ một bộ phận viên chức và lao động hợp đồng đã có ý thức hoàn thiện bản thân học tập nâng cao trình độ lý luận chính trị. Tuy nhiên, bên cạnh đó vẫn còn tỷ lệ lớn viên chức và lao động hợp đồng tại BHXH quận Thanh Xuân có trình độ sơ cấp lý luận chính trị và không có trình độ LLCT,

cụ thể năm 2016 có 66,67% nhân lực có trình độ LLCT từ sơ cấp trở xuống, năm 2017 có 59,02% và năm 2016 có 48,33%.

- Về trình độ ngoại ngữ và tin học của viên chức và lao động hợp đồng tại BHXH quận Thanh Xuân

Bảng 2.7: Trình độ ngoại ngữ và tin học của nhân lực BHXH quận Thanh Xuân trong giai đoạn 2016-2018

TT	Chỉ tiêu	Năm 2016		Năm 2017		Năm 2018	
		Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
I	Trình độ tin học						
1	Trung cấp trở lên	25	39,7	26	42,6	27	45,0
2	Chứng chỉ A trở lên	35	55,7	34	55,7	32	53,3
3	Không chứng chỉ	3	4,8	1	1,6	1	1,7
II	Trình độ ngoại ngữ						
1	Trung cấp trở lên	4	6,3	4	6,6	4	6,7
2	Chứng chỉ A trở lên	50	79,4	51	83,6	53	88,3
3	Không chứng chỉ	9	14,3	6	9,8	3	5,0
III	Tổng	63	100	61	100	60	100

(Nguồn: BHXH quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội)

Qua số liệu bảng trên cho thấy:

Về trình độ tin học: Trong giai đoạn từ năm 2016 đến năm 2018, số viên chức và lao động hợp đồng tại BHXH quận Thanh Xuân có bằng trung cấp trở lên về tin học tăng dần, cụ thể: năm 2016 có 25 viên chức tốt nghiệp trung cấp tin học trở lên, chiếm tỷ lệ 39,7%, sang năm 2017 có 26 người, chiếm tỷ lệ 42,6%, năm 2018 có 27 người, chiếm tỷ lệ 45%. Đội ngũ viên chức và lao động hợp đồng có chứng chỉ A trở lên chiếm tỷ lệ lớn nhất trong tổng số: năm 2016 là 55,6%, năm 2017 là

55,7% và năm 2018 là 53,3%. Trong khi đó, tỷ lệ viên chức và lao động hợp đồng chưa có chứng chỉ tin học rất ít chủ yếu tập trung vào lái xe, lao công. Điều đó thể hiện trong thời gian qua BHXH quận Thanh Xuân đã quan tâm nâng cao trình độ tin học cho đội ngũ viên chức và lao động hợp đồng tại đơn vị, kết quả số lượng người có trình độ tin học có xu hướng tăng lên và số lượng viên chức và lao động hợp đồng chưa được trang bị trình độ tin học có xu hướng giảm xuống.

Về trình độ ngoại ngữ: Nhận thấy tầm quan trọng của ngoại ngữ đối với viên chức và lao động hợp đồng trong thời kỳ hội nhập, nên tại BHXH quận Thanh Xuân một số viên chức đã quan tâm đến việc học tập nâng cao trình độ ngoại ngữ cho mình để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ. Điều đó được thể hiện qua số lượng viên chức có bằng, và chứng chỉ ngoại ngữ tăng lên trong giai đoạn này. Cụ thể, năm 2016 có 50 viên chức có chứng chỉ ngoại ngữ trình độ A chiếm tỷ lệ 79,37%, sang năm 2017 tỷ lệ này là 83,61% và năm 2018 tăng lên 2 người, chiếm tỷ lệ 88,33%. Mặc dù tỷ lệ người có chứng chỉ ngoại ngữ cao nhưng khả năng thật sự về ngoại ngữ của đội ngũ viên chức tại BHXH quận Thanh Xuân vẫn còn nhiều hạn chế, nhất là kỹ năng nghe, nói.

Như vậy, nhìn chung trình độ tin học, ngoại ngữ của viên chức tại BHXH quận Thanh Xuân hiện nay vẫn còn ở mức trung bình, tỷ lệ người có chứng chỉ trình độ A là chủ yếu vì vậy sẽ rất khó khăn trong thực hiện nhiệm vụ được giao. Hạn chế ở trình độ ngoại ngữ, tin học lại tập trung ở những viên chức đã lớn tuổi, làm việc lâu năm tại BHXH quận Thanh Xuân.

2.2.2.3. Thực trạng về tâm lực của nhân lực Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội

Là một cơ quan chuyên thực hiện chính sách, chế độ cho người lao động trên địa bàn quận Thanh Xuân nên có thể phát sinh một số tiêu cực trong quá trình thực hiện chính sách cho người dân. Do đó thái độ, phẩm chất đạo đức của nhân lực BHXH quận Thanh Xuân rất quan trọng, tại đơn vị thường xuyên theo theo dõi, kiểm tra, giám sát viên chức và lao động nhằm nâng cao đạo đức nghề nghiệp cho

viên chức và lao động của đơn vị, tuy nhiên trong giai đoạn vừa qua vẫn còn tình trạng một số viên chức và lao động hợp đồng vi phạm, cụ thể như sau:

Bảng 2.8: Thực trạng vi phạm kỷ luật và đạo đức nghề nghiệp của nhân lực BHHX quận Thanh Xuân trong giai đoạn 2016-2018

ĐVT: Người

Chỉ tiêu	ĐVT	2016	2017	2018
Tổng số cán bộ viên chức tại đơn vị	Người	63	61	60
<i>Tổng số cán bộ vi phạm kỷ luật lao động</i>	<i>Người</i>	<i>4</i>	<i>3</i>	<i>3</i>
Số nhân viên vi phạm bị nhắc nhở	Người	3	2	2
Số nhân viên vi phạm bị cắt thưởng	Người	1	1	1
Số nhân viên bị buộc thôi việc	Người	0	0	0

(Nguồn: BHHX quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội)

Trong ba năm 2016, 2017, 2018, tại BHHX quận Thanh Xuân có 10 vụ vi phạm, trong đó năm 2016 là 4 vụ, năm 2017 và năm 2018 có mỗi năm 3 vụ, tuy nhiên hình thức vi phạm chủ yếu là không chấp hành đúng nội quy làm việc, sử dụng máy tính vì việc riêng, sử dụng điện lãng phí, còn hút thuốc trong giờ làm việc và uống rượu, bia vào buổi trưa, ảnh hưởng tới hiệu quả làm việc buổi chiều nên chỉ bị xử phạt nhắc nhở và nặng là cắt thưởng chứ chưa có tình trạng vi phạm nặng đến mức phải thôi việc, hay kỷ luật.

Đa số viên chức và lao động hợp đồng tại BHHX quận Thanh Xuân có phẩm chất đạo đức tốt, có bản lĩnh chính trị vững vàng, giữ gìn được lối sống trong sáng, lành mạnh và được người dân đánh giá cao quá trình tiếp xúc với nhân dân.

Để đánh giá thái độ hành vi của viên chức và lao động hợp đồng tại BHHX quận Thanh Xuân, tác giả đã tiến hành khảo sát 100 người tổ chức và cá nhân có mối quan hệ công việc với cơ quan, kết quả đánh giá như sau:

Bảng 2.9: Kết quả đánh giá đạo đức nghề nghiệp của nhân lực BHXH quận Thanh Xuân

TT	Chỉ tiêu	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn	Tần suất đánh giá (%)				
				1	2	3	4	5
1	Phẩm chất đạo đức tốt	3,57	0,930	0,00	5,53	42,11	27,37	25,00
2	Thái độ niềm nở, nhiệt tình đón tiếp công dân	3,58	0,907	0,00	5,63	47,37	27,21	19,79
3	Tác phong làm việc chuyên nghiệp	3,60	0,927	0,00	9,47	42,11	27,37	21,05
4	Ý thức, tinh thần trách nhiệm cao trong công việc	3,51	1,009	0,00	9,84	42,84	25,26	21,05
5	Sự thống nhất cao về tư tưởng	3,68	0,000	0,00	8,42	40,00	26,32	25,26
6	Tinh thần hợp tác cao	3,62	0,000	0,00	12,63	36,84	26,32	24,21
Điểm trung bình chung				3,57				

(Nguồn: Tổng hợp từ số liệu điều tra)

Qua bảng trên cho thấy:

Về phẩm chất đạo đức của viên chức và lao động hợp đồng có 27,37% ý kiến cho rằng đội ngũ viên chức BHXH quận Thanh Xuân có phẩm chất đạo đức tốt, nhiệt huyết với công việc, tận tâm tận lực. Tuy nhiên vẫn còn 5,53% ý kiến cho họ không đồng ý với nhận định trên, theo họ phẩm chất đạo đức chỉ ở mức trung bình chứ chưa phải là tốt. Số liệu trên phản ánh một bộ phận nhỏ viên chức tại đơn vị vẫn còn thiếu tinh thần trách nhiệm, chưa nhiệt tình, tận tụy giải thích với dân khi người dân không hiểu về chính sách. Điều này, phản ánh thực trạng về một bộ phận nhỏ viên chức chưa làm tròn trách nhiệm của mình, không thường xuyên tiếp xúc, lắng nghe ý kiến nhân dân, việc giải quyết chế độ chính sách chưa kịp thời.

Về thái độ đón tiếp công dân của BHXH quận Thanh Xuân được đa số người dân đánh giá cao, với mức điểm 3,58 cao hơn mức điểm trung bình 3,57. Trong tổng số người được hỏi có 19,79% số phiếu được hỏi cho rằng thái độ đón tiếp công dân rất tốt; có 27,21% được cho là có thái độ tiếp công dân tốt; có 47,37% cho rằng thái độ đón tiếp công ở mức trung bình. Tuy nhiên còn một bộ phận chiếm 5,63% cho rằng họ chưa hài lòng với thái độ của một bộ phận nhỏ viên chức và lao động hợp đồng tại đơn vị vì còn chưa nhiệt tình hướng dẫn, giải đáp cho nhân dân.

Về tác phong làm việc của viên chức và lao động hợp đồng BHXH quận Thanh Xuân được công dân đánh giá khá cao với mức điểm trung bình 3,6. Tỷ lệ đánh giá rất tốt là 21,05%, tốt là 27,37% và khá ở tỷ lệ 42,11%, mức kém là 9,47%. Nguyên nhân tác phong làm việc của viên chức và lao động hợp đồng BHXH quận Thanh Xuân được đánh giá cao do triển khai thực hiện cơ chế liên thông một cửa trong giải quyết các thủ tục hành chính, bắt buộc viên chức và lao động hợp đồng BHXH quận Thanh Xuân phải có tác phong làm việc nhanh nhẹn, chín chu, dứt điểm nếu không sẽ gây tổn động công việc.

Về ý thức, tinh thần trách nhiệm, sự thống nhất tư tưởng trong công việc và tinh thần hợp tác của viên chức và lao động hợp đồng BHXH quận Thanh Xuân được đại đa số người dân đánh giá tốt, bên cạnh đó vẫn còn một bộ phận nhỏ nhân lực bị người dân đánh giá là thiếu ý thức tinh thần trách nhiệm (9,84%), điều đó cho thấy ý thức làm việc của một bộ phận viên chức và lao động hợp đồng BHXH quận Thanh Xuân còn thấp, đùn đẩy trách nhiệm cho nhau, tinh thần phối hợp với nhau trong thực hiện nhiệm vụ chung chưa cao.

Như vậy, phẩm chất đạo đức của viên chức và lao động hợp đồng BHXH quận Thanh Xuân hiện nay vẫn còn một số vấn đề cần phải được khắc phục. Như tinh thần, thái độ phục vụ của viên chức và lao động hợp đồng BHXH quận Thanh Xuân còn có biểu hiện của cơ chế “xin - cho”. Một bộ phận viên chức và lao động BHXH quận Thanh Xuân còn có thái độ phục vụ nhân dân chưa tốt như thiếu nhiệt tình với người dân đã làm cho một số người dân chưa hài lòng, ảnh hưởng chưa tốt đến uy tín của cơ quan. Thực trạng trên cần được khắc phục ngay để nâng cao chất

lượng đội ngũ viên chức và lao động hợp đồng BHXH quận Thanh Xuân nói riêng và làm tăng niềm tin của người dân đối với các cơ quan nói chung.

2.3. THỰC TRẠNG CÁC HOẠT ĐỘNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CỦA BẢO HIỂM XÃ HỘI QUẬN THANH XUÂN, THÀNH PHỐ HÀ NỘI

2.3.1. Thực trạng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thông qua xác định vị trí việc làm và khung năng lực

Việc xây dựng hệ thống vị trí việc làm đầy đủ của BHXH Việt Nam dựa trên cơ sở khung danh mục vị trí việc làm đã được Bộ Nội vụ phê duyệt tại Quyết định số 657/QĐ-BNV ngày 15/4/2016 và đề xuất thêm những vị trí việc làm mới, BHXH Thành phố Hà Nội đã xây dựng đề án vị trí việc làm, mô tả công việc và khung năng lực vị trí việc làm tại cơ quan. Theo đó BHXH quận Thanh Xuân gồm 64 vị trí việc làm:

Bảng 2.10: Thực trạng nhân lực BHXH quận Thanh Xuân so với vị trí việc làm

STT	Chỉ tiêu	Theo vị trí việc làm	Thực tế	Số còn thiếu so với VTVL
1	Giám đốc	1	1	0
2	Phó giám đốc	3,00	3,00	0
3	Bộ phận thu	12	10	2
4	Bộ phận sổ thẻ	11	10	1
5	Bộ phận lưu trữ	4	4	0
6	Bộ phận kế toán	5	4	1
7	Bộ phận văn thư	4	4	0
8	Bộ phận giám định BHYT	9	9	0
9	Bộ phận chính sách	11	11	0
10	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	4	4	0
	Cộng	64	60	4

(Nguồn: BHXH quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội)

Theo vị trí việc làm tại BHXH quận thanh xuân có:

- Nhóm lãnh đạo có 04 vị trí việc làm, gồm: 01 Giám đốc; 03 Phó Giám đốc;
- Nhóm cán bộ quản lý cấp phòng gồm: 16 vị trí gồm trưởng phòng thu, phó phòng thu; Trưởng phòng kế toán, bộ phận kế toán, bộ phận lưu trữ, bộ phận sổ thẻ, bộ phận giám định BHYT, bộ phận chính sách và bộ phận trả kết quả.

- Nhóm chuyên môn nghiệp vụ: gồm 44 người

Tuy nhiên đề án vị trí việc làm mới được phê duyệt cuối năm 2018 nên BHXH quận Thanh Xuân chưa tiến hành bố trí viên chức theo đúng vị trí đã được phê duyệt. Thực tế năm 2018 tại BHXH quận Thanh Xuân còn thiếu 04 vị trí việc làm so với yêu cầu, nhưng Thành phố Hà Nội hiện tại đang thực hiện chủ trương dừng tuyển dụng viên chức, công chức, chỉ xét tuyển và luân chuyển cán bộ, do đó có những vị trí việc làm còn thiếu, tạm thời chưa được bổ sung. Những vị trí hiện tại là lao động hợp đồng đang dần bị cắt bỏ theo chủ trương tinh giản biên chế của Thành phố Hà Nội, gây ra thiếu nhân lực thực hiện công tác chuyên môn và phục vụ

Mỗi vị trí việc làm có bản mô tả cụ thể: ngạch viên chức tối thiểu, ngạch viên chức tối đa, số lượng người làm việc, mô tả cụ thể từng vị trí việc làm, yêu cầu hoàn thành công việc và yêu cầu về năng lực, trình độ cụ thể. Việc xây dựng Đề án vị trí việc làm là cơ sở cho việc tuyển dụng, sử dụng và quản lý viên chức trong cơ quan. Bên cạnh đó, trên cơ sở khung năng lực của viên chức BHXH quận Thanh Xuân đánh giá thực trạng nhân lực so với khung năng lực:

**Bảng 2.11: Thực trạng nhân lực BHXH quận Thanh Xuân so với
Khung năng lực**

Nội dung	Tiêu chí	Tỷ lệ thực tế so với khung năng lực (%)
Trí lực	1.Trình độ học vấn và kiến thức	100%
	2.Kỹ năng nghề nghiệp	
	Lý luận chính trị	51,67%
	Tin học	98,30%

	Ngoại ngữ	0,95
	3.Kinh nghiệm làm việc	
	Chuyên viên và tương đương	81,00%
	Chuyên viên chính và và tương đương	12,3%
	Chuyên viên cao cấp và tương đương	6,70%
	5. Mức độ hoàn thành công việc	
	Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ	16,70%
	Hoàn thành tốt nhiệm vụ	46,70%
	Hoàn thành nhiệm vụ	36,70%
	Không hoàn thành nhiệm vụ	0%
Tâm lực	1.Phẩm chất đạo đức	
	Rất tốt	23,70%
	Tốt	31,30%
	Trung bình	43,60%
	Kém	1,40%
	2.Thái độ làm việc	
	Tích cực	93%
	Tinh thần phục vụ cao	95%
Sức khỏe	Đủ sức khỏe	99,20%

(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

Trên cơ sở đánh giá các tiêu chuẩn của nhân lực BHXH quận Thanh Xuân thực tế năm 2018 so với khung năng lực, từ đó cho thấy BHXH quận còn thiếu và yếu ở điểm nào để có kế hoạch bồi dưỡng, đào tạo nhằm nâng cao chất lượng nhân lực cho đơn vị.

2.3.2. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thông qua quy hoạch

Thực hiện Nghị quyết số 42 – NQ/TW, ngày 30/11/2004 của Bộ Chính trị (khóa IX); Kết luận số 24 – KL/TW, ngày 5/6/2012 của Bộ Chính trị (Khóa XI) về đẩy mạnh công tác quy hoạch cán bộ lãnh đạo, quản lý thời kỳ đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước nhằm chủ động chuẩn bị nguồn cán bộ chung và

cán bộ dự bị, kế cận các chức danh cán bộ lãnh đạo, quản lý đã được Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân đặc biệt quan tâm. Vì vậy, công tác quy hoạch cán bộ nói chung được thực hiện sát với thực tiễn, phù hợp với mô hình tổ chức bộ máy, với tiêu chuẩn cán bộ ứng với từng chức danh và với thực trạng đội ngũ viên chức của đơn vị. Viên chức trong diện quy hoạch đa số đảm bảo tiêu chuẩn chức danh cán bộ, được đào tạo, bồi dưỡng, rèn luyện, thử thách trong thực tiễn và được BHXH quận Thanh Xuân quản lý theo quy định. Công tác quy hoạch cán bộ tại BHXH quận Thanh Xuân đảm bảo số lượng với mỗi chức danh quy hoạch, chất lượng cán bộ đưa vào dự nguồn quy hoạch, đảm bảo tiêu chuẩn về trình độ chuyên môn nghiệp vụ, lý luận chính trị, phẩm chất đạo đức và mức độ uy tín của viên chức. Chất lượng viên chức quy hoạch được thể hiện qua bảng 2.12

Bảng 2.12: Thực trạng quy hoạch lãnh đạo BHXH quận Thanh Xuân

Đơn vị tính: Người

STT	Chỉ tiêu	Giai đoạn	
		2010-2015	2016-2020
1	Giám đốc	01	02
2	Phó Giám đốc	02	04

(Nguồn: BHXH quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội)

Theo thống kê trong bảng trên cho thấy công tác quy hoạch cán bộ lãnh đạo, quản lý từ năm 2016 đến 2020 đã có những bước chuyển biến đáng kể, quy hoạch chức danh Giám đốc tăng 01 người và chức danh Phó Giám đốc tăng 02 người trong giai đoạn này, công tác quy hoạch đã thực hiện theo nguyên tắc quy hoạch một vị trí chức danh nhiều người và một người có thể quy hoạch nhiều vị trí chức danh. Điều này chứng tỏ Ban Lãnh đạo rất chú trọng việc quy hoạch lớp cán bộ lãnh đạo, quản lý kế cận sẵn sàng bổ sung nguồn cán bộ khi có nhu cầu.

Công tác quy hoạch là cơ sở để tổ chức thực hiện tốt công tác, đồng thời những viên chức thuộc diện được quy hoạch cũng thấy được trách nhiệm của mình để cố gắng nâng cao năng lực, trình độ để đáp ứng với yêu cầu của đơn vị. Trên cơ sở quy hoạch đã chủ động xây dựng kế hoạch đào tạo, bố trí, điều động, luân chuyển, chuẩn bị đội ngũ kế cận; từng bước thực hiện việc bổ nhiệm, giới thiệu

nhân sự để bầu cử theo quy hoạch, khắc phục dần tình trạng quy hoạch mang tính hình thức. Để đánh giá công tác quy hoạch nhân lực của BHXH quận Thanh Xuân, tác giả tiến hành điều tra bằng bảng hỏi đối với 40 viên chức và lao động hợp đồng làm công tác tại đơn vị. Kết quả điều tra được thể hiện ở bảng sau.

Bảng 2.13: Đánh giá về công tác quy hoạch nguồn nhân lực của đơn vị

TT	Chỉ tiêu	Giá trị TB	Độ lệch chuẩn	Tần suất đánh giá (%)				
				1	2	3	4	5
1	Công tác quy hoạch nhân lực gắn với nhu cầu nhân lực thực tế	3,48	0,905	0,00	12,50	42,50	30,00	15,00
2	Công tác quy hoạch nhân lực thực hiện lực theo đúng quy trình	3,38	0,979	0,00	20,00	37,50	27,50	15,00
3	Công tác quy hoạch nhân lực dựa trên nhiều tiêu chí: quy mô số lượng, chất lượng, cơ cấu độ tuổi, thâm niên	3,2	0,966	0,00	30,0	27,50	35,00	7,5
4	Công tác quy hoạch nhân lực gắn với mục tiêu dài hạn	3,3	1,043	0,00	27,50	30,00	27,50	15,00
Điểm trung bình chung				3,50				

(Nguồn: Tổng hợp từ số liệu điều tra)

Qua điều tra ta thấy công tác quy hoạch nhân lực gắn với nhu cầu nhân lực thực tế và đúng quy trình được đánh giá cao đạt điểm trung bình lần lượt 3,48 và 3,38. Tuy nhiên công tác quy hoạch còn nhiều hạn chế, chưa dựa trên nhiều tiêu chí và chưa gắn với mục tiêu dài hạn, thể hiện tại mức điểm đánh giá trung bình chỉ đạt 3,2 và 3,3. Nhìn chung công tác quy hoạch cán bộ tại cơ quan BHXH quận Thanh Xuân đã được chuẩn bị công phu, thận trọng, dân chủ và chặt chẽ về quy

trình, cán bộ trong quy hoạch cơ bản đều đảm bảo điều kiện tiêu chuẩn về độ tuổi, trình độ. Tuy nhiên, công tác quy hoạch vẫn còn hạn chế là việc rà soát, đánh giá viên chức làm cơ sở cho công tác quy hoạch còn chưa tốt vẫn còn mang nặng tính hình thức.

Câu hỏi: Xin ông cho biết công tác quy hoạch cán bộ tại BHXH quận Thanh Xuân như thế nào?

Trả lời:

Hàng năm BHXH Quận đều xây dựng chương trình, kế hoạch tổ chức, phát triển nguồn nhân lực của mình trong từng thời kỳ báo cáo BHXH thành phố Hà Nội. Việc quy hoạch nhân lực sẽ tạo ra sự bình đẳng và phù hợp về tỷ lệ giữa việc quy hoạch cán bộ viên chức nữ, cán bộ viên chức có tuổi đời còn trẻ vào các chức danh lãnh đạo, quản lý của đơn vị

(Nguồn: Kết quả phỏng vấn ông Bùi Việt Cường Phó Giám đốc BHXH quận Thanh Xuân tháng 9 năm 2019)

2.3.3. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thông qua tuyển dụng và bố trí sử dụng nguồn nhân lực tại BHXH quận Thanh Xuân

- Về tuyển dụng nhân lực

Tại BHXH quận Thanh Xuân, tuyển dụng viên chức thực hiện theo quy định của Luật Viên chức, tuyển dụng căn cứ vào nhiệm vụ, vị trí việc làm và chỉ tiêu biên chế được giao. Phương thức tuyển dụng là thực hiện qua kỳ xét tuyển do Hội đồng tuyển dụng viên chức của BHXH tỉnh thực hiện theo thẩm quyền phân cấp. Thi tuyển viên chức được thực hiện qua một môn thi viết và phỏng vấn do chính Hội đồng viên chức của BHXH tỉnh chủ trì. Hiện tại, do nhu cầu công việc ngày càng tăng, BHXH quận Thanh Xuân vẫn thiếu nhân lực, tuy nhiên chủ trương của BHXH thành phố Hà Nội những năm gần đây không tuyển dụng thêm viên chức, sẽ luân chuyển cán bộ để giảm biên chế, và thon gọn bộ máy quản lý nhà nước. Do đó, nhu cầu thiếu nhưng lại không được đáp ứng kịp thời.

- Về bố trí sử dụng nguồn nhân lực

Bố trí sử dụng viên chức tại BHXH quận Thanh Xuân là một nội dung quan trọng trong công tác cán bộ. Để thực hiện tốt nội dung này đòi hỏi phải có sự phối hợp một cách khoa học với các nội dung, các khâu khác từ tuyển dụng, quy hoạch, tạo nguồn, đào tạo, bồi dưỡng, đánh giá viên chức. Vì vậy, để đánh giá thực trạng công tác này cần phải gắn với những hệ quả từ các khâu khác trong quá trình xây dựng đội ngũ viên chức. Việc bố trí phù hợp giữa vị trí công việc và trình độ chuyên môn của viên chức phù hợp với chuyên môn, nghiệp vụ, năng lực thì sẽ động viên, khuyến khích họ hăng hái với công việc và họ sẽ toàn tâm toàn ý với công việc, ngược lại nếu bố trí viên chức không phù hợp với năng lực, trình độ chuyên môn sẽ làm thui chột ý chí phấn đấu của họ, tạo ra một bộ phận viên chức thụ động trong công việc. Để đánh giá công tác bố trí sử dụng viên chức tại BHXH quận Thanh Xuân, tác giả tiến hành khảo sát, kết quả thu được như sau:

Bảng 2.14: Đánh giá về công tác bố trí sử dụng nguồn nhân lực của BHXH quận Thanh Xuân

TT	Tiêu chí	Mức độ đánh giá (%)					Giá trị trung bình
		1	2	3	4	5	
1	Bố trí nhân lực phù hợp với năng lực chuyên môn	5,00	17,5	27,50	25,00	25,00	3,48
2	Bố trí nhân lực trong bộ phận đủ về số lượng	0,00	15	30,00	30,00	25,00	3,65
3	Quản lý thời gian làm việc chặt chẽ	0,00	27,5	27,50	27,50	17,50	3,35
4	Bố trí phương tiện làm việc đầy đủ, đảm bảo an toàn	0,00	20	42,50	22,50	15,00	3,33
5	Luân chuyển nhân lực đảm bảo khách quan, căn cứ vào nhu cầu công việc các bộ phận	0,00	27,5	47,50	20,00	5,00	3,03

(Nguồn: Tổng hợp từ số liệu điều tra)

Kết quả đánh giá cho thấy công tác bố trí nhân lực được đánh giá tương đối tốt tại BHXH quận Thanh Xuân. Tiêu chí bố trí nhân lực đủ về số lượng, căn cứ vào chuyên môn được đánh giá cao, đạt điểm bình quân 3,65 và 3,48 điểm. Tuy nhiên việc quản lý thời gian làm việc chưa thật sự chặt chẽ, chỉ đạt điểm bình quân 3,35. Việc bố trí trang thiết bị cho công việc tương đối đầy đủ, được đánh giá 3,33 điểm. Việc luân chuyển nhân lực khách quan, dựa vào nhu cầu công việc được đánh giá ở mức tương đối, đạt 3,03 điểm. Vẫn còn một bộ phận lớn người được hỏi không cho rằng việc luân chuyển công tác là hợp lý.

2.3.4. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực BHXH quận Thanh Xuân thông qua đào tạo

Đề từng bước chuẩn hóa đội ngũ viên chức và lao động hợp đồng BHXH quận Thanh Xuân đã coi trọng và quan tâm đến công tác đào tạo bồi dưỡng viên chức và lao động phù hợp với đặc thù công việc tại đơn vị. Thường xuyên động viên khuyến khích viên chức nói chung và cán bộ lãnh đạo quản lý nói riêng tích cực học tập nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, lý luận chính trị, tin học, ngoại ngữ... Vì vậy, trong những năm qua trình độ, năng lực đội ngũ viên chức, lãnh đạo, quản lý tại BHXH quận Thanh Xuân đã được nâng lên, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong tình hình hiện nay, đảm bảo tiêu chuẩn khi đề bạt, bổ nhiệm.

Hàng năm, căn cứ vào mục tiêu nhiệm vụ của đơn vị, bộ phận văn thư sẽ xác định nhu cầu và mục tiêu đào tạo viên chức và lao động hợp đồng trong đơn vị, từ đó lập kế hoạch đào tạo viên chức và lao động hợp đồng cho đơn vị.

Bảng 2.15: Kế hoạch đào tạo nguồn nhân lực của BHXH quận Thanh Xuân

TT	Nội dung đào tạo	Số người			Thời lượng đào tạo	Thời gian dự kiến đào tạo
		2015	2016	2017		
1	Đào tạo chuyên môn nghiệp vụ	19	25	25	2 ngày	Tháng 3, tháng 7, 9, 11
2	Đào tạo phần mềm cấp sổ thẻ	12	13	11	2 ngày	Tháng 5, tháng 9, tháng 12
3	Đào tạo phần mềm giám định BHYT	13	15	15	2 ngày	Tháng 4, 8, 12
4	Đào tạo quản trị mạng	5	7	7	2 ngày	Tháng 2, 7
5	Lý luận chính trị	15	6	7	2 năm	Tháng 3
6	Ngoại ngữ, tin học	15	14	11	6 tháng	Tháng 5

(Nguồn: BHXH quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội)

- Kết quả đào tạo bồi dưỡng viên chức tại BHXH Quận như sau:

Bảng 2.16: Kết quả đào tạo nguồn nhân lực của BHXH quận Thanh Xuân

Đơn vị tính: người

STT	Nội dung đào tạo	Số lượt tham gia đào tạo		
		2016	2017	2018
1	Chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng, kiến thức	25	30	33
2	Lý luận chính trị	8	4	4
3	Tin học	7	3	4
4	Ngoại ngữ	5	3	8
Tổng		57	58	58

(Nguồn: BHXH quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội)

Về trình độ chuyên môn nghiệp vụ: Viên chức BHXH quận Thanh Xuân cần có trình độ chuyên môn sâu để đáp ứng yêu cầu công việc tại đơn vị. Do vậy, mỗi năm đơn vị thường cử viên chức tham gia các lớp bồi dưỡng kiến thức kỹ năng liên

quan đến khai báo nghiệp vụ bảo hiểm điện tử; Đào tạo nghiệp vụ mới trong công tác thu BHXH, BHYT, BHTN theo quyết định số 2777/QĐ-BHXH; và Công văn số 464/BHXH-KH-TC; Đào tạo, tập huấn nghiệp vụ BHXH chuyên sâu 2018...

Về lý luận chính trị: Năm 2016 đào tạo 8 người có trình độ lý luận chính trị cao cấp và trung cấp, năm 2017 đào tạo 4viên chức có trình độ LLCT và năm 2018 là 4viên chứcđược đào tạo lý luận chính trị.

Về tin học và ngoại ngữ cũng thường xuyên được lãnh đạo BHXH quận Thanh Xuân quan tâm đào tạo cho đội ngũ viên chức nhằm đáp ứng yêu cầu công việc trong thời kỳ hội nhập.

- Về hình thức đào tạo: viên chức BHXH quận Thanh Xuân tham gia các lớp đào tạo lý luận chính trị tại Trung tâm bồi dưỡng chính trị quận Thanh Xuân. Còn về chuyên môn nghiệp vụ thì liên kết với các trường mở các lớp đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ viên chức như trường Đại học Lao động Xã hội, trường Đại học Kinh tế quốc dân, Đại học Thương mại ...

- Nội dung đào tạo bồi dưỡng tập trung vào những nội dung nhất định phụ thuộc vào nhu cầu thực tiễn của công việc và kiến thức còn thiếu của viên chức ở BHXH quận Thanh Xuân.

- Tình hình kinh phí đào tạo qua các năm và chi phí đào tạo viên chức tại BHXH quận Thanh Xuân được thể hiện qua bảng

Bảng 2.17: Kinh phí đầu tư cho đào tạo, bồi dưỡng nhân lực của BHXH quận Thanh Xuân

TT	Nội dung	ĐVT	Năm		
			2016	2017	2018
1	Kinh phí đầu tư đào tạo	Tr.đồng	325	342	357
2	Tổng số CB,CC được đào tạo	Người	57	58	58
3	Kinh phí đào tạo bình quân /nhân viên	Tr.đồng	5,7	5,9	6,2

(Nguồn: BHXH quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội)

Qua bảng trên cho thấy kinh phí đầu tư cho đào tạo bồi dưỡng viên chức của BHXH quận Thanh Xuân tăng lên trong giai đoạn 2016 – 2018. Về tổng kinh phí đầu tư cho đào tạo năm 2016 là 325 triệu đồng, kinh phí bình quân cho đào tạo bồi

dưỡng một cán bộ viên chức là 5,7 triệu đồng/người. Sang năm 2017 tổng kinh phí cho đào tạo bồi dưỡng là 342 triệu đồng, bình quân một viên chức là 5,9 triệu đồng/người. Năm 2018 tổng kinh phí đã tăng lên là 357 triệu đồng và bình quân chi phí đào tạo bồi dưỡng cho một viên chức là 6,2 triệu đồng, tăng 0,3 triệu đồng/người so với năm 2017.

Những năm qua, công tác đào tạo, bồi dưỡng viên chức của BHXH quận Thanh Xuân luôn bám sát theo quy hoạch, đúng đối tượng và mục đích sử dụng. Công tác đào tạo bồi dưỡng đã làm thay đổi cơ bản chất lượng đội ngũ viên chức tại BHXH quận Thanh Xuân

Câu hỏi: Xin Bà cho biết công tác đào tạo cán bộ tại BHXH quận Thanh Xuân hiện nay như thế nào?

Trả lời:

Ban lãnh đạo BHXH Quận Thanh Xuân đã có nhận thức, tư duy tích cực về công tác đào tạo và bồi dưỡng nhân viên, nâng cao trình độ tay nghề, bồi dưỡng nghiệp vụ cho cán bộ quản lý bằng các hình thức học tập ngắn hạn, dài hạn, trong nước và quốc tế để đạt tiêu chuẩn quy định của Nhà nước

Cụ thể, những năm gần đây, Ban lãnh đạo đã chủ động kết hợp với các đơn vị cơ sở đào tạo như trường Đại học KTQD, Đại học LĐ - XH có chuyên ngành liên quan để cử cán bộ, nhân viên tham gia các khóa tập huấn, khóa đào tạo và các khóa học để nâng cao tay nghề, trình độ chuyên môn và nghiệp vụ của ngành nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người lao động và nhân dân, đáp ứng nhu cầu an sinh xã hội, tạo sự vững tin cho nhân dân.

(Nguồn: Kết quả phỏng vấn bà Bùi Thị Lưu Phó Giám đốc BHXH quận

Thanh Xuân tháng 9 năm 2019)

2.3.5. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực BHXH quận Thanh Xuân thông qua chính sách đãi ngộ

Viên chức được chi trả thù lao lao động theo chế độ chính sách của Nhà nước, được chi từ nguồn ngân sách nhà nước, chính sách tiền lương theo quy định

tại Nghị định số 204/2014/NĐ-CP ngày 14/12/2014 của Chính phủ và mức lương tối thiểu chung theo quyết định của UBND Thành phố. Chế độ nâng bậc lương được thực hiện định kỳ: Viên chức chưa xếp bậc cuối cùng của bảng lương, đạt tiêu chuẩn, điều kiện quy định (hoàn thành nhiệm vụ được giao, không vi phạm kỷ luật một trong các hình thức khiển trách, cảnh cáo, cách chức hoặc bãi nhiệm) thì 03 năm được nâng một bậc lương đối với viên chức giữ ngạch chuyên viên cao cấp, chuyên viên chính, chuyên viên và tương đương; Đủ 02 năm được nâng một bậc lương đối với viên chức giữ ngạch cán sự hoặc nhân viên. Viên chức hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ hoặc khi nghỉ hưu có thể được nâng bậc lương trước thời hạn thực hiện. Chỉ tiêu số lượng viên chức được nâng bậc lương trước thời hạn do lập thành tích là tối đa 10% so với biên chế hiện có.

- Tiền lương:

Theo quy định của Luật BHXH và Luật Bảo hiểm y tế (BHYT) thì BHXH Việt Nam là đơn vị sự nghiệp thuộc Chính phủ, có chức năng tổ chức thực hiện chế độ, chính sách BHXH, BHYT; tổ chức thu, chi, quản lý và sử dụng các quỹ BHXH, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp theo quy định của pháp luật.

Tuy nhiên, là đơn vị sự nghiệp nhưng cán bộ, viên chức ngành BHXH lại không được hưởng các chế độ phụ cấp như các ngành nghề khác (chẳng hạn: chế độ phụ cấp ưu đãi nghề đối với viên chức công tác tại các đơn vị sự nghiệp công lập; chế độ phụ cấp thâm niên nghề đối với nhà giáo).

Mặt khác, theo quy định tại Luật BHXH và Luật BHYT, chi phí quản lý của ngành BHXH Việt Nam bằng mức chi phí quản lý của cơ quan hành chính nhà nước, nhưng cán bộ, viên chức ngành BHXH lại không được hưởng chế độ phụ cấp công vụ (25%) như cán bộ, viên chức hưởng lương từ ngân sách nhà nước. Để đảm bảo ổn định thu nhập và khuyến khích cán bộ, viên chức, ngành BHXH nỗ lực phấn đấu hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 37/2012/QĐ-TTg, trong đó: quy định mức chi tiền lương bằng 1,8 lần so với chế độ tiền lương đối với cán bộ, viên chức do Nhà nước quy định (lương ngạch, bậc, chức vụ và các khoản phụ cấp, trừ phụ cấp làm đêm, làm thêm giờ).

- Tiền lương làm thêm giờ.

$$\begin{array}{ccccccc} \text{Tiền} & & \text{Tiền} & & 150\% & & \\ \text{lương làm thêm} & = & \text{lương} & \times & 200\% & \times & \text{Số giờ thực tế} \\ \text{giờ} & & \text{giờ} & & & & \text{làm thêm} \end{array}$$

Trong đó:

Mức 150 % áp dụng đối với giờ làm thêm vào ngày thường

Mức 200 % áp dụng đối với giờ làm thêm vào ngày nghỉ hàng tuần

Các đối tượng như: Bảo vệ trực theo ca, các đối tượng hưởng lương khoán không được áp dụng quy định trên.

+ Số giờ làm thêm không quá 200 giờ/01 năm

+ Trường hợp đặc biệt không quá 300 giờ/01 năm

- Chi khen thưởng: Ngoài nội dung và mức chi thực hiện theo Nghị định 42/2010/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết về Luật thi đua then thưởng.

Tiền thưởng tại BHXH quận Thanh Xuân:

Khen thưởng định kỳ các ngày 01/01, 10/03 (âm lịch), 30/4-01/5, 02/9, 8/3, 20/10 thưởng 06 tháng đầu năm hoặc đột xuất cho tập thể, cá nhân theo kết quả công tác và thành tích đóng góp phát triển đơn vị, có tinh thần tiết kiệm chống lãng phí. Thủ trưởng đơn vị quyết định việc chi khen thưởng sau khi thống nhất với tổ chức công đoàn

+ Tập thể: Từ 1.000.000đ đến 3.000.000đ

+ Cá nhân: Từ 100.000đ đến 500.000đ

Nội dung đánh giá thi đua, khen thưởng dựa trên đánh giá về mặt tư tưởng đạo đức và việc thực hiện nhiệm vụ của viên chức tại BHXH quận Thanh Xuân để làm căn cứ bình xét danh hiệu thi đua đối với cá nhân gồm: Lao động tiên tiến, Chiến sỹ thi đua cơ sở, Chiến sỹ thi đua cấp Thành phố; đối với tập thể gồm: Tập thể lao động tiên tiến, Tập thể lao động xuất sắc.

- Chi phúc lợi

BHXH quận Thanh Xuân thực hiện các chế độ phúc lợi như hiếu hỷ, trợ cấp sinh con, tặng quà cho con em viên chức và lao động hợp đồng học giỏi sống tốt. Hằng năm, BHXH quận Thanh Xuân cùng với công đoàn tổ chức tham quan, du lịch cho viên chức và lao động hợp đồng trong toàn đơn vị, tổ chức các phong trào

thể thao, văn hóa văn nghệ, giải trí động viên tinh thần cho viên chức như tổ chức thi đấu cầu lông, thi kéo co, đá bóng...Tổ chức khám sức khỏe định kỳ hàng năm cho toàn bộ viên chức và lao động hợp đồng tại đơn vị.

Bảng 2.18: Thu nhập của nhân lực tại BHXH quận Thanh Xuân

STT	Chỉ tiêu	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018
1	Tiền lương bình quân năm	78.036	94.180	105.620
2	Tiền thưởng bình quân năm	6.430	6.700	7.300
3	Các loại thu nhập khác	9.376	9.600	10.200
4	Tổng thu nhập bình quân năm	93.842	110.480	123.120
5	Tổng thu nhập bình quân triệu đồng tháng/người	7,8	9,2	10,3

(Nguồn: BHXH quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội)

Đánh giá về chế độ đãi ngộ của viên chức tại BHXH quận Thanh Xuân được thể hiện qua bảng sau:

Bảng 2.19: Đánh giá về chính sách đãi ngộ nguồn nhân lực của BHXH quận Thanh Xuân

TT	Tiêu chí	Mức độ đánh giá (%)					Giá trị TB
		1	2	3	4	5	
1	Rất hài lòng với mức thu nhập	0,00	15,0	37,50	25,00	22,50	3,55
2	Tiền lương, thưởng, phụ cấp được chi trả công bằng dựa trên kết quả thực hiện công việc	0,00	20	32,50	27,50	20,00	3,48
3	Thu nhập đảm bảo cuộc sống	0,00	5	35,00	32,50	27,50	3,83
4	Các chính sách đãi ngộ hợp lý	0,00	22,5	30,00	27,50	20,00	3,45
5	Có cơ hội thăng tiến cho nhân lực	0,00	27,5	47,50	20,00	5,00	3,03

(Nguồn: Tổng hợp từ số liệu điều tra)

Qua bảng trên cho thấy mức độ đồng ý của viên chức BHXH quận Thanh Xuân đối với mức thu nhập hàng tháng tương đối cao. Đa số viên chức và lao động

hợp đồng của BHXH quận Thanh Xuân cho rằng mức thu nhập hiện tại đảm bảo cuộc sống với mức điểm trung bình 3,83%. Tuy nhiên vẫn còn một bộ phận nhỏ chưa hài lòng về thu nhập, đãi ngộ tại đơn vị. Điều đó chứng tỏ viên chức và lao động hợp đồng tại BHXH quận Thanh Xuân vẫn còn 20% người cho rằng tiền lương, thưởng, phụ cấp được chi trả chưa công bằng chưa dựa trên kết quả thực hiện công việc mà vẫn còn mang tính dàn trải, cào bằng.

Theo bảng 2.16 mức lương bình quân của một viên chức BHXH quận Thanh Xuân là 10,3 triệu đồng, so với thu nhập của các nhân viên ngành như Hải Quan, Y tế, ngân hàng... trên địa bàn thì thu nhập của viên chức BHXH quận Thanh Xuân còn thấp. Trong khi đó hiện nay với hơn 200 nghìn người tham gia BHXH trên địa bàn Quận nên bình quân một viên chức phải phục vụ hơn 3.000 người, khối lượng công việc ngày càng áp lực và phức tạp. Chính vì vậy, một số cán bộ viên chức tại đơn vị đã xin nghỉ việc để tìm kiếm cơ hội khác tốt hơn.

Bảng 2.20 Tỷ lệ viên chức rời bỏ BHXH quận Thanh Xuân chuyển cơ quan khác trong giai đoạn 2016 - 2018

STT	Chỉ tiêu	Đơn vị tính	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018
1	Tổng số nhân lực BHXH bỏ việc, chuyển đơn vị khác	Người	2	1	1
	Trong đó				
1.1	Số người có công việc tốt	Người	1	0	1
1.2	Số người đang trong quy hoạch	Người	0	1	0
2	Tổng số nhân lực tại BHXH Q.Thanh Xuân	Người	63,00	61,00	60,00
3	Tỷ lệ Nhân lực rời bỏ đơn vị	%	3,17	1,64	1,67

(Nguồn: BHXH quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội)

Tỷ lệ viên chức rời bỏ BHXH quận Thanh Xuân năm 2016 là 3,17%, sang năm 2017 là 1,64% và năm 2018 tỷ lệ viên chức rời bỏ tổ chức là 1,67%. Tuy tỷ lệ

này không cao, nhưng số người rời bỏ đơn vị lại thường tập trung vào người có chuyên môn tốt và người đang trong diện quy hoạch, đây là mất mát đối với đơn vị.

2.3.6. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực BHXH quận Thanh Xuân thông qua đánh giá, kiểm tra và giám sát nguồn nhân lực

- Công tác đánh giá nhân lực

Thực hiện các quy chế, hướng dẫn của Trung ương và của thành phố Hà Nội về công tác đánh giá viên chức và lao động hợp đồng, đến nay BHXH quận Thanh Xuân đều nhận thức được đánh giá viên chức và lao động hợp đồng là khâu đầu tiên nhưng có tính chất quyết định trong công tác tổ chức của đơn vị. Thông qua đánh giá NNL chỉ ra những ưu điểm, khuyết điểm của NNL, giúp cho đơn vị quản lý nhân lực, quy hoạch đào tạo, bồi dưỡng, bố trí, sử dụng, khen thưởng, kỷ luật nguồn nhân lực.

Định kỳ hàng năm tại BHXH quận Thanh Xuân tiến hành đánh giá xếp loại nhân lực theo 4 loại: hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ, hoàn thành tốt nhiệm vụ, hoàn thành nhiệm vụ và không hoàn thành nhiệm vụ được giao.

Bảng 2.21: Kết quả đánh giá mức độ hoàn thành công việc của nhân lực BHXH quận Thanh Xuân, Hà Nội giai đoạn 2016 - 2018

STT	Mức độ hoàn thành	2016		2017		2018	
		SL	Tỷ lệ (%)	SL	Tỷ lệ (%)	SL	Tỷ lệ (%)
	Tổng	63	100	61	100	60	100
1	Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ	10	15,9	10	16,4	10	16,7
2	Hoàn thành tốt nhiệm vụ	28	44,4	28	45,9	28	46,7
3	Hoàn thành NV	24	38,1	23	37,7	22	36,7
4	Không hoàn thành nhiệm vụ	1	1,6	0	0,0	0	0,0

(Nguồn: BHXH quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội)

Qua kết quả đánh giá cho thấy số lượng viên chức và lao động hợp đồng đạt kết quả hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên rất cao: năm 2016 có 60,3% viên chức đạt kết quả hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên, năm 2017 có 62,3% và năm 2018 là 63,3%.

Đồng nghĩa với số lượng viên chức được đánh giá hoàn thành nhiệm vụ chiếm tỷ lệ nhỏ: năm 2016 có 38,1% viên chức được đánh giá hoàn thành nhiệm vụ, năm 2017 là 37,7% và năm 2018 là 36,7%. Với kết quả đánh giá quá cao như vậy cho thấy kết quả đánh giá chưa thực sự là thước đo kết quả hoàn thành công việc của từng cá nhân. Chỉ tiêu đánh giá mang nặng tính chủ quan của người đánh giá do chưa định lượng được các tiêu chí đánh giá. Điều này dẫn đến việc chưa tạo ra động lực thúc đẩy viên chức và lao động hợp đồng của đơn vị làm việc.

Bảng 2.22: Đánh giá về công tác đánh giá nguồn nhân lực tại BHXH quận Thanh Xuân, Hà Nội

TT	Tiêu chí	Mức độ đánh giá (%)					Giá trị trung bình
		1	2	3	4	5	
1	Đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ khách quan, công bằng	10,00	20,0	35,00	25,00	10,00	3,05
2	Phương pháp đánh giá hợp lý	12,50	17,5	30,00	27,50	12,50	3,10
3	Kết quả đánh giá thực hiện nhiệm vụ chính xác	10,00	22,5	32,50	20,00	15,00	3,08
4	Kết quả đánh giá thực hiện nhiệm vụ làm căn cứ trả lương, thưởng, cơ hội thăng tiến	0,00	17,5	37,50	22,50	22,50	3,50

(Nguồn: Tổng hợp từ số liệu điều tra)

Qua khảo sát ta thấy công tác đánh giá nhân lực ở đơn vị được đánh giá không cao, điểm bình quân các ý kiến đạt 3,05 đến 3,5 điểm. Một bộ phận lớn người được hỏi cho rằng việc đánh giá nhân lực chưa khách quan, công bằng và chính xác, phương pháp đánh giá chưa hợp lý.

- Công tác kiểm tra giám sát nguồn nhân lực BHXH quận Thanh Xuân

Nâng cao chất lượng viên chức và lao động hợp đồng còn được thể hiện qua công tác kiểm tra, giám sát viên chức và lao động hợp đồng. Nếu công tác kiểm tra,

giám sát diễn ra chặt chẽ, thường xuyên thì buộc viên chức và lao động hợp đồng trong đơn vị phải có trách nhiệm với công việc, tận tâm tận lực vì công việc. Ngược lại nếu công tác kiểm tra, giám sát thực hiện không tốt thì sẽ tạo ra những kẽ hở cho viên chức và lao động hợp đồng trong đơn vị chưa nghiêm túc, thiếu tinh thần trách nhiệm trong công việc. Kết quả kiểm tra giám sát viên chức và lao động hợp đồng tại BHXH quận Thanh Xuân giai đoạn 2016 – 2018 được thể hiện qua bảng sau:

Bảng 2.23: Kết quả kiểm tra, giám sát nguồn nhân lực tại BHXH quận Thanh Xuân, Hà Nội giai đoạn 2016 - 2018

TT	Tiêu thức	Năm 2016 (số vụ)	Năm 2017 (số vụ)	Năm 2018 (số vụ)
1	Vắng mặt không lý do	2	1	1
2	Đi muộn, về sớm	17	12	14
3	Làm việc riêng trong giờ làm việc	10	7	9
5	Rời bỏ vị trí làm việc	11	15	8
7	Sử dụng máy móc thiết bị của đơn vị vì mục đích cá nhân	4	6	3
9	Uống bia, rượu, hút thuốc lá trong giờ làm việc	2	2	1

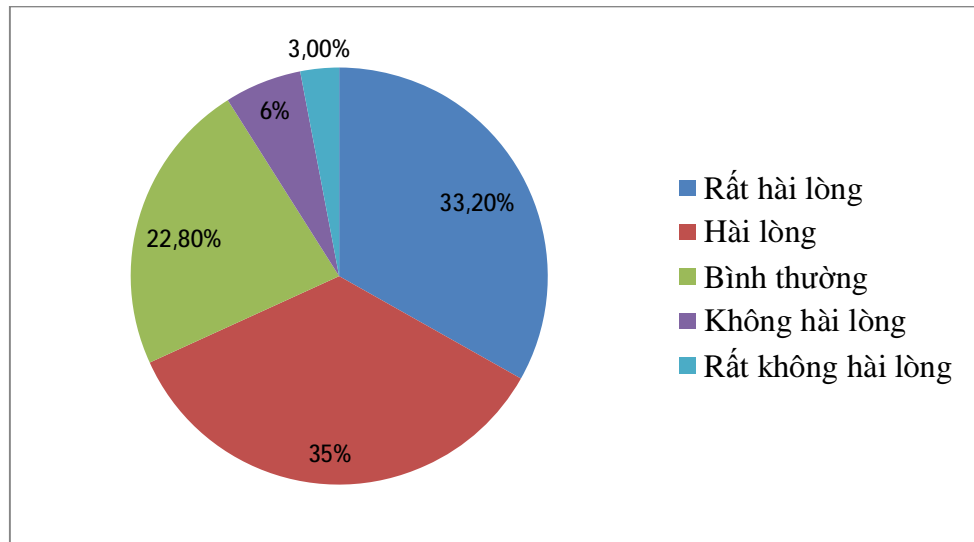
(Nguồn: BHXH quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội)

Thời gian qua, BHXH quận Thanh Xuân đã cơ bản tăng cường công tác kiểm tra, giám sát viên chức và lao động hợp đồng trong việc thực hiện các chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước và các quy chế, quy định liên quan đến viên chức, tuy nhiên vẫn còn một số phòng, đơn vị, việc kiểm tra, giám sát viên chức chưa được thường xuyên, còn hình thức dẫn đến ý thức chấp hành kỷ luật lao động của một số viên chức và người lao động hợp đồng chưa thực sự cao. Vẫn còn tình trạng vi phạm nội quy lao động.

2.3.7. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực BHXH quận Thanh Xuân thông qua đảm bảo điều kiện làm việc cho nguồn nhân lực

Để viên chức và lao động tại BHXH quận Thanh Xuân thực hiện công việc tốt, đáp ứng yêu cầu công việc thì công tác đảm bảo các điều kiện làm việc góp phần không nhỏ. Hiện nay, các phòng ban tại BHXH quận Thanh Xuân được trang bị máy vi tính, máy in, điện thoại cố định, các tài liệu chuyên môn nghiệp vụ, tủ đựng tài liệu chung của phòng ban, bàn làm việc cá nhân; các đồ dùng văn phòng phẩm được cung cấp mỗi tháng một lần như: giấy A4, giấy màu, bút chì, bút bi, dập kim, file tài liệu, kẹp giấy...

Tổng số máy tính ở các phòng ban tại BHXH quận Thanh Xuân có 13 máy tính và 8 máy in canon. Tại BHXH quận Thanh Xuân hiện có mạng cáp đồng, cáp quang, mạng 3G dung lượng lớn được cung cấp bởi các doanh nghiệp viễn thông đảm bảo 100% tỷ lệ máy tính kết nối Internet. Tác giả tiến hành khảo sát 40 viên chức và lao động hợp đồng tại đơn vị, kết quả đánh giá như sau:



Hình 2.4. Kết quả đánh giá của viên chức BHXH quận Thanh Xuân về cơ sở vật chất

(Nguồn: Qua điều tra của tác giả)

Qua kết quả khảo sát cho thấy có tỷ lệ viên chức “hài lòng” và “Rất hài lòng” về điều kiện làm việc khá cao (68,2%), có 22,8% viên chức cho rằng điều kiện làm việc “bình thường” và tỷ lệ viên chức “không hài lòng” hoặc “rất không hài lòng” với điều kiện làm việc tại BHXH quận Thanh Xuân rất thấp. Điều đó cũng

dễ hiểu vì trong những năm qua BHXH quận Thanh Xuân đã quan tâm đến việc trang bị máy móc, phương tiện phục vụ cho viên chức và lao động hợp đồng trong thực hiện nhiệm vụ. Tuy công cụ và phương tiện làm việc tại BHXH quận Thanh Xuân được cung cấp khá đầy đủ nhưng vẫn chỉ ở mức cơ bản. Trong quá trình thực hiện công việc, viên chức và lao động hợp đồng đôi khi cũng gặp không ít khó khăn với một số thiết bị đã được sử dụng quá lâu mà chưa được thay thế. Trụ sở làm việc được xây dựng từ lâu, khá chật chội, điều hòa máy lạnh chưa được duy tu bảo dưỡng thường xuyên nên vẫn xảy ra tình trạng hỏng hóc, nóng nực trong ngày hè.

2.4. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI BẢO HIỂM XÃ HỘI QUẬN THANH XUÂN

2.4.1. Kết quả đạt được

Qua phân tích, đánh giá về thực trạng chất lượng và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại BHXH quận Thanh Xuân, chúng ta có thể rút ra một số kết quả đạt được về nâng cao chất lượng đội ngũ nguồn nhân lực tại đơn vị như sau:

- Đội ngũ viên chức và lao động hợp đồng tại BHXH quận Thanh Xuân đã trưởng thành và lớn mạnh cả về lượng và về chất.

- Đa số viên chức và lao động hợp đồng tại BHXH quận Thanh Xuân có phẩm chất chính trị, đạo đức tốt, họ trung thành với lý tưởng, kiên định với mục tiêu xây dựng chủ nghĩa xã hội, tin tưởng vào sự nghiệp đổi mới của Đảng, họ có lối sống giản dị, trong sáng, am hiểu đời sống nhân dân, tâm huyết với công việc, cơ quan.

- Những năm qua trình độ của viên chức và lao động hợp đồng tại BHXH quận Thanh Xuân được nâng lên một bước. Điều đó chứng tỏ sự nỗ lực rất lớn của chính cơ quan BHXH quận Thanh Xuân tạo điều kiện thuận lợi để nâng cao trình độ cho đội ngũ nhân lực đơn vị mình. Mặt khác, cũng nói lên sự nỗ lực của bản thân các viên chức và lao động hợp đồng BHXH quận Thanh Xuân trong học tập, rèn luyện, tu dưỡng. Đến nay, trình độ học vấn của viên chức và lao động hợp đồng tại BHXH quận Thanh Xuân tăng lên. Trình độ kiến thức về lý luận chính trị, ngoại ngữ, tin học cũng được nâng lên rõ rệt.

- Cơ cấu đội ngũ viên chức và lao động hợp đồng tại BHXH quận Thanh

Xuân ngày một hoàn chỉnh hơn, đáp ứng được yêu cầu công việc trong thời kỳ hội nhập. Cơ cấu về giới tính, độ tuổi, đã thể hiện được chất lượng đội ngũ viên chức tại BHXH quận Thanh Xuân tuy chưa được hoàn thiện nhưng so với những năm trước đây thì có nhiều thay đổi theo mặt tích cực hơn rất nhiều.

Số lượng viên chức và lao động hợp đồng tại BHXH quận Thanh Xuân được học tập, đào tạo và bồi dưỡng ngày một nâng cao tuy chưa phải là hoàn toàn nhưng cũng đánh dấu một bước tiến trong quá trình nâng cao chất lượng viên chức và lao động tại đơn vị.

- Công tác bổ nhiệm viên chức và lao động hợp đồng tại BHXH quận Thanh Xuân đã đảm bảo đủ về số lượng theo chỉ tiêu đề ra và nâng cao về chất lượng. Các ứng viên ngày càng được chọn lọc kỹ càng hơn về trình độ, sức khỏe, đạo đức,...đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của công việc.

- Công tác đào tạo, bồi dưỡng viên chức và lao động hợp đồng tại BHXH quận Thanh Xuân luôn luôn được Đơn vị quan tâm, bám sát theo quy hoạch, đúng đối tượng và mục đích sử dụng.

- Chất lượng quy hoạch đội ngũ viên chức và lao động hợp đồng tại BHXH quận Thanh Xuân cơ bản đáp ứng yêu cầu, đã tạo được đội ngũ nguồn trẻ hơn, có bản lĩnh chính trị và phẩm chất đạo đức tốt, có trình độ chuyên môn, trình độ lý luận chính trị cao hơn, đảm bảo về cơ cấu độ tuổi tạo sự chuyển tiếp vững vàng, liên tục giữa các thế hệ.

2.4.2. Tồn tại và hạn chế

Quá trình nâng cao chất lượng đội ngũ viên chức tại BHXH quận Thanh Xuân còn những điểm yếu và những hạn chế cần phải được khắc phục kịp thời để có thể hoàn thiện hơn cho đội ngũ viên chức và lao động hợp đồng tại đơn vị. Những mặt hạn chế được thể hiện như sau:

- Công tác quy hoạch cán bộ viên chức có lúc còn tồn tại tình trạng nể nang, né tránh, ngại đấu tranh, phê bình, ngại nói thẳng, nói thật và xuôi chiều theo số đông, theo tập thể; đôi khi còn bị động trong giải quyết mối quan hệ giữa tiêu chuẩn và cơ cấu khi đề bạt, bổ nhiệm. Công tác quy hoạch viên chức và lao động hợp

đồng còn nhiều bất cập, chưa đảm bảo chất lượng: chưa đáp ứng yêu cầu “mở” và “động”, còn bó hẹp trong cơ quan nên chất lượng viên chức và lao động hợp đồng quy hoạch không cao. Nhiều viên chức trong quy hoạch qua nhiều năm chưa được sử dụng do nhu cầu ít, số lượng nhiều ... việc phấn đấu, rèn luyện của viên chức trong quy hoạch chưa thường xuyên. Việc đào tạo sau khi có quy hoạch chưa được quan tâm.

- Về sức khỏe: Sức khỏe của viên chức và lao động hợp đồng tại BHXH quận Thanh Xuân nhìn chung ở mức trung bình, nên phần lớn chưa đáp ứng yêu cầu cường độ làm việc trong thời kỳ CNH – HĐH.

- Về trình độ: còn số lượng lớn chưa được đào tạo cơ bản, hệ thống; đặc biệt là về lý luận chính trị dẫn đến trong công tác quản lý điều hành còn lúng túng, chất lượng, hiệu quả công tác chưa cao. Công tác đào tạo, bồi dưỡng viên chức và lao động hợp đồng chưa đồng bộ giữa chuyên môn nghiệp vụ với lý luận chính trị: viên chức và lao động hợp đồng quan tâm nhiều đến chuyên môn nghiệp vụ chưa chú trọng đến lý luận chính trị, ngại đi học, Mặt khác, kinh phí hỗ trợ viên chức và lao động hợp đồng đi học chưa được các cấp, các ngành quan tâm, do vậy có trường hợp viên chức và lao động do khó khăn về kinh phí không tham gia học tập. Nội dung chương trình đào tạo chậm được đổi mới, chưa theo kịp những chuyển biến nhanh chóng của quá trình phát triển chính trị - kinh tế - xã hội, chưa giải đáp những vấn đề bức thiết của cuộc sống thực tiễn cũng như lý luận đang đặt ra. Các chương trình bồi dưỡng nghiệp vụ nói chung còn nặng tính lý thuyết, chưa thật sự thiết thực đối với công việc của người học.

- Công tác bố trí nhân lực tại BHXH quận Thanh Xuân vẫn còn tình trạng bố trí chưa phù hợp với chuyên môn.

- Công tác đánh giá viên chức và lao động hợp đồng vẫn còn yếu: ở một số nơi vẫn còn biểu hiện chung chung, thiếu cụ thể, còn mang tính hình thức, cảm tính cá nhân trong đánh giá. Tình trạng nể nang, ngại va chạm, dĩ hoà vi quý trong phê bình còn ở một số phòng. Những vi phạm đôi khi không được phát hiện kịp thời. Do vậy, chất lượng viên chức và lao động hợp đồng được sử dụng không được cao.

- Chính sách đãi ngộ vật chất và tinh thần đối với viên chức và lao động hợp đồng ở BHXH quận Thanh Xuân chưa được quan tâm đúng mức.

2.4.3. Nguyên nhân của những hạn chế

Những tồn tại, hạn chế của đội ngũ viên chức tại BHXH quận Thanh Xuân xuất phát từ những nguyên nhân chủ yếu sau:

- Nguyên nhân bên trong BHXH quận Thanh Xuân

Thứ nhất, do lực lượng và cơ sở trang thiết bị để chăm sóc, cải thiện sức khỏe cho người dân nói chung và đội ngũ viên chức và lao động hợp đồng nói riêng ở quận Thanh Xuân vẫn còn quá thiếu thốn dẫn đến thể trạng và sức khỏe viên chức và lao động vẫn dậm chân tại chỗ.

Thứ hai, vấn đề đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ viên chức tại BHXH quận Thanh Xuân vẫn phụ thuộc nhiều vào cấp trên. Điều đó có nghĩa là khi cấp trên có chỉ tiêu hay hướng dẫn mở lớp đào tạo, bồi dưỡng thì cơ quan mới cử cán bộ viên chức đơn vị mình đi học.

Hiệu quả chính sách đào tạo, bồi dưỡng đối với viên chức vẫn còn thấp, xuất phát từ những hạn chế như: nội dung đào tạo, bồi dưỡng còn nặng về hình thức, mang tính lý luận chung, chưa có nội dung phù hợp với từng đối tượng; phương pháp giảng dạy còn nặng về thuyết trình. Đa số cán bộ viên chức tại BHXH quận Thanh Xuân đã và đang theo học theo hình thức vừa học vừa làm tuy có ưu điểm thuận lợi về học tập nhưng chất lượng đào tạo không cao. Nhiều viên chức có tuổi, ngại đi học. Thêm vào đó, là chế độ chính sách cho viên chức được cử đi đào tạo, bồi dưỡng tuy đã được điều chỉnh, bổ sung, nâng cao hơn so với trước, song còn thấp và chưa phù hợp với giá cả thị trường hiện nay. Một bộ phận không nhỏ viên chức đi học nhằm hợp thức hóa bằng cấp. Việc đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ viên chức BHXH quận Thanh Xuân chưa được thực hiện đồng bộ, mới chỉ đào tạo về lý luận chính trị và chuyên môn nghiệp vụ mà chưa chú ý bồi dưỡng về kỹ năng quản lý điều hành, tổ chức thực hiện, nhất là xử lý hững hờ trong thực tiễn. Điều đó làm cho viên chức tại cơ quan lúng túng trong việc vận dụng kiến thức đã học để giải quyết các vấn đề đặt ra trong công việc.

- Nguyên nhân bên ngoài BHXH quận Thanh Xuân

+ Chế độ chính sách tiền lương và thu nhập của viên chức không theo kịp tình hình KT - XH. Do vậy, tiền lương và thu nhập của viên chức chưa đủ nuôi sống bản thân và gia đình ở mức trung bình của xã hội, chưa tương xứng với khu vực doanh nghiệp và tư nhân.

+ Quy định về tiêu chuẩn viên chức và lao động chưa hoàn thiện, một số tiêu chuẩn về chính trị bắt buộc phải có mới được bổ nhiệm khiến việc sử dụng nhân tài bị hạn chế.

Chương 3

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NHÂN LỰC TẠI BẢO HIỂM XÃ HỘI QUẬN THANH XUÂN

3.1. ĐỊNH HƯỚNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CỦA BẢO HIỂM XÃ HỘI QUẬN THANH XUÂN, HÀ NỘI

3.1.1. Định hướng phát triển Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân đến năm 2025

Thực hiện Nghị quyết số 21- NQ/TW ngày 22/11/2012 của Bộ chính trị “Về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế giai đoạn 2012 - 2020”, Chương trình hành động số 19-CTr/TU ngày 17/04/2013 của thành phố Hà Nội, Kế hoạch thực hiện số 82/KH-UBND ngày 23/05/2013 của UBND thành phố Hà Nội, BHXH quận Thanh Xuân đề ra kế hoạch thực hiện Nghị quyết số 21-NQ/TW ngày 22/11/2012 của Bộ chính trị và đề ra một số nhiệm vụ trọng tâm trong thời gian tới như sau:

- Phần đầu hoàn thành và hoàn thành vượt mức các chỉ tiêu kế hoạch công tác hàng năm được BHXH thành phố Hà Nội giao. Không ngừng mở rộng đối tượng tham gia BHXH trên địa bàn quận tiến tới mục tiêu BHXH cho mọi NLĐ.

- Tiếp tục nâng cao nhận thức đối với toàn bộ NLĐ, toàn xã hội về BHXH, BHYT, BHTN với mục tiêu đến năm 2025 mọi người dân đều được tham gia BHYT. Đẩy mạnh công tác thông tin tuyên truyền chế độ chính sách BHXH, BHYT theo cơ chế “Đóng - Hưởng - Cộng đồng chia sẻ”, tuyên truyền giải thích để NLĐ, chủ sử dụng lao động và nhân dân hiểu, nhận thức đúng về quyền và nghĩa vụ tham gia BHXH, BHYT, BHTN từ đó tích cực, tự giác tham gia. Phần đầu mở rộng diện tích bao phủ số người tham gia BHXH hơn nữa.

- Lập kế hoạch thu sát với thực tế và phù hợp hơn với tình hình cụ thể trên địa bàn quận.

- Luôn bám sát, hướng dẫn các đơn vị về trình tự thủ tục, hồ sơ tham gia BHXH khi có thay đổi về nội dung.

- Thực hiện tốt các văn bản chỉ đạo của cấp trên về thực hiện thu BHXH.
- Tiếp tục nâng cao chất lượng nguồn nhân lực về trình độ chuyên môn và khả năng ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác thu BHXH.

Để làm tốt được những định hướng đã đề ra trong thời gian tới, BHXH quận cần thực hiện được những nhiệm vụ sau:

- Tổ chức quản lý tiền lương đóng BHXH của các đối tượng tham gia BHXH, đảm bảo xác định chính xác, đúng, đủ số phải thu BHXH, tổ chức thu BHXH theo đúng quy định của nhà nước.

- Tổ chức cấp phát và quản lý sổ BHXH cho đối tượng tham gia BHXH đầy đủ, kịp thời, theo dõi ghi sổ đầy đủ, kịp thời diễn biến tiền lương đóng BHXH cho từng người.

- Tổ chức quản lý đối tượng hưởng chế độ BHXH theo quy định của BHXH Việt Nam, đảm bảo các đối tượng được hưởng chế độ BHXH theo đúng quy định của nhà nước.

- Tổ chức chi trả lương hưu và các khoản trợ cấp BHXH cho đối tượng, đảm bảo chi đúng, chi đủ, chi kịp thời và an toàn.

- Tổ chức quản lý hồ sơ đối tượng đầy đủ thuận tiện cho việc tra cứu giải quyết khi nhà nước thay đổi chế độ.

- Chú trọng và tăng cường công tác kiểm tra, nhất là những biểu hiện vi phạm các quy định của luật BHXH đối với cán bộ viên chức trong ngành và các đơn vị sử dụng lao động, các đại lý chi trả.

- Tiếp tục rà soát sổ BHXH, kiểm tra việc cắt giảm thực hiện các chế độ BHXH và giải quyết kịp thời những đơn thư hỏi, khiếu nại, tố cáo việc thực hiện chế độ BHXH.

3.1.2. Định hướng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân

- Có một đội ngũ nhân lực nhiệt tình, có tinh thần trách nhiệm và trình độ chuyên môn cao.

- Tạo sự chuyển biến trong công tác quản lý viên chức và lao động hợp đồng. Đào tạo, xây dựng đội ngũ cán bộ lãnh đạo quản lý, điều hành và chuyên môn, nghiệp vụ chuyên sâu.

- Xây dựng đội ngũ viên chức và lao động hợp đồng có tinh thần trách nhiệm và nâng cao chất lượng lao động. Phải có sự đổi mới tư duy trong quá trình phục vụ nhân dân của mỗi viên chức và lao động hợp đồng bằng cách tiếp tục đẩy mạnh công tác đào tạo, tạo ra những chuyển biến thật sự về chất trong đội ngũ viên chức và lao động hợp đồng.

- Phần đầu nâng cao mức thu nhập cho viên chức và lao động hợp đồng BHXH quận Thanh Xuân để họ ổn định cuộc sống, yên tâm công tác.

- Nêu cao tinh thần dám nghĩ dám làm, dám chịu trách nhiệm đối với công việc được giao.

- Hoàn thiện công tác quản lý để tăng hiệu quả của việc sử dụng nguồn nhân lực. Xây dựng đội ngũ viên chức và lao động hợp đồng BHXH quận Thanh Xuân có ý thức kỷ luật, ý thức vệ sinh lao động và có tác phong công việc cao.

- Tạo sự thống nhất, đồng bộ giữa các phòng cũng như các cá nhân với nhau để tạo điều kiện trong việc điều hành hoạt động, chấm dứt tình trạng chông chéo trong giải quyết công việc.

- Tiếp tục công tác chăm lo đời sống cho viên chức và lao động hợp đồng trong đơn vị cả về vật chất lẫn tinh thần. Về vật chất, cố gắng tăng các khoản thu nhập và các khoản thu nhập khác. Về tinh thần, tổ chức các hoạt động vui chơi, giải trí, tham quan, nghỉ mát trong các dịp lễ tết. Phát huy hơn nữa phong trào thi đua người tốt việc tốt, lao động giỏi, chiến sỹ thi đua.

3.2. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI BẢO HIỂM XÃ HỘI QUẬN THANH XUÂN

3.2.1. Nâng cao hiệu quả công tác quy hoạch nguồn nhân lực cho Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân

Làm tốt công tác quy hoạch cán bộ sẽ góp phần quan trọng vào việc thực hiện mục tiêu, yêu cầu xây dựng đội ngũ viên chức và lao động hợp đồng đồng bộ, có chất lượng, đảm bảo tính kế thừa và liên tục cho BHXH quận Thanh Xuân. Quy hoạch cán bộ thể hiện chức năng lãnh đạo, định hướng, đảm bảo BHXH quận Thanh Xuân nắm chắc cán bộ, có kế hoạch tạo nguồn, đào tạo, bồi dưỡng viên chức và lao động một cách chủ động.

Để làm tốt công tác quy hoạch đội ngũ viên chức và lao động hợp đồng tại BHXH quận Thanh Xuân cần tập trung vào một số việc sau:

- Quá trình xây dựng quy hoạch nguồn nhân lực phải tuân thủ quy trình chặt chẽ, mở rộng dân chủ, khách quan trong phát hiện, giới thiệu nguồn; coi trọng khâu rà soát đánh giá nhân lực trước khi lựa chọn danh sách giới thiệu quy hoạch. Quy hoạch phải đảm bảo phương châm "mở", không khép kín trong đơn vị; chú ý phát hiện, xem xét đưa vào quy hoạch nhân tố mới, viên chức và lao động hợp đồng trẻ, viên chức và lao động hợp đồng nữ có triển vọng nhằm có sự chuyển tiếp của đội ngũ nhân lực, đảm bảo tỉ lệ viên chức và lao động trẻ, viên chức và lao động hợp đồng nữ trong quy hoạch. Chú trọng nâng cao chất lượng nhân lực đưa vào quy hoạch, đáp ứng đầy đủ điều kiện và tiêu chuẩn quy định; trong xây dựng quy hoạch cần quan tâm đến cơ cấu độ tuổi, cơ cấu lĩnh vực chuyên môn,...tuy nhiên không vì cơ cấu mà hạ thấp tiêu chuẩn nhân lực.

Quy hoạch nguồn nhân lực phải căn cứ vào việc triển khai mục tiêu, kế hoạch phát triển của BHXH quận Thanh Xuân để có quy hoạch cho phù hợp, không chỉ cho những năm trước mắt, mà cho cả những năm tiếp theo, đảm bảo sự chuyển tiếp giữa các thế hệ viên chức. Mặt khác, cũng phải căn cứ vào thực trạng của đội ngũ nhân lực, mục tiêu, tiêu chuẩn, cơ cấu của đội ngũ viên chức trong đơn vị, phân đấu mỗi chức danh cán bộ viên chức đều luôn có người dự bị thay thế được lựa chọn chu đáo, đào tạo kỹ lưỡng, chuẩn bị công phu.

- Xác định nguồn và tạo nguồn để quy hoạch viên chức.

Quy hoạch nguồn nhân lực phải có nguồn từ viên chức. Nếu không có nguồn, công tác quy hoạch nhân lực vẫn chỉ là chấp vá, thụ động. Cần nhận thức công tác quy hoạch không thể làm như trước, chỉ có việc lựa chọn quy hoạch một số cán bộ viên chức dự bị để bổ sung, thay thế, mà quan trọng hơn là chuẩn bị đội ngũ đồng bộ, đồng đảo, nhiều triển vọng cho những yêu cầu khác nhau, làm tiền đề để xây dựng, lựa chọn viên chức giỏi cho cơ quan.

Phương hướng chọn nguồn trong quy hoạch ngắn hạn là những viên chức và lao động hợp đồng trong BHXH quận Thanh Xuân có triển vọng phát triển, những

người đã được thử thách và trưởng thành trong thực tiễn hoạt động của BHXH quận Thanh Xuân. Đó là những người ít nhiều tích lũy được vốn sống, kinh nghiệm trong công tác, quản lý, đang làm việc gắn với tính chất công việc của từng chức danh quy hoạch, hoặc cùng với chức danh quy hoạch. Trách nhiệm tạo nguồn cán bộ ngắn hạn trước hết thuộc về bản thân những người lãnh đạo trong BHXH quận Thanh Xuân.

Thường xuyên kiểm tra, tổng kết nâng cao chất lượng công tác quy hoạch nhân lực. Quy hoạch nhân lực không chỉ tiến hành một lần, tình hình cán bộ viên chức luôn có biến động; cán bộ viên chức cũng còn một số mặt hạn chế, có khoảng cách với yêu cầu tiêu chuẩn về chất lượng chức danh sẽ đảm nhiệm. Vì những lẽ đó, công tác quy hoạch nhân lực phải được thường xuyên kiểm tra, rà soát, theo dõi chặt chẽ để điều chỉnh kịp thời. Phải khắc phục sự chủ quan, thỏa mãn, những biểu hiện không đúng đắn và quan niệm coi sự quy hoạch cán bộ viên chức là đã được bố trí rồi, không cần bổ sung thêm.

Thực hiện gắn quy hoạch với đào tạo, bồi dưỡng và sử dụng cán bộ viên chức. Có nhân lực dự nguồn thì phải có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng. Cán bộ viên chức được quy hoạch phải được tạo điều kiện thuận lợi để yên tâm học tập, rèn luyện nâng cao phẩm chất và năng lực để có đủ các yếu tố cần thiết theo tiêu chuẩn. Đối với những người trên 40 tuổi thì không nhất thiết phải đưa đi đào tạo mà chỉ cần bồi dưỡng, cập nhật kiến thức cơ bản cũng như đối với nghiệp vụ của từng lĩnh vực và kỹ năng thực hành.

Đối với cán bộ viên chức dưới 40 tuổi, còn trẻ, giữ các cương vị công tác khác nhau trong đơn vị cần được đưa đi đào tạo toàn diện gồm các kiến thức về lý luận chính trị, quản lý hành chính nhà nước, pháp luật, quản lý kinh tế, văn hóa - xã hội từ trung cấp, cao đẳng, đại học. Mục tiêu là chất lượng đội ngũ cán bộ viên chức được nâng lên tương đương với mặt bằng chung của Thành phố Hà Nội hiện nay.

Lập kế hoạch đào tạo nguồn đối với những cán bộ trẻ trải qua hoạt động thực tiễn ở cơ sở, có khả năng phát triển, tạo nguồn cho đội ngũ cán bộ kế cận, trước mắt nhằm thay thế ngay số cán bộ viên chức không đủ năng lực bị thoái hóa,

biên chất. Lựa chọn những cán bộ viên chức có trình độ, có năng lực, có phẩm chất, đạo đức tốt trong hàng ngũ đoàn viên thanh niên đang công tác tại BHXH quận Thanh Xuân bố trí việc làm để đào tạo, tạo nguồn cán bộ.

3.2.2. Tăng cường các biện pháp rèn luyện nâng cao thể lực cho đội ngũ nhân lực tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân

Mục tiêu của giải pháp là nhằm nâng cao thể lực cho đội ngũ nhân lực tại BHXH quận Thanh Xuân để họ có đủ sức khỏe thể chất và tinh thần hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

Muốn làm tốt điều này, BHXH quận Thanh Xuân cần đẩy mạnh hơn nữa cuộc vận động “Toàn dân rèn luyện thân thể theo gương Bác Hồ vĩ đại” trong đội ngũ nhân lực của cơ quan

Hàng năm, Công đoàn BHXH quận Thanh Xuân cần tổ chức các giải thi đấu thể thao giữa BHXH quận Thanh Xuân với các ngành khác, với các cơ quan khác hoặc trong ngành dọc với nhau giúp tinh thần thể thao được nâng cao, tăng cường sức khỏe cũng như sự giao lưu giữa các đơn vị trong ngành bảo hiểm xã hội với nhau. Ví dụ như tổ chức giải cầu lông thường niên; giải bóng chuyền hơi cho nữ nhân dịp 8/3...Ngoài ra, để kỷ niệm những ngày lễ ý nghĩa, tổ chức các giải đi bộ, hay tổ chức đạp xe vừa hưởng ứng tinh thần các ngày lễ, vừa rèn luyện sức khỏe: hưởng ứng ngày nước sạch thế giới, ngày môi trường thế giới, ngày hội Hiến máu nhân đạo...

Tổ chức định kỳ khám sức khỏe cho đội ngũ nhân lực BHXH tại những cơ sở khám chữa uy tín để kịp thời phát hiện và ngăn chặn những bệnh nguy hiểm, đe dọa sức khỏe và ảnh hưởng đến khả năng cũng như tâm lý, tinh thần làm việc của đội ngũ nhân lực.

Muốn vậy, cần phải có sự quan tâm của lãnh đạo cơ quan BHXH quận Thanh Xuân, phát động các phong trào rèn luyện sức khỏe và thể lực cho đội ngũ cán bộ công nhân viên và lao động trong đơn vị.

Sau khi thực hiện các hoạt động phát triển thể lực cho cán bộ nhân viên và lao động tại BHXH quận Thanh Xuân, phong trào thể dục & thể thao, các ngày hội

tinh thần của đội ngũ nhân lực ở quan BHXH quận Thanh Xuân sẽ được nâng lên, đảm bảo sức khỏe để làm việc, cống hiến và sẽ hạn chế số lượng nhân lực không hoàn thành nhiệm vụ hay phải nghỉ việc trước thời hạn do những vấn đề về sức khỏe yếu, không đủ sức khỏe....

3.2.3. Hoàn thiện công tác đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ nhân lực tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân

Đào tạo bồi dưỡng là một trong những nội dung có vị trí đặc biệt quan trọng nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực BHXH quận Thanh Xuân trong thời gian tới. Việc đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ viên chức phải xuất phát từ tiêu chuẩn của từng loại vị trí công việc của viên chức của Cơ quan; phải gắn với việc bố trí, sử dụng theo vị trí việc làm; tránh xảy ra tình trạng đào tạo không đúng chuyên ngành, chuyên môn nghiệp vụ. Do đó, biện pháp về đổi mới công tác đào tạo, bồi dưỡng cần tập trung vào nội dung sau:

- Đối với đào tạo

+ Hoàn thiện công tác quy hoạch đào tạo với nhiều nội dung khác nhau liên quan đến chuyên môn của viên chức và lao động hợp đồng, gắn với đặc điểm, điều kiện về trình độ năng lực của viên chức và lao động hợp đồng. Xác định nhu cầu đào tạo để xây dựng kế hoạch đào tạo cụ thể theo từng năm và cả nhiệm kỳ đảm bảo tính khả thi. Kế hoạch đào tạo phải xác định cụ thể viên chức và lao động hợp đồng cử đi đào tạo ở trường nào? Chuyên ngành nào? Lúc nào tiến hành đào tạo, đào tạo với nội dung, hình thức như thế nào? Phải rạch ròi và có tính thống nhất, khắc phục tình trạng lâu nay kế hoạch đào tạo đề ra nhưng chỉ thực hiện 55 - 60%.

+ Xác định đối tượng cần đào tạo và thời gian đào tạo một cách cụ thể, từ đó để bố trí, sắp xếp công việc của viên chức và lao động hợp đồng được thuận lợi. Đồng thời, việc đào tạo phải được dàn trải trong từng năm, khắc phục tình trạng lâu nay cứ dồn vào một thời điểm cuối năm gây khó cho việc tổ chức cũng như viên chức khó có điều kiện tham gia theo đúng kế hoạch.

+ Việc lập kế hoạch về ngân sách đào tạo cần được đổi mới, đảm bảo tính kịp thời, cụ thể là:

Thứ nhất, kế hoạch đào tạo phải được xây dựng từ năm trước phục vụ cho năm sau, khắc phục tình trạng hiện nay kế hoạch không nên xây dựng theo đúng chu trình của năm ngân sách làm cản trở kế hoạch đào tạo.

Thứ hai, kế hoạch đào tạo phải dựa vào nhu cầu công việc và khả năng cán bộ viên chức theo học các chương trình dài hạn và ngắn hạn, đặc biệt là chương trình dài hạn để nhằm đào tạo những cán bộ viên chức có năng lực, trình độ thực sự để đảm đương công tác chuyên môn tại BHXH quận Thanh Xuân.

Thứ ba, kế hoạch đào tạo phải có tính thực thi nghĩa là khi đã có kế hoạch thì bằng mọi cách phải thực hiện cho được, không vì lý khác làm ảnh hưởng đến kế hoạch đã đặt ra. Thực tế cho thấy, trong những năm qua kế hoạch đào tạo cán bộ viên chức BHXH quận Thanh Xuân có nhiều vấn đề trục trặc về ngân sách, thời gian và đối tượng viên chức đi học. Do đó cần khắc phục tình trạng này là một yêu cầu rất cấp thiết.

+ Trong quá trình đào tạo phải đảm bảo yêu cầu của các ngành, các môn học liên quan đến chuyên môn của BHXH quận Thanh Xuân để phát huy được khả năng của họ trong hoạt động thực tiễn.

- Bồi dưỡng

Công tác bồi dưỡng đối với viên chức BHXH quận Thanh Xuân cần tập trung vào nội dung sau.

+ Chương trình bồi dưỡng phải phù hợp với khả năng, trình độ thực tế của viên chức, cụ thể là: nội dung phải thiết thực để giúp viên chức bổ sung, cập nhật kiến thức. Ví dụ: Bồi dưỡng đối với viên chức quản lý về chi thì BHXH quận Thanh Xuân có thể mời các chuyên gia ở Bộ Tài chính đảm nhận chương trình này nhưng phải đòi hỏi họ đảm bảo các yêu cầu mà thực tiễn đặt ra. Thông qua đối thoại giữa giảng viên và học viên cũng như giải quyết những bài tập tình huống, trắc nghiệm liên quan đến vấn đề chuyên môn. Đồng thời, sau khi bồi dưỡng xong phải kiểm tra,

đánh giá cụ thể, phân loại nhận thức đối với từng viên chức được bồi dưỡng cũng như đánh giá trình độ của giảng viên.

+ Chương trình bồi dưỡng ngắn hạn và dài hạn cũng như tập huấn các chuyên đề liên quan đến lĩnh vực chuyên môn của BHXH quận Thanh Xuân phải được đổi mới, khắc phục tình trạng bồi dưỡng ngắn hạn thì qua loa, bồi dưỡng dài hạn thì nội dung quá dài không đúng trọng tâm, làm mất thời gian người học.

- Đào tạo lại:

Công tác đào tạo lại cho viên chức tại BHXH quận Thanh Xuân nên được tiếp tục thực hiện theo hướng:

+ Xác định đối tượng đào tạo lại một cách cụ thể và những người thuộc đối tượng này buộc họ phải đi đào tạo lại, nếu không sẽ có những biện pháp về mặt hành chính. Điều này nhằm khắc phục tình trạng hiện nay, nhiều cán bộ viên chức thuộc diện đối tượng đào tạo lại nhưng không thực hiện đúng quy định dẫn đến công tác đào tạo lại.

+ Chương trình đào tạo lại cần phải được phối hợp với các trường Đại học, các Học viện để thiết kế, bổ sung, đổi mới cho phù hợp với yêu cầu, điều kiện mới hiện nay đối với công tác bảo hiểm xã hội trong bối cảnh phát triển kinh tế thị trường và hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng sâu, rộng. Mặt khác, chương trình đào tạo lại cũng phải được tổ chức thí điểm ở phạm vi hẹp để rút kinh nghiệm, sau đó mới mở rộng diện áp dụng.

+ Trong quá trình thực hiện đào tạo lại đối với cán bộ viên chức tại BHXH quận Thanh Xuân phải đảm bảo tính thống nhất và cơ cấu các chuyên ngành hợp lý.

Chương trình đào tạo, bồi dưỡng cần phải được nghiên cứu soạn thảo công phu, khoa học trên cơ sở mục tiêu đào tạo, bồi dưỡng cập nhật thông tin và những kiến thức mới tiên tiến, hiện đại, phù hợp với sự tiến bộ của khoa học, công nghệ và đòi hỏi của nền kinh tế trong xu thế hội nhập quốc tế. Nội dung chương trình đào tạo, bồi dưỡng phải phù hợp với yêu cầu của từng chức danh, từng vị trí công tác và trình độ của cán bộ viên chức tại BHXH quận Thanh Xuân. Cần đổi mới nội dung đào tạo, bồi dưỡng theo hướng gắn chế độ bồi dưỡng theo tiêu chuẩn ngạch với

bồi dưỡng theo vị trí việc làm phù hợp với hoàn cảnh cụ thể và yêu cầu phát triển của công tác đào tạo, bồi dưỡng viên chức và lao động hợp đồng trong thời gian tới phù hợp với yêu cầu hội nhập sâu rộng vào nền kinh tế thế giới. Do vậy, nội dung chương trình đào tạo, các học viện, trường học, các cơ sở đào tạo cho đội ngũ viên chức và lao động hợp đồng tại BHXH quận Thanh Xuân, ngoài phần chung cần phải có cấu trúc chương trình với thời lượng nhiều hơn, cụ thể và thiết thực hơn cho từng lĩnh vực chuyên môn khác nhau. Trong từng nội dung đào tạo cần bổ sung mục vận dụng vào thực tế công việc của viên chức và lao động hợp đồng để họ tự học hỏi, rèn luyện năng lực thực tiễn và hình thành phương pháp làm việc của mỗi viên chức và lao động hợp đồng một cách có hiệu quả nhất. Chương trình đào tạo, bồi dưỡng cần chú trọng trang bị kỹ năng nghiệp vụ, kiến thức về lý luận chính trị, pháp luật, quản lý hành chính nhà nước, ngoại ngữ, tin học, hội nhập kinh tế theo yêu cầu của từng đối tượng viên chức và lao động hợp đồng; đặc biệt là phải thường xuyên đào tạo, đào tạo lại, bồi dưỡng kiến thức về kinh tế thị trường hiện đại, kiến thức về hội nhập kinh tế quốc tế và luật pháp, thông lệ quốc tế để tiến hành các hoạt động kinh tế đối ngoại phù hợp, hiệu quả.

Đổi mới phương thức đào tạo, bồi dưỡng. Khuyến khích phương thức tự rèn luyện và tự học trên cơ sở có sự quản lý chặt chẽ của các cơ quan chức năng. Tăng cường phối hợp, liên kết với các trung tâm đào tạo, viện, trường để đa dạng hóa loại hình đào tạo, bồi dưỡng. Kết hợp giữa đào tạo chính quy tập trung với đào tạo tại chức, giữa ngắn hạn với dài hạn, giữa trong nước và ngoài nước, giữa đào tạo ở trường lớp với đào tạo qua thực tiễn.

Tăng cường mở rộng các chương trình hợp tác quốc tế về đào tạo, bồi dưỡng chức, bám sát yêu cầu bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng, xây dựng chính sách, tổ chức, điều hành nền hành chính và hội nhập quốc tế.

3.2.4. Bố trí sử dụng hợp lý đội ngũ nhân lực tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân

Mục đích của việc bố trí, sử dụng viên chức và lao động ở BHXH quận Thanh Xuân là nhằm đảm bảo sự phù hợp cao nhất giữa yêu cầu của công việc và

năng lực của người cán bộ viên chức tại cơ quan, đảm bảo sự tương xứng giữa công việc và người thực hiện công việc. Để phát huy được năng lực, sở trường, kinh nghiệm, của viên chức và lao động ở BHXH quận Thanh Xuân cần phải bố trí, sử dụng viên chức vào các vị trí hợp lý, đúng các tiêu chuẩn quy định cho các vị trí, cần thực hiện tốt một số nội dung:

Một là, quán triệt và thực hiện nghiêm túc yêu cầu quy định về tiêu chuẩn của từng vị trí công việc; Kiên quyết không bố trí mới những người không đủ tiêu chuẩn bằng cấp chuyên môn, nghiệp vụ vào các vị trí công việc. Kiên quyết loại bỏ những, cán bộ viên chức có bản lĩnh chính trị không vững vàng, dao động cơ hội, những kém về phẩm chất đạo đức, tư cách lối sống; những yếu về năng lực (không có khả năng hoàn thành nhiệm vụ trong hai năm liên tục) ra khỏi cơ quan nhằm làm trong sạch bộ máy cơ quan.

Hai là, chính sách bố trí sử dụng viên chức phải tạo sự ổn định công việc một cách tương đối theo hướng chuyên môn hoá nhằm phát huy năng lực, sở trường của từng viên chức và lao động hợp đồng. Mặt khác, BHXH quận Thanh Xuân phải thường xuyên quan tâm xem xét bổ sung, điều chỉnh công việc một cách hợp lý hoặc phân công, bố trí lại, luân chuyển giữa các bộ phận để tránh sự nhàm chán, tăng sự hứng thú, phát huy hết khả năng, tạo động lực làm việc cao nhất cho từng viên chức và lao động thực hiện tốt công việc được giao.

Ba là, khi giao nhiệm vụ, công việc cho viên chức và lao động hợp đồng phải gắn trách nhiệm với quyền hạn, thẩm quyền nhất định đảm bảo thực hiện tốt công việc được BHXH quận Thanh Xuân giao.

Bốn là, trong bố trí sử dụng cần tạo điều kiện và cơ hội phát triển bình đẳng cho mọi viên chức và lao động hợp đồng. Cơ hội phát triển của viên chức và lao động hợp đồng là những khả năng thăng tiến có thể nắm giữ những vị trí nhất định trong cơ quan. Khi người viên chức và lao động hợp đồng nhìn nhận được những cơ hội thăng tiến trong công việc, thì có động lực làm việc mạnh mẽ để đạt những mục đích của mình.

Năm là, nên luân chuyển những viên chức và lao động hợp đồng có năng lực, phẩm chất đạo đức tốt vào BHXH quận Thanh Xuân. Nên ưu tiên các viên chức và lao động hợp đồng trẻ có năng lực tốt luân chuyển về các bộ phận chuyên môn sâu ở cơ quan tạo bước đột phá về tác phong, cách thức làm việc ở cơ quan. Cần làm tốt công tác tư tưởng cho viên chức và lao động hợp đồng được luân chuyển, tạo sự đoàn kết, thống nhất cao giữa bộ phận đi và bộ phận chuyển đến.

Sáu là, phải có kế hoạch cụ thể, chặt chẽ về luân chuyển viên chức và lao động hợp đồng giữa các phòng ban trong đơn vị. Tiến hành luân chuyển một cách thận trọng, kỹ lưỡng, có bước đi thích hợp, tránh tình trạng gây xáo trộn cơ quan lớn, làm ảnh hưởng đến hoạt động của cơ quan.

Đồng thời cần có chính sách khen thưởng, kỷ luật kịp thời để động viên, khuyến khích tự giác làm việc, có thái độ phục vụ nhân dân tận tụy, thực sự là cầu nối giữa Nhà nước với đối tượng chính sách. Tạo điều kiện về mọi mặt để bố trí đúng vị trí phát huy được năng lực, sở trường để hoàn thành nhiệm vụ một cách cao nhất, đồng thời có sự giúp đỡ nhau để cùng hoàn thành nhiệm vụ của cả cơ quan; những viên chức và lao động hợp đồng trong diện quy hoạch được cử đi đào tạo, bồi dưỡng sau khi trở về phải được xem xét bố trí đúng vị trí đã quy hoạch.

3.2.5. Chú trọng hoạt động đánh giá nguồn nhân lực tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân

Mục đích của việc nâng cao chất lượng đội ngũ viên chức và lao động hợp đồng tại BHXH quận Thanh Xuân là bảo đảm có được một đội ngũ viên chức và lao động hợp đồng tại đơn vị có thể thực hiện được mục tiêu tạo cuộc sống ấm no, hạnh phúc cho nhân dân, góp phần ổn định chính trị, xã hội, nâng cao hiệu quả hoạt động sản xuất kinh doanh. Quan điểm này vừa là mục đích cần đạt được, vừa là căn cứ để thực hiện các nội dung của công tác trong giai đoạn tới. Một trong những nội dung thể hiện rõ nhất và gắn chặt với quan điểm này, đó là công tác đánh giá. Để nâng cao chất lượng viên chức và lao động hợp đồng trong thời kỳ mới, sự cần thiết phải thực hiện những đánh giá đặc biệt hơn và sử dụng chiến lược về sự hài hòa giữa công việc và phúc lợi. Việc đánh giá viên chức và lao động hợp đồng nhất thiết phải lấy hiệu quả công việc, hiệu quả kinh tế, xã hội làm thước đo cơ bản, mang tính

quyết định... Từ đó xác định được chính xác hơn về chất lượng đội ngũ viên chức và lao động hợp đồng tại đơn vị.

Trong công tác tổ chức, đánh giá viên chức và lao động hợp đồng là khâu đặc biệt quan trọng và đây cũng là khâu khó khăn, phức tạp, rất dễ rơi vào ý kiến chủ quan dẫn đến đánh giá sai. Do vậy, công tác đánh giá viên chức và lao động hợp đồng tại BHXH quận Thanh Xuân giai đoạn tới cần tập trung hoàn thiện theo hướng:

- Đánh giá phải căn cứ vào hiệu quả hoạt động thực tiễn của viên chức. Đánh giá về trình độ chuyên môn, nghiệp vụ là đánh giá về tài năng của viên chức. Khi đánh giá về vốn kiến thức, năng lực tư duy khoa học của viên chức không nên chỉ xem xét bằng cấp, học hàm, học vị chung chung, mà cần xem về học lực, trình độ chuyên sâu, kết quả lao động, năng lực tư duy khoa học. Với lãnh đạo, quản lý cần đánh giá tính miễn cảm chính trị, năng lực tư duy khoa học, khả năng vận dụng, tổ chức, kiểm tra, tổng kết, khả năng dùng người... Một bộ phận viên chức hiện nay còn chạy theo bằng cấp là do ảnh hưởng của cách đánh giá lỗi thời.

- Đánh giá nguồn nhân lực tại BHXH quận Thanh Xuân phải được xem xét trong một quá trình. Khi đánh giá viên chức và lao động hợp đồng không thể chỉ xét tại một thời điểm, một thời gian ngắn hoặc chỉ thấy hiện tại, mà cần đánh giá một quá trình công tác. Muốn đánh giá viên chức chính xác, không phải một lần mà cần đánh giá theo chu kỳ, đây là yếu tố thường xuyên trong quá trình quy hoạch, luân chuyển, đào tạo và bố trí sử dụng viên chức và lao động hợp đồng tại đơn vị. Vì vậy, lãnh đạo BHXH quận Thanh Xuân được giao nhiệm vụ đánh giá viên chức phải có kế hoạch thật chặt chẽ, hợp lý trong công tác đánh giá, phải có các bước đánh giá phù hợp, khoa học, phải hợp lực với nhiều người, tham khảo kỹ về ý kiến số đông trong đánh giá viên chức và lao động hợp đồng.

Đánh giá viên chức và lao động hợp đồng tại BHXH quận Thanh Xuân phải sử dụng nhiều phương thức khác nhau và cách phân tích nhìn nhận nhiều chiều cạnh - đa diện để có sự đánh giá một cách chính xác, trung thực. Vì vậy cần phải quan tâm thực hiện các nội dung sau:

+ Đánh giá về hiệu quả công việc của viên chức tại đơn vị phải căn cứ vào kết quả thực hiện các chức năng, nhiệm vụ được tổ chức giao.

+ Đánh giá hiệu quả thực thi các văn bản Nhà nước liên quan đến BHXH

+ Đánh giá khả năng thu thập, xử lý thông tin và phân tích, tổng hợp để rồi có quyết định đúng đắn, phù hợp.

+ Đánh giá về phương pháp quản lý như: xem xét tính năng động, sáng tạo, dám nghĩ dám làm, dám chịu trách nhiệm của đội ngũ viên chức và lao động hợp đồng tại BHXH quận Thanh Xuân .

- Thật sự dân chủ, công khai, minh bạch trong đánh giá nhân lực tại BHXH quận Thanh Xuân. Nhiệm vụ mà viên chức đơn vị phụ trách thường liên quan đến nhiều việc, nhiều người. Do vậy, khi đánh giá các viên chức, bên cạnh ý kiến nhận xét của lãnh đạo của cơ quan tham mưu, còn phải coi trọng ý kiến của tập thể và ý kiến của đông đảo quần chúng thông qua hình thức khảo sát ý kiến đánh giá của người dân về thực hiện nhiệm vụ của viên chức và lao động hợp đồng.

- Việc đánh giá viên chức và lao động hợp đồng phải khách quan, công tâm; phải dựa vào chất lượng, hiệu quả hoàn thành chức trách, nhiệm vụ được giao làm thước đo để đánh giá. Đánh giá viên chức trước khi bổ nhiệm và hết nhiệm kỳ phải chú trọng đến tính lịch sử, toàn diện, cụ thể, phát triển; đề cao vai trò của người đứng đầu trong việc nhận xét, đánh giá viên chức dưới quyền. Xây dựng qui chế để các đồng nghiệp, các nhân dân cùng tham gia nhận xét, đánh giá, phê bình viên chức và nâng cao chất lượng đội ngũ viên chức tại BHXH quận Thanh Xuân.

3.2.6. Đổi mới chính sách đãi ngộ nguồn nhân lực tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân

- Đối với chính sách tiền lương, các khoản phụ cấp.

Hiện nay, thu nhập tiền lương và các khoản phụ cấp của viên chức và lao động hợp đồng tại BHXH quận Thanh Xuân so với mặt bằng chung đối với cơ quan nhà nước là không thấp, tuy nhiên so với khối doanh nghiệp bên ngoài thì chưa thực sự tương xứng với năng lực, trình độ và chất xám bỏ ra, hơn nữa xã hội ngày càng phát triển, nhu cầu chi tiêu nhiều, nhưng tốc độ tăng lương chậm. Do đó, lãnh đạo

BHXH quận Thanh Xuân cần nghiên cứu đề bổ sung thêm một số chính sách đề xuất với BHXH thành phố Hà Nội nhằm tăng thu nhập cho đội ngũ này trên cơ sở vận dụng chính sách Trung ương phù hợp với tính đặc thù và sự khác biệt của viên chức BHXH quận Thanh Xuân, cụ thể như:

+ Cần thực hiện khoán chi thường xuyên cho cơ quan nhằm đạt được 3 mục tiêu: tinh giản bộ máy; thực hiện đúng chức năng nhiệm vụ được giao; tăng thu nhập cho viên chức và lao động hợp đồng tại BHXH quận Thanh Xuân.

+ Quan tâm thực hiện chính sách hỗ trợ viên chức và lao động hợp đồng khi gặp khó khăn do bệnh tật hoặc các thiên tai gây ra để giảm một phần khó khăn cho họ.

+ Trên cơ sở các chính sách hiện nay của Trung ương, của ngành và điều kiện thực tế ở BHXH quận Thanh Xuân: cần xây dựng chính sách, chế độ cho phù hợp; tiếp tục rà soát, bổ sung các chính sách hiện hành đối với như: chế độ thăm hỏi, khám chữa bệnh, nghỉ dưỡng, tang lễ, nhà ở; chính sách thu hút sinh viên tốt nghiệp đại học xuất sắc về công tác; chính sách đào tạo, bồi dưỡng; thi đua khen thưởng, kỷ luật; xây dựng cơ chế, chính sách theo hướng người có đóng góp, có thành tích, cống hiến phải có thu nhập cao hơn; chính sách khuyến khích thôi việc, nghỉ hưu sớm do sức khỏe, trình độ năng lực không đáp ứng yêu cầu...

+ Thực hiện chính sách bảo hiểm toàn diện ngoài chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm hưu trí, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thân thể cho viên chức trong quá trình làm việc hoặc đi lại gặp những trục trặc xảy ra mà không lường trước được.

- Thực hiện chính sách thu hút nhân tài, phát triển tài năng.

- Xây dựng các chương trình, dự án để đầu tư nhà ở cho điều động, luân chuyển. Nghiên cứu chính sách phụ cấp cho đội ngũ viên chức và lao động hợp đồng tại BHXH quận Thanh Xuân được điều động, luân chuyển;

- Hằng năm trong dự toán ngân sách của cơ quan, phải bố trí kinh phí đảm bảo cho các khâu của công tác nâng cao chất lượng viên chức và lao động hợp đồng tại BHXH quận Thanh Xuân.

3.2.7. Nâng cao đạo đức cho nguồn nhân lực tại Bảo hiểm xã hội quận

Thanh Xuân

Thứ nhất, Nâng cao năng lực chuyên môn nhằm đáp ứng công việc được giao của viên chức và lao động hợp đồng tại BHXH quận Thanh Xuân một cách hiệu quả (đạo đức nghề nghiệp).

Trên từng lĩnh vực chuyên môn cụ thể gắn với vị trí việc làm cụ thể phải có một khung năng lực riêng cho từng vị trí việc làm đó. Khung năng lực sẽ chỉ ra yêu cầu đòi hỏi phải có cho từng cá nhân đảm nhận vị trí công vụ đó. Nếu ai không đáp ứng yêu cầu đòi hỏi sẽ: Phải tự rèn luyện với sự hỗ trợ của nhà nước để có đủ năng lực trong khoảng thời gian nhất định (không quá 6 tháng); Nếu không đáp ứng đủ yêu cầu, sẽ phải chuyển chuyên đến vị trí khác, thấp lương hơn; các chế độ khác thấp hơn; Phải làm cho tất cả viên chức và lao động hợp đồng đảm nhận các vị trí việc làm đáp ứng ngay yêu cầu đòi hỏi để làm việc. Tuyệt đối loại bỏ quan niệm cho “nợ tiêu chuẩn”.

Thứ hai, Nâng cao ý thức chấp hành nghiêm chỉnh pháp luật quy định trong quá trình thực hiện nhiệm vụ của viên chức và lao động hợp đồng.

Ý thức chấp hành chuẩn mực pháp lý quy định khi thực hiện nhiệm vụ, không phải một hay vài ngày có được. Cũng không thể làm theo phong trào để viên chức và lao động hợp đồng có ý thức chấp hành chuẩn mực pháp lý khi thực hiện nhiệm vụ. Phải đòi hỏi viên chức mọi nơi, mọi lúc, cả trong đời sống xã hội, cộng đồng phải có ý thức pháp luật. Xây dựng pháp luật về đạo đức nghề nghiệp đòi hỏi không chỉ “ngoan” trong khuôn viên “công sở, nơi làm việc”, mà phải thể hiện trong cuộc sống hàng ngày. Viên chức và lao động hợp đồng khi ra bên ngoài xã hội vi phạm pháp luật, phải coi đó là “tình tiết tăng nặng” trong xử lý kỷ luật viên chức. Viên chức và lao động hợp đồng phải “viết cam kết, như là lời thề đạo đức nghề nghiệp”. Làm việc trên lĩnh vực nào, sẽ tuyệt đối không vi phạm pháp luật trên lĩnh vực đó.

Thứ ba, Bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp, ứng xử với công dân trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

Một trong những yếu tố tạo nên sự không thiện cảm, không hài lòng của công dân đối với viên chức và lao động hợp đồng tại BHXH quận Thanh Xuân chính là sự hạn chế, yếu kém trong giao tiếp, ứng xử với công dân khi họ đến làm

việc với viên chức tại cơ quan. Những hành vi ứng xử, giao tiếp, trong không ít trường hợp do không được hướng dẫn, huấn luyện về kỹ năng giao tiếp: Cách giải thích với những công dân có khó khăn về tài chính; Cách hướng dẫn thủ tục hành chính; Thái độ tiếp công dân. Phải đưa vào chương trình bồi dưỡng hàng năm (5 ngày) nội dung rèn luyện kỹ năng giao tiếp.

Thứ tư, Xây dựng cơ chế xử lý nghiêm khắc vi phạm đạo đức nghề nghiệp và khen thưởng xứng đáng việc tuân thủ nghiêm chỉnh pháp luật.

Khen thưởng và xử lý vi phạm kỷ luật đã được quy định trong Luật viên chức. Tuy nhiên, trên thực tế những quy định đó ít tạo nên động lực để cán viên chức và lao động hợp đồng thực hiện tốt nhiệm vụ được giao; đồng thời viên chức và lao động hợp đồng chưa thực sự “lo ngại” khi vi phạm kỷ luật. Cần có chế tài cụ thể hơn về khen thưởng và xử lý vi phạm kỷ luật. Về nguyên tắc, như là lời thề đạo đức nghề nghiệp, tất cả viên chức và lao động hợp đồng vi phạm pháp luật không có thể ở lại cơ quan. Kiên quyết xử lý ngay vi phạm chuẩn mực pháp lý về thực thi công vụ; thi hành pháp luật. Đồng thời có cơ chế khen thưởng xứng đáng cho những ai “chấp hành nghiêm chỉnh chuẩn mực pháp lý”, bằng cả vật chất lẫn tinh thần.

3.2.8. Tăng cường đầu tư cơ sở vật chất cho đội ngũ nhân lực tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân

Trong điều kiện kinh tế hiện nay, ngân sách dành cho các đơn vị sự nghiệp còn hạn hẹp, cùng với nhiều bất cập trong các quy định hành chính, việc trang bị điều kiện làm việc, cơ sở vật chất cho viên chức và lao động hợp đồng nói chung còn hạn chế. Để khắc phục được những hạn chế này còn phụ thuộc vào nhiều yếu tố khách quan như điều kiện phát triển kinh tế - xã hội, mức sống của dân cư, sự đồng bộ của cơ chế chính sách Nhà nước, trình độ quản lý chung ... Đây là những vấn đề có tính lâu dài, phải thực hiện theo lộ trình từng bước, theo từng giai đoạn cụ thể trên cơ sở tạo ra tiền đề cơ sở vật chất cần thiết cho viên chức và lao động hợp đồng làm việc.

Con người sống và làm việc có những nhu cầu khác nhau, có nhu cầu vật chất, nhu cầu tinh thần, có nhu cầu xã hội cũng như nhu cầu hoạt động, làm việc. Đó là những đòi hỏi khách quan của mọi con người đảm bảo sự tồn tại và phát triển của họ trong những điều kiện nhất định. Động cơ chính là sức mạnh bên trong thúc

đẩy con người hoạt động, chỉ đạo hành vi và làm gia tăng lòng quyết tâm bền bỉ giành lấy mục tiêu. Như vậy, động cơ làm việc là sự sẵn sàng dồn tâm trí, sức lực theo đuổi mục tiêu của tổ chức để đáp ứng, thỏa mãn những nhu cầu cá nhân. Những động cơ làm việc cá nhân phục vụ mục tiêu chung, có lợi cho tổ chức, cho xã hội, đem lại những điều tốt đẹp cho mọi người được xem là những động cơ trong sáng, tốt đẹp.

Có 03 yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng thực hiện công việc của viên chức và lao động hợp đồng là năng lực thực hiện công việc, điều kiện tổ chức làm việc và sự động viên khuyến khích viên chức và lao động làm việc. Như vậy, sự động viên khuyến khích viên chức và lao động hợp đồng làm việc là một trong những yêu cầu quan trọng tác động trực tiếp đến chất lượng, hiệu quả công việc.

3.3 MỘT SỐ KIẾN NGHỊ NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI BẢO HIỂM XÃ HỘI QUẬN THANH XUÂN

3.3.1. Kiến nghị đối với Nhà nước

Một là, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực chính là nâng cao năng lực của con người về mọi mặt. Vì vậy, mọi chủ trương, chính sách, pháp luật của Nhà nước phải hướng đến mục tiêu vì con người, phát triển con người, đảm bảo thực hiện, bảo vệ quyền con người.

Thường xuyên tiến hành rà soát lại chiến lược, quy hoạch phát triển từng ngành, trong đó có BHXH đề phù hợp với tình hình phát triển kinh tế - xã hội mới. Nâng cao chất lượng công tác xây dựng chiến lược và quy hoạch, khắc phục tình trạng chiến lược và quy hoạch mang tính chủ quan, thiếu tính thực tế và tính khả thi.

Hai là, nâng cao nhận thức của các cấp, các ngành và toàn xã hội về các chính sách, pháp luật của Nhà nước về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

Ba là, tiếp tục đổi mới quản lý Nhà nước: Tập trung hoàn thiện bộ máy phát triển nguồn nhân lực, đổi mới phương pháp quản lý, nâng cao năng lực, hiệu lực và hiệu quả hoạt động bộ máy quản lý về phát triển nguồn nhân lực. Đổi mới các chính sách, cơ chế, công cụ phát triển và quản lý nguồn nhân lực bao gồm các nội dung về môi trường làm việc, chính sách việc làm, thu nhập, bảo hiểm, bảo trợ xã hội, điều

kiện nhà ở và các điều kiện sinh sống, định cư, chú ý các chính sách đối với bộ phận nhân lực chất lượng cao, nhân tài.

Bốn là, đảm bảo nguồn lực tài chính: Phân bổ và sử dụng hợp lý Ngân sách Nhà nước dành cho phát triển nhân lực quốc gia đến năm 2020. Cần xây dựng kế hoạch phân bổ ngân sách nhà nước theo hướng tập trung đẩy mạnh thực hiện các chương trình, dự án đào tạo theo mục tiêu ưu tiên và thực hiện công bằng xã hội. Đẩy mạnh xã hội hoá để tăng cường huy động các nguồn vốn cho phát triển nhân lực. Nhà nước có cơ chế, chính sách để huy động các nguồn vốn của người dân đầu tư và đóng góp cho phát triển nhân lực bằng các hình thức: (I) Trực tiếp đầu tư xây dựng cơ sở giáo dục, đào tạo, cơ sở y tế, văn hoá, thể dục thể thao; (II) Hình thành các quỹ hỗ trợ phát triển nguồn nhân lực, huy động, phát huy vai trò, đóng góp của doanh nghiệp đối với sự phát triển nhân lực; (III) Đẩy mạnh và tạo cơ chế phù hợp để thu hút các nguồn vốn nước ngoài cho phát triển nhân lực Việt Nam. Sử dụng hiệu quả các nguồn vốn của nước ngoài hỗ trợ phát triển nhân lực (ODA); (IV) Thu hút đầu tư trực tiếp (FDI) của nước ngoài cho phát triển nhân lực (đầu tư trực tiếp xây dựng các cơ sở giáo dục, đào tạo, bệnh viện, trung tâm thể thao..).

Năm là, đẩy mạnh cải cách giáo dục: Đây là nhiệm vụ then chốt, là quốc sách hàng đầu để phát triển nhân lực Việt Nam trong giai đoạn từ nay đến 2020 và những thời kỳ tiếp theo. Một số nội dung chính trong quá trình đổi mới hệ thống giáo dục và đào tạo Việt Nam bao gồm: (I) Hoàn thiện hệ thống giáo dục theo hướng mở, hội nhập, thúc đẩy phân tầng, phân luồng, khuyến khích học tập suốt đời và xây dựng xã hội học tập; (II) Mở rộng giáo dục mầm non, phổ cập giáo dục tiểu học và trung học cơ sở với chất lượng ngày càng cao. Phát triển mạnh và nâng cao chất lượng các trường dạy nghề và đào tạo chuyên nghiệp. Quy hoạch và thực hiện quy hoạch mạng lưới trường đại học, cao đẳng và dạy nghề trong cả nước; (III) Đổi mới mạnh mẽ nội dung, chương trình, sách giáo khoa phổ thông, khung chương trình đào tạo ở bậc đại học và giáo dục nghề nghiệp, phương pháp dạy và học ở tất cả các cấp theo hướng phát huy tư duy sáng tạo, năng lực tự học, tự nghiên cứu, tăng thời gian thực hành, tập trung vào những nội dung, nâng cao chất lượng đào

tạo ngoại ngữ; (IV) Đổi mới phương pháp dạy và học ở tất cả các cấp học, bậc học. Thực hiện kiểm định chất lượng giáo dục, đào tạo ở tất cả các bậc học. Cải cách mục tiêu, nội dung, hình thức kiểm tra, thi và đánh giá kết quả giáo dục và đào tạo, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin; (V) Đổi mới chính sách đối với nhà giáo, cán bộ quản lý giáo dục; nâng cao chất lượng nghiên cứu và ứng dụng khoa học và công nghệ vào giáo dục và đào tạo; (VI) Phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, nhất là nguồn nhân lực chất lượng cao là một đột phá chiến lược. Chú trọng phát hiện, bồi dưỡng, phát huy nhân tài, đào tạo nhân lực cho phát triển kinh tế tri thức.

3.3.2. Kiến nghị đối với Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội

- Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội cần tăng cường thêm nhân lực thực sự có chuyên môn, năng lực cho Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân đặc biệt là ưu tiên lao động là nam giới để đáp ứng nhu cầu công việc cho cơ hoàn thành chỉ tiêu, nhiệm vụ được giao, nâng cao hiệu quả hoạt động.

- Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội cũng nên thường xuyên tổ chức các khóa tạo tạo ngắn hạn, dài hạn cho viên chức và lao động hợp đồng của các cơ quan thành viên nói chung và Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân nói riêng có cơ hội học tập chuyên môn nghiệp, nâng cao trình độ chuyên ngoại ngữ, công nghệ thông tin nhằm đáp ứng yêu cầu hội nhập của thị trường. Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội cần nhìn nhận đúng năng lực, trình độ từng cán bộ và có chính sách đại ngộ, ưu đãi thích đáng để họ có thể toàn tâm, toàn ý đóng góp công sức vào sự phát triển chung của Cơ quan.

- Cần tạo môi trường làm việc tốt cho viên chức và lao động hợp đồng tại cơ quan: Môi trường làm việc tốt là một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự phát triển của viên chức và lao động hợp đồng trong đơn vị, quyết định đến chất lượng, hiệu quả hoạt động. Trong bối cảnh cạnh tranh khốc liệt, áp lực về hoàn thành các kế hoạch thu, chi do Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội giao hàng năm, do áp lực công việc đã dẫn đến lãnh đạo cơ quan bị áp lực do vậy siết chặt quy chế, nâng cao cường độ công việc, yêu cầu cán bộ đi làm vào thứ 7. Đã dẫn đến tình

trạng nhân sự của đơn vị giảm hiệu quả làm việc. Do vậy tạo cho viên chức và lao động hợp đồng Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân một môi trường làm việc chuyên nghiệp nhưng thân thiện là điều cần thiết để thúc đẩy viên chức và lao động hợp đồng nâng cao hiệu quả công việc.

- Cần có chế độ đãi ngộ hợp lý với viên chức và lao động hợp đồng có trình độ chuyên môn, có năng lực. Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân cần có chế độ khen thưởng, đãi ngộ viên chức và lao động hợp đồng của mình để tránh chảy máu chất xám, nâng cao hiệu quả hoạt động của đơn vị trong thời gian tới.

KẾT LUẬN

Nhìn chung, chất lượng nguồn nhân lực trong một tổ chức được thể hiện ở kết quả làm việc của họ, sự cống hiến của họ cho tổ chức, ở sự vững mạnh của tổ chức trong nền kinh tế hội nhập và điều này được quyết định bởi trình độ, thái độ, ý thức, tinh thần làm việc của đội ngũ nhân lực đó.

Trên cơ sở lý thuyết và phân tích thực tế chất lượng nguồn nhân lực tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân cho thấy những vấn đề còn tồn tại trong chất lượng nhân lực và nâng cao chất lượng nhân lực của cơ quan. Bằng việc phân tích và đánh giá chất lượng nhân lực Học viên đã đưa ra một số giải pháp góp phần nâng cao chất lượng nhân lực cho phù hợp với tình hình thực tế và những định hướng trong tương lai nhằm góp phần khắc phục những mặt mà Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân còn hạn chế. Các giải pháp đó là:

- Nâng cao hiệu quả công tác quy hoạch nguồn nhân lực cho Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân;
- Hoàn thiện công tác đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ nhân lực tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân;
- Bố trí sử dụng hợp lý đội ngũ nhân lực tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân;
- Chú trọng hoạt động đánh giá nguồn nhân lực tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân;
- Đổi mới chính sách đãi ngộ nguồn nhân lực tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân
- Nâng cao đạo đức cho nguồn nhân lực tại BHXH quận Thanh Xuân
- Tăng cường đầu tư cơ sở vật chất cho đội ngũ nhân lực tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân

Để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trước hết Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân cần quan tâm và phối hợp nhịp nhàng đồng thời các giải pháp trên. Ban lãnh đạo cơ quan cần phải có sự tiếp cận với các phương pháp quản lý hiện đại, nâng cao ý thức tự giác và tinh thần trách nhiệm đối với công việc của viên chức và lao

đồng hợp đồng trong toàn đơn vị. Ban lãnh đạo cũng cần tạo cơ hội cho các viên chức trẻ trong cơ quan có thời gian và điều kiện để tham gia học tập bồi dưỡng nâng cao trình độ và có cơ hội thăng tiến.

Có thể nói, đầu tư cho con người là một dạng đầu tư mang lại hiệu quả to lớn nhất, NNL có chất lượng cao sẽ là lợi thế cạnh tranh vững chắc cho tổ chức trong nền kinh tế thị trường hội nhập quốc tế như ngày nay. Bởi vậy phải có các biện pháp sử dụng nguồn nhân lực sao cho có lợi nhất cho đơn vị, đây là bài toán khó đặt ra cho các cơ quan nói chung và Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân nói riêng.

Do hạn chế về thời gian và trình độ, nên bài luận văn của tôi không tránh khỏi những thiếu sót, tôi rất mong được sự tham gia đóng góp ý kiến của các Thầy, Cô và các bạn để bài luận văn của tôi được hoàn thiện hơn.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Triệu Tuệ Anh, Lâm Trạch Viên (2004), *Thiết kế tổ chức & quản lý chiến lược nguồn nhân lực*, Nxb Lao động - Xã hội, Hà Nội.
2. Nguyễn Thị Minh An (2010) *Quản trị nguồn nhân lực*, Nhà xuất bản thống kê.
3. Bộ Lao động Thương binh và Xã hội (2018) *Các văn bản quy định về Lao động tiền lương*, NXB Lao động.
4. Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân (2016, 2017, 2018) Báo cáo kết quả hoạt động năm 2016, 2017, 2018
5. Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân (2016, 2017, 2018) Báo cáo tình hình nhân sự 2016, 2017, 2018
6. Trần Xuân Cầu, Mai Quốc Chánh, *Giáo trình Kinh tế nguồn nhân lực*, NXB Lao động xã hội.
7. Lê Anh Cường, Nguyễn Thị Lê Huyền, Nguyễn Thị Mai (2004), *Giáo trình Phương pháp và kỹ năng Quản lý nhân sự*, Nhà xuất bản lao động xã hội, Hà Nội.
8. Nguyễn Hữu Dũng (2003), “*Sử dụng hiệu quả nguồn nhân lực con người ở Việt Nam*”, NXB Lao động – Xã hội, Hà Nội
9. Trần Kim Dung (2006) *Giáo trình Quản trị nguồn nhân lực*, Nhà xuất bản thống kê.
10. Nguyễn Ngọc Quân, Nguyễn Vân Điềm, (2004), *Giáo trình Quản trị nhân lực*, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân.
11. Quốc hội (2012), Bộ Luật Lao động số 10/2012/QH13
12. Quốc hội (2014), Luật Bảo hiểm xã hội số 58/2014/QH13
13. Liên Hợp Quốc (1999), Báo cáo phát triển con người Thái Bình Dương.
14. Lê Thanh Hà (2009), *Giáo trình Quản trị nhân lực tập 1, 2*, Trường Đại học Lao động – Xã hội, NXB Lao động – xã hội, Hà Nội.
15. Phạm Minh Hạc (2001), “*Nghiên cứu con người và nguồn nhân lực đi vào công nghiệp hóa, hiện đại hóa*”, Nxb Chính trị Quốc gia, Hà Nội
16. Vũ Trọng Hùng (2002), *Quản trị nguồn nhân lực*, Nhà xuất bản thống kê.
17. Nguyễn Thanh Hội (2002), *Quản trị nhân sự*, NXB Thống kê.

18. Nguyễn Hương (2008), *Tổ chức điều hành nguồn nhân lực*, Nhà xuất bản Lao động - xã hội.
19. Hoàng Văn Hải (2010) *Giáo trình Quản trị nhân lực* - NXB Thống kê, HN
20. Đoàn Khải (2012), “*Nguồn lực con người trong quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước*”, Luận án Tiến sĩ
21. Vũ Thị Ngọc Mai (2015) “*Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty TNHH MTV khai thác công trình thủy lợi Hà Nam*” trường Đại học Lao động – Xã hội.
22. Mai Thanh Lan, Nguyễn Thị Minh Nhân (2016) *Giáo trình Quản trị nhân lực căn bản* - Nxb Thống kê, Hà Nội.
23. Mai Thanh Lan (2014), *Giáo trình tuyển dụng nhân lực*, NXB Thống kê, Hà Nội
24. Nguyễn Ngọc Quân, ThS Nguyễn Tấn Thịnh (2009) *Giáo trình quản lý nguồn nhân lực trong tổ chức*, NXB Giáo dục Việt Nam.
25. Phạm Thành Nghị (2006) “*Nâng cao hiệu quả quản lý nguồn nhân lực trong quá trình công nghiệp hóa - hiện đại hóa đất nước*”, NXB Khoa học xã hội.
26. Hoàng Phê (2003) *Từ điển Tiếng Việt thông dụng* – NXB Giáo dục.
27. Phùng Rân (2008), “*Chất lượng nguồn nhân lực, bài toán tổng hợp cần có lời giải đồng bộ*”, trường Cao đẳng Viễn Đông, TP.HCM.
28. Phạm Văn Sơn (2015), “*7 giải pháp nâng cao chất lượng nhân lực Việt Nam*”, Báo giáo dục thời đại
29. Lê Hùng Sơn (2018), “*Chiến lược Xây dựng và Phát triển nguồn nhân lực BHXH Việt Nam*”, bài đăng trên tạp chí Bảo hiểm xã hội tháng 1/2018
30. Phạm Đức Thành (1995) *Giáo trình Kinh tế lao động*, Nhà xuất bản Giáo dục Hà Nội.
31. Nguyễn Thanh Trọng (2012) “*Nguồn nhân lực của Việt Nam hiện nay: những thách thức đối với nền kinh tế và giải pháp phát triển*”, bài đăng trên tạp chí Phát triển kinh tế, số 260, tr10-17, năm 2012
32. Nguyễn Thanh (2004), “*Phát triển nguồn nhân lực phục vụ công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước*” Nxb Chính trị Quốc gia, Hà Nội
33. Nguyễn Chơn Trung (2011), “*Vai trò của công tác tuyển dụng nhân lực trong tổ chức*”

34. Nguyễn Tiệp (2007), *Giáo trình Nguồn nhân lực*, Trường đại học Lao động – xã hội, NXB Lao động – xã hội, Hà Nội.
35. Nguyễn Chí Vương (2013) “Nâng cao chất lượng nhân lực kho bạc nhà nước Hà Nội”, luận văn thạc sĩ Trường đại học Kinh tế quốc dân.

PHỤ LỤC 1
PHIẾU KHẢO SÁT

Mẫu 1

PHIẾU KHẢO SÁT VỀ CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI BẢO HIỂM XÃ HỘI QUẬN THANH XUÂN, THÀNH PHỐ HÀ NỘI

(Dành cho người dân)

Xin kính chào anh, chị

Tôi là Vũ Thị Kiều Trang, công tác tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân, hiện là học viên cao học của Trường Đại học Lao Động Xã hội, thực hiện đề tài nghiên cứu: Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội.

Phiếu khảo sát này thu thập thông tin phục vụ nghiên cứu về chất lượng nhân lực tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân. Sự giúp đỡ của anh, chị có ý nghĩa rất lớn đối với đề tài nghiên cứu của tôi. Mọi thông tin do anh, chị cung cấp được sử dụng chỉ cho mục đích nghiên cứu khoa học.

Rất mong anh, chị quan tâm, dành thời gian giúp đỡ tôi hoàn thành các câu hỏi dưới đây:

Phần 1: Thông tin chung

1. Họ và tên

2. Giới tính: Giới tính: Nam Nữ

Phần 2: Thông tin khảo sát

3. Đánh giá của người dân về đạo đức nghề nghiệp của cán bộ viên chức tại BHXH quận Thanh Xuân

Đánh dấu x vào phương án lựa chọn, với các mức độ đánh giá

1. Rất không đồng ý
2. Không đồng ý
3. Bình thường
4. Đồng ý
5. Rất đồng ý

4. Câu hỏi Đánh giá đạo đức của viên chức BHXH quận Thanh xuân	Thang điểm				
1. Phẩm chất đạo đức tốt	1	2	3	4	5
2. Thái độ niềm nở, nhiệt tình đón tiếp công dân	1	2	3	4	5
3. Tác phong làm việc chuyên nghiệp	1	2	3	4	5
4. Ý thức, tinh thần trách nhiệm cao trong công việc	1	2	3	4	5
5. Sự thống nhất về tư tưởng cao	1	2	3	4	5
6. Có tinh thần hợp tác	1	2	3	4	5

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của các anh/chị!

Mẫu 2**PHIẾU KHẢO SÁT VỀ CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI BẢO HIỂM XÃ HỘI QUẬN THANH XUÂN, THÀNH PHỐ HÀ NỘI****(Dành cho cán bộ viên chức tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân)***Xin kính chào anh, chị*

Tôi là Vũ Thị Kiều Trang, công tác tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân, hiện là học viên cao học của Trường Đại học Lao Động Xã hội, thực hiện đề tài nghiên cứu: Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội.

Phiếu khảo sát này thu thập thông tin phục vụ nghiên cứu về chất lượng nhân lực tại Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân. Sự giúp đỡ của anh, chị có ý nghĩa rất lớn đối với đề tài nghiên cứu của tôi. Mọi thông tin do anh, chị cung cấp được sử dụng chỉ cho mục đích nghiên cứu khoa học.

Rất mong anh, chị quan tâm, dành thời gian giúp đỡ tôi hoàn thành các câu hỏi dưới đây:

Phần 1: Thông tin chung

1. Giới tính Giới tính: Nam Nữ
2. Tuổi của bạn thuộc nhóm nào
 - Từ dưới 30 tuổi
 - Từ 31 đến 45
 - > 45
3. Tình hình sức khỏe của anh chị
 - Loại A (Rất khỏe)
 - Loại B1 (khỏe)
 - Loại B2 (trung bình)
 - Loại C (yếu)
4. Trình độ chuyên môn
 - Trên đại học
 - Đại học
 - Cao đẳng và khác

5. Trình độ lý luận chính trị

- Cử nhân
- Cao cấp
- Trung cấp
- Sơ cấp và còn lại

6. Anh chị có hài lòng về cơ sở vật chất của BHXH quận Thanh Xuân không?

- Rất hài lòng Hài lòng Bình thường Không hài lòng
- Rất không hài lòng

Phần 2: Thông tin khảo sát

Để trả lời các câu hỏi sau anh chị vui lòng đánh dấu x vào phương án lựa chọn, với các mức độ đánh giá

1. Rất không đồng ý
2. Không đồng ý
3. Bình thường
4. Đồng ý
5. Rất đồng ý

7. Đánh giá về công tác quy hoạch nguồn nhân lực của BHXH	Thang điểm				
1. Công tác quy hoạch nhân lực gắn với nhu cầu nhân lực thực tế	1	2	3	4	5
2. Công tác quy hoạch nhân thực hiện lực theo đúng quy trình	1	2	3	4	5
3. Công tác quy hoạch nhân lực dựa trên nhiều tiêu chí: quy mô số lượng, chất lượng, cơ cấu độ tuổi, thâm niên	1	2	3	4	5
4. Công tác quy hoạch nhân lực gắn với mục tiêu dài hạn	1	2	3	4	5
8. Đánh giá về công tác bố trí sử dụng nguồn nhân lực của BHXH	Thang điểm				
1. Bố trí nhân lực phù hợp với năng lực chuyên môn	1	2	3	4	5
2. Bố trí nhân lực trong bộ phận đủ về số lượng	1	2	3	4	5
3. Quản lý thời gian làm việc chặt chẽ	1	2	3	4	5

4. Bố trí phương tiện làm việc đầy đủ, đảm bảo an toàn	1	2	3	4	5
5. Đảm bảo khách quan, căn cứ vào nhu cầu công việc các bộ phận	1	2	3	4	5
9. Đánh giá về chính sách đãi ngộ nguồn nhân lực của BHXH quận	Thang điểm				
1. Rất hài lòng với mức thu nhập	1	2	3	4	5
2. Tiền lương, thưởng, phụ cấp được chi trả công bằng dựa trên kết quả thực hiện công việc	1	2	3	4	5
3. Thu nhập đảm bảo cuộc sống	1	2	3	4	5
4. Các chính sách đãi ngộ hợp lý	1	2	3	4	5
5. Có cơ hội thăng tiến cho nhân lực	1	2	3	4	5
10. Đánh giá về công tác đánh giá nguồn nhân lực tại BHXH quận Thanh Xuân, Hà Nội	Thang điểm				
1. Đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ khách quan, công bằng	1	2	3	4	5
2. Phương pháp đánh giá hợp lý	1	2	3	4	5
3. Kết quả đánh giá thực hiện nhiệm vụ chính xác	1	2	3	4	5
4. Kết quả đánh giá thực hiện nhiệm vụ làm căn cứ trả lương, thưởng, cơ hội thăng tiến	1	2	3	4	5

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của các anh/chị!

PHỤ LỤC 2

Chức năng, nhiệm vụ của Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân

Theo Quyết định số 4857/QĐ-BHXH ngày 21 tháng 10 năm 2008 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bảo hiểm xã hội địa phương thì Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân có chức năng và nhiệm vụ sau:

a) *Chức năng:* BHXH huyện có chức năng giúp Giám đốc BHXH thành phố Hà Nội tổ chức thực hiện các chính sách, chế độ BHXH và quản lý tài chính BHXH trên địa bàn thành phố Hà Nội. BHXH Quận chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Giám đốc BHXH thành phố Hà Nội, chịu sự quản lý hành chính trên địa bàn lãnh thổ của UBND quận Thanh Xuân.

b) *Nhiệm vụ của Bảo hiểm xã hội quận Thanh Xuân:*

Xây dựng chương trình, kế hoạch công tác năm trình Giám đốc BHXH thành phố Hà Nội phê duyệt và tổ chức thực hiện.

Hướng dẫn đơn vị sử dụng lao động lập danh sách tham gia BHXH; đôn đốc, theo dõi việc thu nộp BHXH của các đơn vị trên địa bàn Quận hoặc trực tiếp thu BHXH theo phân cấp của BHXH Việt Nam và BHXH thành phố Hà Nội.

Tiếp nhận kinh phí, danh sách và tổ chức chi trả cho các đối tượng hưởng các chế độ BHXH do BHXH thành phố Hà Nội chuyển đến theo phân cấp. Theo dõi việc thay đổi địa chỉ, danh sách tăng, giảm đối tượng hưởng chế độ trong quá trình chi trả.

Tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo về chế độ, chính sách BHXH để giải quyết theo thẩm quyền hoặc báo cáo với BHXH thành phố Hà Nội xem xét, giải quyết.

Tổ chức ký kết hợp đồng trách nhiệm và quản lý mạng lưới chi trả BHXH ở phường, thị trấn.

Quản lý các loại đối tượng khám chữa bệnh bắt buộc và tự nguyện theo quy định của BHXH thành phố Hà Nội trên địa bàn phụ trách; hướng dẫn đôn đốc các

đơn vị thực hiện các thủ tục phục vụ cho việc khai thác phát hành hoặc gia hạn thẻ khám chữa bệnh theo phân cấp của BHXH thành phố Hà Nội.

Thực hiện công tác giám định chi phí khám chữa bệnh của người có sổ, thẻ BHXH tại các cơ sở khám chữa bệnh. Tiếp nhận và hướng dẫn người bệnh trong quá trình đến khám chữa bệnh, giải quyết những vướng mắc và đảm bảo quyền lợi cho bệnh nhân có sổ, thẻ BHXH.

Thực hiện việc thông tin, tuyên truyền, giải thích chính sách, chế độ BHXH trên địa bàn. Quản lý viên chức, tài chính và tài sản thuộc BHXH quận theo phân cấp của BHXH Việt Nam và BHXH thành phố Hà Nội./.