

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

TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG – XÃ HỘI

CÁN THỊ TƯƠI

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NHÂN LỰC LÀM ĐẠI LÝ THU
BẢO HIỂM Y TẾ TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN ĐAN PHƯỢNG,
THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ NHÂN LỰC

HÀ NỘI - 2019

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

TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG – XÃ HỘI

CÁN THỊ TƯƠI

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NHÂN LỰC LÀM ĐẠI LÝ THU
BẢO HIỂM Y TẾ TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN ĐAN PHƯỢNG,
THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

Chuyên ngành: Quản trị nhân lực

Mã số: 8340404

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ NHÂN LỰC

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: TS. NGUYỄN THỊ TUYẾT VÂN

HÀ NỘI - 2019

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan Luận văn này 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 trích dẫn trong luận văn đảm bảo độ chính xác, tin cậy và trung thực.

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

Tác giả

Cần Thị Tươi

MỤC LỤC

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT	IV
DANH MỤC SƠ ĐỒ, BẢNG BIỂU, HÌNH VẼ	V
MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài.....	1
2. Tổng quan về tình hình nghiên cứu đề tài	4
3. Mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu của đề tài.....	7
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	7
5. Phương pháp nghiên cứu	8
6. Đóng góp mới của luận văn.....	9
7. Kết cấu của luận văn	9
CHƯƠNG 1: LÝ LUẬN CHUNG VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG	
NHÂN LỰC TRONG TỔ CHỨC	10
1.1. Một số khái niệm liên quan đến nâng cao chất lượng nhân lực.....	10
1.1.1. Khái niệm nhân lực	10
1.1.2. Khái niệm chất lượng nhân lực.....	10
1.1.3. Khái niệm tổ chức	12
1.1.4. Một số khái niệm về đại lý thu, nhân viên đại lý thu bảo hiểm y tế.....	13
1.1.5. Khái niệm nâng cao chất lượng nhân lực trong tổ chức	14
1.2. Các tiêu chí đánh giá chất lượng nhân lực trong tổ chức.....	14
1.2.1. Nâng cao chất lượng nhân lực thể hiện ở trí lực.....	15
1.2.2. Nâng cao chất lượng nhân lực thể hiện ở thể lực	18
1.2.3. Nâng cao chất lượng nhân lực thể hiện ở tâm lực	19
1.3. Các hoạt động chủ yếu để nâng cao chất lượng nhân lực trong tổ	
chức	21
1.3.1. Hoạt động đào tạo, bồi dưỡng.....	21
1.3.2. Hoạt động đãi ngộ, thù lao lao động	23

1.3.3. Đánh giá thực hiện công việc.....	24
1.3.4. Hoạt động nâng cao sức khỏe	24
1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến nâng cao chất lượng nhân lực của tổ chức	26
1.4.1. Các nhân tố bên trong của tổ chức	26
1.4.2. Các nhân tố bên ngoài của tổ chức.....	27
1.5. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng nhân lực làm đại lý thu bảo hiểm y tế và bài học rút ra cho đại lý thu BHYT của huyện Đan Phượng.....	29
1.5.1. Kinh nghiệm của BHXH huyện Thủy Nguyên - TP Hải Phòng	29
1.5.2. Kinh nghiệm của BHXH huyện Gia Viễn - tỉnh Ninh Bình	31
1.5.3. Bài học kinh nghiệm rút ra cho huyện Đan Phượng, thành phố Hà Nội	33
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NHÂN LỰC LÀM ĐẠI LÝ THU BẢO HIỂM Y TẾ TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN ĐAN PHƯỢNG, THÀNH PHỐ HÀ NỘI.....	34
2.1. Khái quát về các đại lý thu bảo hiểm y tế trên địa bàn huyện Đan phượng, thành phố Hà Nội	34
2.1.1. Khái quát chung về đại lý thu bảo hiểm y tế thành phố Hà Nội	34
2.1.2. Khái quát về các đại lý thu bảo hiểm y tế của huyện Đan Phượng.....	37
2.2. Thực trạng chất lượng nhân lực của các đại lý thu bảo hiểm y tế trên địa bàn huyện Đan Phượng	42
2.2.1. Thực trạng về trí lực	45
2.2.2. Thực trạng về thể lực.....	46
2.2.3. Thực trạng về tâm lực.....	50
2.3. Thực trạng về các hoạt động nâng cao chất lượng cho nhân viên làm đại lý thu bảo hiểm y tế	52
2.3.1. Thực trạng hoạt động tuyển dụng nhân lực.....	52
2.3.2. Thực trạng hoạt động đào tạo	54

2.3.3. Thực trạng hoạt động đãi ngộ, thù lao lao động.....	60
2.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến nâng cao chất lượng nhân lực của các đại lý thu bảo hiểm y tế trên địa bàn huyện Đan Phượng.....	61
2.4.1. Các nhân tố bên trong.....	61
2.4.2. Các nhân tố bên ngoài	62
2.5. Đánh giá chung về thực trạng nâng cao chất lượng nhân lực của các đại lý thu bảo hiểm y tế trên địa bàn huyện Đan Phượng.....	64
2.5.1. Kết quả đạt được	64
2.5.2. Hạn chế và nguyên nhân.....	66
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NHÂN LỰC LÀM ĐẠI LÝ THU BẢO HIỂM Y TẾ TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN ĐAN PHƯƠNG, THÀNH PHỐ HÀ NỘI.....	69
3.1. Định hướng phát triển nhân lực làm đại lý thu bảo hiểm y tế trên địa bàn huyện Đan Phượng, thành phố Hà Nội.....	69
3.2. Một số giải pháp nâng cao chất lượng nhân lực làm đại lý thu bảo hiểm y tế trên địa bàn huyện Đan Phượng, thành phố Hà Nội.....	72
3.2.1. Cải tiến giai đoạn xác định nhu cầu đào tạo, công tác đào tạo.....	73
3.2.2. Điều chỉnh chính sách đãi ngộ, thù lao, thưởng	74
3.2.3. Cải thiện điều kiện, môi trường làm việc	75
3.2.4. Chăm lo đời sống nâng cao thể lực cho nhân viên làm đại lý thu BHYT	76
3.2.5. Tăng cường đối thoại giữa BHXH và nhân lực làm đại lý thu BHYT .	77
3.3. Khuyến nghị.....	77
3.3.1. Đối với Nhà nước	77
3.3.2. Đối với BHXH thành phố Hà Nội.....	78
KẾT LUẬN.....	80
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	81
PHỤ LỤC

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

STT	VIẾT TẮT	GIẢI NGHĨA
1	BHXH	Bảo hiểm xã hội
2	BHYT	BHYT
3	Đại lý thu	Đại lý thu BHXH, BHYT
4	Hợp đồng Đại lý thu	Hợp đồng đại lý thu BHXH, BHYT
5	Huyện	Huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh
6	Tỉnh	Tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương
7	UBND	Ủy ban nhân dân
8	Xã	Xã, phường, thị trấn thuộc huyện

DANH MỤC SƠ ĐỒ, BẢNG BIỂU, HÌNH VẼ

Bảng 2.1: Số lượng đại lý thu BHYT trên địa bàn huyện Đan Phượng	41
Bảng 2.2: Thống kê nhân lực làm đại lý thu BHYT theo xã, thị trấn trên địa bàn huyện Đan Phượng năm 2016, 2017, 2018	43
Bảng 2.3: Kế hoạch phát triển nhân lực làm đại lý thu BHYT theo các xã, thị trấn trong năm 2019, 2020, 2021	44
Bảng 2.4: Trình độ nhân viên đại lý thu BHYT trên địa bàn huyện	45
Đan Phượng năm 2016, 2017, 2018	45
Bảng 2.5: Cơ cấu nhân lực làm đại lý thu BHYT theo độ tuổi và giới tính 2016, 2017, 2018.....	47
Bảng 2.6: Thực trạng hoạt động sức khỏe cho nhân viên đại lý thu năm	48
2016, 2017, 2018.....	48
Bảng 2.7: Bảng tiêu chí công việc	52
Bảng 2.8: Số liệu các lớp đào tạo tập huấn về BHYT cho nhân viên đại lý thu năm 2016, 2017, 2018.....	54
Bảng 2.9: Bảng chi phí đào tạo đối với nhân viên đại lý thu BHYT năm 2016, 2017, 2018	55
Bảng 2.10: Thù lao và thu nhập của nhân viên đại lý thu năm 2016, 2017, 2018	60
Biểu đồ 2.1: Thâm niên công tác của nhân lực làm đại lý thu BHYT năm 2018	51
Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức bộ máy – BHXH huyện Đan Phượng.....	39
Sơ đồ 2.2: Quy trình tuyển dụng nhân viên đại lý thu.....	53

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Bảo hiểm y tế là một trong những chính sách an sinh xã hội quan trọng, là cơ chế tài chính vững chắc giúp bảo vệ, chăm sóc sức khỏe của nhân dân. Chính sách BHYT của Việt Nam được bắt đầu thực hiện từ năm 1992. Trong suốt hơn 20 năm qua, BHYT đã khẳng định tính đúng đắn của một chính sách xã hội của Nhà nước, phù hợp với tiến trình đổi mới đất nước. BHYT còn góp phần đảm bảo sự công bằng trong khám chữa bệnh, người lao động, người sử dụng lao động và người dân nói chung ngày càng nhận thức đầy đủ hơn về sự cần thiết của BHYT cũng như trách nhiệm đối với cộng đồng xã hội. Đông đảo người lao động, người nghỉ hưu, mất sức, người có công, đối tượng bảo trợ xã hội và một bộ phận người nghèo, cận nghèo yên tâm hơn khi ốm đau đã có chỗ dựa tin cậy là BHYT. Thực chất Luật BHYT mang ý nghĩa rất nhân văn sâu sắc đó là làm hạn chế những thiệt thòi, rủi ro mang tính xã hội, tạo nền tảng cho việc thực hiện công bằng xã hội và đảm bảo các hoạt động xã hội. Xu hướng chung là nhà nước phải tạo ra các điều kiện tối thiểu cho cuộc sống xứng đáng của con người. Quan điểm của nhà nước ta đối với chính sách BHYT rất rõ ràng: quan điểm tăng trưởng kinh tế phải gắn liền với tiến bộ và công bằng xã hội; quan điểm các vấn đề xã hội (trong đó có vấn đề BHYT) cần phải được giải quyết theo tinh thần xã hội hóa.

Chính sách BHYT hoạt động dựa trên nguyên tắc cơ bản “đóng - hưởng” được hình thành và phát triển đã tạo bước đột phá quan trọng cho sự bình đẳng của người tham gia BHYT. Mọi người làm việc ở các thành phần kinh tế khác nhau, các ngành nghề khác nhau, ở từng địa bàn khác nhau đều được tham gia BHYT. Phạm vi, đối tượng không ngừng mở rộng đã thu hút được sự tham gia của nhiều người trong xã hội, tạo được sự yên tâm và tin

tưởng trong lao động, sản xuất, kinh doanh.

Trong mỗi giai đoạn lịch sử nhất định, BHYT đều có sự điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện cho phù hợp với hoàn cảnh lịch sử cụ thể, bao gồm những nội dung về phạm vi đối tượng tham gia; loại hình BHYT; nội dung các chế độ; việc tổ chức quản lý quá trình thực hiện cũng như khung pháp lý cho việc ban hành và thực hiện chính sách BHYT.

Trong thực tiễn, việc thực hiện pháp luật về BHYT còn nhiều hạn chế, gây ảnh hưởng đến quyền, lợi ích của người tham gia BHYT và mục tiêu chăm sóc sức khỏe của nhân dân. Trong giai đoạn phát triển mới của đất nước với mục tiêu “dân giàu, nước mạnh, xã hội dân chủ, công bằng văn minh”, lấy con người làm trung tâm, tất cả vì con người thì việc nghiên cứu giải pháp nâng cao chất lượng nhân lực làm đại lý thu BHYT sẽ góp phần vào sự phát triển của BHYT nói chung.

Theo số liệu thống kê (Chinhphu.vn) mới nhất, dân số trung bình trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2017 là 7.654,8 nghìn người, tăng 1,8% so năm trước. Trong đó, dân số thành thị là 3.764,1 nghìn người, chiếm 49,2% và tăng 1,7% so năm 2016; dân số nông thôn là 3.890,7 nghìn người, chiếm 50,8% và tăng 1,8%.

Hiện nay, lực lượng lao động (lao động từ 15 tuổi trở lên) của thành phố Hà Nội năm 2017 là 3,8 triệu người (trong đó, khu vực thành thị là 2 triệu người; khu vực nông thôn là 1,8 triệu người). Tỷ lệ tham gia lực lượng lao động là 67,8%, trong đó, khu vực thành thị là 62,3% và khu vực nông thôn là 75,3%. Số người có việc làm trong năm 2017 ước đạt trên 3,7 triệu người, chiếm 97,4% so với tổng số lao động từ 15 tuổi trở lên. Trong đó, khu vực thành thị chiếm 53,1% trong tổng số người có việc làm; khu vực nông thôn chiếm 46,9%. Tỷ lệ lao động đang làm việc qua đào tạo năm 2017 ước đạt 60,7% và tỷ lệ thất nghiệp khu vực thành thị là 3,1%.

Dân số tăng tại Thủ đô cũng là một trong những nguyên nhân tạo ra áp lực về hạ tầng kỹ thuật, và các vấn đề liên quan đến an sinh xã hội cho thành phố Hà Nội. Một trong những nhiệm vụ đó là công tác bảo vệ và chăm sóc sức khỏe cho nhân dân sau 5 năm triển khai Nghị quyết số 21 của Bộ Chính trị về “Tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác bảo hiểm xã hội (BHXH), bảo hiểm y tế (BHYT) giai đoạn 2012 - 2020”, việc tổ chức thực hiện chính sách này đã đạt được nhiều thành tựu quan trọng. Độ bao phủ BHXH, BHYT đạt khoảng 86% dân số; sau 5 năm, số đối tượng tham gia BHXH, BHYT đã tăng khoảng 30%, ước tính cứ 10 người dân thì có gần chín người tham gia.

Nhân tố góp phần quan trọng đưa Nghị quyết số 21 và các Luật BHXH, BHYT dần đi vào cuộc sống không thể thiếu nguồn nhân lực làm công tác đại lý thu BHYT ở cấp xã. Lực lượng lao động này thường xuyên tuyên truyền có nhiều đổi mới, đa dạng hóa, phù hợp hơn với các nhóm đối tượng như nông dân, người cận nghèo, học sinh, sinh viên, người lao động và chủ sử dụng lao động. Chú trọng tuyên truyền thông qua các cuộc đối thoại, tọa đàm, tư vấn trực tiếp về chính sách BHXH, BHYT, tổ chức các chương trình tập huấn chính sách, hội nghị lồng ghép, hội thi tuyên truyền viên, thi viết về chính sách này....,

Để hoàn thành các mục tiêu của Nghị quyết số 21 đặt ra, để bảo đảm từng người dân, từng hộ gia đình, từng người lao động đều có được nhận thức đầy đủ hơn về tính ưu việt, nhân văn, sự thiết thực của việc tham gia BHYT; "người người, nhà nhà" sớm được thụ hưởng quyền lợi về BHYT. Xuất phát từ mong muốn đó, tác giả quyết định chọn đề tài: ***“Nâng cao chất lượng nhân lực làm Đại lý thu BHYT trên địa bàn huyện Đan Phượng, thành phố Hà Nội”*** làm đề tài nghiên cứu luận văn cao học của mình, tác giả mong muốn thực hiện nghiên cứu một cách hệ thống chủ đề này trong phạm vi

ngành BHXH nói chung và nguồn nhân lực làm đại lý thu BHYT nói riêng trên địa bàn huyện Đan Phượng nói riêng. Nghiên cứu thành công đề tài này có ý nghĩa về mặt lý luận và giá trị về mặt thực tiễn góp phần giải bài toán an sinh xã hội.

2. Tổng quan về tình hình nghiên cứu đề tài

Những năm gần đây, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực luôn là đề tài được quan tâm không chỉ đối với các nhà quản trị mà còn được rất nhiều các tác giả trong và ngoài nước chọn làm đề tài nghiên cứu khoa học, bao gồm các học giả, các nhà nghiên cứu và các sinh viên. Có thể kể đến một số công trình nghiên cứu tiêu biểu sau:

Nguyễn Hồng Liên, “Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Bảo hiểm xã hội tỉnh Lạng Sơn”. Luận văn thạc sỹ (2015). Tác giả đã đi sâu phân tích làm rõ và nêu bật chính sách Bảo hiểm xã hội là nền tảng cơ bản cho an sinh xã hội mỗi quốc gia. Chính sách BHXH là một bộ phận quan trọng trong chính sách kinh tế và xã hội của Nhà nước, là những chủ trương, quan điểm, nguyên tắc BHXH để giải quyết các vấn đề xã hội liên quan đến tầng lớp đông đảo người lao động và các vấn đề kích thích phát triển kinh tế của từng thời kỳ. Với sự mệnh to lớn này, đội ngũ nhân lực ngành BHXH phải được đảm bảo, không ngừng nâng cao, học hỏi để hoàn thiện sứ mệnh của mình, góp phần đảm bảo an sinh xã hội.

Đặng Mai Phương, “Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của ngành Bảo hiểm xã hội Việt Nam” Luận văn thạc sỹ (2015). Có thể khẳng định tác giả rất thành công trong việc khái quát bối cảnh ra đời của ngành BHXH. Theo đó, Chính phủ đã thành lập ngành BHXH Việt Nam gồm có 3 cấp: Trung ương là BHXH Việt Nam; tỉnh/thành phố là BHXH tỉnh/thành phố và quận/huyện là BHXH quận/huyện. Đây là ngành được quản lý thống nhất từ Trung ương xuống địa phương, có nhiệm vụ thu, chi trả các chế độ BHXH

cho người lao động và quản lý quỹ BHXH, BHYT. Khi mới thành lập (năm 1995) toàn ngành mới chỉ có hơn 4000 cán bộ viên chức. Số cán bộ, viên chức này chủ yếu từ ngành Lao động - Thương binh và Xã hội và cơ quan Tổng Liên đoàn lao động xã hội chuyển sang, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ nhìn chung là thấp, chỉ có khoảng 40% có trình độ đại học và cao đẳng. Đồng thời, đa số trong số đó đều chưa có trình độ chuyên môn nghiệp vụ về BHXH, BHYT. Nhận biết được vai trò quyết định của đội ngũ cán bộ viên chức trong việc hoàn thành nhiệm vụ được giao của Ngành, nên ngay từ những ngày đầu mới thành lập đến nay, BHXH Việt Nam đã luôn xem phát triển đội ngũ cán bộ viên chức, nhất là về mặt chất lượng là nhiệm vụ trọng tâm. Từ đó, Ngành đã tăng cường và đổi mới công tác tuyển dụng, thực hiện thi tuyển lao động theo đúng yêu cầu về trình độ, ngành nghề và chuyên môn, nghiệp vụ. Đến nay, sau gần 20 năm thành lập, nguồn nhân lực BHXH Việt Nam đã phát triển nhanh chóng cả số lượng và chất lượng. Theo số liệu năm 2014, thì toàn Ngành đã có hơn 20 nghìn cán bộ, viên chức - gấp 5 lần so với khi mới thành lập. Chất lượng nguồn nhân lực (NNL) của ngành BHXH hiện nay khá cao, có tới gần 80% trình độ đại học, trên đại học và cao đẳng, tỷ lệ lao động trẻ 2 cao, gần 84% dưới 50 tuổi. Nhờ đổi mới và quản lý chặt công tác tuyển dụng, nhất là những năm gần đây, nên chất lượng NNL ngành BHXH Việt Nam ngày được nâng lên, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao. Đặc biệt, từ khi thi hành luật BHXH, BHYT, mặc dù khối lượng công việc ngày càng lớn, số lượng đối tượng tham gia BHXH, BHYT đông, nhưng nhờ có NNL có trình độ cao, nên Ngành đã luôn hoàn thành nhiệm vụ được giao với hiệu quả cao. Tuy vậy, trước yêu cầu công việc ngày càng tăng do tiếp tục mở rộng đối tượng tham gia BHXH, BHYT, cùng với việc đưa công nghệ thông tin vào công tác quản lý và hội nhập với BHXH các nước khu vực và Thế giới, thì nhìn chung NNL BHXH Việt Nam cần có chất lượng cao hơn để đáp ứng yêu

cầu của một ngành đòi hỏi không chỉ trình độ chuyên môn, nghiệp vụ mà còn ngoại ngữ, tin học và tính chuyên nghiệp trong công tác chuyên môn. Tác giả đã lột tả cho chúng ta thấy một bức tranh tổng quan về thực trạng chất lượng NNL của ngành BHXH nước ta hiện nay. Từ đó rút ra những mặt được, mặt còn hạn chế; từ đó đề xuất quan điểm, định hướng và giải pháp để nâng cao chất lượng NNL của ngành BHXH trong thời gian tới, phù hợp với yêu cầu nhiệm vụ trong chiến lược phát triển của Ngành.

- Phan Phước Thuận , “Đào tạo nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại BHXH tỉnh Đắk Lắk”. Luận văn thạc sỹ (2017). Tác giả đã làm rõ việc phát triển NNL BHXH tỉnh nhằm đạt được mục tiêu trong chiến lược phát triển kinh tế xã hội của tỉnh giai đoạn 2011-2020. Tỉnh Đắk Lắk đã kiện toàn đổi mới hệ thống tổ chức, chuẩn hóa nhân sự; đặc biệt nâng cao đạo đức công vụ, nghề nghiệp và thực hiện chuyển đổi tác phong làm việc từ hành chính thụ động sang nền hành chính kiến tạo phục vụ mà ở đó lấy tiêu chí hài lòng người dân và doanh nghiệp là nhiệm vụ trọng tâm nhằm đáp ứng yêu cầu của ngành. Tác giả đã chỉ ra những hạn chế và đưa ra những giải pháp nhằm nâng cao công tác đào tạo NNL BHXH nói chung và của ngành BHXH tỉnh nhà nói riêng.

Tác giả Ngô Võ Lược (2014), chuyên đề “Nâng cao chất lượng phục vụ BHXH, BHYT vì sự phát triển bền vững”, Tạp chí BHXH tháng 8/2014. Như vậy, đã có nhiều công trình nghiên cứu về nguồn nhân lực từ những góc độ khác nhau, giải quyết nhiều vấn đề lý thuyết, thực tiễn liên quan, tuy nhiên hầu hết các đề tài tập trung nghiên cứu các phương diện khác nhau của sự phát triển con người Việt Nam và đề xuất những giải pháp để phát huy nhân tố con người, phát triển nguồn nhân lực, có rất ít công trình nào nghiên cứu sâu về vấn đề nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong ngành Bảo hiểm xã hội.

Với các công trình nghiên cứu trình bày ở trên, chưa có công trình nào nghiên cứu về chất lượng nhân lực làm đại lý thu BHYT trên địa bàn huyện Đan Phượng, thành phố Hà Nội. Vì vậy, đề tài : “Nâng cao chất lượng nhân lực làm Đại lý thu BHYT trên địa bàn huyện Đan Phượng, thành phố Hà Nội”, do tác giả chọn đề nghiên cứu là không trùng lặp với các công trình nghiên cứu trước đó.

3. Mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu của đề tài

Mục đích nghiên cứu của đề tài:

Đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực làm đại lý thu BHYT trên địa bàn huyện Đan Phượng, thành phố Hà Nội.

Nhiệm vụ nghiên cứu của đề tài:

Một là, nghiên cứu những vấn đề lý luận về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực;

Hai là khảo sát, đánh giá thực trạng nguồn nhân lực làm đại lý thu BHYT trên địa bàn huyện Đan Phượng để phát hiện những hạn chế, tìm ra các nguyên nhân về chất lượng nguồn nhân lực;

Ba là Xây dựng giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực làm đại lý thu BHYT trên địa bàn huyện Đan Phượng, thành phố Hà Nội trên cơ sở đánh giá thực trạng.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của đề tài: Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực làm Đại lý thu BHYT

Phạm vi nghiên cứu của đề tài:

Về không gian:

Địa bàn huyện Đan Phượng, thành phố Hà Nội.

Về thời gian:

Đề tài nghiên cứu và phân tích dữ liệu trong khoảng thời gian từ 2016 - 2018. Định hướng năm 2021

Về nội dung: Đề tài nghiên cứu giải pháp nâng cao chất lượng nhân lực làm Đại lý thu BHYT trên địa bàn huyện Đan Phượng, thành phố Hà Nội.

5. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp thống kê:

Phương pháp thống kê, phân tích tổng hợp được thực hiện với cách tiếp cận hệ thống dữ liệu thứ cấp bằng các tài liệu tham khảo, số liệu thông tin thực tế thu thập tại BHXH huyện Đan Phượng. Luận văn sẽ phân tích chất lượng nguồn nhân lực làm cơ sở để thống kê, phân tích, đánh giá và so sánh. Đề từ đó đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho cán bộ viên chức, tổ chức xã hội, các đoàn thể và nhân viên hợp đồng làm đại lý thu BHYT trong toàn huyện.

Phương pháp điều tra, khảo sát

Thu thập thông tin qua bảng câu hỏi. Đối tượng hỏi là viên chức, lao động hợp đồng của các tập thể và cá nhân được lựa chọn làm đại lý thu BHYT sau khi thủ trưởng cơ quan, người đứng đầu các Hội đoàn thể, tổ chức chính trị đứng ra ký hợp đồng bảo lãnh thu BHYT với Giám đốc BHXH huyện.

Nội dung bảng hỏi được chia thành các nội dung nhỏ tương ứng với mục đích nghiên cứu về xây dựng, triển khai thực hiện và đánh giá nâng cao chất lượng nguồn nhân lực làm đại lý thu BHYT. Các câu hỏi được đưa ra dưới dạng câu hỏi đóng. Số lượng đơn vị mẫu: 82 mẫu của 82 nhân viên đại lý thu (mỗi đại lý thu hiện nay có 01 nhân viên đại lý thu), tổng số phiếu phát ra: 82 phiếu, tổng số phiếu thu về: 82 phiếu, hợp lệ: 82 phiếu..

- Phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp:

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

Nguồn bên trong: Các báo cáo tổ chức cán bộ, đào tạo bồi dưỡng cán bộ công chức, viên chức, báo cáo tài chính về tình hình hoạt động chung, và các kế hoạch nâng cao chất lượng nguồn nhân lực làm đại lý thu BHYT tại đơn vị.

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

6. Đóng góp mới của luận văn

Thứ nhất, làm rõ hơn một số vấn đề lý luận về chất lượng nhân lực và nâng cao chất lượng nhân lực

Thứ hai, đánh giá đúng thực trạng chất lượng nhân lực làm đại lý thu tại Bảo hiểm xã hội huyện Đan Phượng, chỉ ra được các ưu điểm, tồn tại và nguyên nhân gây ra chúng.

Thứ ba, đề xuất một số giải pháp chủ yếu có tính khả thi nhằm nâng cao chất lượng nhân lực làm đại lý thu BHYT trên địa bàn huyện Đan Phượng.

7. Kết cấu của luận văn

Ngoài lời cam đoan, mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo và phụ lục, luận văn được kết cấu gồm 3 chương:

Chương 1: Lý luận về nâng cao chất lượng nhân lực trong tổ chức.

Chương 2: Thực trạng nâng cao chất lượng nhân lực làm đại lý thu bảo hiểm y tế tại trên địa bàn huyện Đan Phượng, thành phố Hà Nội.

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng nhân lực làm đại lý thu bảo hiểm y tế tại trên địa bàn huyện Đan Phượng, thành phố Hà Nội.

CHƯƠNG 1

LÝ LUẬN CHUNG VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NHÂN LỰC TRONG TỔ CHỨC

1.1. Một số khái niệm liên quan đến nâng cao chất lượng nhân lực

1.1.1. Khái niệm nhân lực

Nhân lực là khái niệm để nói đến con người, theo cách hiểu chung nhất: Nhân lực là toàn bộ khả năng thể lực và trí lực của con người tham gia vào quá trình lao động, là tổng thể các yếu tố về thể chất và tinh thần được huy động vào quá trình lao động.

Theo Trần Xuân Cầu và Mai Quốc Chánh thì: Nhân lực là sức lực của con người nằm trong mỗi con người giúp cho con người có thể hoạt động. Sức lực đó ngày càng phát triển cùng với sự phát triển của cơ thể con người và đến một mức độ nào đó, con người đủ điều kiện tham gia vào quá trình lao động (33,tr12).

Theo Lê Thanh Hà thì: Nhân lực được hiểu là nguồn lực trong mỗi con người. Nó bao gồm cả thể lực, trí lực và tâm lực. Nó thể hiện ra bên ngoài bởi khả năng làm việc. Nó bao gồm cả sức khỏe (chiều cao, cân nặng, độ lớn, sức bền...), trình độ (kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm), tâm lý, ý thức, mức độ cố gắng, sức sáng tạo, lòng đam mê... (18,tr8)

Dựa trên quan niệm về nhân lực của các tác giả nêu trên, Trong khuôn khổ của đề tài nghiên cứu này, tác giả sử dụng khái niệm nhân lực trong phạm vi của đại lý thu bảo hiểm y tế. Như vậy, nhân lực làm đại lý thu bảo hiểm y tế là toàn bộ sức lực của nhân viên giúp cho nhân viên có thể thực hiện hoạt động của đại lý thu bảo hiểm y tế.

1.1.2. Khái niệm chất lượng nhân lực

Tổ chức muốn tồn tại và phát triển phải tiến hành một loạt các hoạt động một cách khoa học nhất. Các công việc trong tổ chức hầu hết do con

người đảm nhiệm. Chất lượng nhân lực của tổ chức quyết định chất lượng của các hoạt động trong tổ chức. Trong nền kinh tế thị trường, chất lượng nhân lực cũng là một yếu tố cạnh tranh gay gắt giữa các tổ chức, chất lượng nhân lực của tổ chức cao đến đâu thì hoạt động của tổ chức trôi chảy đến đó, năng lực cạnh tranh của tổ chức được nâng cao.

Theo Đỗ Văn Phúc thì: Chất lượng nhân lực là yếu tố tổng hợp bao gồm những nét đặc trưng về trạng thái, thể lực, trí lực, kỹ năng, phong cách đạo đức, lối sống tinh thần của nguồn nhân lực. Nói cách khác, trình độ học vấn, tình trạng sức khỏe, trình độ chuyên môn kỹ thuật... thể hiện chất lượng nhân lực

Theo đó:

Trí lực là năng lực của trí tuệ là trình độ hiểu biết của người lao động, tồn tại bên trong con người như tài năng, năng khiếu do thiên bẩm và qua quá trình phấn đấu học tập, rèn luyện của mỗi cá nhân tạo nên.

Thể lực của người lao động chỉ sức khỏe của cơ thể lẫn tinh thần. Thể lực là điều kiện duy trì và phát triển trí tuệ. Nó là phương tiện chuyển tải tri thức vào hoạt động thực tiễn, biến tri thức thành sức mạnh vật chất. Sức mạnh trí tuệ phát huy được lợi thế khi và chỉ khi thể lực con người được đảm bảo và phát triển.

Phong cách đạo đức, lối sống tinh thần là các giá trị về đạo đức, tác phong, tính kỷ luật và tinh thần trách nhiệm trong công việc.

Theo Bùi Văn Nhơn thì: Chất lượng 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 nguồn nhân lực. Đó là yếu tố phản ánh trình độ kiến thức, kỹ năng và thái độ của người lao động trong quá trình làm việc.(11, tr 28)

Trong phạm vi nghiên cứu đề tài, chất lượng nhân lực được hiểu là: Chất lượng nhân lực là mức độ đáp ứng yêu cầu công việc về kiến thức, kỹ năng và phẩm chất của nhân viên làm đại lý thu bảo hiểm y tế.

1.1.3. Khái niệm tổ chức

Thuật ngữ “Tổ chức” được nhiều ngành khoa học sử dụng với ý nghĩa không giống nhau:

Triết học định nghĩa “Tổ chức, nói rộng là cơ cấu tồn tại của sự vật. Sự vật không thể tồn tại mà không có một hình thức liên kết nhất định các yếu tố thuộc nội dung. Tổ chức vì vậy là thuộc tính của bản thân các sự vật” (33,tr28)

Luật học (khoa học luật dân sự) gọi tổ chức là pháp nhân để phân biệt với thể nhân (con người) là các chủ thể của quan hệ pháp luật dân sự. Theo quy định tại Điều 74 Bộ luật Dân sự năm 2015 thì một tổ chức được công nhận là pháp nhân khi có đủ các điều kiện sau: được thành lập hợp pháp; có cơ cấu tổ chức chặt chẽ; có tài sản độc lập với cá nhân, tổ chức khác và tự chịu trách nhiệm bằng tài sản đó; nhân danh mình tham gia các quan hệ pháp luật một cách độc lập. Luật học nhấn mạnh đến các điều kiện thành lập tổ chức và các yêu cầu đảm bảo hoạt động của tổ chức;

- Khoa học tổ chức và quản lý định nghĩa tổ chức với ý nghĩa hẹp là “tập thể của con người tập hợp nhau lại để thực hiện một nhiệm vụ chung hoặc nhằm đạt tới một mục tiêu xác định của tập thể đó” (17,tr28). Quan niệm này có nhiều điểm tương đồng với Luật học, Quản trị công ở chỗ đều xác định tổ chức thuộc về con người, là của con người trong xã hội; vì là tổ chức của con người, có các hoạt động chung do vậy mục tiêu của tổ chức là một trong những điều kiện quan trọng, không thể thiếu của tổ chức.

Trong cuốn “Sổ tay nghiệp vụ cán bộ làm công tác tổ chức nhà nước” định nghĩa: “Tổ chức là một đơn vị xã hội, được điều phối một cách có ý

thức, có phạm vi tương đối rõ ràng, hoạt động nhằm đạt được một hoặc nhiều mục tiêu chung (của tổ chức) (1,tr8). Quan niệm của những người làm công tác tổ chức nhà nước có nhiều điểm tương đồng với khoa học quản lý, luật học trong đó nhấn mạnh tới mục tiêu chung, nguyên tắc hoạt động của tổ chức (điều phối một cách có ý thức). Điểm mới quan trọng của quan niệm này về tổ chức thể hiện ở ý nói về phạm vi của tổ chức, mỗi tổ chức có phạm vi hoạt động khác nhau phụ thuộc vào các yếu tố chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền, cơ cấu, nguồn lực của tổ chức đó. Các yếu tố này là những điều kiện của tổ chức.

Trên phương diện ngôn ngữ: Tùy theo ngữ cảnh, tính chất, yêu cầu, mục đích... có thể sử dụng các thuật ngữ: cơ quan, đơn vị, pháp nhân, công ty, hội... thay thế thuật ngữ tổ chức. Sự đa dạng trên phương diện ngôn ngữ còn thể hiện ở việc thuật ngữ tổ chức được dùng với các chức năng khác nhau như: là danh từ, là động từ, là tính từ (tiếng Anh Organization là danh từ, khác với Organize là động từ, khác với Constitutive là tính từ).

Từ những quan niệm về tổ chức nêu trên, tác giả cho rằng: Tổ chức là tập hợp của con người trong xã hội có phạm vi, chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền, cơ cấu xác định; được hình thành và hoạt động theo những nguyên tắc nhất định phù hợp với quy định pháp luật nhằm gắn kết con người với nhau bởi những mục đích xác định và hành động để đạt đến mục tiêu chung.

1.1.4. Một số khái niệm về đại lý thu, nhân viên đại lý thu bảo hiểm y tế

Đại lý thu BHYT: Theo Quyết định số 1599/QĐ-BHXH ngày 28/10/2016 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam Ban hành quy định hoạt động đại lý thu bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, Đại lý thu bảo hiểm y tế là: “Đại lý thu là tổ chức được cơ quan Bảo hiểm xã hội ký Hợp đồng Đại lý thu bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, gồm: Ủy ban nhân dân xã, phường, thị

trần; đơn vị sự nghiệp; tổ chức chính trị - xã hội; tổ chức xã hội - nghề nghiệp và tổ chức kinh tế”.

Như vậy, đại lý thu bảo hiểm y tế là một tổ chức được pháp luật công nhận tồn tại, hoạt động hợp pháp.

Nhân viên đại lý thu: gọi chung cho người lao động được tổ chức ký hợp đồng lao động theo quy định của pháp luật và đang tham gia bảo hiểm y tế hoặc bảo hiểm xã hội (người lao động làm việc thường xuyên trong tổ chức) được đại lý thu giới thiệu và bảo lãnh. Như hiện nay tại huyện Đan Phượng có 82 đại lý thu, mỗi đại lý thu BHYT có một nhân viên đại lý hoạt động.

Như vậy chủ thể nghiên cứu của tác giả: Nhân lực làm đại lý thu BHYT chính là số nhân viên làm đại lý thu BHYT. Đối tượng nghiên cứu là: Nhân viên đại lý thu BHYT làm việc tại các UBND các xã, thị trấn, hội phụ nữ, hội chữ thập đỏ, trung tâm y tế, bưu điện trên địa bàn huyện Đan Phượng, thành phố Hà Nội

1.1.5. Khái niệm nâng cao chất lượng nhân lực trong tổ chức

Để nâng cao chất lượng nhân lực trong tổ chức thì cần phải sử dụng đến tổng thể các hoạt động, chính sách để làm cho chất lượng nhân lực được tốt hơn, đáp ứng yêu cầu công việc trong tổ chức.

Dưới góc độ nghiên cứu của đề tài, nâng cao chất lượng nhân lực làm đại lý thu bảo hiểm y tế là tổng thể các hoạt động, chính sách làm cho chất lượng nhân lực được tốt hơn, đáp ứng yêu cầu công việc của đại lý thu bảo hiểm y tế.

1.2. Các tiêu chí đánh giá chất lượng nhân lực trong tổ chức

Trong phạm vi của tổ chức, chất lượng nhân lực được đánh giá qua các yếu tố: Kiến thức của người lao động; kỹ năng của người lao động và phẩm

chất nghề nghiệp của người lao động trong sự so sánh với tiêu chuẩn kiến thức, kỹ năng và phẩm chất công việc mà người lao động đảm nhiệm.

Có nhiều cách để đánh giá chất lượng nhân lực của một tổ chức, doanh nghiệp như: Đánh giá thông qua kết quả làm việc như doanh thu, lợi nhuận, hệ thống các chỉ tiêu đáp ứng tiêu chuẩn công việc...; Đánh giá chất lượng nhân lực thông qua mức độ đáp ứng tiêu chuẩn về kiến thức, kỹ năng, phẩm chất nghề nghiệp đối với nhân viên.

1.2.1. Nâng cao chất lượng nhân lực thể hiện ở trí lực

Nhóm 1: Tiêu chuẩn về kiến thức

Kiến thức của người lao động được đánh giá thông qua trình độ học vấn và trình độ chuyên môn của người lao động.

Đối với trình độ học vấn của người lao động: Trình độ học vấn của người lao động về kiến thức tự nhiên và xã hội

Đối với trình độ chuyên môn của người lao động: trình độ chuyên môn là sự hiểu biết, khả năng thực hành về một chuyên môn nào đó. Trình độ này được biểu hiện ở trình độ được đào tạo tại các trường về chuyên môn nghiệp vụ. Trình độ chuyên môn được công nhận thông qua văn bằng mà người lao động đạt được như: Tiến sĩ, thạc sĩ, cử nhân, kỹ sư, cao đẳng, trung cấp, sơ cấp.

Kiến thức của người lao động gồm:

- *Kiến thức văn hóa, xã hội:*

Mức độ hiểu biết chung của cá nhân đối với các lĩnh vực kinh tế, văn hóa, chính trị, xã hội.

- *Kiến thức về chuyên môn, nghiệp vụ:*

Những kiến thức cơ bản đã được nhà trường, cơ sở đào tạo cung cấp theo từng chuyên ngành: Quản trị kinh doanh, bảo hiểm, luật, tài chính ngân hàng, kế toán, marketing, quản trị nhân lực...

Mỗi vị trí công tác đòi hỏi người lao động có kiến thức chuyên sâu về lĩnh vực bản thân đảm nhiệm. Đáp ứng tiêu chuẩn này cá nhân người lao động thực hiện tốt công việc, đúng quy trình của tổ chức và quy định của pháp luật.

- Kiến thức về khách hàng:

Kiến thức chung về hành vi mua của khách hàng đã được cung cấp trong quá trình học và cụ thể hóa đối với sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp, tổ chức. Tiêu chí này yêu cầu người lao động xác định được tập hợp khách hàng hiện tại và tiềm năng, để đưa ra quyết định phù hợp. Bởi đặc điểm nhân khẩu học rất đa dạng do đó tâm lý, hành vi ứng xử cũng khác nhau.

- Kiến thức về thị trường:

Kiến thức về thị trường như thị trường chiến lược, các phương pháp mở rộng thị trường của doanh nghiệp. Đối tượng của đại lý thu bảo hiểm y tế là các thành viên hộ gia đình. Muốn thu hút các đối tượng này tham gia bảo hiểm y tế thì nhân viên phải có kiến thức về thị trường để có thể cạnh tranh với rất nhiều các đại lý thu khác để thu hút đối tượng về đại lý của mình.

- Kiến thức về pháp luật:

Hiểu biết về quy định của pháp luật liên quan đến lĩnh vực đang công tác. Hiểu rõ và thường xuyên cập nhật thay đổi các quy định pháp luật về bảo hiểm y tế; về đại lý thu bảo hiểm y tế. Thực hiện đúng theo quy định của pháp luật.

Nhóm 2: Tiêu chuẩn về Kỹ năng

Kỹ năng nói chung là khả năng của con người trong việc vận dụng kiến thức để thực hiện một nhiệm vụ nghề nghiệp mang tính kỹ thuật, giải quyết vấn đề tổ chức, quản lý và giao tiếp.

Kỹ năng của người lao động được hình thành dần dần trong mỗi cá nhân của họ, các kỹ năng này được tích lũy thông qua cuộc sống, quá trình học tập. Các kỹ năng chủ yếu của người lao động gồm: Kỹ năng thuộc về

chuyên môn, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng thuyết trình...

Như vậy, kỹ năng là một trong những yếu tố cấu thành chất lượng nhân lực, vì vậy, người lao động đòi hỏi cần có hai loại kỹ năng, đó là kỹ năng cứng và kỹ năng mềm. Kỹ năng cứng tạo tiền đề và kỹ năng mềm tạo nên sự phát triển, cần phải vận dụng linh hoạt và phù hợp hai loại kỹ năng cơ bản này trong cuộc sống và công việc. Để thực hiện tốt nhất các công việc được giao, mỗi người lao động phải có kỹ năng nghề nghiệp nhất định. Tùy vào mỗi cá nhân cụ thể mà kỹ năng của họ cần có để đáp ứng yêu cầu công việc là khác nhau.

Đối với nhân viên làm đại lý thu bảo hiểm xã hội cần có các kỹ năng: Xây dựng kế hoạch, kỹ năng tổng hợp, kỹ năng truyền thông; kỹ năng tuyên truyền, vận động, khai thác mở rộng đối tượng tham gia BHYT tự nguyện...

Như vậy, kỹ năng là yếu tố quan trọng để xác định chất lượng nhân lực. Có thể hiểu kỹ năng của người lao động là mức độ thành thạo, chuyên nghiệp của người lao động tại vị trí công việc mà mình đảm nhiệm

+ Kỹ năng chuyên môn, nghiệp vụ: Thực hiện công việc một cách thành thạo, nhanh và chính xác.

+ Kỹ năng giao tiếp: Yêu cầu giao tiếp tốt với đồng nghiệp và đối tượng có nhu cầu tham gia bảo hiểm y tế.

+ Kỹ năng làm việc nhóm: Yêu cầu biết cách phối hợp phát huy điểm mạnh của thành viên nhóm, đưa nhóm ngày một phát triển.

+ Kỹ năng làm việc độc lập: Tự mình giải quyết vấn đề liên quan đến công việc mà không cần sự trợ giúp của đồng nghiệp hoặc cấp trên.

+ Kỹ năng quản lý thời gian: Biết cách sắp xếp thứ tự công việc đảm bảo hoàn thành công việc đúng tiến độ.

+ Kỹ năng đàm phán, thương lượng và xử lý tình huống: Có khả năng thuyết phục người khác, xử lý khéo léo các tình huống.

+ Kỹ năng tổng hợp thông tin và xử lý thông tin:

Trong tổ chức luôn tồn tại nhiều luồng thông tin trái chiều, yêu cầu người tiếp nhận thông tin phải chọn lọc, khái quát và đưa ra quyết định từ kết quả tổng hợp thông tin đó.

+ Kỹ năng viết và xử lý tài liệu: Nhân viên phải có kỹ năng soạn thảo, viết, trình bày tài liệu khoa học, theo quy định soạn thảo văn bản.

+ Kỹ năng lập kế hoạch: Nhân viên phải có kỹ năng lập kế hoạch để phát triển đối tượng tham gia bảo hiểm y tế trên địa bàn.

1.2.2. Nâng cao chất lượng nhân lực thể hiện ở thể lực

Thể lực tốt thể hiện ở độ bền bỉ, dẻo dai, nhanh nhẹn và tháo vát của sức khỏe cơ bắp trong công việc. Đây là điều kiện rất quan trọng của thể lực NNL. Sức khỏe của nguồn nhân lực được quyết định và phát triển bởi chế độ dinh dưỡng, chế độ chăm sóc sức khỏe, nên thể lực NNL phụ thuộc vào kinh tế của mỗi quốc gia. Khi kinh tế phát triển thì đời sống vật chất, tinh thần của người dân nói chung và NNL nói riêng của mỗi quốc gia được nâng lên, kèm theo đó là sẽ có điều kiện để đảm bảo cho sức khỏe được nâng lên và ngược lại.

Trạng thái sức khỏe một phần nào đó được thể thiện thông qua độ tuổi, giới tính, chỉ số cân nặng. Theo Tổ chức Y tế Thế giới WHO thì: “Sức khỏe là trạng thái hoàn toàn thoải mái về thể chất, tinh thần và xã hội chứ không phải chỉ là không có bệnh tật hay tàn phế” Theo đó:

Sức khỏe Thể chất: Được thể hiện một cách tổng quát là sự sáng khoái và thoải mái về thể chất. Càng sáng khoái, thoải mái càng chứng tỏ bản thân là người khỏe mạnh.

Sức khỏe Tinh thần: Là hiện thân của sự thỏa mãn về mặt giao tiếp xã hội, tình cảm và tinh thần.

Sức khỏe Xã hội: Sức khỏe xã hội thể hiện ở sự thoải mái trong các mối quan hệ chặt chẽ, phức tạp giữa các thành viên: gia đình, nhà trường, bạn bè, xóm làng, nơi công cộng, cơ quan...

Khám thể lực (chiều cao, cân nặng, chỉ số BMI, mạch, huyết áp);

- Khám lâm sàng (nội khoa, ngoại khoa, sản phụ khoa, mắt, tai - mũi - họng, răng - hàm - mặt, da liễu);

- Khám cận lâm sàng (xét nghiệm máu, xét nghiệm nước tiểu, chuẩn đoán hình ảnh).

Theo đó, căn cứ vào các chỉ tiêu trên để phân loại sức khỏe thành 5 loại theo Quyết định số 1613/ QĐ-BYT ban hành ngày 15/8/1997 của Bộ Y Tế về tiêu chuẩn sức khỏe – phân loại để khám tuyển, khám định kỳ:

- Loại I: Rất khỏe.
- Loại II: Khỏe.
- Loại III: Trung bình.
- Loại IV: Yếu.
- Loại V: Rất yếu.

1.2.3. Nâng cao chất lượng nhân lực thể hiện ở tâm lực

Tâm lực được thể hiện ở phẩm chất nghề nghiệp. So với yếu tố về kiến thức và kỹ năng, phẩm chất nghề nghiệp là tiêu chí mang tính định tính, khó có thể lượng hóa. Yếu tố này được xem xét thông qua các mặt: Ý thức, thái độ của người lao động đối với công việc, đối với sự tồn tại và phát triển của tổ chức, khả năng làm việc và tinh thần của người lao động.

Đối với người lao động, những phẩm chất nghề nghiệp bao gồm:

- Gắn bó trung thành: Thử thách về lòng trung thành là bước không thể thiếu khi người lãnh đạo muốn đặt lòng tin và cơ hội vào tay một người lao động nào đó. Rất nhiều tổ chức tạo nên sợi dây chuyền về quyền lợi và phúc lợi để thắt chặt thêm sự gắn bó giữa tổ chức với nhân viên. Ngược lại, họ cũng đòi hỏi người lao động thể hiện thiện chí này.

- Tiếp thu tốt, chịu học hỏi, chịu thay đổi: Bất kỳ người lao động nào dù đã có kinh nghiệm hay chưa có kinh nghiệm làm việc ở một vị trí nhất định thì tổ chức vẫn cần những người lao động có phẩm chất tiếp thu tốt, chịu học hỏi, chịu thay đổi.

- Sáng tạo, có tư duy phản biện: Sự khác biệt lớn nhất giữa con người và máy móc chính là con người có đầu óc tư duy. Chính vì vậy, các nhà sử dụng lao động sẽ càng đánh giá cao những người lao động có phẩm chất này. Và đi kèm với nó là khoản tiền thưởng lớn cùng việc nâng cấp vượt bậc.

- Tinh thần đồng đội. Phẩm chất này còn được đánh giá cao hơn cả năng lực chuyên môn. Thời đại làm việc nhóm thì sức mạnh của một tổ chức được tạo thành từ năng lực của những nhóm cộng tác với nhau chứ không phải của vài cá nhân lẻ tẻ.

- Có trách nhiệm cao với công việc: Luôn theo sát và nắm rõ từng diễn biến cho đến khi hoàn thành ở mức tốt nhất. Dù phải làm thêm giờ hoặc bỏ thêm vào đây một số chi phí cá nhân, bạn cũng không nên suy tính thiệt hơn.

- Biết giữ bí mật: Hãy biết rõ trách nhiệm và công việc của mình, chỉ nói điều cần thiết, có cân nhắc, không làm “người đưa tin” khi không được ai yêu cầu. Đó là một phẩm chất quyết định sự tin cậy của đồng nghiệp và cấp trên đối với người lao động

Phẩm chất tồn tại bên trong bản thân mỗi cá nhân và thể hiện ra bên ngoài trong quá trình làm việc, quan hệ với đồng nghiệp và đối tác. Mỗi vị trí công việc mức độ quan trọng ở từng phẩm chất khác nhau, nhà quản trị cần

quyết đoán, tâm lý vững vàng ổn định. Đối với nhân viên trung thực trong công việc phải ưu tiên số một. Sau đây là những phẩm chất nghề nghiệp cần có của người lao động:

- Gắn bó trung thành;
- Tiếp thu tốt, chịu học hỏi, chịu thay đổi;
- Sáng tạo, có tư duy phản biện;
- Có tinh thần đồng đội;
- Có trách nhiệm cao với công việc;
- Biết giữ bí mật.

1.3. Các hoạt động chủ yếu để nâng cao chất lượng nhân lực trong tổ chức

1.3.1. Hoạt động đào tạo, bồi dưỡng

Đào tạo, bồi dưỡng là một quá trình học tập nhằm mục đích nâng cao tay nghề và kỹ năng của nhân viên đối với công việc hiện hành hay trước mắt. Mục đích của công tác đào tạo là nhằm chuẩn bị cho nhân viên theo kịp với sự thay đổi cơ cấu của tổ chức khi có sự thay đổi và phát triển trong tương lai. Mục đích cuối cùng của công tác đào tạo, bồi dưỡng nhân lực là đạt được hiệu quả cao nhất cho tổ chức vì vậy đào tạo, bồi dưỡng nhân lực liên quan chặt chẽ đến quá trình phát triển tổ chức, những mục tiêu của phát triển tổ chức.

Các hình thức đào tạo, bồi dưỡng bao gồm:

- Đào tạo, bồi dưỡng khi mới bắt đầu nhận việc:

Hình thức đào tạo này được áp dụng với nhân viên mới khi họ chưa quen với công việc. Việc đào tạo này có mục đích: Giúp cho người lao động nắm vững cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ, đặc điểm của công việc và các mối quan hệ có liên quan; giúp người lao động trang bị thêm những kiến thức và kỹ năng cần thiết để hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

Để thực hiện đào tạo người lao động khi mới nhận việc, người quản lý bộ phận và người quản lý trực tiếp sẽ có buổi làm việc trực tiếp với người lao động. Trong buổi làm việc này, người quản lý bộ phận sẽ giao nhiệm vụ cho người lao động mới và cung cấp các tài liệu cần thiết để người lao động nghiên cứu. Ngoài ra, người quản lý trực tiếp và người quản lý bộ phận cũng giao nhiệm vụ kèm cặp nhân viên mới cho một cá nhân nào đó và trong trường hợp cần thiết có thể hỏi trực tiếp người quản lý để tìm hiểu về công việc và liên quan đến công việc. Thời gian đào tạo nhân viên mới tùy thuộc vào khả năng của từng cá nhân và tính chất công việc đảm nhận.

- Đào tạo, bồi dưỡng trong khi làm việc

Đào tạo trong khi làm việc là hình thức đào tạo nhằm giúp cho người lao động làm tốt hơn chức trách và nhiệm vụ được giao. Mục tiêu của hình thức đào tạo này là: Giúp người lao động khắc phục được các thiếu sót về kiến thức và kỹ năng để hoàn thành nhiệm vụ được giao; Giúp người lao động lĩnh hội được các kiến thức và kỹ năng mới đặt ra do sự thay đổi của công nghệ, kỹ thuật và yêu cầu mới của tổ chức;

Cách thức đào tạo thường hay áp dụng cho đối tượng này là:

- + Chỉ dẫn trong công việc;
- + Tổ chức các lớp đào tạo cho người lao động;
- + Gửi người lao động đi học ở các lớp chuyên sâu phục vụ cho công việc.

- Đào tạo cho công việc tương lai

Đào tạo cho công việc tương lai là việc đào tạo phục vụ cho các mục tiêu phát triển trong tương lai của tổ chức hoặc của người lao động.

Hình thức đào tạo này có hai dạng chính:

- + Đào tạo phục vụ cho mục tiêu và định hướng phát triển của tổ chức:

Là việc đào tạo cho người lao động những kiến thức và kỹ năng mà trong tương lai người lao động cần phải có hoặc trong hiện tại người lao động cần phải có kiến thức và kỹ năng đó thì tổ chức mới thực hiện được mục tiêu đặt ra cho tương lai.

+ Đào tạo phục vụ cho mục tiêu phát triển trong tương lai của người lao động

Là hình thức đào tạo trong đó, tổ chức sẽ đào tạo cho người lao động những kiến thức và kỹ năng cần thiết để người lao động trong tương lai có thể giữ vị trí quan trọng hơn, phù hợp hơn với nguyện vọng của họ. Đây thực chất là việc đào tạo phục vụ cho sự phát triển của cá nhân người lao động.

1.3.2. Hoạt động đãi ngộ, thù lao lao động

Thù lao lao động để đảm bảo khả năng tái sản xuất sức lao động cho người lao động. Có như vậy, họ mới đảm bảo khả năng lao động, làm việc có hiệu quả. Thù lao lao động để người lao động chi trả cho những nhu cầu sinh hoạt của chính bản thân họ và gia đình họ. Khi người lao động được chi trả thù lao thỏa đáng, họ sẽ đầu tư cho việc nâng cao thể lực và trí lực của bản thân mình một cách chủ động và có hiệu quả.

Thù lao lao động bao gồm hai phần cơ bản: Thù lao tài chính và phí tài chính (tr75).

Thù lao tài chính bao gồm: Thù lao cơ bản (tiền lương; tiền công); các khuyến khích (tiền thưởng; tiền phân chia lãi suất; tiền hoa hồng); các phúc lợi (bảo hiểm; lương hưu; chương trình nghỉ ngơi)

Thù lao phi tài chính bao gồm: Công việc (lý thú, đa dạng; cơ hội học hỏi và thăng tiến); môi trường làm việc (điều kiện làm việc; quan hệ với mọi người).

1.3.3. Đánh giá thực hiện công việc

Đánh giá thực hiện công việc là cơ sở để người lao động khắc phục những sai sót về chuyên môn, nghiệp vụ trong quá trình thực hiện công việc. Thông qua nhận xét, đánh giá từ khách hàng, cấp trên hay đồng nghiệp, người lao động nhận ra những hạn chế của bản thân, từ đó cải thiện điều chỉnh chuyên môn tốt hơn. Bên cạnh đó, đánh giá thực hiện công việc tạo ra công bằng trong khen thưởng và kỷ luật, làm cho người lao động cảm thấy được tôn trọng, được đền đáp xứng đáng với cống hiến của mình, từ đó có thái độ làm việc tích cực hơn.

Đánh giá thực hiện công việc là sự đánh giá có hệ thống và chính thức tình hình thực hiện công việc của người lao động trong quan hệ so sánh với các tiêu chuẩn đã được tổ chức đưa ra.

Đánh giá chính thức được hiểu là việc ban hành các văn bản, quy định liên quan đến hoạt động đánh giá. Tính chính thức được biểu hiện ở chỗ các văn bản chỉ rõ được mục tiêu đánh giá là gì? Tiêu chí đánh giá? Phương pháp đánh giá? Đối tượng đánh giá?...

Đánh giá tình hình thực hiện công việc của nhân viên không chỉ đánh giá đến khối lượng công việc, chỉ tiêu đạt được mà còn đánh giá những vấn đề khác như thái độ làm việc, năng lực chuyên môn cũng như phẩm chất cá nhân của nhân viên.

1.3.4. Hoạt động nâng cao sức khỏe

Có rất nhiều quan niệm về sức khỏe, nhưng nhìn chung đều thống nhất ở khái niệm của Tổ chức Y tế thế giới: “Sức khỏe là một trạng thái thoải mái về thể chất, tinh thần và xã hội, chứ không chỉ là không có bệnh hay thương tật” và được khẳng định tại Điểm 1, Bản Tuyên ngôn Alma-Ata năm 1978. Như vậy, sức khỏe gồm ba thành tố: sức khỏe thể chất, sức khỏe tinh thần, sức khỏe xã hội.

Các hoạt động chăm sóc sức khỏe đối với người lao động bao gồm:

- Khám sức khỏe định kỳ: Hằng năm, người sử dụng lao động phải tổ chức khám sức khỏe định kỳ cho người lao động, kể cả người học nghề, tập nghề; lao động nữ phải được khám chuyên khoa phụ sản, người làm công việc nặng nhọc, độc hại, người lao động là người khuyết tật, người lao động chưa thành niên, người lao động cao tuổi phải được khám sức khỏe ít nhất 06 tháng một lần. .

- Khám bệnh nghề nghiệp: Người lao động làm việc trong điều kiện có nguy cơ mắc bệnh nghề nghiệp phải được khám bệnh nghề nghiệp theo quy định của Bộ Y tế.

- Giám định y khoa: Người lao động bị tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp phải được giám định y khoa để xếp hạng thương tật, xác định mức độ suy giảm khả năng lao động và được điều trị, điều dưỡng, phục hồi chức năng lao động đúng theo quy định của pháp luật.

- Quản lý hồ sơ sức khỏe: Người sử dụng lao động phải quản lý hồ sơ sức khỏe của người lao động và hồ sơ theo dõi tổng hợp theo quy định của Bộ Y tế.

- Khử độc, khử trùng: Người lao động làm việc ở nơi có yếu tố gây nhiễm độc, nhiễm trùng, khi hết giờ làm việc phải được người sử dụng lao động bảo đảm các biện pháp khử độc, khử trùng.

Ngoài thu nhập là yếu tố quan trọng thì môi trường làm việc cũng có ảnh hưởng không nhỏ đến việc nâng cao chất lượng nhân lực. Đây là hoạt động quan trọng, vì nó ảnh hưởng trực tiếp đến sức khỏe tinh thần của người lao động. Vì vậy, các tổ chức rất coi trọng đến hoạt động này để làm sao cho phù hợp với tâm tư, nguyện vọng của người lao động và điều kiện của tổ chức. Thông thường một môi trường làm việc tốt thỏa mãn các tiêu chí:

- Môi trường làm việc cởi mở và thoải mái;

- Cân bằng giữa công việc và cuộc sống;
- Có cơ hội phát triển sự nghiệp;
- Được ghi nhận sự đóng góp;
- Có tinh thần tập thể.

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

1.4.1. Các nhân tố bên trong của tổ chức

Quan điểm của lãnh đạo tổ chức về việc nâng cao chất lượng nhân lực

Nhân lực là yếu tố quan trọng tạo nên sự thành công của tổ chức. Nếu lãnh đạo của tổ chức đưa ra được các định hướng, mục tiêu nâng cao chất lượng nhân lực thì sẽ có đầu tư thỏa đáng cũng như các chính sách hỗ trợ nhằm nâng cao chất lượng lao động của mình một cách đồng bộ và quyết liệt. Ngược lại, nếu lãnh đạo của tổ chức không thực sự đề cao việc nâng cao chất lượng nhân lực thì khó có thể đưa ra những quyết sách tập trung vào các hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực. Vì vậy, quan điểm lãnh đạo là một trong những nhân tố ảnh hưởng chủ yếu đến các hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực.

Thực trạng chất lượng nhân lực của tổ chức

Tìm hiểu thực trạng chất lượng nhân lực của tổ chức là cơ sở để đưa ra giải pháp nâng cao chất lượng nhân lực tại tổ chức đó. Chất lượng nhân lực chưa đáp ứng được yêu cầu công việc nguyên nhân xuất phát từ kiến thức, kỹ năng yếu hay do sắp xếp, bố trí công việc không phù hợp với chuyên môn của họ. Hoặc yếu và thiếu ở điểm nào để tiến hành đào tạo bổ sung. Hơn nữa, việc đào tạo phải tính toán số lượng được đào tạo, đào tạo nội dung gì, cách thức đào tạo như thế nào, chi phí dành cho đào tạo trong kỳ là bao nhiêu? Do vậy, để đạt hiệu quả sau đào tạo thì phải tìm hiểu thực trạng chất lượng nhân lực của tổ chức từ đó đưa ra kế hoạch đào tạo phù hợp.

Tài chính cho đào tạo, phát triển nhân lực

Kế hoạch tài chính chi cho nâng cao chất lượng nhân lực phải được dự toán trước. Phải thực sự nhận thức được ý nghĩa của đầu tư cho đào tạo nâng cao chất lượng nhân lực ở Công ty. Mức đầu tư và cách thức đầu tư cho đào tạo quyết định chủ yếu chất lượng đào tạo. Muốn có chất lượng đào tạo đáp ứng yêu cầu của thực tế kinh doanh trong kinh tế thị trường phải hoạch định và thực thi chính sách đầu tư đào tạo có đầy đủ cơ sở khoa học và thực tế: cần đảm bảo tài chính đủ mạnh để nâng cao chất lượng đào tạo và giảm thiểu tiêu cực. Đồng thời, Kế hoạch tài chính phải phù hợp với khả năng tài chính của Công ty, nó thể hiện tính thực thi và hiệu quả của các kế hoạch đào tạo và nâng cao chất lượng nhân lực. Cần nghiên cứu hiệu quả sau khi tiến hành đào tạo nâng cao chất lượng nhân lực so với chi phí bỏ ra.

1.4.2. Các nhân tố bên ngoài của tổ chức

Chính sách, pháp luật của nhà nước

Chính sách, pháp luật của Nhà nước cũng như sự quan tâm của chính quyền địa phương có tác động mạnh mẽ đến các hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực của tổ chức. Ngoài các chính sách hướng vào mục tiêu cải thiện chất lượng cuộc sống cho mọi tầng lớp dân cư, Nhà nước còn có các chính sách tác động trực tiếp đến hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực làm về bảo hiểm y tế: chính sách, pháp luật về giáo dục - đào tạo, chính sách tiền lương tối thiểu, chính sách an sinh xã hội, chăm sóc sức khỏe... Khi các chính sách trên phù hợp với điều kiện thực tế sẽ tạo được hành lang pháp lý thông thoáng, có tác dụng tích cực hỗ trợ khuyến khích tổ chức nâng cao chất lượng lao động của mình; ngược lại, nếu không phù hợp sẽ kìm hãm sự phát triển của các hoạt động đó. Tương tự như vậy, nếu chính quyền địa phương có sự quan tâm sâu sát, các chính sách hỗ trợ hợp lý đến hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực làm đại lý thu bảo hiểm y tế, thì sẽ tạo ra môi trường thuận

lợi, điều kiện thúc đẩy các đại lý thực hiện tốt hoạt động thu bảo hiểm y tế trên địa bàn.

Môi trường giáo dục

Môi trường giáo dục là đề cập đến số lượng, chất lượng và cơ cấu hệ thống đào tạo, các hình thức và phương thức đào tạo, chi phí đào tạo và sử dụng kết quả của đào tạo xét trên góc độ xã hội. Các yếu tố này trực tiếp tác động tới chất lượng nhân lực trong mỗi tổ chức nói chung và tới chất lượng nhân lực trong các đại lý thu bảo hiểm y tế nói riêng. Nó tác động rất lớn tới khả năng nhận biết công việc, tới trình độ chuyên môn, tay nghề và trình độ văn hoá của mỗi cá nhân trong tổ chức. Nâng cao chất lượng nhân lực của một tổ chức phụ thuộc vào môi trường giáo dục quốc gia, môi trường giáo dục tốt sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức nâng cao chất lượng nhân lực và ngược lại sự bất cập về hệ thống giáo dục như: chương trình đào tạo, nội dung kiến thức đào tạo hay phương pháp, cơ cấu đào tạo sẽ là yếu tố hạn chế, gây khó khăn khi doanh nghiệp muốn nâng cao chất lượng nhân lực.

Môi trường kinh doanh về bảo hiểm sức khỏe (bảo hiểm y tế)

Bảo hiểm sức khỏe là loại hình bảo hiểm cho trường hợp người được bảo hiểm bị thương tật, tai nạn, ốm đau, bệnh tật hoặc chăm sóc sức khỏe được doanh nghiệp bảo hiểm trả tiền bảo hiểm theo thỏa thuận trong hợp đồng bảo hiểm.

Bảo hiểm sức khỏe được phân ra thành:

- Bảo hiểm tai nạn con người;
- Bảo hiểm y tế;
- Bảo hiểm chăm sóc sức khỏe.

Bảo hiểm y tế thương mại: Hay còn gọi là bảo hiểm sức khỏe của các công ty bảo hiểm phi nhân thọ, mang tính kinh doanh, hoạt động có lợi nhuận theo Luật Kinh doanh bảo hiểm số 24/2000/QH10 ngày 09/12/2000 và Luật

sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Kinh doanh bảo hiểm số 61/2010/QH12 ngày 24/11/2010. Hiện tại có nhiều doanh nghiệp bảo hiểm trong nước và doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài triển khai loại hình bảo hiểm này. Bảo hiểm sức khỏe mang tính lợi nhuận, không mang tính Nhà nước. Phạm vi hoạt động của bảo hiểm sức khỏe là xuyên quốc gia. Mức đóng sẽ phụ thuộc vào thu nhập của từng cá nhân có nhu cầu tham gia bảo hiểm. Vì thế, mức hưởng cũng sẽ được thỏa thuận giữa bên mua và bên bán và tỷ lệ thuận với mức đóng phí bảo hiểm.

Bảo hiểm chăm sóc sức khỏe: Đây là loại hình bảo hiểm giúp các khách hàng được chăm sóc y tế tốt nhất với nhiều quyền lợi vượt trội như không phân biệt đúng hay trái tuyến, bệnh viện công hay tư, trong hay ngoài nước; được chi trả theo chi phí thực tế và hạn mức từng quyền lợi đối với các quyền lợi bảo hiểm nội trú, ngoại trú, nha khoa, thai sản, cấy ghép nội tạng, điều trị ung thư...

Như vậy, các cá nhân trong xã hội sẽ có sự lựa chọn không chỉ là mua bảo hiểm y tế từ các đại lý y tế của nhà nước mà họ có thể lựa chọn các sản phẩm về bảo hiểm y tế thương mại. Điều này đã đặt ra sự cạnh tranh giữa hệ thống bảo hiểm y tế nhà nước với bảo hiểm thương mại phi nhà nước. Chất lượng nhân lực đóng vai trò quan trọng trong việc vận động đối tượng mua bảo hiểm y tế ở các đại lý do nhà nước mở ra trước bối cảnh tác động của thị trường bảo hiểm y tế phi nhà nước ngày càng mở rộng.

1.5. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng nhân lực làm đại lý thu bảo hiểm y tế và bài học rút ra cho đại lý thu BHYT của huyện Đan Phượng

1.5.1. Kinh nghiệm của BHXH huyện Thủy Nguyên - TP Hải Phòng

Các đại lý thu bảo hiểm y tế được phát triển rộng khắp ở các UBND xã, phường; đơn vị sự nghiệp (Phòng y tế, Trung tâm dân số, Ban quản lý chợ); tổ chức chính trị - xã hội (hội nông dân, hội phụ nữ) và Đại lý bưu điện. Như

vậy, hệ thống đại lý thu BHYT trên được mở rộng phủ kín tất cả các địa bàn xã, phường, thị trấn của huyện Thủy Nguyên - TP Hải Phòng. Trên thực tế, phải ghi nhận những năm qua, số người tham gia BHYT trên địa bàn huyện ngày càng tăng có sự đóng góp rất tích cực của hệ thống đại lý thu BHYT. Giờ đây nhiều người dân dần có thói quen mua BHYT tại các đại lý tại xã, phường, thị trấn nơi họ sinh sống bởi nhiều đại lý thu hoạt động rất hiệu quả như Đại lý Bưu điện huyện phát triển được 8.342 thẻ BHYT; Đại lý UBND xã, phường, 9.792 thẻ;

Tuy nhiên vẫn còn nhiều lý do khác nhau khiến người dân ở một số nơi có nhu cầu vẫn chưa tiếp cận được với các đại lý thu do không biết về sự tồn tại của đại lý thu nơi mình sinh sống. Mặt khác, về phía chủ quan, nhân viên một số đại lý thu BHYT còn mỏng, chưa năng động trong việc tuyên truyền, vận động đối tượng tham gia; kỹ năng tuyên truyền Luật BHYT còn hạn chế; một số nhân viên đại lý thu chưa chủ động trong việc tiếp cận đến một số xã, phường, thị trấn có địa bàn rộng, dân cư không tập trung. Mặt khác, một số cán bộ đại lý thu làm công tác kiêm nhiệm nên chưa có nhiều sáng tạo trong công tác nên hiện vẫn còn tình trạng nhiều người dân có nhu cầu thực sự muốn mua BHXH cho bản thân và các thành viên trong gia đình mà không biết nên đến nơi nào để mua.

Theo báo cáo tổng kết của huyện Thủy Nguyên năm 2015 mạng lưới Đại lý thu BHXH, BHYT phát triển được 23.723 thẻ BHYT; năm 2016 phát triển được 25.436 thẻ BHYT. Năm 2017 phát triển được 30.714 thẻ BHYT.

Trong năm 2018, BHXH huyện đặt chỉ tiêu cho các đại lý phát triển thêm 33.000 thẻ BHYT, tương ứng với 1,5% dân số; phần đầu tỷ lệ bao phủ BHYT của toàn thành phố năm nay đạt 86,5%.

Bên cạnh việc đẩy mạnh mở rộng số lượng, BHXH huyện còn tăng cường công tác nâng cao chất lượng thông qua việc tổ chức các lớp đào tạo, tập huấn quy trình, nghiệp vụ thu cho các đại lý. Thông qua tập huấn, các đại

lý được hướng dẫn kỹ năng khai thác, tuyên truyền, vận động phát triển đối tượng. BHXH huyện còn tham mưu cho chính quyền địa phương tăng cường công tác chỉ đạo và tạo mọi điều kiện thuận lợi để hệ thống đại lý thu BHYT hoạt động đạt hiệu quả cao.

Giờ đây, với mạng lưới đại lý thu được mở rộng, phủ kín toàn huyện, bất cứ người dân nào có nhu cầu mua BHYT tự nguyện đều có thể đến các điểm UBND xã, phường, bưu điện, bưu cục hoặc cơ quan BHXH nơi cư trú, hội nông dân, hội phụ nữ xã để được cung cấp thông tin về mua thẻ BHYT và những quyền lợi được hưởng khi mua.

1.5.2. Kinh nghiệm của BHXH huyện Gia Viễn - tỉnh Ninh Bình

Đến nay, trên địa huyện Gia Viễn – tỉnh Ninh Bình có trên 80 người làm đại lý thu cho BHXH; trong đó, đại lý thu của UBND xã, phường, thị trấn là trên 15 người; đại lý thu của Bưu điện có gần 20 người; đại lý thu của Hội nông dân có 14 người; đại lý thu thuộc Trạm y tế xã, phường, thị trấn có gần 30 người. Kết quả vận động đối tượng tham gia BHXH, BHYT những năm qua cho thấy, hệ thống đại lý thu của Bưu điện và UBND xã hoạt động tốt, hiệu quả hơn cả, hàng tháng vận động số đối tượng tham gia mới lớn; có số lượng tham gia ngày một tăng; còn hệ thống Hội nông dân, đối tượng rộng, nhưng số lượng vận động và tỷ lệ vận động trên một nhân viên đại lý còn chưa cao, kết quả đạt được chưa tương xứng với số dân làm nông nghiệp trên địa bàn tỉnh.

Chị Đinh Thị Tuyên, nhân viên đại lý thu BHYT xã Gia Tân (huyện Gia Viễn) cho biết: Đối với những người được chọn làm nhân viên đại lý thu BHXH, BHYT, việc tuyên truyền chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước về BHXH, BHYT phải được thực hiện ở mọi lúc, mọi nơi với nhiều cách làm linh động, sáng tạo. Đặc biệt, việc tuyên truyền, vận động người dân tham gia BHYT không chỉ đơn thuần là đến nhà vận động mà quan trọng là thông qua tuyên truyền để làm thay đổi được nhận thức của mỗi người dân.

Muốn vậy, người làm đại lý phải gần gũi với bà con, hiểu được tâm tư, nguyện vọng của các gia đình để từ đó tuyên truyền theo kiểu “mưa dầm thấm lâu”, qua đó từng người dân sẽ hiểu được lợi ích thiết thực của việc tham gia BHXH, BHYT có lợi cho bản thân và gia đình mình như thế nào để tự nguyện thực hiện và vận động thêm người thân mình thực hiện theo.

Thực tế, với mục tiêu tiến tới BHYT toàn dân, việc xây dựng và hoạt động của các đại lý thu cũng gặp một số khó khăn. Các đại lý thu thuộc ngành Bưu điện do mới chỉ triển khai công việc được mấy năm nay nên chưa nắm hết các nhóm, loại đối tượng, các mã hưởng BHYT, tiêu chuẩn đăng ký nơi khám, chữa bệnh ban đầu theo Luật BHYT... Còn các đại lý thuộc UBND và tổ chức đoàn thể ở các xã, phường, thị trấn thì hầu hết là cán bộ, phải kiêm nhiệm nên có ít thời gian dành cho công tác tuyên truyền, vận động đối tượng tham gia. Cùng với đó, nhiều địa phương thường xuyên thay đổi đại lý nên việc trang bị những kiến thức cần thiết và cơ bản cho nhân viên chưa kịp thời, làm ảnh hưởng đến chất lượng tuyên truyền vận động đối tượng...

Đến nay, toàn huyện có trên 778 nghìn người dân tham gia BHYT, đạt tỷ lệ 83,5% dân số. Huyện Gia Viễn - tỉnh Ninh Bình cũng đặt ra mục tiêu: Năm 2016, tỷ lệ bao phủ BHYT là 83,5%, năm 2017 là 85,46%, năm 2018 là 87,28%, năm 2019 là 89,24% và năm 2020 là 91,06%. Để đưa các chính sách BHXH, BHYT vào cuộc sống và hoàn thành các mục tiêu đề ra, ngoài tinh thần trách nhiệm, sự nhiệt tình của các nhân viên đại lý thu, BHXH huyện cần đa dạng hóa hình thức đại lý thu BHXH, BHYT, thay vì chỉ dựa vào UBND, các tổ chức đoàn thể ở các xã, phường, thị trấn và đại lý bưu điện như hiện nay. Cùng với đó, cơ quan BHXH cần thường xuyên tập huấn, đào tạo về các kỹ năng khai thác, công tác tuyên truyền, vận động cho hệ thống đại lý thu; tham mưu cho chính quyền địa phương tăng cường công tác chỉ đạo và tạo mọi điều kiện thuận lợi để hệ thống đại lý thu BHYT hoạt động đạt hiệu quả cao. Thêm nữa, cần tuyên truyền để nâng cao nhận thức của cấp ủy đảng,

chính quyền, cơ quan, tổ chức đoàn thể và mọi người dân về ý nghĩa, tầm quan trọng của BHYT, nghĩa vụ của mỗi người dân trong tham gia BHYT và thực hiện chính sách BHYT.

1.5.3. Bài học kinh nghiệm rút ra cho huyện Đan Phượng, thành phố Hà Nội

Một là, tăng cường sự lãnh đạo, chỉ đạo của các cấp ủy đảng, chính quyền trong việc lãnh đạo, chỉ đạo 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. Thực tế, nhiều nơi cấp ủy tập trung lãnh đạo, chỉ đạo các ngành phối hợp chặt chẽ trong triển khai thực hiện, có kế hoạch cụ thể, đồng thời tăng cường công tác kiểm tra, giám sát gắn việc sơ kết, tổng kết thì hoạt động của đại lý thu BHYT nơi đó đạt hiệu quả cao.

Hai là, chú trọng thực hiện công tác tuyên truyền nâng cao nhận thức trong cán bộ, đảng viên, người lao động và nhân dân về công tác BHYT để họ tự quan tâm và bảo vệ quyền lợi hợp pháp, chính đáng của mình theo quy định của pháp luật.

Ba là, phát triển hệ thống BHYT đồng bộ với phát triển các dịch vụ xã hội, tạo điều kiện thuận lợi cho mọi người tham gia và thụ hưởng các chế độ BHYT.

Bốn là, nâng cao chất lượng nhân lực cho đội ngũ nhân viên làm đại lý thu BHYT và không ngừng đổi mới tác phong, lề lối làm việc về phong cách phục vụ đối tượng; tăng cường đầu tư cơ sở vật chất, thực hiện có hiệu quả cải cách hành chính, nhất là đơn giản hóa các thủ tục hành chính. Xây dựng hệ thống BHYT hiện đại, chuyên nghiệp và hiệu quả cao nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân trong việc tham gia và thụ hưởng các chế độ BHYT, BHTN.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NHÂN LỰC LÀM ĐẠI LÝ THU BẢO HIỂM Y TẾ TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN ĐAN PHƯỢNG, THÀNH PHỐ HÀ NỘI

2.1. Khái quát về các đại lý thu bảo hiểm y tế trên địa bàn huyện Đan phượng, thành phố Hà Nội

2.1.1. Khái quát chung về đại lý thu bảo hiểm y tế thành phố Hà Nội

Trên địa bàn thành phố Hà Nội, các đại lý thu đã góp phần tích cực cùng với BHXH trong công tác cập nhật, rà soát thông tin hộ gia đình tham gia BHYT trên địa bàn huyện. Nhiều nhân viên Đại lý đã bám sát địa phương, nắm bắt đối tượng, đến trực tiếp từng hộ gia đình để vận động người dân kê khai, thu thập thông tin hộ gia đình tham gia BHYT theo quy định. Có thể khẳng định vai trò của nhân viên Đại lý thu BHYT đã góp phần rất tích cực cùng với ngành BHXH trong công tác tuyên truyền, vận động, phát triển đối tượng tham gia và triển khai thực hiện chính sách BHYT trên địa bàn.

Thực hiện theo Quyết định số 1599/QĐ-BHXH ngày 28/10/2016 của Bảo hiểm xã hội Việt Nam quy định hoạt động Đại lý thu bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, BHXH thành phố Hà Nội tuân thủ những nguyên tắc chung mà BHXH Việt Nam quy định đối với đại lý thu BHYT để tổ chức thực hiện và áp dụng với 30 quận, huyện và thị xã trên địa bàn thành phố. Cụ thể:

Đối với Đại lý thu

Đại lý thu chỉ được phép hoạt động sau khi ký Hợp đồng Đại lý thu; Mỗi xã có Điểm thu giao dịch thuận tiện và phải treo biển hiệu theo quy định.

Đại lý thu có các quyền: Được cung cấp văn bản, tài liệu nghiệp vụ; biên lai thu tiền, các biểu mẫu, mẫu biển hiệu để thực hiện nhiệm vụ thu

BHXH, BHYT theo quy định; Được tham dự các khóa tập huấn, lớp đào tạo, hướng dẫn nghiệp vụ do cơ quan BHXH tổ chức; nhân viên của Đại lý thu được cấp Thẻ nhân viên để thực hiện nhiệm vụ; Được hưởng chi phí thù lao theo quy định của cơ quan BHXH; Được đề nghị cơ quan BHXH điều chỉnh, bổ sung hợp đồng Đại lý thu khi gặp những khó khăn không thể tiếp tục thực hiện; Được thỏa thuận sử dụng cộng tác viên là người hoạt động không chuyên trách cấp thôn, xóm vào hoạt động Đại lý thu BHXH, BHYT; chi phí thù lao do Đại lý thu và cộng tác viên tự thỏa thuận, thống nhất.

Đại lý thu có các nghĩa vụ: Hằng tháng, tuyên truyền, vận động thành viên hộ gia đình tham gia BHXH, BHYT. Hướng dẫn người tham gia kê khai, thực hiện việc kiểm tra, đối chiếu thông tin và tiếp nhận giấy tờ có liên quan đảm bảo đầy đủ, chính xác; Thu tiền đóng, phí cấp lại, đổi thẻ (nếu có) của người tham gia BHXH, BHYT, viết biên lai thu tiền trả cho người tham gia theo quy định. Hằng ngày, nộp hồ sơ và tiền đóng, phí cấp lại, đổi thẻ (nếu có) của người tham gia BHXH, BHYT cho cơ quan BHXH theo hình thức quy định tại Điều 8. Trường hợp có số tiền thu dưới 10 tháng lương cơ sở thì không quá 03 ngày làm việc một lần nộp cho cơ quan BHXH; Nhận sổ BHXH, thẻ BHYT và chuyển trả ngay cho người tham gia theo quy định; Hằng năm, xây dựng kế hoạch thực hiện phát triển đối tượng tham gia BHXH, BHYT và gửi cơ quan BHXH; Phản ánh kịp thời cho cơ quan BHXH những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện và ý kiến, kiến nghị của người tham gia BHXH, BHYT.

Đối với nhân viên Đại lý thu

Nhân viên Đại lý thu chỉ được phép hoạt động sau khi được cơ quan BHXH cấp Thẻ nhân viên Đại lý thu; Hoạt động đúng quy định trong Hợp đồng Đại lý thu.

Để các Đại lý thu và nhân viên Đại lý thu thực hiện đúng các quy định của pháp luật về thu BHYT, cơ quan BHXH cấp tỉnh và cấp huyện có trách nhiệm: Cung cấp hồ sơ, tài liệu, mẫu biểu liên quan đến công tác thu cho Đại lý thu; cấp Biểu hiệu và phối hợp, hướng dẫn Đại lý thu đặt Biểu hiệu tại Điểm thu hợp lý; Định kỳ hoặc đột xuất kiểm tra toàn diện hoạt động của các Đại lý thu, xử lý nghiêm khắc các trường hợp vi phạm; Ký Hợp đồng Đại lý thu với các tổ chức theo phân cấp; Hằng năm, tổ chức đánh giá tình hình hoạt động của Đại lý thu, giải quyết kịp thời những khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện; In, quản lý phôi Thẻ nhân viên Đại lý thu; mẫu Biểu hiệu Điểm thu, các mẫu biểu theo quy định để cấp cho Đại lý thu kịp thời; Tổ chức ký hợp đồng với tổ chức dịch vụ công để thực hiện luân chuyển hồ sơ, số tiền đóng BHXH, BHYT theo quy định.

Hà Nội là địa phương có số lượng chi trả, số người hưởng lương hưu và trợ cấp bảo hiểm xã hội hàng tháng lớn nhất cả nước. Trong 5 năm qua, với việc thực hiện tốt Nghị quyết số 21-NQ/TW, ngày 21/11/2012 của Bộ Chính trị “về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác bảo hiểm xã hội, BHYT giai đoạn 2012-2020” đã góp phần thực hiện chế độ, chính sách với người lao động và đảm bảo an sinh xã hội trên địa bàn thành phố. Bên cạnh đó, để tạo thuận lợi cho người lao động và nhân dân tham gia BHXH, BHYT tự nguyện, nhất là tăng nhanh tỷ lệ bao phủ BHYT, Hà Nội đã chủ động đào tạo, mở rộng mạng lưới đại lý thu, đến nay đã có 1.804 điểm thu của 1643 đại lý trên toàn thành phố (Nguồn: Báo cáo điểm thu, đại lý thu của phòng khai thác – BHXH TP Hà Nội).

Nhằm góp phần đẩy nhanh tiến độ bao phủ BHXH, BHYT trên địa bàn Thủ đô, tiến tới BHYT toàn dân, BHXH cho mọi người lao động, một trong những giải pháp thiết thực được BHXH thành phố Hà Nội xác định là mở

rộng, phát triển hệ thống đại lý thu BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình tại các địa phương.

Để thực hiện nhiệm vụ trên, song song với công tác chỉ đạo, giao chỉ tiêu phát triển đối tượng đối với từng BHXH quận, huyện, thị xã, BHXH Thành phố đã xây dựng kế hoạch phát triển, đào tạo, tập huấn bồi dưỡng kỹ năng nghiệp vụ cho các nhân viên đại lý thu, nhằm huy động đội ngũ hội viên tuyến cơ sở trong công tác tuyên truyền, vận động người dân tham gia BHXH, BHYT.

Với lợi thế bám sát địa bàn, hằng ngày tiếp xúc với người dân, nhân viên đại lý thu BHXH, BHYT sẽ đóng góp tích cực vào việc tuyên truyền, phổ biến các chính sách, chế độ về BHXH, BHYT ở cơ sở. Từ đó, người dân dần được nâng cao nhận thức, thấy rõ lợi ích, trách nhiệm của việc tham gia BHXH, BHYT và quyền được đảm bảo an sinh từ việc thụ hưởng chính sách BHXH, BHYT.

Theo lộ trình, để phấn đấu hoàn thành chỉ tiêu bao phủ BHYT đến năm 2020 đạt trên 90%, BHXH thành phố Hà Nội luôn xác định công tác phát triển, tăng tỷ lệ đối tượng tham gia BHXH, BHYT là một trong những nhiệm vụ quan trọng hàng đầu. Trong đó, việc mở các lớp đào tạo, mở rộng mạng lưới đại lý thu BHXH, BHYT là nhiệm vụ có tính chất lâu dài, cần được chú trọng. Trên cơ sở đó, góp phần mở rộng đối tượng tham gia BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình, từng bước hoàn thành chỉ tiêu, kế hoạch phát triển đối tượng tham gia trên địa bàn Thủ đô.

2.1.2. Khái quát về các đại lý thu bảo hiểm y tế của huyện Đan Phượng

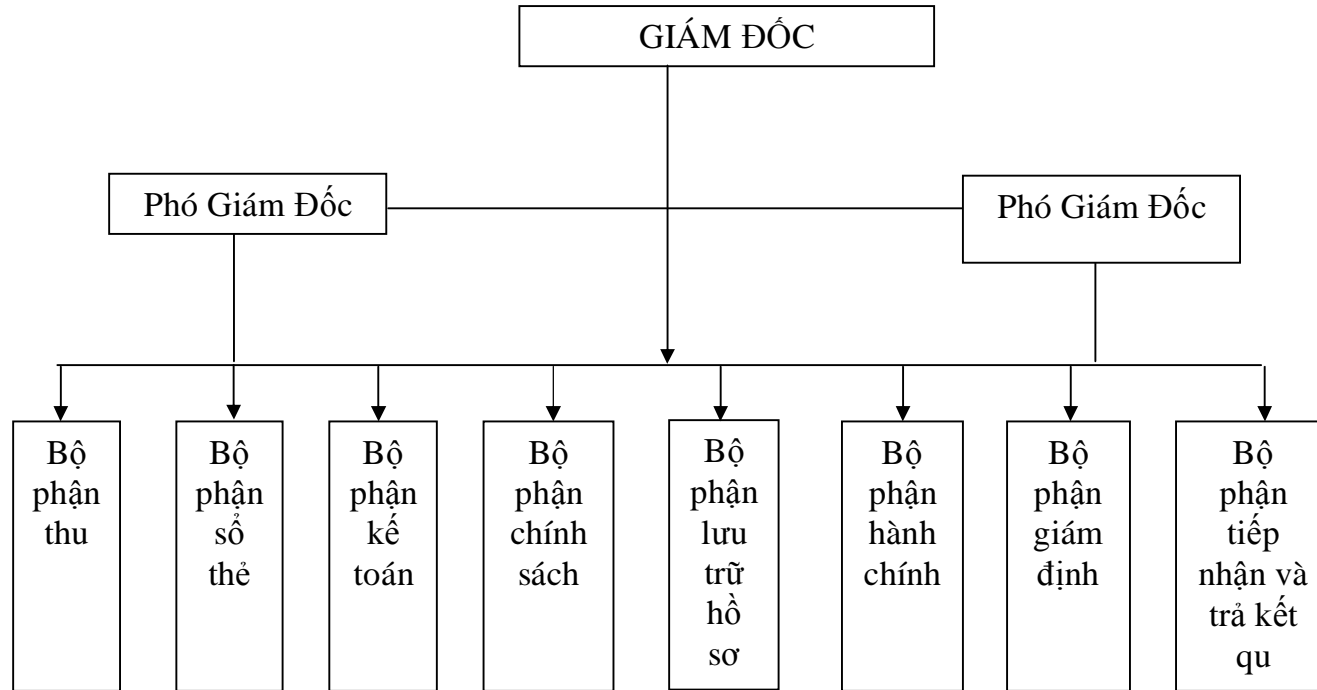
Cùng với chính sách BHXH, BHYT là các chính sách xã hội quan trọng, là hai trụ cột chính của hệ thống an sinh xã hội. BHYT với bản chất nhân văn ưu việt và ý nghĩa nhân đạo cộng đồng sâu sắc để tất cả mọi người

đều được hưởng quyền an sinh về BHYT, để có sức khỏe học tập, rèn luyện, đóng góp công sức, trí tuệ xây dựng đất nước giàu đẹp văn minh.

Trong những năm qua được sự quan tâm chỉ đạo sát sao của BHXH thành phố Hà Nội, Huyện ủy, HĐND, UBND huyện Đan Phượng, sự phối hợp có hiệu quả của các phòng, ban, ngành, cấp ủy Đảng và chính quyền các xã, thị trấn, sự nỗ lực của các đại lý thu BHYT, công tác thu BHYT trên địa bàn đạt được những kết quả đáng khích lệ, góp phần gia tăng số người tham gia BHYT, từng bước thực hiện lộ trình tiến tới BHYT toàn dân trên địa bàn huyện vào năm 2020.

Đan Phượng là huyện thuần nông có diện tích tự nhiên nhỏ so với các quận huyện trong thành phố. Nhưng với lợi thế của một huyện ven đô “nhất cận thị, nhị cận giang”, những năm qua, Đan Phượng không ngừng tận dụng, phát huy tối đa những tiềm năng, thế mạnh này cho phát triển kinh tế - xã hội. Tốc độ tăng trưởng kinh tế khá cao (13,3%/năm, mức tăng bình quân của thành phố là 9,8%/năm), cơ cấu kinh tế chuyển dịch ngày càng hợp lý và toàn diện, đời sống của người dân được cải thiện rõ rệt, công tác chăm lo an sinh xã hội được quan tâm đầu tư, điển hình là số người tham gia BHYT trong huyện đã đạt 82% năm 2017, đạt 86.5% năm 2018 (Nguồn: Báo cáo tình hình thực hiện nghị quyết số 28-NQ/TW ngày 23/5/2018 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng (khóa XII) về cải cách chính sách bảo hiểm xã hội)

BHXH huyện Đan Phượng là phân cấp tuyến huyện trực thuộc và chịu sự quản lý của BHXH thành phố Hà Nội. Cơ cấu tổ chức gồm một Giám đốc, hai phó giám đốc và 19 viên chức thuộc các bộ phận chức năng



Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức bộ máy – BHXH huyện Đan Phượng

(Nguồn: Bảo hiểm xã hội huyện Đan Phượng)

BHXH huyện thực hiện các nhiệm vụ do BHXH thành phố Hà Nội phân cấp: Thu BHXH, BHYT, BHTN, cấp sổ BHXH, thẻ BHYT, chi trả các chế độ chính sách đối với người tham gia, phối hợp với các tổ chức chính trị, xã hội khai thác phát triển đối tượng tham gia BHXH, BHYT trên địa bàn.

BHXH thực hiện ký hợp đồng đại lý với các UBND xã, thị trấn, hội phụ nữ, bưu điện, Hội chữ thập đỏ, trạm y tế xã. Ký hợp đồng đại lý thu với những cá nhân được UBND xã, thị trấn, hội phụ nữ, Bưu điện, Hội chữ thập đỏ, trạm y tế xã đứng ra bảo lãnh và có đầy đủ các tiêu chuẩn về chiều cao cân nặng, có đủ điều kiện về sức khỏe để học tập và công tác, có trình độ từ trung cấp trở lên, có tham gia BHXH, BHYT bắt buộc hoặc tự nguyện.

Để có được những kết quả như trên là sự nỗ lực không ngừng của các đại lý thu, các nhân viên đại lý thu trên địa bàn, họ đóng vai trò vô cùng quan trọng trong công tác thu BHYT, là mắt xích không thể tách rời giữa cơ quan BHXH và người tham gia.

Hiện nay huyện Đan Phượng có 15 xã và 01 thị trấn trong đó mạng lưới đại lý thu BHYT là 82 đại lý, số đại lý thu tăng dần theo các năm về cả số lượng và chất lượng, đa số đại lý thu là người được sinh ra và lớn lên tại Đan Phượng nên lợi thế bám sát địa bàn, hằng ngày tiếp xúc với người dân, nhân viên đại lý thu BHYT đã đóng góp tích cực vào việc tuyên truyền, phổ biến các chính sách, chế độ về BHYT trên địa bàn. Từ đó, người dân dần được nâng cao nhận thức, thấy rõ lợi ích, trách nhiệm của việc tham gia BHYT và quyền được đảm bảo an sinh từ việc thụ hưởng chính sách BHYT.

Tính đến hết năm 2018 trên địa bàn huyện Đan Phượng có 82 đại lý thu, so với năm 2017 thì tăng về cả số lượng và chất lượng. Cụ thể theo bảng chỉ tiêu sau:

Bảng 2.1: Số lượng đại lý thu BHYT trên địa bàn huyện Đan Phượng năm 2016, 2017, 2018

Đơn vị tính: Đại lý

Chi tiêu	Năm		
	2016	2017	2018
Số đại lý thu	59	65	82
Tỷ lệ(%)	5	10	26

(Nguồn: Báo cáo của bộ phận thu – BHXH huyện Đan Phượng các năm 2016, 2017, 2018)

Theo báo cáo của BHXH huyện, nhìn chung, trong năm qua, công tác phát triển nhân viên làm đại lý thu tăng dần theo các năm: năm 2016 tăng so với năm 2015 là 3 người đạt tỷ lệ 5%, năm 2017 tăng 6 người chiếm tỷ lệ 10%, năm 2018 tăng 17 người đạt tỷ lệ 26%. Số nhân viên đại lý thu gia tăng góp phần phát triển đối tượng tham gia BHYT hộ gia đình đạt 105%, đạt chỉ tiêu kế hoạch đề ra. Năm 2017, toàn hệ thống đại lý huyện đã vận động được 26.773 người tham gia, trong đó: khai thác tăng mới là 15.866 người, tham gia tái tục là 10.907 người, tổng số tiền thu được hơn 15 tỷ đồng. Số người tham gia mới tăng 10.237 người so với năm 2016, tương ứng tăng 10,4% so với dân số toàn huyện, góp phần tích cực vào nhiệm vụ phát triển KT-XH của địa phương. Trong đó, các đại lý có số người tham gia BHXH tăng nhanh và vượt kế hoạch huyện giao như: Thọ An, Hồng Hà, Đồng Tháp. Ngoài ra, trong năm 2017, tổng số người tham gia khám chữa bệnh trên địa bàn huyện là 383.571 người với tổng số tiền chi từ quỹ BHYT là hơn 97 tỷ đồng. Công tác chăm sóc sức khỏe được người dân quan tâm nhiều hơn so với năm trước, tỷ lệ người dân tham gia khám chữa bệnh tại các cơ sở y tế ngày càng cao.

Phần đầu năm 2018, toàn huyện Đan Phượng có tỉ lệ dân số tham gia BHYT đạt tối thiểu từ 86% trở lên. Để hoàn thành những chỉ tiêu đặt ra,

BHXH huyện đề nghị đại lý thu các xã, thị trấn tiếp tục tham mưu cho cấp ủy Đảng ban hành nghị quyết về thực hiện chỉ tiêu BHYT hộ gia đình. Đồng thời, BHXH huyện phối hợp các đại lý thu tiếp tục kiện toàn, mở rộng hệ thống nhân viên đại lý thu cơ sở. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát hoạt động của đội ngũ nhân viên đại lý để kịp thời chấn chỉnh những sai phạm trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, không để xảy ra tình trạng tiêu cực.

2.2. Thực trạng chất lượng nhân lực của các đại lý thu bảo hiểm y tế trên địa bàn huyện Đan Phượng

BHXH huyện Đan Phượng có tất cả 22 cán bộ, lãnh đạo viên chức, lao động hợp đồng trong đó ông Nguyễn Minh Quang là Giám Đốc, hai phó giám đốc là ông Cù Đình Thương và bà Nguyễn Thị Thanh Hà; các bộ phận chuyên môn: Bộ phận thu, bộ phận sổ thẻ, bộ phận kế toán, bộ phận chính sách, bộ phận lưu trữ hồ sơ, bộ phận hành chính, bộ phận giám định, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. BHXH huyện Đan Phượng chịu sự quản lý trực tiếp của BHXH thành phố Hà Nội, có con dấu và tài khoản riêng. BHXH huyện Đan Phượng có trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ BHXH thành phố Hà Nội giao cho gồm: Xây dựng chương trình, kế hoạch công tác năm trình Giám đốc BHXH thành phố phê duyệt và tổ chức thực hiện; Theo dõi, đốc thu, chi trả các chế độ ốm đau, thai sản, tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp, hưu trí và tử tuất cho đối tượng tham, thực hiện các phát sinh tăng giảm người tham gia, đồng thời cấp thẻ BHYT, sổ BHXH. Tuyên truyền chính sách BHXH, BHYT. Tuyển dụng, đào tạo nhân viên đại lý thu...

Bảng 2.2: Thống kê nhân lực làm đại lý thu BHYT theo xã, thị trấn trên địa bàn huyện Đan Phượng năm 2016, 2017, 2018

Đơn vị tính: nhân viên đại lý thu

STT	Tên xã, Thị trấn	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Ghi chú
1	Thị trấn Phùng	3	3	4	
2	Xã Đan Phượng	3	3	4	
3	Xã Song Phượng	2	3	4	
4	Xã Đồng Tháp	3	3	4	
5	Xã Tân Lập	4	6	8	
6	Xã Tân Hội	4	6	8	
7	Xã Liên Trung	4	5	6	
8	Xã Liên Hà	4	4	5	
9	Xã Liên Hồng	4	4	5	
10	Xã Hồng Hà	4	4	4	
11	Xã Thượng Mỗ	4	4	5	
12	Xã Hạ Mỗ	4	4	5	
13	Xã Phương Đình	4	4	5	
14	Xã Thọ Xuân	4	4	5	
15	Xã Thọ An	4	4	5	
16	Xã Trung Châu	4	4	5	
	Tổng	59	65	82	

(Nguồn: Báo cáo của BHXH huyện Đan Phượng năm 2016, 2017, 2018)

Nhìn bảng tổng hợp trên cho thấy số lượng Đại lý thu BHYT tăng dần theo các năm, năm sau cao hơn năm trước. Cụ thể:

Năm 2017, số Đại lý thu BHYT là 65, tăng 6 Đại lý so với năm 2016

Năm 2018, số Đại lý thu BHYT là 82, tăng 17 Đại lý so với năm 2017

Dự kiến số lượng Đại lý thu BHXH của huyện trong ba năm tới:

Bảng 2.3: Kế hoạch phát triển nhân lực làm đại lý thu BHYT theo các xã, thị trấn trong năm 2019, 2020, 2021

Đơn vị tính: nhân viên đại lý thu

Stt	Tên xã, Thị trấn	Kế hoạch Năm 2019	Kế hoạch năm 2020	Kế hoạch năm 2021	Ghi chú
1	Thị trấn Phùng	5	7	10	
2	Xã Đan Phượng	5	7	10	
3	Xã Song Phượng	5	7	10	
4	Xã Đông Tháp	5	7	10	
5	Xã Tân Lập	9	11	14	
6	Xã Tân Hội	9	11	14	
7	Xã Liên Trung	7	9	12	
8	Xã Liên Hà	6	8	11	
9	Xã Liên Hồng	6	8	11	
10	Xã Hồng Hà	5	7	10	
11	Xã Thượng Mỗ	6	8	11	
12	Xã Hạ Mỗ	6	8	11	
13	Xã Phương Đình	6	8	11	
14	Xã Thọ Xuân	6	8	11	
15	Xã Thọ An	6	8	11	
16	Xã Trung Châu	6	8	11	
	Tổng	98	130	178	

(Nguồn: Kế hoạch phát triển đại lý thu BHYT năm 2019 – 2021)

Theo kế hoạch phát triển đại lý thu từ năm 2019 đến năm 2021 ta thấy với sự phát triển như vậy:

Năm 2019, số Đại lý thu BHYT là 98, tăng 16 Đại lý so với năm 2018, tương đương tăng 19,5%.

Năm 2020, số Đại lý thu BHYT là 130, tăng 32 Đại lý so với năm 2019, tương đương tăng 32,6%.

Năm 2021, số Đại lý thu BHYT là 178, tăng 48 Đại lý so với năm 2020, tương đương tăng 36.9%.

BHXH huyện giao chỉ tiêu phát triển đại lý thu cho UBND các xã, thị trấn, tổ chức chính trị, xã hội tăng dần theo các năm nhằm đáp ứng yêu cầu công việc. Tính đến 30/09/2019, tổng đạt 95 đại lý, chiếm tỷ lệ 96.9% kế hoạch giao

2.2.1. Thực trạng về trí lực

Nhân lực làm đại lý thu cũng luôn trau dồi, tích lũy những kỹ năng mềm, thể hiện ở khả năng ứng xử, giao tiếp, khả năng xử lý tình huống nhanh nhẹn, thông minh, linh hoạt. Kỹ năng tuyên truyền chính sách pháp luật về BHYT dễ hiểu, dễ nhớ, thu thập những ví dụ điển hình, tìm hiểu sâu sát người tham gia để hiểu được hoàn cảnh và chia sẻ, giải thích những thắc mắc với người tham gia, giúp họ hiểu hơn về những lợi ích mà BHYT mang lại, giúp công tác thu BHYT đạt hiệu quả và cũng là mang lại nguồn thu nhập cho chính bản thân người làm đại lý thu.

Bảng 2.4: Trình độ nhân viên đại lý thu BHYT trên địa bàn huyện Đan Phượng năm 2016, 2017, 2018

Đơn vị tính: người

Trình độ nhân viên đại lý thu	2016	2017	2018
Trên Đại học	02	05	06
Đại học	12	16	37
Cao đẳng, Trung cấp	36	37	35
12/12	9	7	4
Tổng số	59	65	82

(Nguồn: Báo cáo tổng kết đại lý thu BHYT của BHXH huyện Đan Phượng năm 2016, 2017, 2018)

Nhìn bảng tổng hợp trên cho thấy: nhân lực là đại lý thu tăng dần về số lượng và tăng cả trình độ theo các năm

+ Năm 2016 có 59 nhân lực làm đại lý thu trong đó nhân lực có trình độ cao đẳng, trung cấp nhiều nhất 36 người chiếm tỷ lệ 61%; nhân lực có trình độ đại học 12 người chiếm tỷ lệ 20%, nhân lực có trình độ 12/12 là 9 người chiếm tỷ lệ 15%, nhân lực có trình độ trên đại học ít nhất: 2 người chiếm tỷ lệ 4%;

+ Năm 2017 có 65 nhân lực làm đại lý thu trong đó nhân lực có trình độ cao đẳng, trung cấp nhiều nhất 37 người chiếm tỷ lệ 56.9%, nhân lực có trình độ đại học 16 người chiếm tỷ lệ 24.6%, nhân lực có trình độ 12/12 giảm còn 7 người chiếm tỷ lệ 10.7%, nhân lực có trình độ trên đại học tuy có tăng lên nhưng vẫn có số nhân lực ít nhất: 5 người chiếm tỷ lệ 7.6%;

+ Năm 2018 có sự thay đổi rõ rệt, toàn huyện có 82 nhân lực làm đại lý thu trong đó nhân lực có trình độ đại học tăng, có số lượng nhiều nhất 37 người chiếm tỷ lệ 45.1%, nhân lực có trình độ cao đẳng, trung cấp giảm còn 36 người chiếm tỷ lệ 43.9%, nhân lực có trình độ 12/12 giảm còn 4 người chiếm tỷ lệ 4.8%, nhân lực có trình độ trên đại học : 5 người chiếm tỷ lệ 6%;

Nhân lực có trình độ đại học, trên đại học là lực lượng lao động có trình độ đào tạo có thể đáp ứng, tiếp cận và đảm nhiệm được các nghiệp vụ của ngành.

2.2.2. Thực trạng về thể lực

Đối với nhân viên đại lý thu, tình trạng sức khỏe NNL thể hiện chủ yếu ở cơ cấu lực lượng lao động về độ tuổi, giới tính, thể hiện khả năng đáp ứng môi trường công tác khi thường xuyên phải đi trực tiếp xuống các thôn tổ để tư vấn tuyên truyền, tiếp xúc với người dân.

Đối với mỗi độ tuổi khác nhau có mức độ ảnh hưởng tới công việc là khác nhau. Độ tuổi cũng là yếu tố tác động nhất định đến việc xác định biện

pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực với từng vị trí công việc của người lao động nói chung và đại lý thu nói riêng.

Bảng 2.5: Cơ cấu nhân lực làm đại lý thu BHYT theo độ tuổi và giới tính 2016, 2017, 2018

STT	Chỉ tiêu	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018
		Số người	Số người	Số người
I	Tổng số	59	65	82
II	Cơ cấu theo tuổi			
	Từ 30 trở xuống	18	19	21
	Từ 30 – 50	32	35	46
	Trên 50	9	11	15
III	Cơ cấu theo giới tính			
	Nam	19	23	30
	Nữ	40	42	52

(Nguồn: Bộ phận Hành chính, bộ phận Lưu trữ hồ sơ-BHXH huyện Đan Phượng)

Từ số liệu trong bảng trên ta thấy:

Thứ nhất, về độ tuổi thì đội ngũ nhân lực làm đại lý thu BHYT giữ mức ổn định và cơ cấu lao động trẻ, tỷ lệ tăng giảm không đáng kể. Cụ thể: năm 2016, độ tuổi dưới 30 tuổi chiếm 30.5%, tỉ lệ này giảm xuống còn 29.2% vào năm 2017 và giảm xuống 25.6% vào năm 2018. Nhóm độ tuổi trên 30 - 50 tuổi luôn chiếm tỷ lệ trên 50% trong cả 3 năm. Nhóm tuổi từ 51 trở lên chiếm tỉ lệ dưới 20%, cụ thể là 15.2% năm 2016, 16.9% năm 2017 và 18.2 năm 2018. Độ tuổi quyết định năng lực làm việc của người lao động.

Thứ hai, về cơ cấu giới tính có sự chênh lệch rõ rệt: Năm 2016 số nhân lực làm đại lý thu BHYT là nữ nhiều hơn nam 21 người chiếm tỷ lệ 67.7%.

Năm 2017 số nhân lực làm đại lý thu BHYT là nữ nhiều hơn nam 19 người chiếm tỷ lệ 64.6%. Năm 2018 số nhân lực làm đại lý thu BHYT là nữ nhiều hơn nam 22 người chiếm tỷ lệ 63.4%. Với thực trạng số lượng nhân lực làm đại lý thu BHYT là nữ lớn, trong công tác nâng cao chất lượng (đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn) cần tính kỹ đến các yếu tố thời gian, địa điểm tham gia đào tạo, bồi dưỡng thuận tiện cho họ.

Để đánh giá thể chất của nhân lực làm đại lý thu BHYT có thể sử dụng các chỉ số về chiều cao và cân nặng của đội ngũ này. Các chỉ số về thể chất được thể hiện qua bảng:

Bảng 2.6: Thực trạng hoạt động sức khỏe cho nhân viên đại lý thu năm 2016, 2017, 2018

Chiều cao										
Năm	<1,5m		Từ 1,5m->1,59m		Từ 1,6m->1,69m		Từ 1,7m trở lên			
	Nam	Nữ	Nam	Nữ	Nam	Nữ	Nam	Nữ		
2018	0	3	5	28	16	18	9	3		
Cân nặng										
Năm	<50kg		Từ 50kg-> 59kg		Từ 60kg-> 69kg		Từ 70kg trở lên			
	Nam	Nữ	Nam	Nữ	Nam	Nữ	Nam	Nữ		
2018	0	19	11	17	12	16	7	0		
Thể lực										
Năm	Thể lực rất khỏe (loại I)		Thể lực khỏe (loại II)		Thể lực trung bình (loại III)		Thể lực yếu (loại IV)		Thể lực rất yếu (loại V)	
	Nam	Nữ	Nam	Nữ	Nam	Nữ	Nam	Nữ	Nam	Nữ
2018	10	12	15	21	5	19	0	0	0	0

(Nguồn: Kết quả khám sức khỏe định kỳ cho nhân viên đại lý thu BHYT năm 2018)

Chiều cao, cân nặng là một thông số cần thiết để đo thể lực. Chiều cao, cân nặng cũng là một tiêu chí thể hiện mối quan hệ với sức khỏe. Nếu mức độ cân nặng quá thấp so với chiều cao là không cân đối và ảnh hưởng đến hoạt động của con người.

Chỉ số BMI (Body Mass Index) là chỉ số thể trạng thể lực người trưởng thành của tổ chức y tế thế giới (WHO) được xác định bằng cân nặng chia cho chiều cao bình phương. Nam giới có BMI<19 và nữ giới có BMI<18 là người dưới cân; Nam giới có $20 \leq \text{BMI} < 25$ và nữ có $18 \leq \text{BMI} < 23$ là người bình thường; Nam giới có $25 \leq \text{BMI} < 30$ và nữ giới có $23 \leq \text{BMI} < 30$ là người quá cân, BMI>30 là người béo phì cả nam giới và nữ giới.

Như vậy, so với mức chiều cao trung bình trong nước và cả khu vực, có thể thấy nhân lực làm đại lý thu BHYT có chiều cao, cân nặng trung bình, đạt tiêu chuẩn “Khỏe mạnh” theo tiêu chuẩn của Bộ Y tế, đảm bảo điều kiện cần và đủ cho mọi hoạt động. Tuy nhiên, bên cạnh các chỉ số đã quy định tại các tiêu chuẩn của Bộ y tế và các tổ chức thế giới, việc quan tâm đến tình trạng sức khỏe của nhân lực làm đại lý thu BHYT cũng là một tiêu chí quan trọng trong việc đánh giá thể lực. nhân lực làm đại lý thu BHYT. Nhìn chung của nhân lực làm đại lý thu BHYT cơ bản đáp ứng tốt yêu cầu công việc Số nhân lực có sức khỏe loại I là 32 người chiếm tỷ lệ 39%, sức khỏe loại II là: 36 người chiếm tỷ lệ 43.9%; sức khỏe loại 3 là 29.2% tập trung chủ yếu ở những công chức chuẩn bị nghỉ hưu, tuổi cao.

BHXXH tổ chức đưa nhân lực làm đại lý thu BHYT đi khám sức khỏe định kỳ 1 lần/năm. Đảm bảo đủ sức khỏe để làm việc trong môi trường bình thường. Đây là điều kiện quan trọng quyết định tới chất lượng của nhân lực làm đại lý thu và chất lượng, hiệu quả công việc vì chỉ khi có sức khỏe, trí tuệ mới có thể phát huy được sức sáng tạo và làm việc tốt.

2.2.3. *Thực trạng về tâm lực*

Tâm lực là yếu tố cấu thành chất lượng NNL, nên trong những năm qua, cùng với việc nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, thì BHXH Thành phố Hà Nội cũng đã luôn quan tâm đến nâng cao chất lượng về đạo đức, giáo dục chính trị tư tưởng, lãnh đạo, viên chức và đặc biệt là nhân viên làm đại lý thu chấp hành tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp khi thực thi công vụ.

Phẩm chất chính trị, đạo đức, ý thức, thái độ làm việc

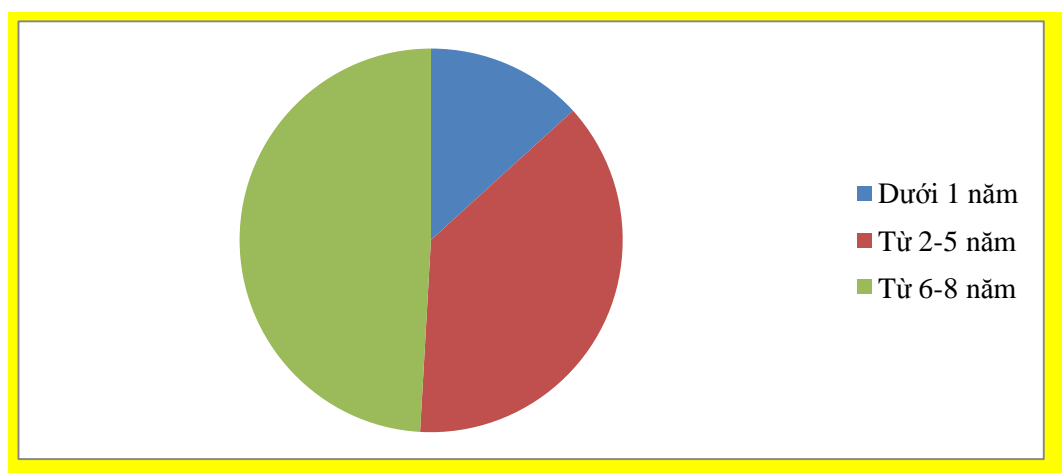
Do đặc thù công việc liên quan trực tiếp đến thu, nộp tiền cho cơ quan BHXH nên nếu nhân viên đại lý thu BHYT không có một bản lĩnh vững vàng thì rất dễ “đi trạch đường ray”, nhắm mắt làm liều, móc nối, đục khoét quỹ BHYT. Nhận thức được điều này BHXH Thành phố đã có nhiều biện pháp, để không những giáo dục cho nhân viên đại lý thu BHYT về đạo đức, trách nhiệm trong công việc. Cho đến nay, về cơ bản đội ngũ nhân viên đại lý thu luôn có bản lĩnh chính trị vững vàng, lập trường kiên định tin tưởng vào sự lãnh đạo của Đảng, luôn chấp hành nghiêm quy định của ngành BHXH đề ra.

Nhân viên đại lý thu luôn cố gắng hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao. Điều đó thể hiện tinh thần trách nhiệm cao trong công việc, tích cực tìm tòi sáng tạo, không ngừng phấn đấu nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, trình độ lý luận chính trị, kiến thức quản lý nhà nước để đáp ứng yêu cầu và nhiệm vụ ngày càng cao của công cuộc đổi mới, sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.

Trong điều kiện cuộc sống và công tác còn nhiều khó khăn nhất là chính sách chế độ đãi ngộ đối với nhân viên đại lý thu BHYT vẫn còn nhiều hạn chế nhưng họ vẫn giữ phẩm chất đạo đức của người cán bộ cách mạng, làm việc có trách nhiệm, toàn tâm toàn ý với công tác, luôn lấy sự hài lòng của người tham gia BHYT làm mục tiêu phấn đấu; ý thức kỷ luật cao, đoàn

kết, có thái độ nhã nhặn, giao tiếp lịch sự, luôn yêu nghề và mong muốn gắn bó lâu dài với công việc.

***Cơ cấu theo thâm niên công tác của nhân lực làm đại lý thu BHYT**



Biểu đồ 2.1: Thâm niên công tác của nhân lực làm đại lý thu BHYT năm 2018

(Nguồn: Bộ phận hành chính, bộ phận Lưu trữ hồ sơ – BHXH huyện Đan Phượng)

Biểu đồ trên thể hiện: Số nhân lực làm đại lý thu BHYT có thời gian làm việc dưới 1 năm chiếm tỷ trọng thấp nhất 13%, thâm niên từ 2 năm đến 5 năm chiếm tỷ trọng 38%, thâm niên từ 6 năm đến 8 năm chiếm tỷ trọng cao nhất, chiếm 49%. Đây là lực lượng vừa có tuổi đời đủ trẻ để bắt kịp kỹ năng, công nghệ mới; vừa có đủ kinh nghiệm để xử lý các vấn đề cần đến quá trình tích lũy vì đặc thù công việc của nhân viên đại lý thu có sự tiếp nối chính sách từ quá khứ- hiện tại- tương lai.

Nhân lực làm đại lý thu trước đây đa số là công việc kiêm nhiệm nhưng nhưng năm gần đây khi có chính sách thù lao tốt hơn, môi trường làm việc tốt hơn thì công việc thu BHYT lại trở thành công việc chính, tạo nguồn thu nhập chính cho họ

Bảng 2.7: Bảng tiêu chí công việc

Tiêu chí công việc	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Ghi chú
Làm công việc kiêm nhiệm	50	35	40	
Được coi như công việc chính	9	30	42	
Tổng	59	65	82	

(Nguồn: Kết quả khảo sát của luận văn)

Năm 2016 đa số nhân lực làm đại lý thu BHYT làm công việc kiêm nhiệm: VD như khối UBND xã giao cho cán bộ làm công tác lao động thương binh xã hội kiêm nhiệm đại lý thu BHYT, khối đoàn thể Hội phụ nữ giao cho chủ tịch hoặc phó chủ tịch kiêm nhiệm đại lý thu BHYT.

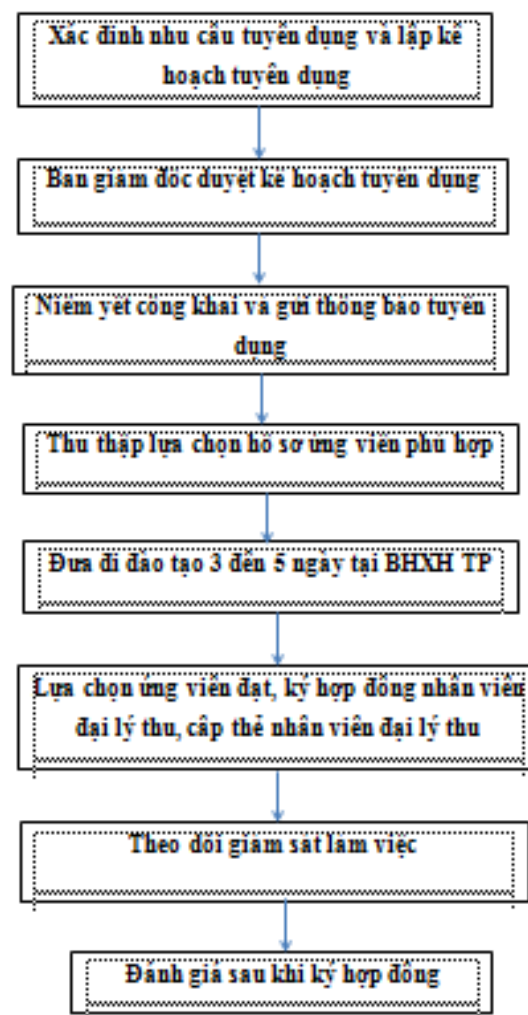
Năm 2017, 2018 nhân lực làm đại lý thu mới có xu hướng coi công việc đại lý thu BHYT là công việc chính, VD như: hội viên hội phụ nữ, nhân viên bưu điện, một số đại lý thu cũ vẫn đảm nhiệm những công việc kiêm nhiệm được giao trước đó.

2.3. Thực trạng về các hoạt động nâng cao chất lượng cho nhân viên làm đại lý thu bảo hiểm y tế

2.3.1. Thực trạng hoạt động tuyển dụng nhân lực

Nhận thức được vai trò của đội ngũ nhân lực đại lý thu BHYT trong quá trình duy trì và phát triển người tham gia BHYT, việc nâng cao chất lượng nhân lực được ban giám đốc rất quan tâm và coi trọng từ tuyển dụng đầu vào đến việc đào tạo nâng cao chất lượng nhân lực đại lý thu. Do một số nghỉ việc, nghỉ chế độ, do mở rộng mạng lưới đại lý thu BHYT. Bộ phận chuyên môn là bộ phận thu sẽ báo cáo ban giám đốc về nhu cầu cần tuyển và lập kế hoạch tuyển dụng, Sau khi được ban giám đốc phê duyệt BHXH huyện sẽ thông báo tuyển dụng công khai niêm yết tại trụ sở cơ quan và thông báo

bằng văn bản tới UBND xã, thị trấn, các tổ chức xã hội (hội chữ thập đỏ, hội phụ nữ, đoàn thanh niên), các tổ chức nghề nghiệp(trung tâm y tế, bưu điện)về việc tuyển mới nhân lực làm đại lý thu BHYT. Thu thập lựa chọn hồ sơ ứng viên phù hợp BHXH sẽ đưa đi đào tạo tại BHXH TP (3-5 ngày) kết thúc ứng viên sẽ trải qua bài thi sát hạch 40 câu, nếu đạt từ 35/40 câu sẽ được cấp thẻ nhân viên đại lý thu và ký hợp đồng đại lý thu.



Sơ đồ 2.2: Quy trình tuyển dụng nhân viên đại lý thu
(Nguồn: Phòng tổ chức- BHXH Thành phố Hà Nội)

2.3.2. Thực trạng hoạt động đào tạo

Đào tạo lần đầu

Trước khi vào làm việc chính thức, nhân viên đại lý thu BHYT được tìm hiểu về chung về BHXH huyện, về Luật BHXH, BHYT về quyền lợi của người tham gia BHYT và các chế độ chính sách mà người tham gia được hưởng, tìm hiểu chung về BHXH huyện: Mục tiêu, kế hoạch và phương hướng hoạt động. Sau đó, đào tạo tập trung tại BHXH TP thời gian 1 tuần lớp Đào tạo nghiệp vụ cho nhân viên đại lý thu BHXH, BHYT mới được ký hợp đồng. Kiểm tra qua bài test. Được BHXH cung cấp đầy đủ thông tin, biểu mẫu, được bộ phận chuyên môn thu hướng dẫn chuyên sâu và giám sát thực

Đào tạo bổ sung

Ban giám đốc thường xuyên tổ chức các khóa đào tạo nâng cao chất lượng nhân lực đại lý thu BHYT từ kiến thức chuyên môn chuyên sâu, kỹ năng tuyên truyền đến đạo đức nghề nghiệp.

Bảng 2.8: Số liệu các lớp đào tạo tập huấn về BHYT cho nhân viên đại lý thu năm 2016, 2017, 2018.

TT	Tên lớp	2016	2017	2018	Địa điểm
1	Đào tạo nghiệp vụ cho nhân viên đại lý thu BHXH, BHYT mới được ký hợp đồng	2	3	5	BHXH TP Hà Nội
2	Bồi dưỡng kiến thức về luật BHXH, BHYT	2	3	5	BHXH TP Hà Nội
3	Đào tạo nghiệp vụ thu BHYT	2	3	5	BHXH TP Hà Nội
4	Bồi dưỡng kỹ năng tuyên truyền cho nhân viên đại lý thu BHYT	2	3	5	BHXH huyện Đan Phượng

TT	Tên lớp	2016	2017	2018	Địa điểm
5	Hội nghị tuyên truyền chính sách BHXH, BHYT	2	2	3	BHXH huyện Đan Phượng
6	Hội nghị tổng kết thi đua khen thưởng, trao đổi kinh nghiệm	1	1	1	BHXH huyện Đan Phượng
	Tổng	11	15	24	

(Nguồn: Phòng. Khai thác – BHXH Thành phố Hà Nội)

Chi phí đào tạo

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

Bảng 2.9: Bảng chi phí đào tạo đối với nhân viên đại lý thu BHYT năm 2016, 2017, 2018

	Đơn vị tính	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018
Tổng chi phí đào tạo	Triệu đồng	118	208	385
Tổng số nhân viên đại lý thu BHYT	Người	59	65	82
Chi phí đào tạo/ người	Trđ/Người	2	3,2	4.7

(Nguồn: Phòng Kế hoạch tài chính – BHXH Thành Phố Hà Nội)

BHXX Thành Phố và BHXX huyện chủ yếu tổ chức các lớp đào tạo, bồi dưỡng ngắn hạn, số lượng người tham gia đào tạo nhiều hơn, tần suất lớp đào tạo tăng lên và quy mô lớp học hơn nên chi phí các năm sau đều cao hơn năm trước. Trong những năm qua, công tác đào tạo, bồi dưỡng đã góp phần quan trọng trong việc nâng cao mặt bằng chung về năng lực của đội ngũ nhân lực làm đại lý thu BHYT; đáp ứng yêu cầu của sự nghiệp đổi mới công nghệ số. Đội ngũ nhân lực sau khi được đào tạo, bồi dưỡng có hiệu quả công tác được nâng lên rõ, có tác phong làm việc linh hoạt nhạy bén, sáng tạo xây dựng được hình ảnh chuyên nghiệp góp phần giúp BHXX huyện Đan Phượng đạt được nhiều thành tích đáng ghi nhận.

Nhân viên Đại lý thu không chỉ là cầu nối giúp mang chính sách BHXX, BHYT đến gần với người dân hơn mà còn đóng vai trò quan trọng đối với công tác phát triển đối tượng tham gia BHXX, BHYT. Việc tổ chức đào tạo nhân viên Đại lý thu có vai trò quan trọng đối với việc mở rộng mạng lưới Đại lý thu, bên cạnh đó còn giúp các Đại lý thu bổ sung nhân viên kịp thời khi có biến động về nhân sự, đáp ứng đủ điều kiện để hoạt động theo đúng quy định.

Vừa qua, BHXX huyện Đan Phượng phối hợp với Bưu điện huyện đã tổ chức lớp đào tạo nhân viên Đại lý thu BHXX, BHYT thuộc hệ thống Bưu điện cho 180 học viên đến từ 16 xã và thị trấn trên địa bàn huyện. Trong đó, có 32 học viên đăng ký tham gia là nhân viên mới chưa qua đào tạo còn lại là các nhân viên của điểm thu bưu điện và các đại lý thu thuộc các xã và thị trấn trong huyện đang hoạt động.



Hội nghị đào tạo nhân viên Đại lý thu BHXH, BHYT thuộc hệ thống bưu điện năm 2018

Các học viên đã được truyền đạt 3 chuyên đề chính gồm:

Quy định hoạt động Đại lý thu theo Quyết định số 1599/QĐ-BHXH ngày 28/10/2016 của BHXH Việt Nam;

Nội dung truyền thông chính sách BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình, kỹ năng tuyên truyền, vận động để thực hiện khai thác, phát triển đối tượng tham gia BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình;

Công tác rà soát mã số BHXH, BHYT cho người tham gia, hướng dẫn các quy định về thu - nộp, đối chiếu tiền đóng BHXH, BHYT, quản lý và sử dụng biên lai thu tiền đóng BHXH, BHYT.

Đồng chí Lê Minh Quang, Giám đốc BHXH huyện Đan Phượng, Chủ tịch Hội đồng đào tạo nhân viên Đại lý thu cho biết, việc tổ chức đào tạo nhân viên Đại lý thu xuất phát từ yêu cầu mở rộng mạng lưới Đại lý thu BHXH, BHYT của ngành. Trong những năm qua, hệ thống Đại lý thu bưu điện đã có những đóng góp quan trọng cho công tác phát triển đối tượng tham gia BHXH, BHYT qua đó góp phần mở rộng độ bao phủ BHXH, BHYT trên địa

bàn huyện Đan Phượng. Thông qua buổi tập huấn, nhằm củng cố các kiến thức cơ bản cho học viên về chính sách BHXH, BHYT. Đồng thời, chú trọng trang bị thêm các kiến thức mới, kỹ năng tuyên truyền, vận động từ đó phát huy hiệu quả trong hoạt động của mạng lưới Đại lý thu, góp phần nâng cao tỷ lệ người dân tham gia BHXH, BHYT. Việc đào tạo, tập huấn cho nhân viên đại lý thu là một trong các giải pháp nhằm kiện toàn và mở rộng mạng lưới Đại lý thu toàn huyện.



Các học viên tham dự Hội nghị đào tạo nhân viên Đại lý thu BHXH, BHYT huyện Đan Phượng năm 2018

Năm 2017 điểm thu bưu điện thị trấn Phùng và xã Tân Lập là 2 đơn vị dẫn đầu trong công tác phát triển đối tượng của hệ thống Đại lý thu, số tiền thu của đối tượng đóng vào quỹ BHXH, BHYT gần 5,6 tỷ đồng. Tính riêng quý I/2018, số đối tượng tham gia BHYT mới phát triển được là 4.586 người, phát triển mới đối tượng tham gia BHXH tự nguyện mới là 5.361 người. Để đạt được những kết quả đáng khích lệ như trên, Bà Bùi Thị Thúy Hồng - Đại lý thu thị trấn Phùng, đã chia sẻ tại hội nghị một số kinh nghiệm nhằm giúp phát triển đối tượng hiệu quả như: tích cực đến tận từng nhà người dân để vận

động, chiếc thẻ BHYT được giao đến tận tay người dân, giao chỉ tiêu phát triển đối tượng đến từng nhân viên Đại lý, hàng tháng kết hợp tổ chức buổi giao lưu giữa các nhân viên nhằm chia sẻ những kinh nghiệm hay và những khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện,...

Chị Nguyễn Thị Huyền, Đại lý thu xã Tân Lập chia sẻ, qua lớp đào tạo chị được bổ sung thêm nhiều kiến thức mới, các kỹ năng truyền thông như kỹ năng nói trước đám đông, kỹ năng thuyết phục, vận động... Đây là những kiến thức quan trọng hỗ trợ rất lớn cho việc tuyên truyền, vận động người dân tham gia BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình.



Việc thực hiện thu BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình qua hệ thống Đại lý thu nói chung và hệ thống đại lý thu bưu điện nói riêng ngày càng phát huy được tầm quan trọng đối với công tác phát triển đối tượng tham gia BHXH, BHYT. Từ đó, góp phần thực hiện thắng lợi 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, BHYT giai đoạn 2012 - 2020.

2.3.3. Thực trạng hoạt động đãi ngộ, thù lao lao động

Mức chi thù lao cho Đại lý thu BHXH, thu BHYT theo từng nhóm đối tượng được quy định tại Khoản 1.1 Điều 2 Quyết định 236/QĐ-BHXH năm 2016 về mức chi thù lao cho tổ chức làm Đại lý thu bảo hiểm xã hội, thu bảo hiểm y tế do Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam ban hành

Bảng 2.10: Thù lao và thu nhập của nhân viên đại lý thu năm 2016, 2017, 2018

Đơn vị tính: triệu đồng

Năm	2016	2017	2018
Thù lao BQ 1 người/năm	4.2	5.4	6.5
Thu nhập BQ 1 người/năm	5.3	6.6	7.4

(Nguồn: Kết quả phiếu khảo sát của luận văn)

Như vậy mức chi thù lao cho nhân lực làm đại lý thu BHYT tăng dần theo các năm và chiếm trên 90% thu nhập bình quân của họ cho thấy chất lượng nhân lực được nâng lên, kỹ năng tuyên truyền, phát triển đối tượng tham gia BHYT góp phần gia tăng thu nhập.

Ngoài lương thưởng, thù lao các khoản chính sách đãi ngộ, phúc lợi cũng là yếu tố quan trọng để giữ chân người tài, giúp người lao động cảm thấy vui vẻ, thoải mái làm việc và gắn bó lâu dài với đơn vị. Một số người dù mức lương không như mong muốn nhưng họ vẫn chọn công việc đó bởi vì chế độ đãi ngộ tốt. Ngành BHXH nói chung và BHXH huyện luôn quan tâm chú trọng đến các chế độ đãi ngộ cho đội ngũ nhân lực làm đại lý thu như: Tổ chức khám sức khỏe định kỳ hàng năm, tổ chức thăm quan đầu năm và nghỉ mát vào dịp hè. tổ chức các đợt huấn luyện kỹ năng, đào tạo chuyên môn

hàng năm, đầu tư phần mềm thu nộp điện tử để tránh việc đi lại nhiều khi giao dịch, thời gian linh hoạt. Những chính sách này có thể không lớn, nhưng lại được đội ngũ nhân lực làm đại lý BHYT đánh giá cao, thể hiện sự quan tâm của BHXH đến đời sống vật chất, tinh thần của họ và đây là cái “neo” để giữ lòng trung thành của đội ngũ nhân viên, gia tăng sự hài lòng của họ đối với chính sách đãi ngộ của BHXH.

2.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến nâng cao chất lượng nhân lực của các đại lý thu bảo hiểm y tế trên địa bàn huyện Đan Phượng

2.4.1. Các nhân tố bên trong

Quan điểm của lãnh đạo tổ chức về việc nâng cao chất lượng nhân lực

Thấy rõ được vai trò vô cùng quan trọng của nhân lực làm đại lý thu trong việc thu, khai thác phát triển đối tượng tham gia BHYT, là mắt xích không thể tách rời giữa cơ quan BHXH và người tham gia, nên lãnh đạo BHXH huyện Đan Phượng luôn chú trọng quan tâm và đưa ra được các định hướng, mục tiêu nâng cao chất lượng nhân lực đại lý thu, luôn đưa ra những chính sách, biện pháp hữu hiệu hỗ trợ nhằm nâng cao chất lượng nhân lực làm đại lý trên địa bàn một cách đồng bộ và quyết liệt. Chiến lược phát triển, xây dựng hình ảnh đội ngũ đại lý chuyên nghiệp, phát huy tài năng của họ. Bên cạnh đó, lãnh đạo cơ quan luôn tạo bầu không khí vui vẻ, chuẩn mực văn hoá công sở, tạo niềm tin, thống nhất các thành viên trong BHXH và đại lý thu, cảm thông chia sẻ, khuyến khích sự thích ứng năng động, sáng tạo của từng nhân viên đại lý thu để từ đó tìm ra phương pháp đào tạo phát triển đại lý thu chuyên nghiệp, vững chuyên môn, giới tuyên truyền chính sách pháp luật về BHYT tới người dân, tạo môi trường làm việc tốt nhất cho nhân viên đại lý thu.

Thực trạng chất lượng nhân lực đại lý thu

Một số các đại lý thu hoạt động tốt, nắm vững các chế độ chính sách, giỏi trong công tác tuyên truyền, tìm hiểu sâu sát về đối tượng tham gia luôn luôn đạt và vượt kế hoạch được giao, tuy nhiên còn một số đại lý thu hoạt động hiệu quả thấp, chưa chuyên nghiệp, chưa hiểu sâu sắc về Luật BHXH, BHYT, các chế độ chính sách, quyền lợi và trách nhiệm của người tham gia, chưa chủ động phát huy hết khả năng của các đại lý thu, số người tham gia BHXH, BHYT chưa cao, một số đại lý chưa đạt được chỉ tiêu, kế hoạch được BHXH huyện giao. Do đại lý thu nhiều khi hoạt động kiêm nhiệm nên quỹ thời gian và khả năng đọc hiểu văn bản pháp luật và văn bản hướng dẫn của ngành còn hạn chế, ít được tham gia các buổi tọa đàm, các hội nghị nên ít được giao lưu, trao đổi học hỏi kinh nghiệm, chia sẻ phương pháp tuyên truyền dẫn đến hiệu quả hoạt động đại lý chưa cao, chưa hoàn thành được các chỉ tiêu, kế hoạch BHXH giao.

2.4.2. Các nhân tố bên ngoài

Chính sách, pháp luật của nhà nước

Thực hiện Luật Bảo hiểm y tế năm 2014; Quyết định 1599/QĐ-BHXH của BHXH Việt Nam ngày 28/10/2016 Quyết định ban hành quy định hoạt động đại lý thu BHXH, BHYT; Quyết định số 595/QĐ-BHXH của BHXH Việt Nam ngày 14/04/2017 quyết định ban hành quy trình thu BHXH, BHYT, BHTN, BHTN-BNN; Quản lý sổ BHXH, thẻ BHYT. Các văn bản của BHXH thành phố Hà Nội, BHXH huyện Đan Phượng hướng dẫn nghiệp vụ thu và trích hoa hồng đại lý thu BHYT.

Được sự quan tâm chỉ đạo sát sao của huyện ủy, HĐND, UBND huyện phối hợp với các phòng ban trong huyện, bệnh viện, trung tâm y tế, các cấp ủy Đảng, đoàn thể, UBND các xã thị trấn, tổ chức triển khai thực hiện có hiệu quả Quyết định số 538/QĐ-TTg ngày 29/03/2013 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt đề án thực hiện lộ trình tiến tới BHYT toàn dân giai đoạn

2012-2015 và 2020. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền chính sách BHYT, nâng cao nhận thức của có quan, tổ chức, cán bộ Đảng viên và nhân dân về ý nghĩa, tầm quan trọng và nghĩa vụ, lợi ích của việc tham gia BHYT. Tuyển dụng, đào tạo và phát triển thêm các đại lý thu BHYT. Cải cách thủ tục hành chính đảm bảo thuận lợi nhất cho người tham gia và thụ hưởng chính sách BHYT.

Chính sách, pháp luật của Nhà nước cũng như sự quan tâm của chính quyền địa phương có tác động mạnh mẽ đến các hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực đại lý thu BHYT. Ngoài các chính sách hướng vào mục tiêu cải thiện chất lượng cuộc sống cho mọi tầng lớp dân cư, Nhà nước còn có các chính sách tác động trực tiếp đến hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực làm về bảo hiểm y tế: chính sách, pháp luật về giáo dục - đào tạo, chính sách tiền lương tối thiểu, chính sách an sinh xã hội, chăm sóc sức khỏe... Khi các chính sách trên phù hợp với điều kiện thực tế sẽ tạo được hành lang pháp lý thông thoáng, có tác dụng tích cực hỗ trợ khuyến khích tổ chức nâng cao chất lượng lao động của mình; ngược lại, nếu không phù hợp sẽ kìm hãm sự phát triển của các hoạt động đó. Tương tự như vậy, nếu chính quyền địa phương có sự quan tâm sâu sát, các chính sách hỗ trợ hợp lý đến hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực làm đại lý thu bảo hiểm y tế, thì sẽ tạo ra môi trường thuận lợi, điều kiện thúc đẩy các đại lý thực hiện tốt hoạt động thu bảo hiểm y tế trên địa bàn.

Môi trường, đối thủ cạnh tranh

BHYT mang lại những lợi ích thiết thực cho người dân và đặc biệt là người nghèo và cận nghèo trên cả nước nói chung và người dân huyện Đan Phượng nói riêng, BHYT thể hiện tính nhân văn ưu việt, mang tính cộng đồng chia sẻ "số đông bù số ít", đảm bảo việc thực hiện nhiệm vụ kinh tế chính trị, xã hội. Bên cạnh đó huyện Đan Phượng cũng có nhiều công ty bảo nhân thọ về chăm sóc sức khỏe mang tính kinh doanh, hoạt động có lợi. Hiện tại có

nhiều doanh nghiệp bảo hiểm trong nước và doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài triển khai loại hình bảo hiểm này. Bảo hiểm sức khỏe mang tính lợi nhuận, không mang tính Nhà nước. Phạm vi hoạt động của bảo hiểm sức khỏe là xuyên quốc gia. Mức đóng sẽ phụ thuộc vào thu nhập của từng cá nhân có nhu cầu tham gia bảo hiểm. Vì thế, mức hưởng cũng sẽ được thỏa thuận giữa bên mua và bên bán và tỷ lệ thuận với mức đóng phí bảo hiểm.

Bảo hiểm chăm sóc sức khỏe: Đây là loại hình bảo hiểm giúp các khách hàng được chăm sóc y tế tốt nhất với nhiều quyền lợi vượt trội như không phân biệt đúng hay trái tuyến, bệnh viện công hay tư, trong hay ngoài nước; được chi trả theo chi phí thực tế và hạn mức từng quyền lợi đối với các quyền lợi bảo hiểm nội trú, ngoại trú, nha khoa, thai sản, cấy ghép nội tạng, điều trị ung thư...

Như vậy, các cá nhân trong xã hội sẽ có sự lựa chọn không chỉ là mua bảo hiểm y tế từ các đại lý y tế của nhà nước mà họ có thể lựa chọn các sản phẩm về bảo hiểm y tế thương mại. Điều này đã đặt ra sự cạnh tranh giữa hệ thống bảo hiểm y tế nhà nước với bảo hiểm thương mại phi nhà nước. Chất lượng nhân lực đóng vai trò quan trọng trong việc vận động đối tượng mua bảo hiểm y tế ở các đại lý do nhà nước mở ra trước bối cảnh tác động của thị trường bảo hiểm y tế phi nhà nước ngày càng mở rộng.

2.5. Đánh giá chung về thực trạng nâng cao chất lượng nhân lực của các đại lý thu bảo hiểm y tế trên địa bàn huyện Đan Phượng

2.5.1. Kết quả đạt được

Tính đến tháng 9/2019, toàn huyện có 95 đại lý thu BHXH, BHYT; (trong đó có nhân viên đại lý thu xã, phường, thị trấn, trung tâm y tế, hội phụ nữ, hội chữ thập đỏ và đại lý thu bưu điện). Tại mỗi điểm thu đã được bố trí đầy đủ bàn ghế, biển hiệu điểm thu, trang thiết bị làm việc, sổ sách ấn phẩm để phục vụ người tham gia BHYT. Việc hình thành và mở rộng các đại lý thu

trên địa bàn tỉnh giúp BHXH huyện đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phát triển các đối tượng tham gia và thụ hưởng chính sách BHYT, mang lại những hiệu quả tích cực. Các đại lý thu tích cực tuyên truyền, vận động nhân dân tham gia BHYT, đưa chính sách BHYT của Đảng và Nhà nước đi vào cuộc sống. Nhân viên đại lý thu luôn bám sát địa bàn, trực tiếp đến từng hộ dân để vận động, nhắc nhở khi thẻ BHYT gần đến thời gian gia hạn. Việc cập nhật, lập danh sách gửi BHXH các huyện để cấp thẻ BHYT cho đối tượng tham gia BHYT được thực hiện kịp thời; công tác tài chính, quyết toán với BHXH các huyện luôn tuân thủ đúng quy định, không để xảy ra thất thoát.

Có thể khẳng định vai trò của đại lý thu BHYT đã góp phần tích cực cùng với ngành BHXH trong công tác tuyên truyền, vận động, phát triển đối tượng tham gia và triển khai thực hiện chính sách BHYT trên địa bàn huyện. Theo kết quả thống kê tính đến tháng 09/2019, đại lý thu BHYT đã huy động được 37.326 người tham gia BHYT hộ gia đình.

Để đưa chính sách BHYT đi vào cuộc sống, ngoài tinh thần trách nhiệm, sự nhiệt tình của các nhân viên đại lý thu BHYT, hằng năm cơ quan BHXH tỉnh, huyện tổ chức các lớp đào tạo, tập huấn quy trình, nghiệp vụ thu, bồi dưỡng kỹ năng khai thác, vận động thu, tuyên truyền chính sách, pháp luật về BHXH, BHYT cho các nhân viên đại lý thu, nhằm giúp họ nâng cao nghiệp vụ để thực hiện tốt nhiệm vụ thu; giao chỉ tiêu thu BHXH, BHYT cho từng đại lý thu. Đồng thời, BHXH tỉnh phối hợp với các sở, ban, ngành đẩy mạnh công tác tuyên truyền, vận động, giáo dục với nhiều hình thức để nâng cao nhận thức của người dân về ý nghĩa, tầm quan trọng của chính sách BHYT để người dân chủ động tham gia. Giám đốc BHXH huyện ông Lê Minh Quang cho biết: “Việc tổ chức bồi dưỡng, tập huấn kỹ năng cho nhân viên đại lý thu xuất phát từ yêu cầu mở rộng mạng lưới đại lý thu và BHYT của ngành. Qua đó, nhằm trang bị kiến thức cơ bản cho học viên về chính

sách BHYT, quyền lợi, nghĩa vụ của người tham gia; trình tự, thủ tục hồ sơ tham gia và thụ hưởng chế độ BHYT. Đồng thời củng cố kiến thức và chất lượng hoạt động của nhân viên đại lý trong việc thực hiện thu BHYT hộ gia đình, xây dựng hình ảnh đại lý thu chuyên nghiệp, tạo niềm tin đối với người tham gia, từ đó phát huy hiệu quả trong hoạt động của mạng lưới đại lý thu, góp phần nâng cao tỷ lệ người dân tham gia BHYT”.

Để phát huy hơn nữa hiệu quả hoạt động của các đại lý thu BHYT, trong thời gian tới cơ quan BHXH tăng cường công tác quản lý, thường xuyên kiểm tra, hướng dẫn các đại lý thu thực hiện đúng quy trình thu tại quyết định số 595/QĐ-BHXH ngày 14/4/2017; quản lý hoạt động đại lý thu BHXH, BHYT tại Quyết định 1599/QĐ-BHXH ngày 28/10/2016 và các quy định của pháp luật về BHXH, BHYT. Thường xuyên bồi dưỡng, nâng cao kỹ năng khai thác, vận động thu, tuyên truyền chính sách BHYT cho nhân viên đại lý thu, hướng dẫn đại lý thu thực hiện phần mềm công nghệ thông tin trong quá trình theo dõi quản lý đối tượng tham gia BHYT như tra cứu thông tin giá trị sử dụng của thẻ BHYT và cập nhật số điện thoại của người tham gia trên phần mềm để theo dõi, thông báo nhắc đóng BHYT đúng hạn theo quy định nhằm đảm bảo người dân được hưởng đầy đủ các quyền lợi theo quy định của pháp luật khi tham gia BHYT. Hằng năm cơ quan BHXH tổ chức sơ kết, tổng kết hoạt động của đại lý thu và kịp thời khen thưởng khuyến khích, động viên nhân viên đại lý thu thực hiện nhiệm vụ ngày càng tốt hơn.

2.5.2. Hạn chế và nguyên nhân

2.5.2.1. Hạn chế

Nâng cao chất lượng nhân lực làm đại lý thu BHYT là một hoạt động vô cùng quan trọng để đảm bảo nhân lực đủ sức khỏe, trình độ, kỹ năng tuyên truyền, duy trì và phát triển người tham gia. Mặc dù đã có nhiều nỗ lực nhưng

hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực làm đại lý thu BHYT trên địa bàn huyện Đan Phượng, Thành phố Hà Nội vẫn tồn tại một số hạn chế:

Một là: Về tầm vóc, chế độ sinh dưỡng và sức khỏe của đại đa số nhân viên chưa thực sự quan tâm, chiều cao cận nặng một số bị đánh giá là hơi thấp, nhẹ cân, sức khỏe loại 3, từ đó ảnh hưởng tới quá trình thực hiện công việc và hiệu quả công việc.

Hai là: Nhân lực làm đại lý thu BHYT được ký hợp đồng làm nhân viên đại lý thu với BHXH phải qua UBND xã, Thị trấn hoặc hội phụ nữ, Bru điện, Trung tâm y tếnên việc quản lý đội ngũ nhân lực này còn nhiều khó khăn về thời gian do họ còn có những công việc kiêm nhiệm nên việc phân bổ quỹ thời gian bị chi phối, tâm chí bị phối bởi các công việc khác

Ba là: Trình độ năng lực vẫn còn lao động mới học hết lớp 12/12, lao động có trình độ chuyên môn được đào tạo các chuyên ngành khác nhau nên cũng khó khăn trong công tác xác định nhu cầu đào tạo

Bốn là: Đội ngũ nhân lực làm BHYT chủ yếu là nữ và đang trong độ tuổi sinh nở nên hoạt động nâng cao chất lượng cho nhóm lao động này cũng hay bị gián đoạn

Năm là: Ngân sách của BHXH thành phố, BHXH huyện cho công tác đào tạo, bồi dưỡng hạn chế. Do đó, không có khả năng để cử viên chức đi học dài hạn hoặc nâng cao lên đại học và sau đại học chuyên ngành về BHYT. Điều này có thể hạn chế việc tiếp thu những kiến thức chuyên môn và kỹ năng tuyên truyền chính sách BHYT.

Sáu là: Về thu nhập, thù lao phụ thuộc vào chính sách chung của BHXH Việt Nam, chính sách thưởng còn bị cào bằng vì vậy chưa khuyến khích được lao động phát huy hết khả năng họ.

2.5.2.2. Nguyên nhân của những hạn chế trong hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực làm đại lý thu BHYT trên đại bàn huyện

Trong phần này, tác giả không đề cập đến nguyên nhân tạo nên những ưu điểm của hoạt động nâng cao chất lượng. Vấn đề cơ bản cần quan tâm chính là nguyên nhân của hạn chế tồn tại để khắc phục.

Thứ nhất, việc mở rộng quy mô nhân lực hàng năm, theo đó đòi hỏi phải có sự chuyên nghiệp và rõ ràng trong công tác quản lý nhân lực để đảm bảo đội ngũ nhân lực làm đại lý thu BHYT hoạt động có hiệu quả. Tuy nhiên hiện nay, việc xác định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng nói riêng và công tác đào tạo, bồi dưỡng cho nhân lực làm đại lý thu của BHXH thành phố Hà Nội nói chung và BHXH huyện Đan Phượng nói riêng vẫn còn bị động và phụ thuộc vào đề xuất của phòng chuyên môn mà chưa có kế hoạch cụ thể.

Thứ hai, quy chế đào tạo, bồi dưỡng nhân viên đại lý thu đã được ban hành, trong đó nêu ra khá đầy đủ nội dung liên quan đến đào tạo, bồi dưỡng. Tuy nhiên, việc phân cấp cho BHXH cấp huyện chủ động về hoạt động đào tạo, bồi dưỡng cũng như kinh phí thực hiện còn hạn chế.

Thứ ba: Việc ký hợp đồng đại lý thu còn bó hẹp và có ràng buộc trong phạm vi các UBND cấp xã và các tổ chức xã hội nghề nghiệp mà chưa mở rộng nên nguồn nhân lực còn nhiều chế trong việc tuyển và ký hợp đồng.

Thứ tư: Chính sách thù lao và thưởng hàng năm theo quy định chung của BHXH Việt Nam nên chưa khuyến khích người lao động phát huy hết năng lực bản thân và không tạo động lực cho người lao động gắn bó lâu dài với công việc

Thứ năm: Đối thủ cạnh tranh là các công ty Bảo hiểm nhân thọ hoạt động trong huyện rất nhiều, và có những chính sách tốt về chăm sóc sức khỏe, không phân biệt tuyển khám chữa bệnh, và có chính sách thù lao tăng theo cấp độ thu nên thu hút được nhiều nhân tài

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NHÂN LỰC LÀM ĐẠI LÝ THU BẢO HIỂM Y TẾ TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN ĐAN PHƯƠNG, THÀNH PHỐ HÀ NỘI

3.1. Định hướng phát triển nhân lực làm đại lý thu bảo hiểm y tế trên địa bàn huyện Đan Phượng, thành phố Hà Nội

Mặc dù nằm ngay trên địa bàn Thủ đô, nhưng Đan Phượng vẫn là huyện thuần nông, nhận thức của người dân về chính sách BHYT còn hạn chế. Cơ sở hạ tầng còn thấp nên việc nhân lực làm đại lý thu đi tuyên truyền khai thác phát triển đối tượng còn gặp nhiều khó khăn, Ông Lê Minh Quang - Giám đốc BHXH huyện Đan Phượng cho biết, mạng lưới đại lý thu BHXH, BHYT, BH thất nghiệp của huyện còn “mỏng” với 82 đại lý trên 16 xã, thị trấn. Nhiều cán bộ kiêm nhiệm, nghiệp vụ chuyên môn hạn chế, nên công tác vận động, tuyên truyền người dân tham gia BHYT chưa đạt hiệu quả cao. Nhất là BHYT hộ gia đình có những ưu đãi hơn so với trước đây, nhưng hiện cả huyện mới có 37.326 người thuộc diện này tham gia.

Do đó, để đạt 90% dân số tham gia BHYT trong năm 2019, cấp ủy, chính quyền huyện Đan Phượng đã huy động cả hệ thống chính trị “vào cuộc”. Ngay trong tháng 7/2019, BHXH huyện đã phối hợp với Phòng Y tế tham mưu cho UBND huyện ban hành Công văn số 673/UBND-YT chỉ đạo cấp ủy, chính quyền các cấp đẩy mạnh thực hiện chỉ tiêu bao phủ BHYT toàn dân- đây được coi là chỉ tiêu phát triển kinh tế- xã hội hằng năm của huyện.

Theo đó, các thành viên trong Ban chỉ đạo thực hiện BHYT toàn dân được phân công nhiệm vụ cụ thể, gắn trách nhiệm cho từng ngành trong việc vận động các hội viên, gia đình, người thân tại địa phương nơi cư trú tham gia

BHYT. Đối với xã xây dựng nông thôn mới, UBND huyện Đan Phượng yêu cầu phải đạt từ 90% dân số trở lên tham gia BHYT.

Các ban, ngành liên quan cũng phải tích cực phối hợp trong việc thực hiện chính sách BHXH, BHYT, nhằm tăng tỉ lệ bao phủ BHYT toàn dân. Trong đó Phòng GD-ĐT huyện chỉ đạo các nhà trường đôn đốc học sinh tham gia BHYT, coi đây là nhiệm vụ bắt buộc đối với các nhà trường nhằm phấn đấu 100% học sinh tham gia BHYT năm học 2019- 2020. Các xã, thị trấn, các đơn vị phải tích cực “vào cuộc” trong việc tuyên truyền, vận động nhân dân tham gia BHYT. Đặc biệt, cần phải đổi mới tuyên truyền theo hướng cụ thể, thiết thực và dễ hiểu; xác định rõ tham gia BHYT bắt buộc không chỉ là lộ trình tiến tới BHYT toàn dân, mà còn góp phần nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe cho người dân trên địa bàn. Thời gian tới, BHXH huyện Đan Phượng cũng sẽ tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền chính sách BHXH, BHYT qua hệ thống đài truyền thanh xã; tổ chức đối thoại trực tiếp, tuyên truyền qua hội nông dân, hội phụ nữ... để vận động mọi hội viên tham gia.

Cũng theo ông Lê Minh Quang, từ đầu năm đến nay, BHXH huyện đã tổ chức trên 26 cuộc đối thoại tại các xã, thị trấn và thu hút gần 3.000 người tham gia. Do đây là giải pháp rất hiệu quả, nên sắp tới, BHXH huyện sẽ tăng cường tổ chức tại các xã, thôn, tổ.

BHXH huyện Đan Phượng đã đề ra những định hướng phát triển nhân lực làm đại lý thu bảo hiểm y tế trên địa bàn như sau:

Phát triển nguồn nhân lực ngành Bảo hiểm xã hội đủ về số lượng, đảm bảo về chất lượng, có cơ cấu hợp lý, đáp ứng yêu cầu thực tiễn và chiến lược phát triển của Bảo hiểm xã hội huyện giai đoạn 2011-2020;

Phát triển nhân lực Bảo hiểm xã hội huyện bảo đảm phát huy tối đa thế mạnh của từng cơ quan, đơn vị và địa phương; phải bảo đảm tính khoa học, đồng bộ, toàn diện, khả thi, kế thừa và phát huy tối đa nguồn lực công chức,

viên chức của các địa phương hiện có, bảo đảm sự phát triển ổn định và bền vững và phù hợp với điều kiện kinh tế - xã hội đất nước.

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

Phát triển nhân lực làm Đại lý thu Bảo hiểm xã hội là nội dung trọng tâm trong Chiến lược phát triển của Bảo hiểm xã hội huyện Đan Phượng đến năm 2020, phát triển nhân lực phải gắn với đào tạo, coi đầu tư cho đào tạo là đầu tư cho phát triển, huy động toàn xã hội tham gia và tối đa hóa các nguồn lực có thể dành cho phát triển nhân lực làm Đại lý thu thuộc Bảo hiểm xã hội.

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

Phát triển, đào tạo nhân lực làm Đại lý thu Bảo hiểm xã hội phải đảm bảo gắn liền với việc bố trí, sử dụng nhằm phát huy đầy đủ năng lực, phẩm chất của cán bộ, công chức, viên chức; là nội dung quan trọng nhất và gắn kết với phát triển con người, góp phần thực hiện những mục tiêu phát triển con người, mục tiêu phát triển kinh tế xã hội chung của toàn huyện Đan Phượng. Nâng cao chất lượng nhân lực làm đại lý thu BHYT phải được thực hiện toàn diện; nghĩa là vừa nâng cao trình độ, kiến thức, năng lực về chuyên môn nghiệp vụ, vừa bồi dưỡng nâng cao về phẩm chất, bản lĩnh chính trị vững vàng, có đạo đức, trách nhiệm, văn hóa nghề nghiệp và nâng cao đời sống tinh thần, vật chất, thể lực đủ sức khỏe đáp ứng yêu cầu công việc.

- Nâng cao chất lượng nhân lực làm đại lý thu BHYT: tăng cường đào tạo khuyến khích tham gia chương trình đào tạo nâng cao chất lượng; kỹ năng nghiệp vụ chuyên môn

- Xây dựng đội ngũ lao động có tinh thần trách nhiệm, có tâm huyết, tích cực, chủ động trong việc tiếp thu những kiến thức mới. Phải có sự đổi mới tư duy tạo ra những chuyển biến thật sự về chất trong đội ngũ nhân lực làm đại lý thu.

- Nêu cao tinh thần chủ động sáng tạo, cải tiến trong công việc, dám nghĩ dám làm, dám chịu trách nhiệm đối với công việc được giao và đánh giá cao tinh thần lao động hợp tác tập thể, trao đổi chia sẻ kinh nghiệm, phương pháp làm hay.

- Thu hút lao động có trình độ cao và mong muốn gắn bó lâu dài với công việc

- Có đủ sức khỏe và đạo đức cá nhân: Có ý thức tổ chức kỷ luật, trung thực, chân thành, biết tôn trọng mọi người, vững vàng về tư tưởng, có ý thức trong mọi hành động.

3.2. Một số giải pháp nâng cao chất lượng nhân lực làm đại lý thu bảo hiểm y tế trên địa bàn huyện Đan Phượng, thành phố Hà Nội

Tiếp tục đẩy mạnh thực hiện Luật BHYT, Luật BHXH sửa đổi trên địa bàn toàn thành phố. Đẩy mạnh công tác vận động tuyên truyền về Luật BHYT, Luật BHXH để đông đảo nhân dân hiểu và tham gia BHXH, BHYT, BHTN. Đồng thời đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính theo đúng chỉ đạo của BHXH Việt Nam và UBND Thành phố Hà Nội, đảm bảo thủ tục: Đơn giản - chính xác - nhanh - kịp thời đối với các tổ chức và cá nhân tham gia đóng BHXH, BHYT

3.2.1. Cải tiến giai đoạn xác định nhu cầu đào tạo, công tác đào tạo

Xác định đúng nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng là một khâu quan trọng trong quá trình đào tạo, bồi dưỡng. Để tránh lãng phí trong đào tạo, cần tiến hành điều tra tổng thể trình độ và nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng. Nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng cho nhân lực làm đại lý thu BHYT là bù lấp khoảng trống giữa thực trạng và yêu cầu. Đây là hoạt động phân tích, đánh giá nhằm xác định sự chênh lệch giữa năng lực hiện có trong thực hiện nhiệm vụ thực tế của nhân viên đại lý với khung năng lực cần phải có của mỗi nhân viên. Vấn đề đặt ra cho các khóa đào tạo, bồi dưỡng là lấp được khoảng trống, giải quyết được sự chênh lệch đó. Đây là một thách thức rất lớn đối với BHXH huyện Đan Phượng, thành phố Hà Nội, nói riêng và ngành BHXH Việt Nam nói chung.

Mặc dù lý thuyết về đào tạo, bồi dưỡng luôn nhấn mạnh nguyên tắc: thiếu gì, cần gì thì sẽ đào tạo, bồi dưỡng những thiếu, cần đó. Thế nhưng làm được điều này đối với một đơn vị sự nghiệp nhà nước không dễ dàng. Kinh phí đào tạo, bồi dưỡng nhân viên đại lý thu BHYT được sử dụng từ nguồn ngân sách Nhà nước và do BHXH Việt Nam quản lý, sử dụng kinh phí đào tạo, bồi dưỡng phân bổ cho các đơn vị trực thuộc. Nếu xem xét một cách thỏa đáng ngân sách chi cho hoạt động đào tạo, bồi dưỡng theo đúng nhu cầu sẽ tạo cơ hội tốt để nâng cao kết quả, hiệu quả hoạt động của BHXH huyện Đan Phượng và trên địa bàn thành phố Hà Nội.

Lên kế hoạch rõ ràng, cụ thể trong công tác đào tạo bồi dưỡng, tăng số lượng về đào tạo qua các hội nghị tập huấn, có kế hoạch cho đào tạo chuyên sâu dài hạn. Qua đó, giúp cho nhân viên đại lý thu nắm vững những quy định về chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, từ đó nâng cao công tác tuyên truyền, vận động người dân tham gia BHXH, BHYT. Mỗi người là một tuyên truyền viên về BHXH, BHYT của thôn, xóm, tổ dân phố...nên mọi vương mắc của người dân đều được giải thích kịp thời, từ đó người dân tự giác tham

gia. Vì vậy, số người tham gia BHXH tự nguyện và BHYT tăng nhanh và mang tính bền vững qua các năm.

Đa dạng hóa nội dung và hình thức đào tạo cần đa dạng hoá các hình thức đào tạo nhân lực để mọi nhân viên đại lý thu BHYT có cơ hội, điều kiện được đào tạo. Đối với nhân lực trẻ cần được đào tạo cơ bản, tập trung, nhằm trang bị cho họ một cách có hệ thống và tương đối toàn diện những kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ kết hợp với việc nâng cao tổ chức chính trị, đạo đức, kiến thức pháp luật.. Cần ưu tiên và tạo điều kiện cho nhân lực được đào tạo tập trung hoặc tại chức dài hạn, nâng cao trình độ công nghệ thông tin. Đồng thời vẫn cần phải thường xuyên được tập huấn, bồi dưỡng về nghiệp vụ để nâng cao kỹ năng chuyên môn, nghiệp vụ. Về nội dung công tác đào tạo, bồi dưỡng cần căn cứ vào nhiệm vụ, chỉ tiêu kế hoạch của từng năm, căn cứ vào sự thay đổi của chế độ chính sách để lựa chọn những vấn đề sẽ đào tạo, bồi dưỡng cho thiết thực, phù hợp với từng giai đoạn. Chú trọng đổi mới nội dung phương pháp đào tạo, cần quán triệt phương châm lý luận gắn với thực tiễn, học đi đôi với hành, đào tạo bồi dưỡng phải đảm bảo hiệu quả và thiết thực. Cần có chế tài đối với đào tạo tập trung dài hạn.

3.2.2. Điều chỉnh chính sách đãi ngộ, thù lao, thưởng

Cần điều chỉnh, sửa đổi và ban hành bổ sung các chế độ phụ cấp ưu đãi, cơ chế tiền lương, thu nhập dành cho nhân lực làm Đại lý thu BHYT sao cho phù hợp với thực tiễn, thỏa đáng hơn với đặc thù và khối lượng công việc chuyên môn để đảm bảo thu nhập ổn định lâu dài để các Đại lý yên tâm công tác, gắn bó lâu dài với công việc.

Hoàn thiện chế độ đãi ngộ thù lao, thưởng để thu hút cho nhân lực làm Đại lý thu BHYT có chất lượng cao Ngoài các giải pháp về đổi mới công tác tuyển dụng, nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng, thì hoàn thiện chế độ đãi ngộ thù lao, thưởng và các chế độ đãi ngộ khác cho nhân lực làm Đại lý thu

BHYT cũng là một giải pháp quan trọng, tạo động lực khuyến khích cho họ nâng cao trình độ về mọi mặt để làm việc có chất lượng, hiệu quả cao hơn. Thực hiện hoàn thành nhiệm vụ, chỉ tiêu kế hoạch đề ra; thường do có hiệu quả, chất lượng cao; là những hình thức thiết thực. Về cơ bản, kết quả thực hiện tốt, khuyến khích được nhân lực làm đại lý thu làm việc với năng suất, chất lượng và hiệu quả. Cần có chế độ xăng xe, ăn trưa cho nhân viên khi đi học, hội nghị, hội họp. Chính sách thù lao cần điều chỉnh theo từng cấp độ số lượng thu tăng dần khuyến khích, tạo động lực cho người thu được nhiều. Đồng thời cần có chính sách khen thưởng, kỷ luật kịp thời để động viên, khuyến khích nhân lực làm đại lý thu BHYT làm việc, có thái độ phục vụ nhân dân tận tụy, thực sự là cầu nối giữa BHXH với người tham gia. Tạo điều kiện về mọi mặt để nhân lực làm đại lý thu BHYT 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 chỉ tiêu kế hoạch của huyện và BHXH thành phố giao

3.2.3. Cải thiện điều kiện, môi trường làm việc

Xây dựng điều kiện và môi trường làm việc tốt để có thể thu hút nhân lực có trình độ. Môi trường, điều kiện làm việc khác nhau có tác động trực tiếp dẫn đến kết quả và hiệu quả làm việc khác nhau: bầu không khí làm việc có ảnh hưởng trực tiếp đến phát huy sáng kiến, làm cho họ gắn bó với công việc, với cơ quan. Do đó, xây dựng và thực hiện môi trường làm việc lành mạnh, chuyên nghiệp với các điều kiện vật chất tinh thần tốt sẽ là những yếu tố để thu hút, giữ chân cán bộ, viên chức có trình độ cao làm việc có hiệu quả.

Để đảm bảo phục vụ công việc và hoàn thành công việc được giao một cách hiệu quả, các thiết bị như máy tính, máy in.. là những công cụ làm việc cần thiết với nhân lực làm đại lý thu BHYT. Hiện nay trang thiết bị máy tính, hệ thống công nghệ thông tin được trang bị đủ nhưng không phải là

tốt, một số máy đã cũ, chưa được thay đổi để đáp ứng nhu cầu cần thiết sử dụng trong quá trình làm việc. Đề xuất cân nhắc tăng ngân sách dành cho việc mua mới các trang thiết bị làm việc đã hết hạn sử dụng. Trang cấp kịp thời trang thiết bị cho nhân lực mới tuyển dụng. Bên cạnh đó, hệ thống công nghệ thông tin cần nâng cấp nhằm đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ thông qua các giải pháp như: Đầu tư, nâng cấp hệ thống máy chủ, hệ thống thiết bị mạng; nâng cấp hệ thống mạng nội bộ, nhà Ivan cung cấp dịch vụ trong BHXH, 100% hồ sơ được giao dịch điện tử nhằm giúp hiệu quả, năng suất làm việc nhanh hơn, tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại cho nhân lực đại lý thu BHYT; Thiết lập hệ thống lưu trữ dữ liệu tổng thể và ổn định; đồng bộ dữ liệu BHXH toàn thành phố để dễ dàng trong việc quản lý đối tượng tham gia.

3.2.4. Chăm lo đời sống nâng cao thể lực cho nhân viên làm đại lý thu BHYT

Nâng cao chất lượng nhân lực làm đại lý thu BHYT không những nâng cao trí lực, tâm lực mà còn nâng cao cho họ về mặt thể lực. Để nâng cao chất lượng lao động về thể lực, thì thời gian tới, ngoài việc nâng cao và đảm bảo thu nhập ổn định, chăm sóc sức khỏe và chăm lo đời sống cho nhân lực làm đại lý thu BHYT là hết sức quan trọng. Tổ chức lao động khoa học, tạo bầu không khí làm việc hòa đồng thân thiện. Để quan hệ đồng nghiệp thân thiện, hỗ trợ nhau trong quá trình thực hiện công việc, cơ quan nên phát động phong trào văn nghệ, thể dục thể thao trên diện rộng và hỗ trợ kinh phí hoạt động cho các câu lạc bộ (đội văn nghệ của đoàn thanh niên, bóng đá, cầu lông, bóng bàn...). Tổ chức các chương trình giao lưu văn thể mỹ với các cơ quan ngoài, tạo điều kiện cho NLĐ tham gia vào các phong trào do địa phương phát động. Thực hiện thường xuyên các chương trình nghỉ mát, an dưỡng cho nhân viên đại lý thu BHYT, tăng cường tổ chức các hoạt động thể dục thể thao như bóng đá, bóng chuyền, kéo co, cầu lông để nâng cao thể lực, sức

khỏe, tái tạo sức lao động, giảm căng thẳng mệt mỏi cho nhân lực làm đại lý thu BHYT. Đồng thời, thực hiện việc khám sức khỏe định kỳ hàng năm để kịp thời ngăn chặn và phòng chữa bệnh cho nhân lực làm đại lý thu.

3.2.5. Tăng cường đối thoại giữa BHXH và nhân lực làm đại lý thu BHYT

Cần tăng cường đối thoại giữa BHXH và nhân lực làm đại lý thu BHYT: thường xuyên thông báo về tình hình hoạt động của đại lý thu, của từng nhân viên đại lý thu BHYT, hoạt động hiệu quả hay khó khăn vướng mắc trong việc tuyên truyền, giải quyết chế độ chính sách đối với người tham gia cần được giải quyết thấu đáo để thực hiện được mục tiêu chung của BHXH huyện. Biết và hiểu được tình hình chung của BHXH huyện thì mỗi thành viên trong đội ngũ nhân lực làm đại lý thu sẽ có ý thức, trách nhiệm hơn trong công việc của mình, cố gắng để đạt được mục tiêu chung. Đối thoại là phải từ hai phía, không đơn thuần chỉ từ phía BHXH huyện thông báo tình hình, cần khuyến khích nhân viên đại lý thu BHYT mạnh dạn và thẳng thắn chỉ ra những tồn tại trong công việc và đưa ra các sáng kiến, phương pháp làm hay nhằm khắc phục và cải thiện tình hình. BHXH huyện cần tiếp thu những đề xuất, những ý kiến hợp lý để có thể có những chính sách, biện pháp và chiến lược phù hợp nhất.

3.3. Khuyến nghị

Những đề nghị với nhà nước, với địa phương tạo điều kiện thuận lợi cho việc thực hiện các định hướng và giải pháp đã đề xuất để tạo môi trường và điều kiện cho phát triển tuyển dụng, đào tạo nâng cao trình độ, ứng dụng công nghệ của các đại lý thu BHYT hiệu quả, tác giả luận văn có một số kiến nghị sau. Cụ thể:

3.3.1. Đối với Nhà nước

- Hoàn thiện hành lang pháp lý cho quy trình tuyển dụng, đào tạo nâng cao chất lượng nhân lực làm đại lý thu BHYT cấp cơ sở;

- Nhà nước cần xây dựng quy chế pháp lý cho quy trình tuyển dụng đại lý trên cơ sở tạo điều kiện cho các đoàn thể cơ sở kiêm nhiệm đại lý thu tăng thu nhập, giảm rủi ro cho cơ quan BHXH huyện;

- Nhà nước cần xây dựng quy chế đào tạo, bồi dưỡng nhân viên đại lý thu và phân cấp cho BHXH cấp huyện chủ động về hoạt động đào tạo, bồi dưỡng cũng như kinh phí thực hiện.

- Cần có những văn bản pháp luật về việc hướng dẫn đăng ký cho tư nhân trở thành đại lý thu BHYT tạo thuận lợi nhất cho người dân tham gia BHYT một cách nhanh chóng thuận tiện, dễ dàng. Và thu hút được nhân tài bên ngoài.

3.3.2. Đối với BHXH thành phố Hà Nội

- Trên cơ sở quy hoạch tổng thể phát triển kinh tế - xã hội đã được thành phố phê duyệt, BHXH thành phố Hà Nội cần ban hành cơ chế chính sách đãi ngộ cán bộ làm công tác đại lý thu BHYT trên địa bàn

- Có chương trình đầu tư đồng bộ cho việc nâng cao chất lượng đại lý thu BHYT, ưu tiên người có trình độ và ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác phát triển BHYT;

- Có chính sách hỗ trợ và khuyến khích đối với đại lý thu BHYT như trả tỉ lệ tiền thưởng “thù lao” theo mức độ gia tăng số người tham gia;

- Tăng cường công tác kiểm tra giám sát đối với các đại lý thu BHYT tránh tình trạng đại lý không nộp tiền mua BHYT kịp thời, ảnh hưởng đến quyền lợi khám chữa bệnh của người dân;

- Trên cơ sở những văn bản quy định của luật BHXH, BHXH thành phố Hà Nội cần quy định cụ thể về tổ chức hệ thống kiểm tra, giám sát đối với các đại lý thu BHYT và có chế tài xử lý các đại lý thu phù hợp khi không hoàn thành nhiệm vụ;

Với giới hạn của đề tài, thời gian và năng lực nghiên cứu, các khuyến nghị nêu trong đề tài cần được tiếp tục nghiên cứu làm rõ. Đề tài mới chỉ dừng lại ở việc đưa ra các giải pháp tổng quát, chưa có điều kiện đi sâu vào những vấn đề cụ thể. Các tài liệu, số liệu thu thập chắc chắn còn chưa đầy đủ, do vậy đề tài sẽ không tránh khỏi những thiếu sót. Do vậy, để đề tài được làm rõ hơn, ... cần được quan tâm nghiên cứu để đề tài được toàn diện hơn cho những người đi sau nếu nghiên cứu vấn đề này./.

KẾT LUẬN

Bảo hiểm y tế là chính sách trụ cột trong hệ thống an sinh xã hội của Đảng và Nhà nước, thực hiện tốt chính sách BHYT sẽ góp phần vào sự phát triển bền vững của đất nước. Vai trò của những người làm nhân viên đại lý thu vô cùng quan trọng, họ là cầu nối giữa cơ quan BHXH và người tham gia, họ là mắt xích không thể tách rời trong việc khai thác phát triển, tuyên truyền các chế độ chính sách giúp người dân hiểu, họ phải có đủ năng lực đồng thời phải có kỹ năng, nghiệp vụ chuyên sâu để đáp ứng tốt yêu cầu công việc. Trong những năm qua, Những hoạt động nâng cao chất lượng cho nhân viên đại lý thu được lãnh đạo Ngành BHXH rất quan tâm, chú trọng và thường xuyên tổ chức đào tạo, bồi dưỡng. Nhờ đó, chất lượng nhân viên đại lý thu BHYT từng bước được nâng lên, hiệu quả công việc có nhiều chuyển biến tích cực, góp phần hoàn thành tốt các mục tiêu phát triển chung của toàn Ngành.

Kết quả nghiên cứu *“Nâng cao chất lượng nhân lực làm đại lý thu bảo hiểm y tế trên địa bàn huyện Đan Phượng, thành phố Hà Nội”* tác giả đã đánh giá chất lượng nhân viên làm đại lý thu BHYT, rút ra một số hạn chế, nguyên nhân và đề xuất một số giải pháp phù hợp với tình hình thực tế.

Trong khuôn khổ một luận văn thạc sỹ, tác giả đã vận dụng kiến thức, lý luận được tiếp thu từ nhà trường, nghiên cứu nguồn tài liệu, đi sâu tìm hiểu, khảo sát. Tuy vậy, công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là nội dung rộng lớn, khó khăn và phức tạp, nên những nội dung và đề xuất mà tác giả nêu trong luận văn chưa thể bao quát hết tất cả những vấn đề thuộc lĩnh vực này. Đồng thời, luận văn không tránh khỏi những hạn chế, thiếu sót nên rất mong nhận được ý kiến đóng góp của Hội đồng, của các thầy, cô và các bạn để luận văn được hoàn thiện hơn và mang tính ứng dụng cao hơn.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ban tổ chức cán bộ chính phủ, Sổ tay nghiệp vụ cán bộ làm công tác tổ chức nhà nước (2000), Hà Nội
2. Bảo hiểm xã hội huyện Đan Phượng (2016 - 2018), Báo cáo bộ phận thu
3. Bảo hiểm xã hội huyện Đan Phượng (2016 - 2018), Báo cáo tổng kết năm
4. Bảo hiểm xã thành phố Hà Nội (2016 - 2018), Báo phòng Tài chính Kế toán
5. Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội (2018), Báo phòng tổ chức cán bộ
6. Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội (2016 - 2018), Báo phòng khai thác
7. BHXH Việt Nam (2015): Hai mươi năm xây dựng và phát triển 1995 - 2015.
8. Bộ luật Lao động số 10/2012/QH13 được Quốc hội Khóa XIII thông qua năm 2012.
9. Bộ Y tế - Bộ Quốc phòng (2011), Thông tư số 36/TTLT-BYT-BQP ngày 17/10/2011 của BHYT-BQP về hướng dẫn khám sức khỏe thực hiện nghĩa vụ quân sự.
10. Bùi Văn Hồng (1997), Đề tài khoa học: Vai trò quản lý Nhà nước trong việc thực hiện chính sách BHXH, Hà Nội.
11. Bùi Văn Nhơn (2006) Quản lý và phát triển nguồn nhân lực xã hội, NXB Tư phát, Hà Nội
12. Dương Xuân Triệu (2001), Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ: Hoàn thiện phương thức tổ chức, quản lý chi trả các chế độ cho người tham gia BHXH, Hà Nội.
13. Đặng Mai Phương (2015), Đề tài: “Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của ngành Bảo hiểm xã hội Việt Nam”.

14. Đỗ Thị Xuân Phương (2011), Đề án Xác định vị trí việc làm và cơ cấu công chức, viên chức theo ngạch của ngành Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Hà Nội.
15. Đỗ Văn Phúc, Quản lý nhân lực của doanh nghiệp, NXB Khoa học và kỹ thuật, Hà Nội 2004.
16. Đỗ Văn Sinh (2010) Đề tài khoa học “Hoàn thiện quản lý quỹ BHXH ở Việt Nam” .
17. Khoa học tổ chức và quản lý – Một số vấn đề lý luận và thực tiễn (1999) Nxb Thống kê, Hà Nội
18. Lê Thanh Hà (2009), Giáo trình Quản trị nguồn nhân lực I, NXB Lao động - Xã hội, Hà Nội.
19. Luật BHYT số 25/2008/QH12 được CHXHCN Việt Nam khóa XII thông qua năm 2008
20. Luật BHYT số 46/2014/QH13 được CHXHCN Việt Nam khóa XII thông qua năm 2014
21. Luật Kinh doanh bảo hiểm số 24/2000/QH10 ngày 09/12/2000 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Kinh doanh bảo hiểm số 61/2010/QH12 ngày 24/11/2010
22. Ngô Võ Lược (2014), Nâng cao chất lượng phục vụ BHXH, BHYT vì sự phát triển bền vững, Tạp chí BHXH tháng 08/2014
23. Nghị định số 115/2015/NĐ-CP ngày 11/11/2015 của Chính phủ hướng dẫn một số điều của Luật BHXH về BHXH bắt buộc.
24. Nghị định số 86/2002/NĐ-CP n gày 05/01/2002 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ, cơ quan ngang Bộ.
25. Nguyễn Hồng Liên (2015), Đề tài : “Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Bảo hiểm xã hội tỉnh Lạng Sơn”.

26. Nguyễn Tiệp (2006), Giáo trình Kế hoạch nhân lực, NXB Lao động xã hội, Hà Nội.
27. Phạm Công Nhất (2008), “ Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu đổi mới và hội nhập quốc tế”, Tạp chí Cộng sản số 786 (tháng 4 năm 2008).
28. Phan Thanh Khôi, Nguyễn Văn Sơn (2011), “Xây dựng đội ngũ trí thức lớn mạnh, chất lượng cao, đáp ứng yêu cầu phát triển đất nước”, Tạp chí Tuyên giáo số 7/2011.
29. Phạm Văn Sơn (2015), “7 giải pháp nâng cao chất lượng nhân lực Việt Nam”.
30. Phan Phước Thuận (2017), Đề tài: Đào tạo nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Bảo hiểm xã hội tỉnh Đắk Lắk
31. Quyết định số 1599/QĐ-BHXH ngày 28/10/2016 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam Ban hành quy định hoạt động đại lý thu bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, Đại lý thu bảo hiểm y tế
32. Văn Tất Thu (1973) Mấy vấn đề về cán bộ và về tổ chức trong cách mạng xã hội chủ nghĩa, NXB Sự Thật, Hà Nội
33. Trần Xuân Cầu, Mai Quốc Chánh (2008), Giáo trình Kinh tế Nguồn nhân lực, Trường đại học Kinh tế quốc dân, NXB Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.

PHỤ LỤC

HỆ THỐNG CHỨNG TỪ, BIỂU MẪU ĐẠI LÝ THU BHXH, BHYT
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 1599/QĐ-BHXH ngày 28/10/2016 của
BHXH Việt Nam)

STT	Tên mẫu biểu	Ký hiệu	Thời gian lập	Số bản lập	Trách nhiệm lập	Nơi nhận	Ghi chú
A	B	1	2	3	4	5	6
1	Công văn đề nghị làm đại lý thu	Mẫu số 01-ĐLT	Khi có phát sinh	1	Tổ chức làm đại lý	Cơ quan BHXH	
2	Danh sách người làm nhân viên đại lý thu	Mẫu số 02-ĐLT	Khi có phát sinh	1	Tổ chức làm đại lý	Cơ quan BHXH	
3	Cam kết bồi thường	Mẫu số 03-ĐLT	Khi có phát sinh	1	Tổ chức làm đại lý	Cơ quan BHXH, đại lý thu	
4	Hợp đồng đại lý thu BHXH, BHYT	Mẫu số 04-ĐLT	Khi có phát sinh	2	Cơ quan BHXH và tổ chức làm đại lý	Đơn vị quản lý	

5	Mẫu thẻ nhân viên đại lý thu BHXH, BHYT	Mẫu số 05-ĐLT	Sau khi ký hợp đồng		BHXH tỉnh	Nhân viên đại lý	
6	Biên bản thanh lý hợp đồng đại lý thu BHXH, BHYT	Mẫu số 06-ĐLT	Khi kết thúc hợp đồng	2	Đại lý, cơ quan BHXH	Đơn vị quản lý	
7	Mẫu Biên hiệu đại lý thu BHXH, BHYT	Mẫu số 07-ĐLT	Phát sinh điểm thu		Cơ quan BHXH	Đại lý, điểm thu	
8	Báo cáo tình hình quản lý Đại lý thu	Mẫu số B01a-TS	Quý	2	Cơ quan BHXH	BHXH tỉnh, BHXH Việt Nam	

Mẫu số 01-ĐLT

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 1599/QĐ-BHXH ngày 28/10/2016 của BHXH Việt Nam)

Tên cơ quan chủ quản **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
Tên đơn vị:.....(1) **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /

....., ngày tháng năm

V/v đăng ký đại lý thu BHXH, BHYT

Kính gửi: Giám đốc Bảo hiểm xã hội (2)

Căn cứ Quy định hoạt động Đại lý thu BHXH, BHYT ban hành theo Quyết định số:/QĐ-BHXH ngày..... tháng..... năm..... của Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam.

..... (1) có đủ các điều kiện để làm Đại lý thu BHXH, BHYT cho cơ quan BHXH. Chúng tôi xin gửi kèm hồ sơ làm Đại lý thu và cam kết thực hiện đúng các quy định của pháp luật, các điều khoản của hợp đồng khi làm Đại lý thu BHXH, BHYT.

Đề nghị cơ quan BHXH(2) xem xét, giải quyết./.

....., ngày tháng năm

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu VT;

.....

THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ

(Ký tên, đóng dấu)

Tên cơ quan/đơn vị

Mẫu số 02-ĐLT

*(Ban hành kèm theo Quyết định
số: 1599/QĐ-BHXH ngày 28/10/2016
của BHXH Việt Nam)*

DANH SÁCH NGƯỜI LÀM NHÂN VIÊN ĐẠI LÝ THU

(Kèm theo Công văn số:/..... ngày..... tháng..... năm.....)

STT	Họ và tên	Mã số BHXH	Ngày/tháng/nămsinh		Số CMND hoặc số Căn cước Công dân	Địa chỉ	Trình độ		Ghi chú
			Nam	Nữ			Văn hóa	Chuyên môn	
A	B	I	2	3	4	5	6	7	8

....., ngày tháng năm

NGƯỜI LẬP BIỂU

(ghi rõ họ và tên)

.....

THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ

(ghi rõ họ và tên, đóng dấu)

Mẫu số 03-ĐLT

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 1599/QĐ-BHXH ngày 28/10/2016 của BHXH Việt Nam)

Tên đơn vị chủ quản
Tên tổ chức làm đại lý

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:/

....., ngày tháng năm

CAM KẾT BỒI THƯỜNG

Kính gửi: Bảo hiểm xã hội

Thực hiện Quy định hoạt động Đại lý thu BHXH, BHYT ban hành theo Quyết định số:/QĐ-BHXH ngày..... tháng..... năm..... của Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam; để đảm bảo đủ điều kiện tham gia làm Đại lý thu BHXH, BHYT.

..... [*Ghi tên đơn vị, tổ chức làm Đại lý thu*].

Số điện thoại:; Số fax:

Số tài khoản: Tại ngân hàng (kho bạc):

Cam kết chịu trách nhiệm bồi thường nếu trong quá trình thực hiện Hợp đồng Đại lý thu BHXH, BHYT với cơ quan BHXH để xảy ra việc thất thoát tiền thu hoặc gây thiệt hại cho người tham gia BHXH, BHYT. Việc bồi thường được thực hiện trong thời gian 15 ngày kể từ khi cơ quan BHXH yêu cầu.

Cam kết này có hiệu lực kể từ ngày cơ quan BHXH ký Hợp đồng Đại lý thu cho đến hết ngày ... tháng ... năm ...

Bằng văn bản này, [*Ghi tên đơn vị, tổ chức làm Đại lý thu*] xin chịu trách nhiệm trước pháp luật, trước cơ quan BHXH về cam kết của mình.

THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

Mẫu số 04-DLT

(Ban hành kèm theo Quyết định

số: 1599/QĐ-BHXH ngày

28/10/2016 của BHXH Việt Nam)

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

HỢP ĐỒNG ĐẠI LÝ THU BẢO HIỂM XÃ HỘI, BẢO HIỂM Y TẾ

Số/HĐ/20.....

Căn cứ Bộ luật Dân sự số 33/2005/QH11 ngày 14/6/2005;

Căn cứ Luật Bảo hiểm xã hội số 58/2014/QH13 ngày 20/11/2014; Luật BHYT số 25/2008/QH12 ngày 14/11/2008; Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật BHYT số 46/2014/QH13 ngày 13/6/2014 và các Nghị định số 134/2015/NĐ-CP ngày 29/12/2015 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều của Luật Bảo hiểm xã hội về bảo hiểm xã hội tự nguyện; Nghị định số 105/2014/NĐ-CP ngày 15/11/2014 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật BHYT;

Căn cứ Nghị định số 01/2016/NĐ-CP ngày 05/1/2016 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bảo hiểm xã hội Việt Nam;

Căn cứ Quyết định số 60/2015/QĐ-TTg ngày 27/11/2015 của Thủ tướng Chính phủ về cơ chế quản lý tài chính về bảo hiểm xã hội, BHYT, bảo hiểm thất nghiệp và chi phí quản lý bảo hiểm xã hội, BHYT, bảo hiểm thất nghiệp; Thông tư số 20/2016/TT-BTC ngày 03/2/2016 của Bộ Tài chính hướng dẫn thực hiện Quyết định số 60/2015/QĐ-TTg ;

- Căn cứ Quyết định số 1414/QĐ-BHXH ngày 04/10/2016 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bảo hiểm xã hội địa phương; Quyết định số 959/QĐ-BHXH ngày 09/09/2015 của Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam ban hành Quy định quản lý thu BHXH, BHYT; quản lý sổ BHXH, thẻ BHYT và Quyết định số/QĐ-BHXH ngàytháng năm 2016 của Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam ban hành Quy định hoạt động Đại lý thu BHXH, BHYT

Căn cứ Cam kết bồi thường, ngày tháng..... năm..... do lập (đối với UBND xã, đơn vị sự nghiệp, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp); Thư bảo lãnh (hoặc Hợp đồng bảo lãnh) thực hiện Hợp đồng Đại lý thu BHXH, BHYT số:,ngày tháng năm..... do lập (đối với tổ chức kinh tế).

Hôm nay, ngày tháng năm....., tại:.....

Chúng tôi gồm:

Bên A: Bảo hiểm xã hội huyện

Đại diện là: Ông (bà): ; chức vụ:

Địa chỉ:

Điện thoại: ;

Fax:.....

Tài khoản số: ; Tại ngân hàng:

Bên B: Cơ quan/tổ chức.....

Đại diện là: Ông (bà): ; Chức vụ:

Địa chỉ:

Điện thoại:

Tài khoản số: ; Tại ngân hàng:

Hai bên thống nhất ký Hợp đồng Đại lý thu BHXH, BHYT theo các điều khoản sau:

Điều 1. Bên A ủy quyền cho bên B thực hiện tuyên truyền, giải thích chính sách BHXH, BHYT; vận động và thu tiền của người tham gia BHXH, BHYT của các đối tượng:

- a) Người được ngân sách Nhà nước hỗ trợ một phần mức đóng BHYT:
- b) Người tham gia BHYT theo hộ gia đình:
- c) Người tham gia BHXH tự nguyện:

Điều 2. Quyền của bên B

1. Được cung cấp các văn bản, tài liệu nghiệp vụ; Biên lai thu tiền, các biểu mẫu và mẫu biển hiệu,... để phục vụ cho hoạt động Đại lý thu theo quy định.

2. Được tham dự các khóa tập huấn, lớp đào tạo, hướng dẫn nghiệp vụ do cơ quan BHXH tổ chức; được cơ quan BHXH cấp Thẻ cho các nhân viên của Đại lý thu thực hiện nhiệm vụ.

3. Được hưởng chi phí thù lao theo quy định của BHXH Việt Nam.

4. Đề nghị cơ quan BHXH điều chỉnh, bổ sung hợp đồng hoặc chấm dứt Hợp đồng Đại lý thu khi gặp những khó khăn không thể tiếp tục thực hiện hợp đồng.

Điều 3. Trách nhiệm của bên B

1. Hằng tháng, tuyên truyền, vận động thành viên hộ gia đình tham gia BHXH, BHYT. Hướng dẫn người tham gia kê khai, thực hiện việc kiểm tra, đối chiếu thông tin và tiếp nhận giấy tờ có liên quan đảm bảo đầy đủ, chính xác.

2. Hằng ngày, nộp hồ sơ và tiền đóng của người tham gia BHXH, BHYT cho cơ quan BHXH theo hình thức quy định tại Điều 8 Quy định hoạt

động Đại lý thu BHXH, BHYT ban hành kèm theo Quyết định số .../QĐ-BHXH ngày .../.../2016 của BHXH Việt Nam. Trường hợp có số tiền thu dưới 10 tháng lương cơ sở thì không quá 03 ngày làm việc một lần nộp cho cơ quan BHXH.

3. Nhận sổ BHXH, thẻ BHYT và chuyển trả ngay cho người tham gia theo quy định.

4. Hàng năm, xây dựng kế hoạch thực hiện phát triển đối tượng tham gia BHXH, BHYT và gửi cơ quan BHXH.

5. Phản ánh kịp thời cho cơ quan BHXH những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện và ý kiến, kiến nghị của người tham gia BHXH, BHYT.

6. Trường hợp không thể tiếp tục thực hiện hợp đồng hoặc thay đổi nhân viên Đại lý thu phải thông báo bằng văn bản cho bên A biết trước 15 ngày.

7. Bồi thường toàn bộ số tiền để thất thoát hoặc gây thiệt hại cho cơ quan BHXH, người tham gia BHXH, BHYT trong bất kỳ trường hợp nào.

8. Chịu trách nhiệm trước pháp luật khi vi phạm các quy định của pháp luật về BHXH, BHYT.

Điều 4. Quyền của bên A

1. Theo dõi, đôn đốc Bên B nộp tiền đã thu cùng Tờ khai, Danh sách người tham gia BHXH, BHYT đúng quy định.

2. Kiểm tra, giám sát việc thực hiện hợp đồng, việc sử dụng Biên lai thu tiền; sổ sách, chứng từ, tiền đóng của Bên B.

3. Xử lý vi phạm, chấm dứt hợp đồng do đại lý thu vi phạm quy định.

Điều 5. Trách nhiệm của bên A

1. Cung cấp hồ sơ, tài liệu, mẫu biểu liên quan đến công tác thu cho Đại lý thu BHXH, BHYT; cấp Biển hiệu và phối hợp, hướng dẫn Đại lý thu đặt Biển hiệu tại Điểm thu hợp lý.

2. Định kỳ hoặc đột xuất kiểm tra toàn diện hoạt động của các Đại lý thu, xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm.

3. Tiếp nhận, kiểm tra hồ sơ, số tiền Đại lý thu đã nộp; làm sổ, thẻ kẹp thời và bàn giao sau khi Đại lý thu ký nhận; thanh toán chi phí thù lao cho bên B theo quy định.

4. Khi có thay đổi về chế độ, chính sách BHXH, BHYT, chậm nhất trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày đăng Công báo phải phổ biến, tập huấn cho Đại lý thu.

Điều 6. Bồi thường vi phạm hợp đồng và giải quyết tranh chấp

1. Bên B thanh toán toàn bộ số tiền theo Cam kết bồi thường số, ngày....tháng..... năm..... do lập (đối với UBND xã, đơn vị sự nghiệp, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp); Thư bảo lãnh (hoặc Hợp đồng bảo lãnh) thực hiện Hợp đồng Đại lý thu BHXH, BHYT số:, ngày....tháng..... năm..... do lập (đối với tổ chức kinh tế).

2. Tranh chấp phát sinh trong quá trình thực hiện hợp đồng này được giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải, nếu các bên không giải quyết được bằng thương lượng thì yêu cầu Tòa án nơi có trụ sở cơ quan BHXH để giải quyết và hai bên có trách nhiệm thực hiện theo bản án của Tòa án.

Điều 7. Chấm dứt Hợp đồng Đại lý thu

Bên A hoặc bên B thực hiện chấm dứt hợp đồng khi phát sinh một trong các trường hợp sau:

1. Hợp đồng hết hạn nhưng không tiếp tục ký

2. Một trong hai bên đề nghị chấm dứt hợp đồng và có trách nhiệm thông báo cho bên kia trước 30 ngày.

3. Bên B không hoàn thành chỉ tiêu kế hoạch phát triển đối tượng trong thời gian 02 năm liên tiếp.

4. Bên B vi phạm hợp đồng khi có một trong các hành vi sau:

a) Giả mạo hồ sơ, chứng từ tham gia BHXH, BHYT;

b) Sử dụng biên lai thu tiền không đúng quy định;

c) Không nộp tiền hoặc nộp không đủ số tiền đã thu;

d) Nộp tiền không đúng thời gian theo quy định;

đ) Có hành vi gian lận để lạm dụng quỹ BHXH, BHYT;

e) Không trả sổ BHXH, thẻ BHYT của người tham gia;

f) Lợi dụng danh nghĩa Đại lý thu thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật, tuyên truyền sai lệch chính sách BHXH, BHYT;

g) Theo quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Điều 8. Hiệu lực của hợp đồng

1. Hợp đồng này có hiệu lực thi hành sau 15 ngày kể từ ngày ký và có thời hạn năm. Khi hợp đồng chuẩn bị hết hạn hai bên tiếp tục xem xét ký hợp đồng mới.

2. Việc chấm dứt Hợp đồng Đại lý thu phải tiến hành thanh lý.

Hợp đồng được lập thành 02 bản có giá trị pháp lý như nhau; cơ quan BHXH giữ 01 bản, đại lý thu giữ 01 bản để thực hiện./.

THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

GIÁM ĐỐC BHXH.....

(Ký tên, ghi rõ họ tên, đóng dấu)


Mẫu số 05-ĐLT

(Ban hành kèm theo Quyết định

số: 1599/QĐ-BHXH ngày

28/10/2016 của BHXH Việt Nam)

MẪU THẺ NHÂN VIÊN ĐẠI LÝ THU BHXH, BHYT

	
BẢO HIỂM XÃ HỘI.....	
THẺ NHÂN VIÊN ĐẠI LÝ THU BHXH, BHYT	
2 x 3 cm	Mã số <input type="text"/>
	Ông (Bà)..... Số CMND/CCCD..... cấp ngày..... tại..... Hoạt động kể từ ngày:.....tháng.....năm.....
Ngàytháng năm GIÁM ĐỐC	

NHỮNG ĐIỀU CẦN CHÚ Ý	
<p>1. Đeo thẻ khi tiếp xúc với khách hàng và mang theo Chứng minh nhân dân hoặc Căn cước Công dân.</p> <p>2. Nộp lại Thẻ cho cơ quan BHXH sau khi chấm dứt Hợp đồng đại lý.</p> <p>3. Bảo quản, giữ gìn cẩn thận, không cho người khác mượn, không sửa chữa tẩy xóa.</p> <p>4. Mất thẻ phải báo ngay cho cơ quan BHXH để được hướng dẫn giải quyết.</p>	

Phôi Mẫu thẻ nhân viên đại lý thu BHXH, BHYT có kích thước, chất liệu và hình thức như sau:

1. Kích thước: Chiều dài: 98 mm, rộng 66 mm, theo khung viền mép ngoài của thẻ (đủ để in 08 phôi thẻ Nhân viên đại lý thu BHXH, BHYT trên 01 trang, khổ giấy A4).

2. Chất liệu: sử dụng giấy trắng định lượng 200g/m², đảm bảo độ bền, độ bóng và in được ảnh của nhân viên đại lý thu BHXH, BHYT.

3. Hình thức: nền màu trắng, ở giữa in mờ biểu tượng Bảo hiểm xã hội (BHXH) Việt Nam màu xanh cô ban với những vòng tròn xung quanh lan tỏa, màu sắc giảm dần, khoảng cách từ tâm biểu tượng BHXH Việt Nam đến vòng tròn ngoài cùng là 12 mm; bên ngoài có khung viền nét đôi màu xanh cô ban.

3.1. Mặt trước:

3.1.1. Tiếp giáp với lề trái của Thẻ nhân viên đại lý thu BHXH, BHYT:

- Trên cùng in biểu tượng BHXH Việt Nam màu xanh cô ban, đường kính 10

- Tiếp dưới là vị trí để dán ảnh của nhân viên đại lý thu. Vị trí để dán ảnh: có khung trống, nét đơn màu đen kích thước 20mmx30mm.

3.1.2. Tiếp giáp với lề phải của thẻ nhân viên:

- Trên cùng có dòng chữ “BẢO HIỂM XÃ HỘI ...” màu xanh cô ban, font. Times New Roman chữ hoa đậm, cỡ chữ 12.

- Dòng chữ “THẺ NHÂN VIÊN ĐẠI LÝ THU” màu đỏ, font. Times New Roman chữ hoa đậm, cỡ chữ 12.

- Dòng chữ Mã số màu đen, font. Times New Roman chữ thường đậm, cỡ chữ từ 13. Mã số nhân viên thẻ Đại lý thu gồm 09 ký tự, chia làm 03 nhóm:

+ Nhóm thứ nhất: gồm 03 ký tự là mã huyện thuộc tỉnh, lấy theo mã huyện trong “Bảng danh mục và mã số các đơn vị hành chính Việt Nam” ban hành theo Quyết định số 124/2004/QĐ-TTg ngày 08/7/2004 của Thủ tướng Chính phủ và thông báo mã số các đơn vị hành chính mới của Tổng cục Thống kê.

+ Nhóm thứ hai: gồm 04 ký tự. Trong đó, 02 ký tự đầu là Mã của loại Đại lý và 02 ký tự tiếp theo là số thứ tự của loại Đại lý thu trên địa bàn huyện.

+ Nhóm thứ ba: gồm 02 ký tự là số thứ tự nhân viên của loại Đại lý thu trên địa bàn huyện.

- Tiếp dưới là họ tên người được cấp thẻ, màu đen, font. Times New Roman, chữ hoa thường, cỡ chữ 12.

- Tiếp dưới số CMND (hoặc Căn cước Công dân) cấp ngày....tại....., chữ màu đen, font. Times New Roman thường, cỡ chữ 12.

- Tiếp dưới là “Hoạt động kể từ ngày...tháng...năm...” ghi ngày cấp thẻ nhân viên Đại lý thu, chữ màu đen, font. Times New Roman thường, cỡ chữ 12.

- Tiếp dưới là dòng chữ “ngày... tháng... năm...” màu đen, font. Times New Roman, nghiêng, cỡ chữ 11.

- Tiếp dưới là dòng chữ “GIÁM ĐỐC” màu đen, font. Times New Roman, chữ hoa đậm, cỡ chữ 11 và đóng dấu BHXH tỉnh.

3.2. Mặt sau:

- Trên cùng in dòng chữ “NHUNG ĐIỀU CẦN CHÚ Ý” màu đen, font. Times New Roman chữ hoa đậm, cỡ chữ 12.

- Tiếp dưới in các dòng chữ màu đen, font. Times New Roman thường, nghiêng, cỡ chữ 10, với những nội dung sau:

“1. Đeo thẻ khi tiếp xúc với khách hàng và mang theo CMND (hoặc Thẻ Căn cước công dân).

2. Nộp lại Thẻ cho cơ quan BHXH sau khi chấm dứt Hợp đồng đại lý.

3. Bảo quản, giữ gìn cẩn thận, không cho người khác mượn, không sửa chữa tẩy xóa.

4. Mất thẻ phải báo ngay cho cơ quan BHXH để được hướng dẫn giải quyết.”

Mẫu số 06-ĐLT

(Ban hành kèm theo Quyết định

số: 1599/QĐ-BHXH ngày

28/10/2016 của BHXH Việt Nam)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BIÊN BẢN

THANH LÝ HỢP ĐỒNG ĐẠI LÝ THU BHXH, BHYT

(Số:/TLHD)

- Căn cứ Hợp đồng Đại lý thu BHXH, BHYT số:.... /HD/20....., ngày ... tháng ... năm 20... giữa BHXH và

- Sau khi xem xét

- Hôm nay, ngày tháng năm Chúng tôi gồm:

Bên A: Cơ quan Bảo hiểm xã hội

- Địa chỉ:

- Điện thoại:

- Đại diện: ông/bà: Chức vụ:

Bên B: Đại lý thu

- Địa chỉ:

- Điện thoại:

- Đại diện: ông/bà:

Tiến hành ký Biên bản với nội dung như sau:

1. Thanh lý Hợp đồng Đại lý thu BHXH, BHYT số:/HD/20... ký ngày..... tháng.....năm..... giữa hai bên.

2. Kể từ thời điểm lập Biên bản này, hai bên xác nhận đã hoàn tất và thanh toán đầy đủ mọi quyền lợi, nghĩa vụ như đã thỏa thuận trong hợp đồng số:/HĐ/20.....

3. Bên B cam kết, đã chuyển đầy đủ sổ BHXH, Thẻ BHYT cho người tham gia; đã nộp đủ số tiền thu được, hoàn trả Biên lai thu tiền còn lại, Thẻ Đại lý thu cho cơ quan BHXH. Sau 05 ngày làm việc kể từ khi ký biên bản thanh lý Hợp đồng Đại lý thu này, nếu còn có khiếu kiện về các vấn đề trên Bên B phải có trách nhiệm giải quyết.

4. Biên bản này có hiệu lực từ ngày ký, được lập thành 02 bản có giá trị pháp lý như nhau mỗi bên giữ 01 bản.

ĐẠI DIỆN BÊN A

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

ĐẠI DIỆN BÊN B

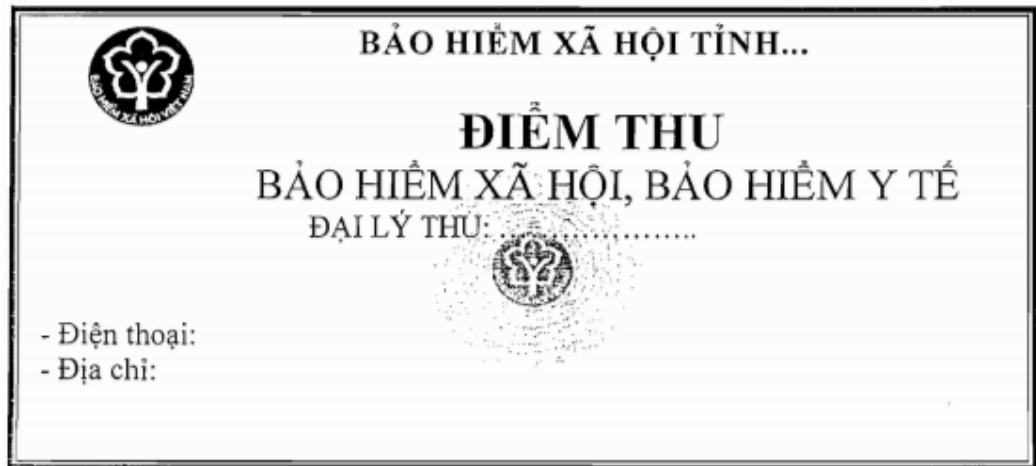
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

Mẫu số 07-DLT

(Ban hành kèm theo Quyết định

số: 1599/QĐ-BHXH ngày

28/10/2016 của BHXH Việt Nam)



Mẫu Biển hiệu đại lý thu BHXH, BHYT có kích thước, chất liệu và hình thức như sau:

1. Kích thước: Theo công thức chiều dài bằng 2,5 lần chiều rộng, tùy vị trí treo biển hiệu để chọn kích thước, cỡ chữ và logo cho phù hợp. Riêng chất liệu, hình thức, màu sắc thực hiện thống nhất.

2. Chất liệu: Sử dụng và được in trên vải bạt nhựa hoặc Đê can PP ngoài trời.

3. Hình thức: nền màu trắng, ở giữa in mờ biểu tượng Bảo hiểm xã hội (BHXH) Việt Nam màu xanh cô ban với những vòng tròn xung quanh lan tỏa, màu sắc giảm dần.

3.1. Tiếp giáp với lề trái của Biển hiệu đại lý thu BHXH, BHYT:

- Trên cùng in biểu tượng BHXH Việt Nam màu xanh cô ban.
- Tiếp dưới là dòng các dòng chữ “Điện thoại, Địa chỉ” màu đen, font.

Times New Roman chữ thường, chiều cao cỡ chữ 3cm.

3.2. Tiếp giáp với lề phải của Biển hiệu đại lý thu BHXH, BHYT:

- Trên cùng có dòng chữ “BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH...” màu xanh cô ban, font. Times New Roman chữ hoa thường, chiều cao cỡ chữ 7cm.

- Tiếp dưới là dòng chữ “ĐIỂM THU” màu đỏ, font. Times New Roman chữ hoa đậm, chiều cao cỡ chữ 13cm.

- Tiếp theo là dòng chữ “BẢO HIỂM XÃ HỘI, BẢO HIỂM Y TẾ” màu đen, font. Times New Roman chữ thường, chiều cao cỡ chữ 10 cm.

- Tiếp dưới là dòng chữ “ĐẠI LÝ THU:...” màu đen, font. Times New chữ hoa đậm, có chiều cao cỡ chữ 5 cm. Ghi rõ tên Đại lý thu (Ví dụ: ĐẠI LÝ THU BƯU ĐIỆN TỈNH QUẢNG NAM).

BẢO HIỂM XÃ HỘI.....
BẢO HIỂM XÃ HỘI.....

Mẫu B01a-TS
(Ban hành kèm theo Quyết định
số: 1599/QĐ-BHXH ngày
28/10/2016 của BHXH Việt Nam)

PHỤ LỤC
PHIẾU ĐIỀU TRA

Nâng cao chất lượng nhân lực làm Đại lý thu BHYT

Kính thưa ông/bà:.....

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

Hiện tại, tôi đang thực hiện luận văn tốt nghiệp với đề tài “*Nâng cao chất lượng nhân lực làm Đại lý thu BHYT trên địa bàn huyện Đan Phượng, thành phố Hà Nội*”. Vì vậy tôi xây dựng bảng câu hỏi dưới đây nhằm tìm hiểu về việc nâng cao chất lượng nhân lực làm Đại lý thu BHYT trên địa bàn huyện Đan Phượng, thành phố Hà Nội. Những ý kiến của ông/bà sẽ là những thông tin quý báu giúp tôi hoàn thành đề tài trên. Tôi rất mong nhận được sự hợp tác từ phía ông/bà.

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

Xin chân thành cảm ơn!

PHẦN I: THÔNG TIN CÁ NHÂN

Họ và tên.....Tuổi:.....

Giới tính:.....

Địa chỉ:.....

PHẦN II: NỘI DUNG

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

Câu 1. Ông/ bà có được khám sức khỏe định kỳ không?

Có Không

Câu 2. Việc đi khám sức khỏe của ông/bà được thực hiện bởi?

- Cá nhân tự đi
- BHXH tổ chức
- Cơ quan khác tổ chức

Câu 3. Xin ông/ bà cho biết sức khỏe hiện tại của ông/bà?

- Sức khỏe loại I Sức khỏe loại II Sức khỏe loại III
- Sức khỏe loại IV Sức khỏe loại V

Câu 4. Xin ông/ bà cho biết trình độ hiện tại của ông/bà?

- 12/12 Đại học
- Trung cấp, cao đẳng Trên Đại học

Câu 5. Xin ông bà cho biết thâm niên công tác của ông/bà?

- Dưới 1 năm 2-5 năm 6-8 Trên 8 năm

Câu 6. Ông/ bà nhận thấy công việc đang đảm nhận có phù hợp với năng lực cá nhân không?

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

Câu 7. Xin ông/ bà cho biết công việc là nhân viên đại lý thu BHYT của ông/bà?

- 2016: Kiêm nhiệm Được coi như công việc chính
- 2017: Kiêm nhiệm Được coi như công việc chính
- 2018: Kiêm nhiệm Được coi như công việc chính

Câu 8. Ông/bà được cung cấp thông tin về các chương trình đào tạo, bồi dưỡng ở mức độ nào?

- Thường xuyên
- Bình thường
- Ít khi

Câu 9. Hình thức đào tạo của khoá học có phù hợp với Ông/bà?

- Phù hợp
- Không phù hợp
- Ý kiến khác

Câu 10. Thời gian đào tạo:

- Dài
- Bình thường
- Ngắn

Câu 11. Kiến thức, kỹ năng của khoá đào tạo đó có phù hợp với nhu cầu công việc của Ông/bà hay không?

- Rất phù hợp
- Phù hợp
- Không phù hợp

Câu 12. Mức độ áp dụng của kiến thức, kỹ năng được cơ quan đào tạo, bồi dưỡng vào công việc thực tế:

- Nhiều
- Trung bình
- ít

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

- Rất hài lòng
- Hài lòng
- Không hài lòng

Câu 14. Ông/bà nhận thấy nhu cầu cần được bổ sung kiến thức, kỹ năng nào?

- Đào tạo bồi dưỡng ngắn hạn
- Đào tạo nâng cao chuyên sâu dài hạn
- Đào tạo Đại học, trên đại học

Câu 15. Thu nhập hiện tại của ông bà là bao nhiêu/tháng?

- Dưới 5 triệu
- Từ 5 triệu đến dưới 7 triệu
- Trên 7 triệu

Câu 16. Mức thu nhập mong muốn của ông bà là bao nhiêu/tháng?

- Dưới 7 triệu
- Từ 7 triệu đến dưới 10 triệu
- Trên 10 triệu

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

BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ PHIẾU ĐIỀU TRA

Số phiếu phát ra: 82

Số phiếu thu về: 82

Câu 1. Ông/ bà có được khám sức khỏe định kỳ không?

Tiêu chí	Có	Không
Số lượng phiếu	82	0
Tỷ lệ (%)	100	0

Câu 2. Việc đi khám sức khỏe của ông/bà được thực hiện bởi?

Tiêu chí	Cá nhân tự đi	BHXH huyện tổ chức	Cơ quan khác tổ chức
Số lượng phiếu	0	82	0
Tỷ lệ (%)	0	100	0

Câu 3. Xin ông/ bà cho biết sức khỏe hiện tại của ông/bà?

Tiêu chí	Sức khỏe loại I	Sức khỏe loại II	Sức khỏe loại III	Sức khỏe loại IV	Sức khỏe loại V
Số lượng phiếu	22	36	24	0	0
Tỷ lệ (%)	26.8	43.9	29.2	0	0

Câu 4. Xin ông bà cho biết trình độ hiện tại của ông/bà?

Tiêu chí	12/12	Trung cấp cao đẳng	Đại học	Trên Đại học
Số lượng phiếu	4	35	37	6
Tỷ lệ (%)	4.9	42.7	45.1	7.3

Câu 5. Xin ông bà cho biết thâm niên công tác của ông/bà?

Tiêu chí	Dưới 1 năm	2 - 5 năm	6 – 8 năm	Trên 8 năm
Số lượng phiếu	11	31	40	0
Tỷ lệ (%)	13	38	49	0

Câu 6. Ông/ bà nhận thấy công việc đang đảm nhận có phù hợp với năng lực cá nhân không?

Tiêu chí	Chưa đáp ứng	Phù hợp	Chưa phát huy
Số lượng phiếu	12	51	19
Tỷ lệ (%)	14.6	62.1	23.1

Câu 7. Xin ông/ bà cho biết công việc là nhân viên đại lý thu BHYT của ông/bà?

Tiêu chí công việc	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Ghi chú
Làm công việc kiêm nhiệm	50	35	40	
Được coi như công việc chính	9	30	42	
Tổng	59	65	82	

Câu 8. Ông/bà được cung cấp thông tin về các chương trình đào tạo, bồi dưỡng ở mức độ nào?

Tiêu chí	Thường xuyên	Bình thường	Ít khi
Số lượng phiếu	42	35	5
Tỷ lệ (%)	51.2	42.7	6.1

Câu 9. Hình thức đào tạo của khoá học có phù hợp với Ông/bà?

Tiêu chí	Phù hợp	Không phù hợp	Ý kiến khác
Số lượng phiếu	72	10	0
Tỷ lệ (%)	87.8	12.2	0

Câu 10. Thời gian đào tạo:

Tiêu chí	Dài	Bình thường	Ngắn
Số lượng phiếu	0	14	68
Tỷ lệ (%)	0	17	83

Câu 11. Kiến thức, kỹ năng của khoá đào tạo đó có phù hợp với yêu cầu công việc?

Tiêu chí	Rất phù hợp	Phù hợp	Chưa phù hợp
Số lượng phiếu	8	58	16
Tỷ lệ (%)	9.8	70.7	19.5

Câu 12. Mức độ áp dụng của kiến thức, kỹ năng được cơ quan đào tạo, bồi dưỡng vào công việc thực tế:

Tiêu chí	Nhiều	Trung bình	ít
Số lượng phiếu	32	47	3
Tỷ lệ (%)	39	57.3	3.7

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

Mức độ hài lòng đối với công việc sau khi đào tạo	Số phiếu	Tỷ lệ %
Rất hài lòng	33	40.2
Hài lòng	35	42.7
Không hài lòng	14	17.1

Câu 14. Ông/bà nhận thấy nhu cầu cần được bổ sung kiến thức, kỹ năng nào?

Tiêu chí	Số phiếu	Tỷ lệ %
Đào tạo, bồi dưỡng ngắn hạn	10	12.2
Đào tạo nâng cao, chuyên sâu dài hạn	44	53.7
Đào tạo Đại học, trên đại học	28	34.1

Câu 15. Thu nhập hiện tại của ông/bà là bao nhiêu/tháng?

Tiêu chí	Số lượng	Tỷ lệ %
Dưới 5 triệu	11	13.4
Từ 5 triệu đến dưới 7 triệu	56	68.3
Trên 7 triệu	15	18.3

Câu 16. Mức thu nhập mong muốn của ông/bà là bao nhiêu/tháng?

Tiêu chí	Số lượng	Tỷ lệ %
Dưới 7 triệu	0	0
Từ 7 triệu đến dưới 10 triệu	62	75.6
Trên 10 triệu	20	24.4