

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

NGUYỄN THỊ VÂN

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ LÀM ĐẠI LÝ
THU BẢO HIỂM Y TẾ TRÊN ĐỊA BÀN
HUYỆN HỌC MÔN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ NHÂN LỰC

HÀ NỘI - 2023

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

NGUYỄN THỊ VÂN

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ LÀM ĐẠI LÝ
THU BẢO HIỂM Y TẾ TRÊN ĐỊA BÀN
HUYỆN HỌC MÔN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Chuyên ngành: Quản trị nhân lực

Mã ngành: 8340404

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ NHÂN LỰC

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: TS. TRẦN TẤN HÙNG

HÀ NỘI - 2022

LỜI CAM ĐOAN

Tôi tên là NGUYỄN THỊ VÂN, tác giả luận văn tốt nghiệp cao học “Nâng cao chất lượng đội ngũ làm đại lý Thu BHYT trên địa bàn Học Môn, Thành phố Hồ Chí Minh”. Tôi xin cam đoan Luận văn này là công trình nghiên cứu thực sự của cá nhân tôi, chưa được công bố trong bất kỳ 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.

Học viên thực hiện luận văn

Nguyễn Thị Vân

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin chân thành cảm ơn các thầy cô trường Đại học Lao động Xã hội đã truyền đạt kiến thức cũng như kinh nghiệm quý báu trong quá trình theo học và thực hiện luận văn này.

Tôi xin chân thành cảm ơn thầy TS. Trần Tấn Hùng đã tận tình hướng dẫn góp ý tận tình để tôi có thể hoàn thành luận văn này.

Tôi cũng xin chân thành cảm ơn tất cả bạn bè, đồng nghiệp và những người đã giúp tôi trả lời bảng câu hỏi khảo sát làm nguồn dữ liệu cho việc phân tích và cho ra kết quả nghiên cứu của luận văn cao học này.

Học viên thực hiện luận văn

Nguyễn Thị Vân

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC BẢNG	viii
DANH MỤC BIỂU, SƠ ĐỒ	ix
MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài	1
2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài	2
3. Mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu	4
3.1 Mục đích nghiên cứu	4
3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu	4
4. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu	4
4.1. Đối tượng nghiên cứu	4
4.2. Phạm vi nghiên cứu	5
5. Phương pháp nghiên cứu	5
6. Đóng góp mới của nghiên cứu	6
7. Nội dung chi tiết	7
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ ĐẠI LÝ THU VÀ NÂNG CAO	
CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC LÀM ĐẠI LÝ THU BHXH TỰ	
NGUYỆN, BẢO HIỂM Y TẾ	8
1.1 Một số khái niệm cơ bản	8
1.1.1 Khái niệm nguồn nhân lực:	8
1.1.2 Khái niệm chất lượng nguồn nhân lực	10
1.1.3 Khái niệm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực	10

1.1.4 Khái niệm đại lý thu BHXH, BHYT và nhân viên đại lý thu.....	11
1.1.5 Phát triển mạng lưới đại lý thu của BHYT	12
1.2 Nhiệm vụ của nhân viên đại lý Thu BHYT	13
1.3 Các tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực trong đại lý thu BHYT.....	14
1.3.1 Tiêu chí đánh giá về thể lực	14
1.3.2 Tiêu chí đánh giá về trí lực	15
1.3.3 Các tiêu chí đánh giá tâm lực	17
1.4 Các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong đại lý thu BHYT.....	20
1.4.1 Hoạt động tuyển dụng	20
1.4.2 Hoạt động đào tạo, bồi dưỡng.....	21
1.4.3 Hoạt động đãi ngộ, thù lao lao động.....	26
1.4.4 Đánh giá thực hiện công việc.....	28
1.4.5 Hoạt động nâng cao sức khỏe	29
1.5 Các yếu tố ảnh hưởng đến nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của đại lý Thu BHYT.....	29
1.5.1 Các yếu tố bên ngoài.....	29
1.5.2 Các yếu tố bên trong	30
1.6 Kinh nghiệm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đại lý thu BHYT tại một số địa phương.....	32
1.6.1 Kinh nghiệm của BHXH Quận Đống Đa- Hà Nội	32
1.6.2 Kinh nghiệm của BHXH Thành phố Sơn La.....	33
1.6.3 Bài học kinh nghiệm cho BHXH huyện Hóc Môn nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đại lý thu BHYT.	34
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1.....	36

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC ĐẠI LÝ THU BHYT TẠI ĐỊA BÀN HUYỆN HÓC MÔN, TP.HCM.....	37
2.1. Khái quát chung về BHXH Huyện Hóc Môn.....	37
2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển	37
2.1.2 Vị trí và chức năng của Bảo hiểm xã hội huyện Hóc Môn.....	38
2.1.3 Nhiệm vụ, quyền hạn của bảo hiểm xã hội huyện Hóc Môn.....	38
2.1.4 Cơ cấu tổ chức của BHXH Huyện Hóc Môn.....	40
2.1.5 Đặc điểm hệ thống đại lý thu BHXH, BHYT	40
2.1.6. Điều kiện, hồ sơ làm đại lý thu	42
2.2 Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực của Đại Lý Thu BHYT trên địa bàn Huyện Hóc Môn	44
2.2.1 Khái quát về đại lý Thu BHYT trên địa bàn Huyện Hóc Môn.....	44
2.2.2 Thực trạng chất lượng nhân lực của các đại lý thu BHYT trên địa bàn huyện Hóc Môn.....	45
2.3 Thực trạng về công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực	55
2.3.1 Thực trạng về hoạt động tuyển dụng nhân lực.....	55
2.3.2 Thực trạng hoạt động đào tạo, bồi dưỡng	56
2.3.3 Thực trạng về hoạt động đãi ngộ, thù lao lao động	61
2.3.4 Thực trạng về hoạt động đánh giá thực hiện công việc	62
2.3.5 Thực trạng về hoạt động chăm sóc sức khỏe	65
2.4 Các yếu tố ảnh hưởng chất lượng nguồn nhân lực ở Đại Lý Thu.....	65
2.4.1 Các yếu tố bên ngoài.....	65
2.4.2 Các nhân tố bên trong	68
2.5 Đánh giá chung về thực trạng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực làm đại lý thu BHYT trên địa bàn huyện Hóc Môn.....	69
2.5.1 Kết quả đạt được	69

2.5.2 Hạn chế và nguyên nhân	72
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2.....	75
CHƯƠNG 3 MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO NGUỒN NHÂN LỰC Ở CÁC ĐẠI LÝ THU BHYT TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN HÓC MÔN.....	76
3.1 Phương hướng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ở các đại lý thu BHYT của BHXH Huyện Hóc Môn	76
3.2 Một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của các ĐLT BHYT trên địa bàn BHXH Huyện Hóc Môn.....	77
3.2.1 Tiếp tục nâng cao chất lượng công tác đào tạo, huấn luyện nghiệp vụ cho các nhân viên của Đại lý thu	77
3.2.2 Xác định đúng nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng	78
3.2.3 Điều chỉnh chính sách đãi ngộ, thù lao, thưởng.....	80
3.2.4 Tăng cường các hoạt động nhằm nâng cao thể lực.....	82
3.2.5 Ứng dụng công nghệ thông tin.....	83
3.2.6 Chuyên nghiệp hóa hoạt động đại lý thu tự nguyện BHYT tự nguyện .	84
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3.....	86
KẾT LUẬN.....	87
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	89

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

BHXH	Bảo Hiểm Xã Hội
BHYT	Bảo Hiểm Y Tế
ĐLT	Đại Lý Thu
CCCD	Căn cước công dân
TNHS	Tiếp nhận hồ sơ
UBND	Ủy Ban Nhân Dân

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1.1. Quy định phân loại sức khỏe theo thể lực Việt Nam	15
Bảng 2.1 Thống kê cơ cấu nhân viên đại lý thu trên địa bàn Huyện Hóc Môn giai đoạn 2019-2021, 6 tháng đầu năm 2022.....	45
Bảng 2.2: Thống kê mức độ kiêm nhiệm của nhân viên đại lý thu năm 2019-2021 và 6 tháng đầu năm 2022.	49
Bảng 2.3 Thống kê số liệu trình độ nhân viên đại lý thu trên địa bàn Huyện Hóc Môn giai đoạn 2019-2021, 6 tháng đầu năm 2022.....	52
Bảng 2.4 Khả năng đối ứng CNTT của nhân viên đại lý thu trên địa bàn Huyện Hóc Môn giai đoạn 2019-2021 và 6 tháng đầu năm 2022.	54
Bảng 2.5 Số liệu các lớp đào tạo tập huấn về BHYT cho nhân viên đại lý thu giai đoạn 2019-2021.....	57
Bảng 2.6 Kế hoạch đào tạo dành cho nhân viên đại lý thu năm 2022.....	59
Bảng 2.7 Thống kê mức thù lao BQ của nhân viên đại lý thu giai đoạn 2019-2021, 6 tháng đầu năm 2022.	61
Bảng 2.8: Thống kê số lượng, doanh thu của đại lý thu BHYT trên địa bàn Huyện Hóc Môn.....	62
Bảng 2.9 Số lượng người tham gia bình quân, doanh thu bình quân trên một đại lý thu giai đoạn 2019-2021 và 6 tháng đầu năm 2022.....	64

DANH MỤC BIỂU, SƠ ĐỒ

Biểu đồ 2.1 Biểu đồ về số năm làm việc của nhân viên đại lý thu trên địa bàn Huyện Hóc Môn.....	48
Biểu đồ 2.2: Biểu đồ tiêu chí công việc của nhân viên đại lý thu.....	50
Biểu đồ 2.3: Biểu đồ mức độ hài lòng về thái độ phục vụ của nhân viên đại lý thu BHYT.....	51
Biểu đồ 2.4: Biểu đồ mức độ giải thích rõ quyền lợi khi tham gia BHYT của nhân viên đại lý thu BHYT.	53
Biểu đồ 2.5: Biểu đồ mức độ hài lòng về việc giải đáp thắc mắc của người tham gia BHYT của nhân viên đại lý thu BHYT.....	53
Biểu đồ 2.6 Biểu đồ khảo sát mức thu nhập hiện tại của nhân viên đại lý thu.....	62
Sơ đồ 2.1 Sơ đồ bộ máy tổ chức của BHXH Huyện Hóc Môn	40
Sơ đồ 2.2 Quy trình tuyển dụng nhân viên đại lý thu	55
Sơ đồ 2.3 Sơ đồ mức độ tham gia các chương trình.....	60
đào tạo/bồi dưỡng hằng năm.....	60
Sơ đồ 2.4 Mức độ hài lòng với công việc sau khi được đào tạo/bồi dưỡng ...	60

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Từ yêu cầu thực tế khách quan, sức khoẻ luôn được ưu tiên hàng đầu, chính đáng của mỗi người. Trong nhiều giải pháp được lựa chọn, BHYT là một giải pháp hữu hiệu chia sẻ những rủi ro về sức khoẻ, đảm bảo an sinh xã hội. Tính nhân văn của BHYT là nhằm mục đích chia sẻ, giảm gánh nặng chi phí khám chữa bệnh khi ốm đau, tai nạn rủi ro, tạo nguồn lực để chăm sóc sức khoẻ nhân dân. Ở Việt Nam, theo thống kê của BHXH Việt Nam tính đến hết tháng 06.2022 số người tham gia BHYT trên 86,2 triệu người và đạt 87,15% dân số tham gia BHYT, số người tham gia BHYT có tăng trưởng so với cùng kỳ năm trước nhưng vẫn chưa đạt được mức như mong đợi. Số người tham gia BHYT hộ gia đình gần 19,4 triệu người, trong đó số người do đại lý thu khai thác chiếm 95%, còn lại 5% tham gia trực tiếp tại cơ quan BHXH. Nhiệm vụ trọng tâm của BHXH Học Môn là tiếp tục phát triển đối tượng tham gia BHXH, BHYT đạt mục tiêu toàn dân trên địa bàn tham gia BHYT. Trong đó, tập trung phát triển đối tượng tham gia BHXH tự nguyện và đối tượng tham gia BHYT tự đóng. Để công tác phát triển đối tượng tham gia BHXH tự nguyện và BHYT hộ gia đình tốt và hiệu quả thì vai trò của đại lý thu BHXH, BHYT là rất quan trọng.

Đại lý thu được ví như là cánh tay nối dài của cơ quan BHXH. Với lợi thế bám sát địa bàn, hàng ngày tiếp xúc với người dân, nhân viên đại lý thu BHXH, BHYT đã đóng góp tích cực vào việc tuyên truyền, phổ biến các chính sách, chế độ về BHXH, BHYT tại cơ sở, trực tiếp giúp người dân nâng cao nhận thức, thấy rõ lợi ích của việc tham gia BHXH, BHYT thực hiện mục tiêu an sinh xã hội, đảm bảo được an toàn về mặt tài chính và ổn định được lao động sản xuất. Do đó, thời gian tới, cần phải mở rộng, phát triển đại lý thu

BHXH, BHYT và nhân viên đại lý thu theo hướng chuyên nghiệp như: đáp ứng đủ các điều kiện về cơ sở vật chất, trang thiết bị, hạ tầng kỹ thuật tại mỗi điểm thu; ứng dụng linh hoạt công nghệ thông tin trong hoạt động của đại lý thu; đảm bảo kiến thức nghiệp vụ và các kỹ năng cho nhân viên đại lý thu. Nhằm hướng tới mục tiêu BHXH, BHYT toàn dân, BHXH Việt Nam đã triển khai đồng bộ nhiều giải pháp nhằm để phát triển đối tượng tham gia. Trong đó một trong các giải pháp quan trọng là phát triển hệ thống đại lý thu chuyên nghiệp, đào tạo kỹ năng, phương pháp tiếp cận người dân cho đại lý Thu để vận động tham gia bảo hiểm y tế cho phù hợp với từng nhóm đối tượng, bên cạnh đó vẫn còn có những mặt hạn chế đó là công tác nâng cao, đào tạo và tập huấn kỹ năng, kiến thức cho hệ thống đại lý vẫn chưa được cơ quan BHXH quan tâm đúng mức, vẫn còn nhiều đại lý chưa nắm rõ được các kiến thức cơ bản về BHXH, BHYT để tuyên truyền đến cho người dân. Trên thực tế, từ khi thành lập và đi vào hoạt động hầu hết các đại lý thu chỉ được tập huấn một lần để cấp chứng chỉ.

Chất lượng của nhiều đại lý thu BHXH, BHYT vẫn chưa đáp ứng được các yêu cầu tuyên truyền, vận động và khai thác đối tượng là người dân tham gia BHXH tự nguyện, BHYT trong tình hình hiện nay. Do đó, học viên xin chọn đề tài: **“Nâng cao chất lượng đội ngũ làm đại lý Thu trên địa bàn Hóc Môn, Thành phố Hồ Chí Minh”** với mục đích góp phần nâng cao chất lượng nhân lực của đại lý Thu trên địa bàn Hóc Môn hướng tới mục tiêu mở rộng tỷ lệ bao phủ BHYT toàn dân với độ bao phủ cao nhất trong thời gian tới để làm Luận văn thạc sĩ của mình.

2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài

Nâng cao chất lượng nhân lực luôn là đề tài nhận được rất nhiều sự quan tâm không chỉ với các nhà quản trị doanh nghiệp mà còn có các tác giả

trong nước và nước ngoài cũng chọn để làm đề tài nghiên cứu khoa học của mình. Có một vài công trình nghiên cứu tiêu biểu sau:

Nguyễn Hồng Liên (2015), “Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Bảo hiểm tỉnh Lạng Sơn”, luận văn thạc sỹ, Trường ĐH Lao Động - Xã Hội. Tác giả 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 của mỗi quốc gia. Dựa trên lý luận về nguồn nhân lực và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Cùng với phân tích bài học kinh nghiệm về công tác quản lý nhân sự của một số BHXH ở các tỉnh, tác giả đi sâu phân tích hiện trạng của BHXH tỉnh Lạng Sơn và cũng đề ra những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cán bộ tại đây.

Lê Thị Ngọc Anh (2019), “Nâng cao chất lượng đội ngũ viên chức của Bảo Hiểm Xã Hội Thành Phố Lào Cai”, Luận văn thạc sỹ, Đại học Lao động – Xã Hội. Qua đề tài tác giả khái quát và làm rõ thêm cơ sở lý luận về chất lượng đội ngũ viên chức, đánh giá những thực trạng, tìm ra những bất cập, hạn chế về chất lượng đội ngũ viên chức tại BHXH TP. Lào Cai. Những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng, những vấn đề cần đặt ra và một số đề xuất giải pháp cho việc nâng cao chất lượng đội ngũ viên chức BHXH TP. Lào Cai.

Phan Phước Thuận, “Đào tạo nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại BHXH tỉnh Đắk Lắk” Luận văn thạc sỹ (2017). Tác giả làm rõ việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực BHXH Tỉnh nhằm đạt mục tiêu trong chiến lược phát triển kinh tế xã hội của tỉnh, 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 phục vụ và lấy tiêu chí làm hài lòng người dân và doanh nghiệp.

Các công trình nghiên cứu ở trên, dựa trên cơ sở lý luận về cán bộ viên chức, đã nêu ra các biện pháp nhằm nâng cao chất lượng của đội ngũ cán bộ BHXH. Tuy nhiên, vẫn chưa có công trình nào nghiên cứu về chất lượng nhân

lực làm đại lý Thu, một nhân tố quan trọng trong công tác tuyên truyền, tiếp cận và hỗ trợ các khoản thu BHXH được nhanh chóng, đơn giản, đưa BHXH đến gần người dân nhằm đảm bảo mục tiêu trong chiến lược BHXH toàn dân mà đặc biệt là ở lĩnh vực BHXH tự nguyện và BHYT hộ gia đình. Vì vậy, đề tài: “Nâng cao chất lượng đội ngũ làm đại lý Thu BHYT trên địa bàn Hóc Môn, Thành phố Hồ Chí Minh”, do học viên chọn và nghiên cứu dựa trên những nghiên cứu trước đó làm nền tảng lý luận và phát triển ở lĩnh vực mới.

3. Mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu

3.1 Mục đích nghiên cứu

Nghiên cứu nhằm đưa ra các giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ làm đại lý Thu BHXH tự nguyện và BHYT hộ gia đình trên địa bàn huyện Hóc Môn, thành phố Hồ Chí Minh.

3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

Hệ thống hóa cơ sở lý luận về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực; Sự cần thiết và những yếu tố ảnh hưởng đến nâng cao chất lượng nguồn nhân lực làm đại lý Thu.

Đánh giá thực trạng, tổ chức khai thác nguồn nhân lực làm đại lý Thu BHXH, BHYT trên địa bàn huyện Hóc Môn để tìm ra những mặt hạn chế và nguyên nhân về chất lượng nguồn nhân lực.

Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực làm đại lý Thu BHYT trên địa bàn huyện Hóc Môn, thành phố Hồ Chí Minh trên cơ sở đánh giá thực trạng.

4. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu

Các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực làm đại lý thu BHYT trên địa bàn huyện Hóc Môn, thành phố Hồ Chí Minh.

4.2. Phạm vi nghiên cứu

- Về không gian: Địa bàn huyện Hóc Môn, thành phố Hồ Chí Minh
- Về thời gian: Đề tài nghiên cứu và phân tích dữ liệu trong khoảng thời gian từ 2019 đến 6 tháng đầu năm 2022
- Về nội dung: Đề tài nghiên cứu giải pháp nâng cao chất lượng nhân viên của các Đại lý thu BHYT trên địa bàn huyện Hóc Môn.

5. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp thống kê:
 - + Phương pháp thống kê, phân tích tổng hợp được thực hiện với cách nghiên cứu tài liệu tham khảo, số liệu thông tin thực tế thu thập tại BHXH huyện Hóc Môn. Luận văn sẽ phân tích chất lượng nguồn nhân lực để từ đó làm cơ sở để thống kê, phân tích và so sánh. Trên cơ sở đó đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ cho đội ngũ viên chức, tổ chức đoàn thể và nhân viên hợp đồng làm đại lý thu trên địa bàn huyện Hóc Môn.
- Phương pháp điều tra, khảo sát:
 - + Thu thập số liệu thông qua khảo sát bằng bảng câu hỏi. Đối tượng hỏi là viên chức, lao động hợp đồng của các tập thể và cá nhân được lựa chọn làm nhân viên đại lý thu BHXH tự nguyện, BHYT.
- Phương pháp chọn mẫu
 - + Phương pháp chọn mẫu được sử dụng là chọn mẫu phi xác suất, thuận tiện và có chủ đích. Nội dung các hỏi liên quan thực trạng hoạt động nâng cao chất lượng nhân viên đại lý thu trên địa bàn huyện Hóc Môn. Khảo sát được thực hiện trên Google form, gửi đến địa chỉ email của từng nhân viên đại lý thu, nhận kết quả phản hồi và phân tích trên Google form.
 - + Khảo sát, thu thập đánh giá của khách hàng đối với đội ngũ làm đại lý thu trên địa bàn. 120 bảng khảo sát được gửi đi, kết quả thu về 102 số phiếu

trả lời. 67 bảng khảo sát được gửi cho đối tượng đang làm nhân viên đại lý thu trên địa bàn huyện Hóc Môn thu về được 67 phiếu trả lời.

+ Phương pháp chọn mẫu được sử dụng là chọn mẫu phi xác suất, thuận tiện. Nội dung câu hỏi liên quan đến đánh giá thái độ phục vụ, kỹ năng và ý kiến đóng góp nhằm cải thiện chất lượng đội ngũ nhân viên làm đại lý thu. Khảo sát được thực hiện trên Google form, gửi đến địa chỉ email của từng đối tượng cần khảo sát, nhận kết quả phản hồi và phân tích trên Google form.

- Phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp: Dữ liệu thứ cấp được thông qua các nguồn chính

+ Nguồn bên trong: Các báo cáo tổ chức cán bộ, đào tạo bồi dưỡng cán bộ công chức, viên chức, báo cáo 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: Tài liệu chuyên ngành quản trị nhân sự: các tài liệu tham khảo, giáo trình, tạp trí, các văn bản liên quan, thông tin trên các phương tiện đại chúng, công trình nghiên cứu khoa học.

6. Đóng góp mới của nghiên cứu

Hiện nay, có rất nhiều nghiên cứu về chất lượng nguồn nhân lực của BHXH hoặc đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực BHXH, nhưng rất ít nghiên cứu đề cập tới việc các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên đại lý thu BHXH, BHYT tự nguyện. Đại lý thu là đội ngũ đưa BHXH, BHYT tiếp cận với người dân nhanh chóng và hiệu quả, là đội ngũ tuyên truyền, tiếp cận và hỗ trợ các khoản thu liên quan đến BHXH, BHYT tự nguyện góp bảo đảm mục tiêu BHXH toàn dân được thực hiện hiệu quả, nhanh chóng. Đại lý thu là một trong những nhân tố quan trọng của BHXH Việt Nam nói chung và BHXH huyện Hóc Môn nói riêng. Hơn nữa, trên địa bàn huyện Hóc Môn, đại lý thu đang phát triển mạnh mẽ, bên cạnh những thuận lợi cũng còn phát sinh nhiều hạn chế. Cho nên, đề tài dựa

trên lý thuyết về phát triển nguồn nhân lực, những đóng góp của các đề tài trước, dựa trên thực trạng đại lý thu trên địa bàn huyện Hóc Môn, phân tích những thuận lợi cũng như những mặt còn hạn chế để từ đó có thể đưa ra giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực làm đại lý thu trên địa bàn, đó là đóng góp mới của đề tài.

7. Nội dung chi tiết

Ngoài phần mở đầu và kết luận, kết cấu luận văn bao gồm 3 chương:

Chương 1. Cơ sở lý luận về đại lý thu và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực làm đại lý thu BHYT.

Chương 2. Thực trạng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực làm đại lý thu BHYT trên địa bàn huyện Hóc Môn.

Chương 3. Giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ làm đại lý thu BHYT trên địa bàn huyện Hóc Môn.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ ĐẠI LÝ THU VÀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC LÀM ĐẠI LÝ THU BHXH TỰ NGUYỆN, BẢO HIỂM Y TẾ

1.1 Một số khái niệm cơ bản

1.1.1 Khái niệm nguồn nhân lực:

Theo quan niệm của Liên Hiệp Quốc cho rằng: “Nguồn nhân lực là tất cả những kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm, năng lực, sáng tạo, của con người có quan hệ tới sự phát triển của mỗi cá nhân, mỗi đất nước”

Ở nước ta, khái niệm NNL được sử dụng rộng rãi từ khi bắt đầu công cuộc đổi mới. Điều này được thể hiện rõ trong các công trình nghiên cứu về NNL. Theo giáo sư viện sỹ Phạm Minh Hạc, nguồn lực con người được thể hiện qua số lượng dân cư, chất lượng con người (bao gồm thể lực, trí lực và năng lực phẩm chất). Còn theo PGS.Ts Phạm Văn Đức: “Nguồn lực con người chỉ khả năng và phẩm chất chuyên môn mà còn cả trình độ văn hoá, thái độ với công việc và mong muốn tự hoàn thiện của lực lượng lao động.” (Trần Kim Dung (2006), *Quản trị nguồn nhân lực*, Nxb Thống kê, Hà Nội.)

Theo quan điểm của GS.TS Lê Hữu Tầng trong chương trình Khoa học Công nghệ cấp nhà nước KX-07 thì “nguồn nhân lực” được hiểu là: “số dân và chất lượng con người, bao gồm cả thể chất và tinh thần, sức khoẻ và trí tuệ, năng lực phẩm chất, thái độ, phong cách làm việc.”

Theo giáo trình quản trị nhân lực, Đại học Lao động – xã hội (2009) thì: “NNL của tổ chức là nguồn lực của toàn thể cán bộ, công nhân viên lao động trong tổ chức đó đặt trong mối quan hệ phối hợp với các nguồn lực riêng của mỗi người, sự bổ trợ những khác biệt trong nguồn lực của mỗi cá nhân thành nguồn lực của tổ chức. Sức mạnh của tập thể lao động vận dụng vào

việc đạt được những mục tiêu chung của tổ chức, trên cơ sở đó đạt được những mục tiêu riêng của mỗi thành viên.”

Văn kiện đại hội Đảng XI (năm 2011) đã nhấn mạnh quan điểm rằng: “Phát triển, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, nhất là nguồn nhân lực chất lượng cao là một trong những yếu tố quyết định sự phát triển nhanh, bền vững đất nước”. Đến đại hội XII của Đảng (năm 2016) cũng đưa ra phương hướng, nhiệm vụ phát triển nguồn nhân lực trong thời gian tới, đòi hỏi cần phải: “Xây dựng chiến lược phát triển nguồn nhân lực cho đất nước, cho từng ngành, từng lĩnh vực, với những giải pháp đồng bộ, trong đó tập trung cho giải pháp đào tạo, đào tạo lại nguồn nhân lực trong nhà trường cũng như trong quá trình sản xuất, kinh doanh, chú trọng nâng cao tính chuyên nghiệp và kỹ năng thực hành”.

Khi xem xét nguồn nhân lực ta có thể xem xét dưới 2 góc độ: số lượng và chất lượng.

- Số lượng: Số lượng nguồn nhân lực được tính bằng tổng số người đang có việc làm, số người thất nghiệp và số người lao động dự phòng. Nhưng đối với doanh nghiệp thì nguồn nhân lực không bao gồm những người trong độ tuổi lao động của toàn xã hội mà chỉ tính những người trong độ tuổi lao động của toàn doanh nghiệp

- Chất lượng: Nguồn nhân lực được biểu hiện thông qua thể lực, trí lực, kỹ năng lao động, tinh thần, thái độ, ý thức lao động và phong cách làm việc.

Như vậy, dưới nhiều khía cạnh, góc độ có nhiều khái niệm về nguồn nhân lực. Nhưng nhìn chung đều thống nhất nội dung cơ bản sau: Nguồn nhân lực là nguồn cung cấp sức lao động cho xã hội, là yếu tố cấu thành lực lượng sản xuất, giữ vai trò trung tâm và quyết định sự phát triển kinh tế - xã hội của một quốc gia, đồng thời là chỉ tiêu đánh giá sự phát triển, tiến bộ xã hội của một quốc gia.

1.1.2 Khái niệm chất lượng nguồn nhân lực

Theo TS. Vũ Thị Mai: “Chất lượng nguồn nhân lực là mức độ đáp ứng về khả năng làm việc của người lao động với yêu cầu công việc của tổ chức và đảm bảo cho tổ chức thực hiện thắng lợi mục tiêu cũng như thoả mãn cao nhất nhu cầu của người lao động” [24, Tr1].

Hay theo tác giả Mai Quốc Chánh, chất lượng nguồn nhân lực được xem xét trên các mặt: Trình độ chuyên môn, trình độ văn hoá, trình độ sức khoẻ và năng lực phẩm chất” [4, Tr.36]. Như vậy, việc đánh giá chất lượng nguồn nhân lực được tác giả nhấn mạnh tiêu chí cần phải có. Nếu như thiếu một yếu tố trong các yếu tố trên thì không thể nào tạo nên hiệu quả công việc. (PGS.TS Mai Quốc Chánh, Ts. Trần Xuân Cầu (2003), Giáo trình Kinh tế lao động, NXB lao động xã hội.)

Theo giáo trình Nguồn nhân lực, Đại học Lao động xã hội (2011) thì: “Chất lượng NNL được thể hiện ở những mặt sau đây: sức khoẻ người lao động, trình độ văn hoá, trình độ chuyên môn kỹ thuật, năng lực thực tế về tri thức, kỹ năng nghề nghiệp, tính năng xã hội (gồm khả năng tư duy sáng tạo, sự linh hoạt, nhanh nhẹn trong công việc...), phẩm chất đạo đức, tác phong, thái độ đối với công việc, môi trường làm việc, hiệu quả hoạt động của NNL và nhu cầu tinh thần của người lao động. [15, Tr.9]

Có thể thấy “chất lượng NNL” là một khái niệm có nội hàm rất rộng, là một trong yếu tố để đánh giá chất lượng NNL. Chất lượng NNL thể hiện mối quan hệ giữa các yếu tố cấu thành nên bản chất bên trong của NNL.

1.1.3 Khái niệm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực chính là sự tăng cường sức mạnh và kỹ năng hoạt động sáng tạo của năng lực thể chất và năng lực tinh thần của lực lượng lao động lên đến một trình độ nhất định để nguồn nhân lực này có

thể hoàn thành nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội trong một giai đoạn phát triển nhất định của một quốc gia, một tổ chức.

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực chính là tăng giá trị con người, cả giá trị vật chất và giá trị tinh thần, trí tuệ lẫn tâm hồn cũng như các kỹ năng nghề nghiệp, làm cho con người trở thành lao động có năng lực và phẩm chất mới cao hơn đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của sự phát triển kinh tế - xã hội. Từ khía cạnh này, ta có thể khẳng định rằng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực chính là nâng cao năng lực làm việc, kỹ năng xử lý công việc và thái độ trong công việc của nhân lực đang làm việc tại xí nghiệp.

Tóm lại, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là nâng cao mức độ đáp ứng về khả năng làm việc của người lao động trên tất cả các phương diện: thể lực, trí lực, tinh thần so với các yêu cầu công việc cụ thể nhằm đạt được mục tiêu chung của tổ chức.

1.1.4 Khái niệm đại lý thu BHXH, BHYT và nhân viên đại lý thu

Theo Quy định hoạt động đại lý thu BHXH, BHYT được BHXH Việt Nam ban hành tại Quyết định số 1599/QĐ-BHXH ngày 28/10/2016 thì 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 trấn, đơn vị sự nghiệp; tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội- nghề nghiệp và tổ chức kinh tế.

Đại lý thu BHXH, BHYT có trách nhiệm là tuyên truyền, và vận động bà con tham gia BHXH, BHYT. Hướng dẫn người dân kê khai, thực hiện việc kiểm tra đối chiếu thông tin và tiếp nhận thông tin, giấy tờ có liên quan đảm bảo đầy đủ, chính xác; Thu tiền đóng, phí cấp lại, cấp mất thẻ, đổi thẻ (nếu có) của người tham gia BHXH, BHYT viết biên lai thu tiền trả cho người lao động tham gia theo quy định. Hằng tuần nộp hồ sơ theo quy định và nộp tiền ngay khi chuyển hồ sơ lên cơ quan BHXH; Hàng năm phải xây dựng kế

hoạch phát triển đối tượng tham gia BHXH, BHYT và gửi lên cơ quan BHXH, phản ánh kịp thời cho cơ quan BHXH những khó khăn vướng mắc trong quá trình thực hiện và những ý kiến, kiến nghị của người dân phản ánh khi tham gia BHXH, BHYT.

Nhân viên đại lý thu BHXH tự nguyện, BHYT là người được cơ quan bảo hiểm xã hội ủy quyền thực hiện việc tuyên truyền, vận động người tham gia chế độ bảo hiểm xã hội tự nguyện và bảo hiểm y tế nên họ là cầu nối rất quan trọng giữa người dân và cơ quan bảo hiểm xã hội, không phải người dân nào cũng nhận thức được tầm quan trọng của việc mình cần tham gia bảo hiểm xã hội tự nguyện, bảo hiểm y tế, quyền lợi khi tham gia các chế độ được hưởng như thế nào và số tiền họ đóng là bao nhiêu, đóng theo từng tháng hay từng năm ... theo quyết định số 1599/QĐ-BHXH ngày 28/10/2016 điều kiện được trở thành nhân viên đại lý thu là: công dân Việt Nam thường trú tại Việt Nam từ đủ 18 tuổi đến không quá 70 tuổi đối với nam, đến không quá 65 tuổi đối với nữ và đang tham gia BHXH và BHYT, có năng lực hành vi dân sự đầy đủ, hiểu biết chính sách, pháp luật BHXH, BHYT; không vi phạm pháp luật. Nhân viên đại lý thu chỉ được phép hoạt động khi được cơ quan BHXH cấp Thẻ nhân viên Đại lý thu; hoạt động đúng quy định trong Hợp đồng đại lý thu.

Như vậy chủ thể mà tác giả nghiên cứu: là nhân lực làm đại lý thu BHXH, BHYT chính là số nhân viên làm đại lý thu BHXH, BHYT làm việc trong các UBND Xã, thị trấn, hội phụ nữ, hội chữ thập đỏ, trung tâm y tế, bưu điện, viettel và các đại lý tư nhân trên địa bàn huyện Hóc Môn.

1.1.5 Phát triển mạng lưới đại lý thu của BHYT

Theo giáo trình triết học Mác-Lê nin (2006), “Phát triển là biến đổi hoặc làm cho biến đổi theo chiều hướng tăng, từ ít đến nhiều, từ hẹp đến rộng,

thấp đến cao, từ đơn giản đến phức tạp, từ kém hoàn thiện đến hoàn thiện hơn. Có 2 loại phát triển là:

Phát triển theo chiều rộng: là sự mở rộng về mặt số lượng, về mặt địa lý, phạm vi.

Phát triển theo chiều sâu: là sự cải thiện, nâng cao chất lượng của bản thân sự vật, hiện tượng.”

Như vậy, phát triển mạng lưới Đại lý Thu của BHYT có thể được hiểu là hoạt động làm gia tăng số lượng, chất lượng của đại lý thu, phát triển về cả chiều rộng cũng như chiều sâu. Nhằm đảm bảo mục tiêu, chính sách, cách thức quản lý của cơ quan BHXH đặt ra, nhằm tăng cường hiệu lực và sức mạnh của đại lý Thu.

1.2 Nhiệm vụ của nhân viên đại lý Thu BHYT

Đại lý thu được xem là cánh tay nối dài của BHXH trong công tác vận động, tuyên truyền, phát triển đối tượng tham gia và triển khai thực hiện chính sách của BHXH, BHYT trên địa bàn. Việc hình thành và mở rộng các đại lý thu trên địa bàn huyện giúp BHXH đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phát triển các đối tượng tham gia và thụ hưởng chính sách BHXH, BHYT mang lại những hiệu quả tích cực. Nhân viên đại lý thu luôn bám sát địa bàn, trực tiếp đến từng hộ dân để vận động, nhắc nhở khi thẻ BHYT đến thời gian gia hạn. Việc cập nhật, lập danh sách và gửi cho BHXH để cấp thẻ BHYT mới, BHYT được thực hiện kịp thời, liên tục đảm bảo quyền lợi cho các đối tượng tham gia, công tác tài chính, quyết toán với BHXH luôn tuân thủ đúng quy định, không để xảy ra thất thoát.

Khai thác và phát triển đối tượng tham gia BHYT:

Nhân viên đại lý Thu phải tuyên truyền, thuyết phục người dân trên địa bàn mình quản lý có nhu cầu tham gia BHXH tự nguyện, BHYT việc khai thác và phát triển được đối tượng tham gia trên địa bàn quản lý phụ thuộc vào

kỹ năng tuyên truyền, vận động vào sự nhanh nhạy và năng động của mỗi đại lý.

Thu cấp biên lai: Các đại lý thu thực hiện thu phí, cấp biên lai theo đúng quy định của BHXH Việt Nam.

Chăm sóc khách hàng: Sau khi khách hàng đồng ý tham gia BHXH tự nguyện, BHYT các đại lý thu phải giữ mối quan hệ với khách hàng, tư vấn kịp thời khi khách hàng thắc mắc và cần sự hỗ trợ.

Thuyết phục khách hàng tái tục khi đến thời hạn đóng tiếp

Đại lý thu có một danh sách theo dõi kỳ hạn hết thẻ và thời gian tham gia của khách hàng để thuyết phục khách hàng tiếp tục tái tục. Đồng thời thông qua khách cũ để tiếp cận với khách mới.

1.3 Các tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực trong đại lý thu BHYT

1.3.1 Tiêu chí đánh giá về thể lực

Thể lực được hình thành, duy trì và phát triển bởi chế độ dinh dưỡng, chế độ chăm sóc sức khỏe. Vì vậy thể lực của người lao động phụ thuộc vào trình độ phát triển kinh tế xã hội, phân phối thu nhập cũng như chính sách an sinh của mỗi quốc gia.

Hiến chương của tổ chức Y tế thế giới (WHO) đã nêu: sức khỏe là trạng thái hoàn toàn thoải mái về thể chất, tinh thần và xã hội, chứ không phải là không có bệnh hoặc thương tật.

Sức khỏe của con người chịu tác động của nhiều yếu tố: tự nhiên, kinh tế, xã hội và được phản ánh bằng một hệ thống các chỉ tiêu bao gồm các chỉ tiêu cơ bản về sức khỏe, các chỉ tiêu về bệnh tật và các chỉ tiêu về cơ sở vật chất, các điều kiện bảo vệ và chăm sóc sức khỏe.

Khả năng chịu áp lực công việc là tiềm năng ẩn chứa trong mỗi cá nhân con người. Đó là sự bền bỉ của con người trong công việc cả về thể lực và trí

lực. Trí lực là cơ sở để người lao động có khả năng chịu áp lực, nhưng thể lực là điều kiện cần thiết không thể thiếu để con người giải quyết công việc hàng ngày và kéo dài thời gian làm việc nếu có yêu cầu.

Bảng 1.1. Quy định phân loại sức khỏe theo thể lực Việt Nam

LOẠI SỨC KHOẺ	NAM			NỮ	
	Cao đứng (cm)	Cân nặng (kg)	Vòng ngực (cm)	Cao đứng (cm)	Cân nặng (kg)
1	≥ 163	> 51	> 81	≥ 154	≥ 48
2	160-162	47-50	78-80	152-153	44-47
3	157-159	43-46	75-77	150-151	42-43
4	155-156	41-42	73-74	148-149	40-41
5	153-154	40	71-72	147	38-39
6	≤ 152	≤ 39	≤ 70	≤ 146	≤ 37

Các trường hợp quá béo hoặc quá gầy sẽ xem xét đến chỉ số BMI

(Nguồn: Thông tư liên tịch số 16/2016/TTLT-BYT-BQP ngày 30 tháng 06 năm 2016 của Bộ trưởng BYT-BQP)

1.3.2 Tiêu chí đánh giá về trí lực

Trí lực là sự kết tinh của tri thức. Tri thức là yếu tố cơ bản của trí lực, là sự tổng hợp khái quát kinh nghiệm cuộc sống. Nắm bắt được nó sẽ có lợi trong việc chỉ đạo thực tiễn, nâng cao khả năng phân tích và lý giải vấn đề.

Đối với những người theo chủ nghĩa Mác, trí lực là năng lực nhận thức và cải tạo thế giới. Như thế có nghĩa là loại năng lực ấy phải lấy sự vận dụng tri thức tiến hành khoa học và lao động làm nội dung. Trí lực ngoài việc chiếm giữ tri thức ra còn phải có một phương pháp tư duy khoa học và kỹ năng kỹ xảo điều luyện.

Về trình độ văn hóa, trình độ chuyên môn nghiệp vụ:

Trình độ văn hóa là khả năng về tri thức và kỹ năng để có thể tiếp thu những kiến thức cơ bản. Trình độ văn hóa được cung cấp thông qua hệ thống giáo dục chính quy và không chính quy, qua quá trình học tập suốt đời của mỗi cá nhân.

Trình độ chuyên môn nghiệp vụ là kiến thức và kỹ năng cần thiết để đảm đương các vị trí việc làm, các hoạt động nghề nghiệp.

Trình độ chuyên môn là một chỉ tiêu rất quan trọng để đánh giá chất lượng nguồn nhân lực, tạo ra điều kiện, khả năng tiếp thu và vận dụng một cách nhanh chóng những tiến bộ khoa học kỹ thuật vào thực tiễn để tăng năng suất lao động, sáng tạo những sản phẩm mới góp phần thúc đẩy sự phát triển của tổ chức nói riêng và nền kinh tế xã hội nói chung. Trên thực tế cho thấy phần lớn người lao động có trình độ chuyên môn cao thì tổ chức đó phát triển nhanh. Tuy nhiên cũng có những tổ chức mặc dù người lao động có trình độ chuyên môn cao, nhưng chưa tận dụng hết tiềm năng này nên tốc độ phát triển cũng như năng suất lao động của họ chưa cao. Đó là do cơ chế quản lý, khai thác và sử dụng nguồn nhân lực chưa được tốt.

Ngoài ra, ta cũng cần phải nói tới kinh nghiệm làm việc, thâm niên công tác, đó là nhu cầu và thói quen vận dụng tổng hợp tri thức và kinh nghiệm của mình, của cộng đồng vào việc tìm tòi các giải pháp mới trong công việc như một sáng tạo văn hóa.

Kỹ năng phụ trợ:

Ngày nay các tổ chức khi thực hiện tuyển dụng đều tìm kiếm những ứng viên mà ngoài trình độ chuyên môn nghiệp vụ còn có những kỹ năng mềm khác phụ trợ cho công việc. Kỹ năng phụ trợ là thuật ngữ chung để chỉ các kỹ năng như: kỹ năng sống, giao tiếp, lãnh đạo, làm việc nhóm, kỹ năng quản lý thời gian, tin học, ngoại ngữ... Những kỹ năng đó không phải lúc nào

cũng được học trong nhà trường, nó hỗ trợ và hoàn thiện hơn năng lực làm việc của người lao động, là thước đo hiệu quả cao trong công việc.

Các kỹ năng phụ trợ cần thiết đối với nhân viên đại lý thu như: kỹ năng giao tiếp, kỹ năng thuyết phục, kỹ năng tuyên truyền, kỹ năng về công nghệ thông tin...

Đào tạo kiến thức và kỹ năng khai thác đối với đại lý thu BHXH, BHYT là quá trình thúc đẩy nguồn nhân lực tự thân của đại lý, phát triển các kỹ năng và các phẩm chất đạo đức, thúc đẩy sự sáng tạo đảm bảo đại lý hoàn thành tốt công tác tuyên truyền, vận động khai thác phát triển đối tượng tham gia BHXH tự nguyện và BHYT. Quá trình đào tạo sẽ làm thay đổi số lượng, chất lượng và cơ cấu nhằm phát huy hiệu quả năng lực của đại lý, đáp ứng được yêu cầu của cơ quan BHXH về chất lượng, số lượng hiệu quả công tác của đại lý thu.

Vì vậy, công tác đào tạo kiến thức và kỹ năng khai thác đối với đại lý thu BHXH, BHYT là hoạt động duy trì và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của hệ thống đại lý thu BHXH, BHYT. Là điều kiện quan trọng để các đại lý thu có thể hoàn thành tốt công tác tuyên truyền, khai thác, phát triển đối tượng tham gia BHXH tự nguyện, BHYT trên địa bàn mình quản lý. Do đó, cơ quan BHXH phải chú trọng đến công tác đào tạo kiến thức và kỹ năng cho các đại lý thu và cần phải tiến hành có tổ chức và kế hoạch chặt chẽ.

1.3.3 Các tiêu chí đánh giá tâm lực

Bên cạnh việc nâng cao số lượng nguồn nhân lực thì việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là một yếu tố quan trọng không thể không nhắc đến. Chất lượng nguồn nhân lực còn được thể hiện qua những yếu tố vô hình không định lượng được bằng những con số cụ thể như: ý thức tổ chức kỷ luật, tự giác trong lao động, biết tiết kiệm, có tinh thần hợp tác, tác phong làm việc

khẩn trương, chính xác, lương tâm nghề nghiệp... Tất cả những phẩm chất đó nằm trong phạm trù đạo đức của con người.

Phẩm chất đạo đức, nhân cách, thái độ và tác phong làm việc cũng được coi là một tiêu chí không thể thiếu trong việc đánh giá chất lượng nguồn nhân lực. Nguồn nhân lực chất lượng cao phải là lực lượng lao động có đạo đức nghề nghiệp được thể hiện như: yêu nghề, say mê với công việc, có tính kỷ luật và có trách nhiệm với công việc mà mình đảm nhiệm, sẵn sàng vượt qua khó khăn để khẳng định bản thân, vươn lên vì mục tiêu bình đẳng và phát triển. Cao hơn cả đạo đức nghề nghiệp còn thể hiện ở sự mong muốn đóng góp tài năng, trí tuệ, công sức của mình vào sự nghiệp phát triển chung của đất nước.

Theo PGS.TS Dương Thị Liễu (2011), trường Kinh tế quốc dân Hà Nội thì: “Phẩm chất (đạo đức) là tập hợp các nguyên tắc, quy tắc, chuẩn mực xã hội nhằm điều chỉnh, đánh giá hành vi của con người đối với bản thân và trong quan hệ với người khác, với xã hội”.

Phẩm chất đạo đức, với tư cách là một hình thái ý thức xã hội, có tính giai cấp, tính khu vực, tính địa phương và nội dung các chuẩn mực đạo đức thay đổi theo những điều kiện lịch sử cụ thể.

Chức năng cơ bản của phẩm chất đạo đức là đạo đức điều chỉnh hành vi của con người theo các chuẩn mực và quy tắc được xã hội, tổ chức thừa nhận bằng sức mạnh của sự thôi thúc lương tâm cá nhân, của dư luận xã hội, của tập quán truyền thống và của giáo dục.

Trong quá trình lao động đòi hỏi người lao động phải có những phẩm chất như: tính kỷ luật, tính tự giác, tinh thần hợp tác, tác phong lao động, tinh thần trách nhiệm, những phẩm chất này liên quan tới tâm lý cá nhân và gắn liền với những giá trị văn hóa của con người.

Như vậy, phẩm chất đạo đức quy định thái độ, nghĩa vụ, trách nhiệm của mỗi người đối với bản thân cũng như đối với người khác trong xã hội. Vì thế, phẩm chất đạo đức là khuôn mẫu, là tiêu chuẩn để xây dựng cách làm việc, lối sống và lý tưởng của mỗi con người. Do vậy, để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, thì việc nâng cao phẩm chất đạo đức, tác phong của người lao động là không thể thiếu trong một tổ chức.

Nâng cao tâm lực là công tác động viên, kích thích sức mạnh bên trong người lao động hay còn gọi là năng lực ý trí của họ.

Thái độ làm việc chính là ý thức của người lao động trong quá trình làm việc. Điều này hoàn toàn phụ thuộc vào khí chất và tính cách mỗi cá nhân. Khi đứng trong một tổ chức, họ buộc phải tuân thủ các nguyên tắc, nội quy làm việc nhất định. Tuy nhiên, không phải bất cứ ai cũng đều có ý thức, trách nhiệm và sự tự giác tuân thủ các quy tắc và nội quy làm việc triệt để. Đặc biệt, khi văn hóa tổ chức không được quan tâm, các cấp quản lý trong tổ chức không thật sự chú ý kiểm soát các hoạt động thì thái độ làm việc của người lao động có thể bê trễ làm ảnh hưởng đến chất lượng công việc, chất lượng sản phẩm.

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

Các tiêu chí đánh giá về mặt tâm lực của nhân viên đại lý thu như: phẩm chất, đạo đức nghề nghiệp, tác phong lao động, thái độ, ý thức làm việc, các tiêu chí đánh giá về tính chuyên nghiệp (thời gian, thâm niên công tác, trình độ, năng lực nghiệp vụ, năng lực chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ...)

Như vậy, thái độ làm việc là những hành vi biểu hiện bên ngoài, tâm lý làm việc là những cảm xúc bên trong con người. Khi cảm xúc biến động khiến tâm lý làm việc biến động theo và ảnh hưởng đến thái độ làm việc của người lao động, làm thay đổi hành vi trong lao động của người lao động. Khi người lao động kiểm soát được hành vi của cá nhân, nghĩa là kiểm soát được cảm xúc, tâm trạng biểu hiện bằng thái độ, bằng hành vi đúng đắn là thể hiện người lao động có kiến thức, có sự hiểu biết nhất định và phần đó được coi là có chất lượng về mặt tâm lực.

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

Người ta thường nhấn mạnh đến các phẩm chất văn hóa, đạo đức và truyền thống kinh doanh, tác phong làm việc công nghiệp... như là một nhân tố cấu thành nên đặc thù nguồn nhân lực riêng. Vì vậy, việc xây dựng truyền thống văn hóa trong các tổ chức là những nội dung cơ bản để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

1.4 Các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong đại lý thu BHYT

1.4.1 Hoạt động tuyển dụng

Nghiên cứu nhu cầu cho ta biết tính cấp thiết của việc xây dựng đại lý Thu, đồng thời cho ta câu hỏi về việc có cần lập và cải thiện hệ thống đại lý

Thu hay không? Đây chính là kim chỉ nam quan trọng để định hướng hoạt động và lập kế hoạch phát triển mạng lưới thu BHYT.

Thoả thuận hợp đồng là cơ sở pháp lý để các bên liên quan hành xử trong quá trình làm việc.

Thoả thuận hợp đồng là công cụ quan trọng để BHYT cũng như đối tượng đăng ký làm đại lý Thu khẳng định vị trí, quyền hạn và trách nhiệm của mình đối với đối tượng tham gia và đại lý Thu BHYT, BHYT hộ gia đình. Ngoài ra, còn khẳng định sức cạnh tranh của đại lý Thu với nhau.

Theo quy định của quyết định 1599/QĐ-BHXH của BHXHVN ngày 28 tháng 10 năm 2016: “Các đại lý Thu chỉ được hoạt động sau khi ký kết hợp đồng Đại lý Thu, đồng thời cần có điểm thu ổn định, thuận tiện và phải treo biển hiệu theo quy định và đội ngũ nhân viên đủ điều kiện theo quy định, cũng như được BHXH huấn luyện, đào tạo và cấp thẻ hoạt động.”

Phải phối hợp giữa cơ quan BHXH và đại lý thu BHYT trong hoạt động tuyển dụng để nâng cao chất lượng nhân viên đại lý thu BHYT

1.4.2 Hoạt động đào tạo, bồi dưỡng

Để đảm bảo hoạt động thu được diễn ra thông suốt, đúng quy định của pháp luật thì cần phải đào tạo, huấn luyện nghiệp vụ và cấp giấy chứng nhận cho các đại lý. Giúp cho các đại lý thu nắm vững những quy định về chính sách BHYT, từ đó nâng cao công tác tuyên truyền, vận động người dân tham gia.

Các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng cần hướng đến nâng cao trình độ học vấn, kiến thức chuyên môn, kỹ năng nghề, kinh nghiệm làm việc của người lao động.

Trình độ học vấn và kiến thức chuyên môn mà nguồn nhân lực có được chủ yếu thông qua đào tạo, có thể được đào tạo về ngành học hoặc chuyên ngành đó trước khi đảm nhiệm công việc, đó là các cấp bậc học trung cấp, cao

đẳng, đại học và trên đại học. Các bậc học này chủ yếu được đào tạo ngoài công việc và đào tạo lại trong công việc họ đang thực hiện thông qua các lớp tập huấn hay bồi dưỡng ngắn hạn về nghiệp vụ... Đó là sự trang bị kiến thức chuyên môn cho nguồn nhân lực. Bất kỳ một vị trí nào của tổ chức đều yêu cầu thực hiện công việc ứng với trình độ chuyên môn nhất định. Do đó, việc trang bị kiến thức chuyên môn là không thể thiếu dù cho nguồn nhân lực đó được đào tạo theo hình thức nào. Kiến thức nguồn nhân lực có được thông qua nhiều nguồn khác nhau như: đào tạo, qua sự nhận thức các vấn đề trong cuộc sống xã hội mà nguồn nhân lực tiếp thu được. Con người không chỉ sử dụng kiến thức chuyên môn mà trong quá trình thực hiện công việc, còn cần dùng nhiều loại kiến thức khác nhau được tổng hợp, vận dụng vào sự thực hiện công việc thành kiến thức của nguồn nhân lực

Kỹ năng nghề là khả năng nguồn nhân lực trong ứng xử và giải quyết công việc. Khả năng này được hiểu dưới hai khía cạnh và có thể khác nhau ở từng đối tượng. Có thể các đối tượng này được đào tạo như nhau nhưng khả năng giải quyết công việc của đối tượng này ưu việt hơn, vượt trội hơn đối tượng khác. Điều đó được coi là có kỹ năng giải quyết công việc tốt hơn, có thể gọi đó là năng khiếu của nguồn nhân lực. Khả năng này bộc lộ thông qua sự hiểu biết, nhận thức và rèn luyện để có kỹ năng giải quyết công việc. Kỹ năng đó hình thành có sự trải nghiệm thực tế. Vì thế để nâng cao kỹ năng nghề nguồn nhân lực cần phải được học hỏi, trải nghiệm nhiều hơn trong việc thực hiện thao tác trực tiếp trong công việc.

Kinh nghiệm làm việc thể hiện sự trải nghiệm trong công việc qua thời gian làm việc, có thể gọi đó là thâm niên của một người có được. Có những nhận định cho rằng kinh nghiệm làm việc của một người trong một tổ chức là thể hiện sự trung thành đối với tổ chức. Người nhiều kinh nghiệm làm việc có thể giải quyết công việc thuần thục và nhanh hơn người ít kinh nghiệm. Kinh

nghiệm làm việc kết hợp với trình độ và kỹ năng xử lý công việc tạo thành mức độ lành nghề của người công nhân kỹ thuật. Khả năng sáng tạo là vô tận, các ý tưởng và có các quyết định nhanh nhạy, linh hoạt trong giải quyết các vấn đề. Khả năng này không phụ thuộc vào lứa tuổi hay giới tính. Do đó, một người vừa có khả năng sáng tạo, vừa có kinh nghiệm trong công việc thì có thể có kỹ năng làm việc vượt trội hơn và là tài sản quý giá của tổ chức. Tất cả các yếu tố thuộc về trí lực này là tài sản vô giá của tổ chức mà con người là đối tượng sở hữu. Khai thác và nâng cao trí lực con người hoàn toàn phụ thuộc vào tổ chức mà trong đó các cấp quản trị là quan trọng nhất.

Hoạt động nâng cao trình độ học vấn, chuyên môn => khả năng nắm bắt, tuyên truyền các chủ trương, chính sách về phát triển BHYT của Đảng, Nhà nước; Nắm vững kiến thức pháp luật về BHYT, quy trình nghiệp vụ, chế độ chính sách, các tình huống trong thực tế; kỹ năng tuyên truyền, vận động, tiếp cận, giải quyết các thắc mắc về thủ tục, quyền lợi của người tham gia chính sách BHYT.

Theo điều 88, chương V, nghị định số 73/2016 NĐ-CP ngày 01/07/2016 của thủ tướng chính phủ quy định chi tiết thi hành luật kinh doanh bảo hiểm và luật sửa đổi, bổ sung một số điều của luật kinh doanh thì chương trình đào tạo đại lý thu gồm:

1. Phần kiến thức chung

- Kiến thức chung về bảo hiểm
- Trách nhiệm của đại lý, đạo đức hành nghề đại lý
- Pháp luật về kinh doanh bảo hiểm
- Kỹ năng bán bảo hiểm
- Quyền và nghĩa vụ của doanh nghiệp bảo hiểm, chi nhánh nước ngoài, đại lý bảo hiểm trong hoạt động đại lý bảo hiểm

2. Phần sản phẩm

- Nội dung cơ bản của sản phẩm bảo hiểm doanh nghiệp bảo hiểm, chi nhánh nước ngoài được phép kinh doanh

- Thực hành nghề đại lý bảo hiểm

Như vậy có thể hiểu là đào tạo đại lý thu BHXH tự nguyện và BHYT được coi như là một bản thiết kế bao gồm các thành phần trong quá trình đào tạo đại lý, điều kiện, cách thức, quy trình tổ chức, đánh giá hiệu quả đào tạo để từ đó đạt được mục tiêu đào tạo đại lý thu.

*** Về nội dung:**

Chương trình đào tạo đại lý thu BHXH, BHYT là xây dựng các nội dung cơ bản về chính sách BHXH, BHYT và phương pháp để truyền đạt đến người làm đại lý thu có hiệu quả nhất, đồng thời xây dựng nội dung các kỹ năng cơ bản cần có và đào tạo để người làm đại lý thu ứng xử tốt các kỹ năng đó cho hoạt động đại lý trong việc vận động và khai thác phát triển đối tượng tham gia BHXH tự nguyện, BHYT. Nội dung đào tạo phải đảm bảo các nguyên tắc: thiết thực, phù hợp với trình độ và đáp ứng yêu cầu công việc của đại lý.

*** Các hình thức đào tạo**

Đào tạo mới cấp chứng chỉ: Đào tạo mới cấp chứng chỉ là việc tiến hành đào tạo cho những nhân viên chưa qua đào tạo với mục tiêu chính đó là giúp người lao động có trình độ chuyên môn kỹ thuật đáp ứng yêu cầu công việc của tổ chức và cơ quan. Khi kết thúc một chương trình đào tạo cơ quan tiến hành kiểm tra sát hạch và cấp chứng chỉ cho những người đạt yêu cầu.

Đào tạo lại: Đào tạo lại là đào tạo cho những cán bộ nhân viên đã qua đào tạo nhưng chuyên môn chưa đáp ứng được với công việc của cơ quan, tổ chức, hoặc là trong quá trình thực hiện công việc có sự thay đổi về chính sách pháp luật mà công việc đang thực hiện.

Đào tạo bồi dưỡng nâng cao: Đào tạo nâng cao là giúp cho người lao động có kiến thức và kỹ năng ở một trình độ cao hơn qua đó giúp người lao động hoàn thành tốt nhiệm vụ với năng suất và hiệu quả cao hơn. bình thường người lao động thực hiện công việc được giao với các kỹ năng hiện có vẫn có thể hoàn thành tốt, tuy nhiên nếu được đào tạo ở mức cao hơn, người lao động có thể hoàn thành công việc đó nhanh hơn và chất lượng cao hơn.

*** Các phương pháp đào tạo:**

Đào tạo ngắn hạn: Đào tạo về kiến thức, kỹ năng cơ bản cần thiết chương trình kéo dài trong vài ngày.

Các hội nghị, thảo luận: Phương pháp này được tổ chức dưới dạng giảng bài hay hội nghị bên ngoài, có thể tổ chức riêng hoặc ký kết với chương trình đào tạo khác. Học viên sẽ học các kiến thức kinh nghiệm cần thiết thông qua thảo luận từng chủ đề dưới sự lãnh đạo của nhóm.

Phương pháp này thường dễ tổ chức và khá đơn giản không tốn nhiều thiết bị, tuy nhiên phạm vi tổ chức thường hẹp và tốn nhiều thời gian.

Đào tạo dài hạn: Chương trình đào tạo dài hạn thường kéo dài từ vài tuần đến vài tháng

*** Thời gian địa điểm đào tạo:**

Để xác định thời gian có thể tiến hành đào tạo cần xác định :

- Nên mở lớp đào tạo và thời điểm khi mà có thể huy động được số học viên cần đào tạo theo kế hoạch.

- Thời điểm nào có thể mời hoặc huy động các giảng viên

Kết hợp hai thời gian trên có thể xác định được thời gian và mở lớp đào tạo.

Về địa điểm đào tạo, cơ quan có thể mở lớp ngay tại trong cơ quan nếu có đủ điều kiện trang thiết bị học tập.

Vì vậy công tác đào tạo kiến thức bồi dưỡng và kỹ năng khai thác đối với đại lý thu BHXH, BHYT là hoạt động duy trì và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của hệ thống đại lý thu mục tiêu cơ bản mà tổ chức đặt ra là tối đa hóa lợi ích của mình. Đó đó khi các khoản chi phí cho việc đào tạo nó sẽ đem lại nhiều lợi ích như: Tăng năng suất lao động, tạo ra sự hài lòng và sự cố gắng của người lao động. Đồng thời để sử dụng hiệu quả nguồn nhân lực sau đào tạo thì tổ chức cần lưu ý vấn đề đó là tạo cơ hội cho người lao động sử dụng các kiến thức và kỹ năng đã được đào tạo

Mở rộng công việc cho người lao động, trao dần quyền tự chủ trong giải quyết công việc cho người lao động, khuyến khích động viên người lao động khi thực hiện nhiệm vụ mới, tăng thù lao lao động cho người lao động với trình độ mới sau đào tạo.

1.4.3 Hoạt động đãi ngộ, thù lao lao động

Chính sách thù lao lao động:

Thù lao lao động là tất cả các khoản mà người lao động nhận được, bao gồm thù lao cơ bản, các khuyến khích và phúc lợi. Mục tiêu chính của thù lao lao động là thu hút được những lao động giỏi phù hợp với yêu cầu của tổ chức, giữ gìn và động viên họ thực hiện công việc một cách tốt nhất. Thù lao lao động tỉ lệ thuận với kết quả thực hiện công việc, với hiệu quả sử dụng ngày công, giờ công và với hiệu quả hoạt động của tổ chức. Các tổ chức trả thù lao càng cao thì càng có khả năng thu hút, giữ chân được những lao động giỏi. Thu lao lao động tỷ lệ thuận với kết quả thực hiện công việc, với hiệu suất sử dụng ngày công, giờ công và với hiệu quả hoạt động của tổ chức. Người lao động cũng gắn bó với tổ chức hơn, giảm thuyên chuyển lao động, tăng năng suất, tăng chất lượng và hiệu quả sử dụng lao động của tổ chức. Vì vậy, hệ thống thù lao lao động cần phải hợp pháp, thỏa đáng, bảo đảm, có tác dụng kích thích, công bằng và hiệu quả.

Theo quyết định 542/QĐ-BHXH ngày 30 tháng 3 năm 2020 quy định mức chi thù lao cho đại lý thu được xác định trên số tiền thực thu của người tham gia BHXH tự nguyện, BHYT tự nguyện. Mức chi thù lao này để vận động, tiếp nhận hồ sơ, duy trì phát triển đối tượng, đôn đốc, thu tiền đóng, nhận trả sổ BHXH, thẻ BHYT cho người tham gia. Mức chi cụ thể tùy từng đối tượng tham gia và từng khu vực, cụ thể như sau:

Nhóm đối tượng	Tỷ lệ phân bổ					
	Vùng I		Vùng II		Vùng III	
	Đối tượng tham gia lần đầu	Đối tượng tiếp tục tham gia	Đối tượng tham gia lần đầu	Đối tượng tiếp tục tham gia	Đối tượng tham gia lần đầu	Đối tượng tiếp tục tham gia
1. BHXH tự nguyện	17%	7%	18%	8%	19%	9%
2. BHYT hộ gia đình	8,8%	3,77%	9,8%	4,2%	10,8%	4,63%
3. Hộ nông, lâm, ngư, diêm nghiệp có mức sống trung bình	11,8%		12,8%		13,8%	
4. Hộ cận nghèo, hộ nghèo đa chiều được ngân sách nhà nước hỗ trợ mức đóng	13,8%		14,8%		15,8%	
5. Học sinh, sinh viên	1,8%		2,3%		2,8%	

Bảng X: Bảng tỷ lệ chia thù lao đại lý theo quyết định 542/QĐ-BHXH ngày 30/03/2020

Chính sách đãi ngộ khác:

Khi người lao động hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao hoặc có thành tích đặc biệt xuất sắc đem lại cho tổ chức lợi ích về kinh tế hoặc lợi ích về uy tín, hình ảnh thì họ mong muốn được tổ chức và lãnh đạo ghi nhận. Nếu tổ

chức kịp thời có những hình thức khen thưởng xứng đáng sẽ khiến người lao động cảm thấy thỏa mãn, công bằng với những gì họ cống hiến cho tổ chức. Đồng thời việc khen thưởng này còn có tác dụng tích cực đối với những người khác trong tổ chức, khuyến khích họ hoàn thiện công việc, năng suất lao động cao hơn. Do đó chính sách khen thưởng của tổ chức cần đúng đắn, hợp lý, phong phú với nhiều hình thức thưởng sẽ góp phần cải thiện chất lượng nguồn nhân lực trong tổ chức

Biểu dương, tặng giấy khen, khen thưởng các đại lý thu hoàn thành tốt các chỉ tiêu, nhiệm vụ được giao, luôn năng nổ nhiệt tình trong việc tuyên truyền, thuyết phục, truyền thông phát triển đối tượng người dân tham gia BHXH, BHYT

1.4.4 Đánh giá thực hiện công việc

Trong quá trình thu BHXH nói chung và thu BHYT nói riêng, kiểm tra đánh giá là một hoạt động hết sức quan trọng nhằm xác định mức độ thực hiện và vận dụng các quy định của pháp luật của đại lý, đồng thời các phương án điều chỉnh thích hợp. Bên cạnh đó, ý thức chấp hành kỷ luật lao động khiến người lao động làm việc trên tinh thần hợp tác và có quy củ. Một tổ chức có nội quy làm việc đầy đủ, cụ thể, hợp pháp, quy định rõ ràng trách nhiệm của người có liên quan sẽ vừa khuyến khích người lao động làm việc có ý thức trách nhiệm, vừa răn đe họ phải tiến hành công việc theo đúng yêu cầu chỉ dẫn.

Tổ chức thường xuyên các buổi hội thảo trong đơn vị hay trong các cuộc họp phòng, khuyến khích nhân viên đưa ra ý kiến, tận dụng các ý kiến hay. Đối với ý kiến hay được đơn vị áp dụng và có chính sách khen thưởng với những sáng kiến đó.

Tổ chức giao lưu giữa BHXH và đại lý thông qua các buổi liên hoan văn nghệ hay thi đua khen thưởng

Tổ chức đi du lịch tạo sự gắn kết vào các dịp lễ tết, hoặc cuối tuần

1.4.5 Hoạt động nâng cao sức khỏe

Thể lực là tình trạng sức khỏe của nguồn nhân lực bao gồm nhiều yếu tố cả về thể chất lẫn tinh thần và phải đảm bảo được sự hài hòa giữa bên trong và bên ngoài. Nâng cao sức khỏe là nâng cao sự phát triển hài hòa của con người cả về vật chất và tinh thần, đó là sức khỏe cơ thể và sức khỏe tinh thần. Sức khỏe cơ thể là sự cường tráng, là năng lực lao động chân tay. Sức khỏe tinh thần là sự dẻo dai của hoạt động thần kinh, là khả năng vận dụng trí tuệ, biến tư duy thành thực tiễn.

Thể lực tốt thể hiện ở sự nhanh nhẹn, tháo vát, bền bỉ, dẻo dai của sức khỏe cơ bắp trong công việc. Thể lực là điều kiện quan trọng để phát triển trí lực. Vì vậy để nâng cao thể lực một cách toàn diện, chúng ta cần phải nâng cao sức khỏe cơ thể và sức khỏe tinh thần.

Thông qua các dịp kỷ niệm ngày thành lập ngành 16/02 hàng năm BHXH TPHCM có tổ chức hội thao có sự góp mặt của 24 BHXH quận, huyện và các đại lý thu trên địa bàn TPHCM. Hội thao được tổ chức nhằm tạo điều kiện cho các vận động viên gặp gỡ, giao lưu, nâng cao tinh thần rèn luyện thể dục thể thao, tạo sự đoàn kết và nâng cao năng lực chuyên môn qua các cuộc thi vấn đáp có chủ đề xoay quanh về chính sách BHXH, BHYT, qua đó góp phần nâng cao đời sống tinh thần cho cán bộ, viên chức và nhân viên các đại lý thu thực hiện tốt nhiệm vụ chuyên môn, nhiệm vụ đảm bảo an sinh của ngành.

1.5 Các yếu tố ảnh hưởng đến nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của đại lý Thu BHYT.

1.5.1 Các yếu tố bên ngoài

Môi trường kinh tế xã hội

Môi trường kinh tế xã hội ảnh hưởng rất lớn đến công tác nâng cao chất

lượng đại lý thu BHXH, BHYT. Môi trường này quyết định cơ quan BHXH có phải thường xuyên đào tạo nhân viên đại lý thu hay không. Nếu môi trường kinh tế xã hội trên địa bàn năng động và có hiệu quả thì cơ quan BHXH phải liên tục nâng cao khả năng thích nghi của mình bằng cách đào tạo đội ngũ đại lý thu BHXH, BHYT.

Môi trường kinh tế xã hội đòi hỏi cơ quan BHXH phải thực sự linh hoạt và năng động bởi vì ngoài BHXH, BHYT người dân còn tham gia các gói bảo hiểm thương mại có đính kèm gói sức khỏe cho người thân cho nên với môi trường kinh tế năng động cơ quan BHXH phải không ngừng phát triển hệ thống đào tạo đại lý thu BHXH, BHYT nhằm đáp ứng yêu cầu công tác phát triển đối tượng tham gia BHXH tự nguyện, BHYT.

Nhân lực đại lý thu

Về nhân lực đại lý thu thì có nhiều biến động do có một số người thuyên chuyển, một số người bị cắt giảm biên chế cho nghỉ việc ở các UBND xã (phường), ốm đau, chấm dứt hợp đồng. Vì vậy mà nhu cầu bổ sung nguồn nhân lực đại lý thu xuất hiện và nguồn bổ sung này phải tìm bên ngoài. Mặt khác, nhu cầu phát triển đối tượng tham gia BHXH tự nguyện, BHYT ngày càng tăng nên cơ quan BHXH cần có thêm nhân lực đại lý thu để hoàn thành nhiệm vụ cấp trên giao.

1.5.2 Các yếu tố bên trong

Quan điểm của lãnh đạo BHXH

Người lãnh đạo có vai trò quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp tới hoạt động của tổ chức, có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu lực và hiệu quả công tác chỉ đạo, kế hoạch và triển khai thực hiện phát triển nguồn nhân lực trong tổ chức.

Nếu cấp lãnh đạo BHXH quan tâm đến vấn đề nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực làm đại lý Thu BHYT và coi đây là giải pháp chính trong công tác khai thác phát triển đối tượng tham gia BHYT thì các đại lý thu sẽ hoạt

động đem lại hiệu quả cao. Nhưng nếu lãnh đạo cơ quan BHXH chưa thực sự quan tâm và chưa thực sự coi trọng vấn đề nâng cao chất lượng đại lý Thu này và không thực hiện đào tạo đội ngũ này thường xuyên, từ đó có thể ảnh hưởng đến hiệu quả phát triển đối tượng tham gia BHYT của cơ quan BHXH.

Khả năng tài chính của cơ quan BHXH

Các nguồn tài chính đầu tư cho công tác nâng cao chất lượng đội ngũ làm đại lý thu có vai trò quan trọng. Nó gây ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng đào tạo cũng như quy mô đào tạo, nâng cao chất lượng đội ngũ thu BHXH, BHYT, để có thể đầu tư được những trang thiết bị, cơ sở vật chất phục vụ cho công tác giảng dạy, phát triển số lượng và chất lượng đội ngũ giáo viên, học viên thì phụ thuộc rất nhiều vào điều kiện tài chính. Chính vì vậy công tác nâng cao chất lượng đội ngũ làm đại lý chỉ được thực hiện tốt khi có nguồn kinh phí ổn định và phù hợp dành cho nó. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là nhu cầu thiết yếu đối với mỗi tổ chức. Tuy nhiên, mọi hoạt động và quyết định nhân sự phải dựa vào tình hình tài chính thực tế của tổ chức. Chúng ta không thể đòi hỏi tổ chức nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong khi chi phí quá lớn so với khả năng chi trả của tổ chức. Trong trường hợp tổ chức có tình hình tài chính tốt thì có thể xây dựng một chế độ đãi ngộ vượt trội so với tổ chức khác nhằm thu hút nhân tài.

Đặc điểm nguồn nhân lực đại lý thu BHXH, BHYT

Cán bộ chuyên trách quản lý các đại lý thu BHYT có ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng nguồn nhân lực của đại lý, những cán bộ quản lý các đại lý thu này phải có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ để có thể đảm nhận và thực hiện hiệu quả nhất của công tác quản lý đối tượng là các đại lý thu, nhân viên đại lý thu chính là đối tượng của công tác đào tạo và phát triển. Cơ quan BHXH cần căn cứ vào đặc điểm của nhân viên đại lý thu (như quy mô, cơ cấu, chất lượng...) để thực hiện đào tạo đội ngũ một cách phù hợp, họ không

chỉ có trình độ chuyên môn nghiệp vụ mà phải có đầy đủ các kiến thức cần thiết khác(như: các kiến thức về khoa học và xã hội hay hành vi ứng xử) để phục vụ cho công việc của mình.

1.6 Kinh nghiệm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đại lý thu BHYT tại một số địa phương

1.6.1 Kinh nghiệm của BHXH Quận Đống Đa- Hà Nội

Có thể thấy những năm gần đây, BHXH Quận Đống Đa- Thành phố Hà Nội luôn chú trọng xây dựng, nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên đại lý thu có phẩm chất đạo đức, năng lực và trình độ chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng nhu cầu. Nhờ đó, công tác mở rộng đối tượng tham gia BHXH, BHYT ngày một tăng, năm sau cao hơn năm trước và đạt được một số thành tựu nhất định như: chất lượng đội ngũ nhân viên quản lý thu đã trưởng thành lớn mạnh hơn về cả số lượng và chất lượng; trình độ học vấn của nhân viên đại lý thu tăng lên điều đó chứng tỏ sự nỗ lực rất lớn của chính cơ quan BHXH quận Đống Đa tạo điều kiện thuận lợi để nâng cao trình độ trình độ cho đội ngũ nhân lực đơn vị mình. Trình độ kiến thức về lý luận, ngoại ngữ, tin học, mạng xã hội, kỹ năng tuyên truyền cũng tăng lên. Tuy nhiên, bên cạnh những thành quả đạt được, thì vẫn còn tồn tại một số hạn chế như: công tác đào tạo, bồi dưỡng nhân viên đại lý thu chưa đồng bộ giữa chuyên môn nghiệp vụ với lý luận chính trị, ngại đi học, tham gia các buổi tập huấn, đào tạo. Kinh phí hỗ trợ cho việc đào tạo, bồi dưỡng chưa được cấp trên quan tâm, do vậy có trường hợp nhân viên đại lý thu có khó khăn chưa tham gia học tập, đào tạo được. Mặt khác, nội dung đào tạo chậm đổi mới, chưa theo kịp chuyển biến nhanh chóng trong quá trình phát triển chính trị-kinh tế-xã hội. Các chương trình bồi dưỡng còn mang nặng tính lý thuyết, chưa thực sự thiết thực. Những chính sách về thù lao, đãi ngộ, thưởng cho nhân viên đại lý thu chưa được quan tâm.

1.6.2 Kinh nghiệm của BHXH Thành phố Sơn La

Nhận thức được tầm quan trọng đại lý thu đối với việc đẩy mạnh tham gia BHYT tự nguyện trên địa bàn. Việc phát triển đại lý thu bước đầu được đánh giá mang lại nhiều tiện ích cho nhiều đối tượng tham gia, góp phần đảm bảo chính sách an ninh xã hội của Đảng và nhà nước đối với người dân. BHXH thành phố Sơn La tuyên truyền và qua các phương tiện thông tin đại chúng trên địa bàn, phát tờ rơi tại các khu vực đông dân cư về dịch vụ thu BHXH, BHYT tự nguyện. Thường xuyên đào tạo nghiệp vụ, kỹ năng tư vấn, kỹ năng truyền thông, giúp các nhân viên đại lý thu hiểu rõ quy trình thu BHYT theo hộ gia đình; hình thức truyền thông trực tiếp về BHXH, BHYT... Từ đó tư vấn, giải thích cho người dân hiểu được quyền lợi khám chữa bệnh của người có thẻ BHYT; mục đích, ý nghĩa khi tham gia BHXH tự nguyện, BHYT tự nguyện. Ngoài ra, cũng thường xuyên tổ chức các buổi hội thảo tập huấn cho các đại lý thu và chuyên viên các phòng quản lý nhằm hỗ trợ giải quyết các khó khăn vướng mắc, đồng thời cung cấp thông tin, kinh nghiệm từ những tỉnh, thành phố thực hiện tốt để học hỏi và áp dụng. Đồng thời phối hợp giữa BHXH thành phố và các đơn vị như: Bưu điện thành phố, ủy ban nhân dân thành phố. Tuy nhiên, BHXH thành phố Sơn La vẫn gặp phải một số hạn chế như: việc nghiên cứu nhu cầu thực tế vẫn còn thực hiện trên bàn giấy bằng cách nghiên cứu lý thuyết và kết quả tại các địa phương khác, ít khảo sát tình hình thực tế của địa phương; hay việc tuyển chọn đại lý thu còn nhiều thủ tục rườm rà, qua nhiều khâu trung gian và tốn nhiều thời gian; số lượng đại lý thu còn quá ít, hoạt động của đại lý thu chưa có hiệu quả cao; trình độ dân trí còn thấp, cùng với cuộc sống còn khó khăn nên khó vận động để người dân tham gia BHXH, BHYT tự nguyện; ứng dụng công nghệ thông tin đối với cái đại lý này còn hạn chế; theo quy định hiện tại mức hoa hồng chia cho đại lý thu được hưởng là chưa hấp dẫn, theo ý kiến các đại lý

thu việc vận động người dân tham gia đã khó nên với mức hoa hồng nay chưa khuyến khích được các đại lý tích cực vận động người tham gia.

1.6.3 Bài học kinh nghiệm cho BHXH huyện Hóc Môn nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đại lý thu BHYT.

Đối với cơ quan BHXH huyện Hóc Môn, đại lý thu BHXH, BHYT đóng vai trò rất quan trọng trong công tác vận động, tuyên truyền người dân về chính sách BHXH, BHYT và tham gia BHXH, BHYT. Có thể ví đại lý thu là cánh tay nối dài của cơ quan BHXH. Do đó, muốn đại lý thu BHXH, BHYT thực hiện tốt chức năng nhiệm vụ của mình thì việc nghiên cứu kế hoạch đào tạo và kỹ năng khai thác phát triển đối tượng tham gia BHXH, BHYT phù hợp với hệ thống đại lý là rất quan trọng.

- Tăng cường sự lãnh đạo của Đảng, chỉ đạo của các cấp Đảng ủy, chính quyền trong việc triển khai chương trình hành động số 17-CT/TU ngày 05/04/2022 của Ban Thường Vụ Tỉnh ủy về việc tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác BHXH, BHYT. Tiếp tục đưa chỉ tiêu phát triển đối tượng tham gia BHXH, BHYT vào nghị quyết của cấp ủy, chương trình hành động lãnh đạo thực hiện nhiệm vụ chính trị và kế hoạch phát triển kinh tế – xã hội hằng năm. Đồng thời, chỉ đạo đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, cải cách hành chính, kết nối thông tin, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan liên quan, xây dựng hệ thống thu BHXH tự nguyện. Xây dựng nội dung tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và các tầng lớp nhân dân tích cực thực hiện tốt chính sách BHXH, BHYT.

- Xây dựng chương trình đào tạo, cập nhật kiến thức cho nguồn nhân lực đại lý thu. Chú trọng công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức cán bộ ở đại lý thu về chính sách tham gia BHYT cũng như quyền lợi được hưởng khi tham gia BHYT cho người dân.

- Cải cách các chính sách về thù lao, phúc lợi cũng như hoạt động nhằm nâng cao kỹ năng và đời sống cho nhân viên của đại lý thu. Làm cho công tác thu trở thành công việc chính, có thể đảm bảo nguồn thu nhập cũng như phúc lợi làm cho nhân viên đại lý thu có thể gắn bó, tạo nên hiệu quả công việc, phát huy hết sức mình để công tác thu, công tác tuyên truyền đạt được hiệu quả tối đa.

- Tăng cường đầu tư cơ sở vật chất, đưa ứng dụng khoa học công nghệ vào công tác thu, cải cách các thủ tục hành chính, xây dựng hệ thống BHXH hiện đại, chuyên nghiệp và hiệu quả cao để tạo điều kiện thuận lợi cho các nhân viên đại lý thu hoàn thành công việc một cách nhanh chóng, hiệu quả. Xây dựng hệ thống BHXH mà các cán bộ BHXH, nhân viên đại lý thu, và người dân tham gia BHYT có thể liên lạc, kết nối và phản hồi thông tin qua lại với nhau nhằm tạo được lòng tin của người tham gia BHYT, giúp người tham gia hiểu được quyền lợi của mình khi tham gia BHYT nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho các nhân viên đại lý thu làm công tác giới thiệu, tuyên truyền về BHYT tới toàn dân.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Như vậy, Chương I đã đưa ra các khái niệm cơ bản về đại lý thu, các tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực của tổ chức cũng như các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực. Dựa trên cơ sở lý luận đó, sau khi xem xét thực trạng hiện tại nguồn nhân lực ở đại lý thu BHYT trên địa bàn Huyện Hóc Môn, đề tài phân tích được những ưu điểm hay những vấn đề còn tồn đọng trong công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đại lý thu BHYT từ đó đưa ra những kiến nghị, giải pháp nhằm nâng cao hơn nữa đội ngũ nhân lực của đại lý thu trên địa bàn, làm cho công việc thu BHYT của các đại lý ngày càng hiệu quả, và trở thành cánh tay nối dài của BHXH Huyện Hóc Môn nói chung và của toàn ngành BHXH, đạt được mục tiêu BHYT toàn dân của Đảng và Nhà nước giao phó.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC ĐẠI LÝ THU BHYT TẠI ĐỊA BÀN HUYỆN HÓC MÔN, TP.HCM

2.1. Khái quát chung về BHXH Huyện Hóc Môn

2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển

Bảo hiểm xã hội huyện Hóc Môn, TP Hồ Chí Minh đặt tại: 26 Lê Thị Hà, thị trấn Tân Xuân, huyện Hóc Môn, thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.

Điện thoại: 028 3891 4366

Đơn vị cấp trên trực tiếp: Bảo hiểm xã hội TP Hồ Chí Minh

Bảo hiểm xã hội hóc môn thành lập vào tháng 07/1995 bảo hiểm xã hội huyện Hóc Môn là cơ quan bảo hiểm xã hội cấp huyện trực thuộc bảo hiểm xã hội TP Hồ Chí Minh. Thực hiện các chức năng quản lý bảo hiểm xã hội tại địa bàn huyện Hóc Môn. Với phương châm “lấy chất lượng phục vụ đặt lên hàng đầu”.

Nâng cao chất lượng phục vụ đối với các đơn vị tham gia BHXH - BHYT, xây dựng hình ảnh BHXH huyện Hóc Môn là nơi đáng tin cậy trong cũng cách phục vụ, với đội ngũ công chức, viên chức là những người trung thực, liêm chính, tận tâm, đầy trách nhiệm”, mục tiêu tiến tới bao phủ rộng BHYT toàn dân, đẩy mạnh cải cách thông tin hành chính và giao dịch điện tử, triển khai hệ thống tương tác đa phương tiện giữa người dân và doanh nghiệp, kết nối tích hợp các dịch vụ công của BHXH Việt Nam với cổng Dịch vụ công Quốc gia thực hiện cung cấp 100% dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia và Cổng Dịch vụ công của Ngành. Nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng sự hài lòng của người dân, tổ chức và DN. Thực hiện tốt việc hỗ trợ, tư vấn, giải đáp chính sách cho tổ chức, DN và

người dân thông qua các kênh chăm sóc khách hàng...Đòi hỏi sự nâng cao mang tính cấp thiết phù hợp với xu hướng hiện đại hóa bộ máy hành chính nói chung.

2.1.2 Vị trí và chức năng của Bảo hiểm xã hội huyện Hóc Môn

Bảo hiểm xã hội huyện là cơ quan trực thuộc Bảo hiểm xã hội tỉnh đặt tại huyện, có chức năng giúp Giám đốc Bảo hiểm xã hội tỉnh tổ chức thực hiện chế độ, chính sách bảo hiểm xã hội bắt buộc, bảo hiểm xã hội tự nguyện, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế, quản lý các quỹ: Bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế trên địa bàn thành phố theo quy định của Bảo hiểm xã hội Việt Nam và quy định của pháp luật.

Bảo hiểm xã hội huyện chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Giám đốc và chịu sự quản lý hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố của Ủy ban nhân dân thành phố. Bảo hiểm xã hội huyện có tư cách pháp nhân, có con dấu, tài khoản và trụ sở riêng.

2.1.3 Nhiệm vụ, quyền hạn của bảo hiểm xã hội huyện Hóc Môn

Bảo hiểm xã hội huyện Hóc Môn là BHXH cấp huyện trực thuộc thành phố. Vì vậy, có chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn như một BHXH cấp quận, huyện, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh (Theo Điều 6 Quyết định 969/QĐ-BHXH năm 2019). Bao gồm các nội dung sau:

Xây dựng trình Giám đốc Bảo hiểm xã hội tỉnh kế hoạch phát triển Bảo hiểm xã hội huyện dài hạn, ngắn hạn và chương trình công tác hàng năm, tổ chức thực hiện kế hoạch, chương trình sau khi được phê duyệt.

Thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền, phổ biến các chế độ, chính sách, pháp luật về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế.

Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ theo phân cấp của Bảo hiểm xã hội Việt Nam và Bảo hiểm xã hội tỉnh, cụ thể:

Một là, cấp sổ bảo hiểm xã hội, thẻ bảo hiểm y tế cho những người tham gia bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế.

Hai là, khai thác, đăng ký, quản lý các đối tượng tham gia và hưởng chế độ bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế. Thu các khoản đóng bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế đối với các tổ chức và cá nhân tham gia. Từ chối việc đóng các chế độ bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế không đúng quy định. Kiểm tra việc ký hợp đồng lao động, đóng nộp bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế đối với cơ quan, đơn vị, tổ chức sử dụng lao động.

Ba là, Ký hợp đồng với các tổ chức làm đại lý thu bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế theo quy định.

Bốn là, giải quyết các chế độ bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, tổ chức bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết theo cơ chế “một cửa” tại Bảo hiểm xã hội huyện.

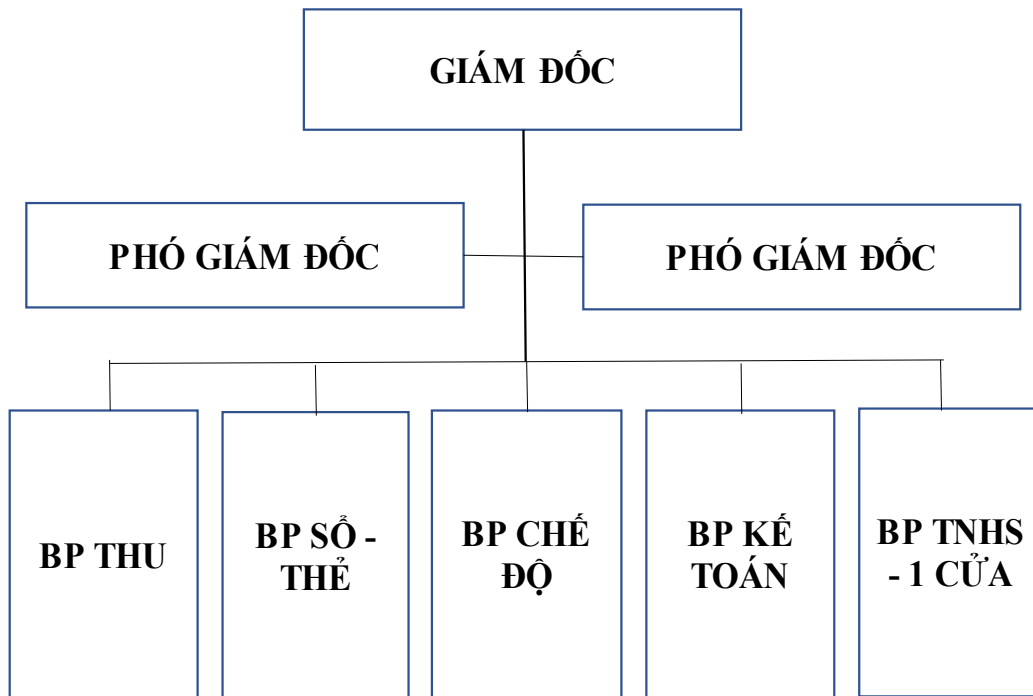
Năm là, chi trả các chế độ bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế; từ chối chi trả các chế độ bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế không đúng quy định.

Sáu là, tiếp nhận khoản kinh phí từ Ngân sách Nhà nước chuyển sang để đóng, hỗ trợ đóng cho các đối tượng tham gia bảo hiểm y tế, bảo hiểm xã hội tự nguyện.

Bảy là, quản lý, sử dụng, hạch toán kế toán các nguồn kinh phí và tài sản của Bảo hiểm xã hội huyện theo phân cấp.

Tám là, ký, tổ chức thực hiện hợp đồng khám chữa bệnh bảo hiểm y tế với các cơ sở khám, chữa bệnh có đủ điều kiện, tiêu chuẩn chuyên môn, kỹ thuật theo phân cấp.

2.1.4 Cơ cấu tổ chức của BHXH Huyện Hóc Môn



Sơ đồ 2.1 Sơ đồ bộ máy tổ chức của BHXH Huyện Hóc Môn

(Nguồn: Sơ đồ tổ chức BHXH Huyện Hóc Môn)

BHXH Huyện Hóc Môn gồm 1 giám đốc và 2 phó giám đốc và 4 tổ nghiệp vụ: Bộ phận thu, Bộ phận Sổ - Thẻ, Bộ Phận Chế độ, Bộ phận kế toán và Bộ phận thu nhận hồ sơ – 1 cửa. Ngoài ra BHXH Huyện Hóc môn còn có 45 Đại Lý Thu BHYT. BHXH Huyện Hóc Môn có trên cán bộ đang thực hiện các tổ nghiệp vụ.

2.1.5 Đặc điểm hệ thống đại lý thu BHXH, BHYT

Hiểu theo nghĩa rộng thì đại lý bảo hiểm là người trung gian được tổ chức cung cấp dịch vụ bảo hiểm ký hợp đồng đại lý để thực hiện việc giới thiệu và cung cấp (bán) dịch vụ bảo hiểm đến người mua. Đại lý được hưởng các khoản lệ phí do tổ chức cung cấp dịch vụ bảo hiểm chi trả.

Đối với cơ quan BHXH thì đại lý thu BHXH tự nguyện, BHYT là tổ chức là tổ chức được cơ quan BHXH ký hợp đồng đại lý thu BHXH, BHYT

gồm: UBND xã, phường, thị trấn, đơn vị sự nghiệp, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội- nghề nghiệp và tổ chức kinh tế.

Phương thức hoạt động

Mỗi loại hình dịch vụ bảo hiểm thương mại đều có cách tổ chức và phương thức bán hàng riêng để đảm bảo khai thác khách hàng một cách hiệu quả. Doanh nghiệp bảo hiểm có thể sử dụng nhiều phương thức bán hàng khác nhau nhưng phổ biến nhất là hai hình thức.

Bán bảo hiểm qua trung gian: là phương thức bán bảo hiểm, theo đó người bán bảo hiểm được hưởng hoa hồng bảo hiểm thông qua việc tư vấn và tiếp xúc trực tiếp với khách hàng, phương thức này có hai loại chính là bán bảo hiểm qua môi giới và bán bảo hiểm qua đại lý.

Bán bảo hiểm trực tiếp: là phương thức bán bảo hiểm mà khách hàng tới trực tiếp mua bảo bảo hiểm từ doanh nghiệp, người bán là nhân viên bảo hiểm, họ hưởng lương để bán bảo hiểm và phục vụ khách hàng.

Ngoài ra, để tác động đến người mua bảo hiểm tiềm năng, các doanh nghiệp bảo hiểm còn thực hiện việc quảng cáo qua các phương tiện truyền thông, đại chúng, gọi điện thoại ...

Bán bảo hiểm qua đại lý là phương thức được hầu hết các doanh nghiệp bảo hiểm thực hiện. Nó là kênh phổ biến và truyền thống nhất, các doanh nghiệp sử dụng đại lý để bán bảo hiểm, thực hiện các dịch vụ bảo hiểm. những đại lý này dc gọi là tư vấn viên, nhân viên khai thác, đại lý bảo hiểm có nhiệm vụ chào bán bảo hiểm, thu phí bảo hiểm, duy trì hợp đồng và cung cấp các dịch vụ cho khách hàng.

Đối với ngành bảo hiểm xã hội thì chính sách bảo hiểm xã hội tự nguyện và bảo hiểm y tế là loại hình bảo hiểm không mang tính chất thương mại và phi lợi nhuận và được nhà nước bảo hộ. Hiện nay phương thức hoạt

động chủ yếu để cung cấp chế độ BHXH tự nguyện, BHYT đến người dân thông qua phương thức trung gian đại lý.

Nội dung hoạt động

Thông qua hoạt động thực tế của đại lý thu BHXH tự nguyện, BHYT có thể khái quát hoạt động của đại lý như sau:

- Tuyên truyền, vận động và khai thác đối tượng tham gia BHXH tự nguyện, BHYT, hướng dẫn người tham gia kê khai, thực hiện đối chiếu thông tin người dân kê khai đảm bảo đầy đủ, chính xác.

- Nộp hồ sơ và tiền đóng của người tham gia BHXH tự nguyện, BHYT cho cơ quan BHXH theo hình thức quy định tại điều 8 Quy định hoạt động Đại lý thu BHXH, BHYT ban hành theo quyết định số 1599/QĐ-BHXH ngày 28/10/2016 của BHXH Việt Nam.

- Nhận sổ BHXH, thẻ BHYT và trả cho người tham gia theo quy định

- Xây dựng và thực hiện kế hoạch khai thác phát triển đối tượng tham gia BHXH, BHYT

- Phản ánh kịp thời cho cơ quan bảo hiểm những khó khăn vướng mắc, phản ánh của người tham gia bảo hiểm xã hội tự nguyện, bảo hiểm y tế.

Ngoài các công việc làm ở trên, đại lý còn thực hiện các hoạt động có liên quan như tư vấn, giải đáp các thắc mắc của người tham gia. Năng lực khai thác đối tượng tham gia và duy trì tỷ lệ tái tục, giảm tỷ lệ hủy bỏ, không tham gia chính là hoạt động thể hiện vai trò quan trọng của một đại lý.

2.1.6. Điều kiện, hồ sơ làm đại lý thu

Điều kiện làm đại lý thu

Đối với UBND xã, đơn vị sự nghiệp, tổ chức chính trị - xã hội và tổ chức xã hội- nghề nghiệp

- Là pháp nhân theo quy định của Bộ luật Dân sự hoặc được tổ chức cấp trên bảo lãnh đối với tổ chức không đảm bảo đủ điều kiện là pháp nhân;

- Có nhân viên do đơn vị quản lý, sử dụng đảm bảo các điều kiện theo quy định sau;

- Là công dân Việt Nam thường trú tại Việt Nam từ đủ 18 tuổi đến không quá 70 tuổi đối với Nam, đến không quá 65 tuổi đối với nữ và đang tham gia BHXH, BHYT

- Có năng lực hành vi dân sự đầy đủ, hiểu biết chính sách, pháp luật BHXH, BHYT, không vi phạm pháp luật.

- Cam kết bồi thường khi để xảy ra thất thoát tiền thu BHXH, BHYT hoặc gây thiệt hại cho cơ quan BHXH và người tham gia BHXH, BHYT.

Đối với tổ chức kinh tế.

- Là pháp nhân theo quy định của Bộ luật Dân sự

- Có giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp (hoặc giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh);

- Có nhân viên do đơn vị quản lý đảm bảo các điều kiện theo quy định

- Có cam kết bảo lãnh của tổ chức tín dụng hoạt động hợp pháp tại Việt Nam cho đại lý thu trong quá trình thực hiện hợp đồng đại lý Thu. Ngoài các nội dung theo quy định của pháp luật, cam kết bảo lãnh phải bổ sung thêm nội dung về việc bên bảo lãnh (bên tổ chức tín dụng) cam kết thực hiện trách nhiệm nghĩa vụ tài chính thay cho bên được bảo lãnh (tổ chức kinh tế...) trong quá trình thực hiện hợp đồng làm Đại lý thu là thanh toán vô điều kiện số tiền và tiền lãi (nếu có) trường hợp bên được bảo lãnh để thất thoát số tiền, nộp không đủ, không đúng thời hạn hay thiệt hại cho người tham gia.

Các trường hợp chấm dứt Hợp đồng Đại lý thu

- Hợp đồng hết hạn nhưng không tiếp tục tái ký

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

- Đại lý thu không hoàn thành Chỉ tiêu kế hoạch phát triển đối tượng thời gian là hai năm liên tiếp

- Đại lý thu vi phạm hợp đồng khi có một trong các hành vi sau:

- Giả mạo hồ sơ, chứng từ tham gia BHXH, BHYT

- Sử dụng biên lai thu tiền không đúng quy định

- Không nộp tiền, nộp không đủ số tiền đã thu

- Nộp tiền không đúng thời gian quy định

- Có hành vi gian lận quỹ BHXH, BHYT;

- Không trả sổ, thẻ của người tham gia

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

2.2 Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực của Đại Lý Thu BHYT trên địa bàn Huyện Hóc Môn

2.2.1 Khái quát về đại lý Thu BHYT trên địa bàn Huyện Hóc Môn

Các đại lý Thu đã nỗ lực không ngừng để đóng góp tích cực vào công tác tuyên truyền về vai trò, ý nghĩa nhân văn của chính sách BHXH, BHYT, các nhân viên đại lý thu đã đến từng nhà, tuyên truyền từng hộ gia đình, từng người dân để vận động tham gia, đại lý thu chính là cánh tay nối dài của BHXH Huyện Hóc Môn với lợi thế bám sát địa bàn, hàng ngày tiếp xúc với người dân, nhân viên đại lý thu của BHXH huyện đã đóng góp tích cực vào công tác tuyên truyền đồng thời qua các năm, đại lý Thu cũng gia tăng đáng kể về số lượng cũng như chất lượng. Đại lý Thu là bộ phận quan trọng của cơ quan BHXH Huyện Hóc Môn. Cơ quan BHXH Huyện Hóc Môn đã thực hiện ký hợp đồng với đại lý thu với những cá nhân, hộ kinh doanh, bưu điện, nhân viên y tế xã, và các đại lý tư nhân có đầy đủ 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 và tự nguyện.

Hiện nay, trên địa bàn huyện có 45 đại lý thu và 67 nhân viên đại lý thu trên địa bàn 11 xã và 1 thị trấn. Đại lý thu không ngừng gia tăng về số lượng và chất lượng qua các năm. Đa số đại lý thu đều là người dân sinh sống tại địa bàn huyện 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 chính sách, chế độ về BHYT trên địa bàn. Từ đó người dân nâng cao được nhận thức được lợi ích, trách nhiệm cũng như mục đích an sinh của BHYT.

2.2.2 Thực trạng chất lượng nhân lực của các đại lý thu BHYT trên địa bàn huyện Hóc Môn.

Thực trạng về thể lực:

Đối với nhân viên đại lý thu, trình trạng sức khỏe của nguồn nhân lực thể hiện chủ yếu ở cơ cấu, lứa tuổi, giới tính, thể hiện khả năng đáp ứng môi trường công tác khi thường xuyên phải đi trực tiếp xuống các tổ, xã để tiếp xúc, tuyên truyền, vận động người dân tham gia.

Đối với mỗi độ tuổi khác nhau cũng có mức độ ảnh hưởng tới công việc khác nhau. Độ tuổi cũng là yếu tố tiên quyết để xác định các biện pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực về mặt thể lực.

Bảng 2.1 Thống kê cơ cấu nhân viên đại lý thu trên địa bàn Huyện Hóc Môn giai đoạn 2019-2021, 6 tháng đầu năm 2022.

Chỉ tiêu	Năm 2019		Năm 2020		Năm 2021		6 tháng đầu năm 2022	
I. Cơ cấu theo độ tuổi								
Dưới 18 tuổi	0	0%	1	2%	0	0%		
từ 18 - 30 tuổi	8	17%	12	23%	9	15%	10	15%
Từ 30-55 tuổi	15	32%	23	44%	28	47%	34	51%
Từ 55 tuổi trở lên	24	51%	16	31%	22	37%	23	34%

II. Cơ cấu theo giới tính								
Nam	8	17%	6	12%	14	24%	16	24%
Nữ	39	83%	46	88%	45	76%	51	76%
Tổng số người	47	100%	52	100%	59	100%	67	100%

(Nguồn: Theo báo cáo tổng kết đại lý thu của BHXH Huyện Hóc Môn năm 2019-2021 và 6 tháng đầu năm 2022)

Theo cơ cấu về độ tuổi, đa số nhân lực của đại lý thu Huyện Hóc Môn là cơ cấu lao động lớn tuổi, tỷ lệ tăng giảm ko đáng kể. Năm 2019 tỷ lệ lao động ở độ tuổi dưới 30 là 17%, năm 2020 tăng lên 25%, năm 2021 giảm xuống còn 15% và 6 tháng đầu năm 2022 là 15%. Trong khi đó, độ tuổi từ 30 tuổi trở lên luôn chiếm tỷ lệ cao, năm 2019 là 83%, năm 2020 75%, năm 2021 là 84% và 6 tháng đầu năm 2022 là 85%. Độ tuổi từ 55 tuổi trở lên chiếm tỷ lệ cao trong cơ cấu độ tuổi nhân lực đại lý thu. Độ tuổi quyết định năng lực làm việc của người lao động. Cơ cấu nhân lực già có ưu điểm là: dễ nhận được sự tin tưởng của người dân, những nhân lực của đại lý thu đa số sinh sống trên địa bàn, lại nhận được sự tin tưởng, có mối quan hệ rộng rãi cũng như thân thiết với xóm làng nên gia tăng hiệu quả của việc tuyên truyền, có sức ảnh hưởng tích cực đối với việc vận động tham gia BHYT của người dân. Tuy nhiên, ở độ tuổi này, sức khỏe của cũng là có phần hạn chế, gây ảnh hưởng đến việc đi đến tận nơi để vận động và tuyên truyền.

Theo cơ cấu giới tính, đa số nhân lực của đại lý trên địa bàn chủ yếu là nữ. Năm 2019 nữ chiếm 83%, nam chiếm 17%. Năm 2020 nữ chiếm 88% nam chiếm 12% Năm 2021 nữ chiếm 76% nam chiếm 24%. 6 tháng đầu năm 2022 nữ chiếm 76%, nam chiếm 24%. Đối với cơ cấu nhân lực nữ chiếm 80% trên tổng số nhân lực thì cần chú ý thời gian làm việc, thời gian đào tạo bồi dưỡng cũng như kế hoạch đào tạo để thuận tiện cho họ.

Theo kết quả khảo sát thì 37,5% nhân lực có sức khoẻ loại I, 25% nhân lực có sức khoẻ loại 2, 25% có sức khoẻ loại III và 12,5% có sức khoẻ loại IV. Không có loại V và VI. Nhìn chung nhân lực đại lý thu trên địa bàn đều có thể trạng sức khoẻ tốt để làm việc, đảm bảo điều kiện cần và đủ cho các hoạt động.

Thực trạng về mặt tâm lực:

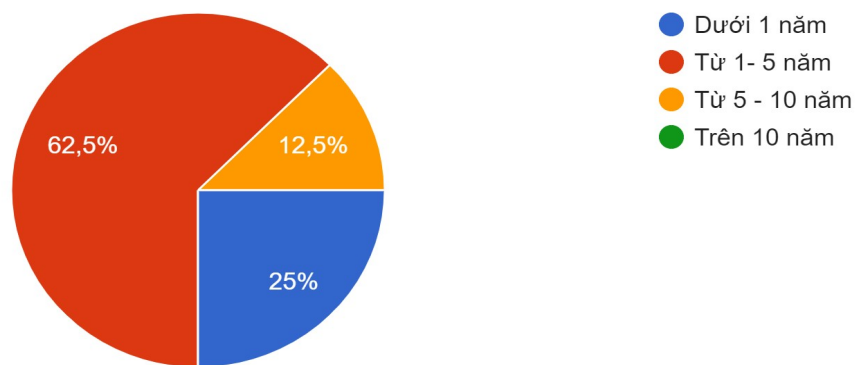
Tâm lực cũng là một trong yếu tố cấu thành chất lượng nguồn nhân lực của đại lý thu. Trong những năm vừa qua, cùng với việc nâng cao chất lượng trình độ chuyên môn, nghiệp vụ thì BHXH Huyện Hóc Môn còn chú trọng về chất lượng giáo dục về đạo đức, chính trị tư tưởng và đặc biệt là đạo đức nghề nghiệp khi thực thi nhiệm vụ.

Do đặc thù công việc liên quan đến thu tiền trực tiếp, nộp tiền cho cơ quan BHXH nên nếu nhân viên đại lý thu không có bản lĩnh vững vàng, thì rất dễ “đi lệch hướng” nhắm mắt làm liều, thâm lạm công quỹ BHYT. Nhận thức được điều này BHXH Huyện Hóc Môn 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 chỉnh quy định của 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 để 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 hoá, hiện đại hoá đất nước.

Trong điều kiện cuộc sống và công tác 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 được 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.



Biểu đồ 2.1 Biểu đồ về số năm làm việc của nhân viên đại lý thu trên địa bàn Huyện Hóc Môn

(Nguồn: Theo thống kê kết quả khảo sát đại lý thu trên địa bàn Huyện Hóc Môn phụ lục 1)

Biểu đồ trên thể hiện: số nhân lực làm đại lý thu BHYT có thời gian làm việc dưới 1 năm là 25%, thời gian làm việc từ 5-10 năm là 12,5%. Chiếm tỷ trọng cao nhất là thời gian làm việc từ 1-5 năm là 62,5%. Đây là lực lượng vừa có kinh nghiệm đủ để xử lý các vấn đề cần đến quá trình tích lũy vì đặc

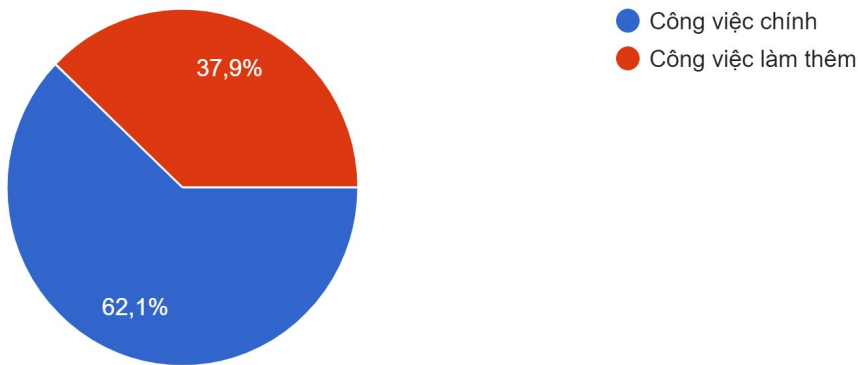
thù công việc của nhân viên đại lý thu có sự tiếp nối chính sách từ quá khứ - hiện tại – tương lai.

Tuy nhiên, thời gian làm việc của nhân viên đại lý thu chủ yếu từ 1 – 5 năm cũng cho thấy xu hướng không ổn định về nguồn nhân lực. Do chính sách về thù lao, thưởng chưa hấp dẫn nên nguồn nhân lực có biến động thường xuyên, hơn nữa, dạo gần đây, dưới áp lực cạnh tranh với bảo hiểm sức khỏe, bảo hiểm nhân thọ cũng làm cho nhân viên đại lý thu chuyển công tác, làm cho nguồn nhân lực không ổn định. Đây là cũng là hạn chế của công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của đại lý thu.

Bảng 2.2: Thống kê mức độ kiêm nhiệm của nhân viên đại lý thu năm 2019-2021 và 6 tháng đầu năm 2022.

Tiêu chí công việc	Năm 2019		Năm 2020		Năm 2021		6 tháng đầu năm 2022	
	Làm công việc chính	25	53%	30	58%	36	61%	44
Làm công việc kiêm nhiệm	22	47%	22	42%	23	39%	23	37%
Tổng	47	100%	52	100%	59	100%	62	100%

(Nguồn: Báo cáo tổng kết đại lý thu BHXH Huyện Hóc Môn năm 2019-2021 và báo cáo 6 tháng đầu năm 2022)

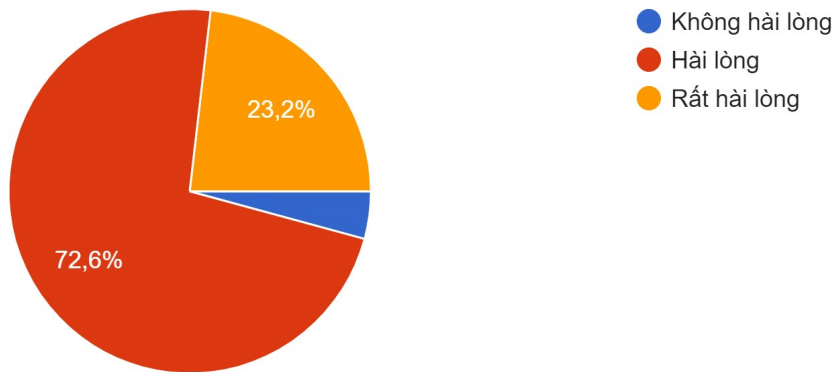


Biểu đồ 2.2: Biểu đồ tiêu chí công việc của nhân viên đại lý thu

(Nguồn: Theo thống kê kết quả khảo sát đại lý thu trên địa bàn Huyện Hóc Môn - phụ lục 1)

Nhân lực làm đại lý thu đa số là kiêm nhiệm. Tuy nhiên trong những năm gần đây do chính sách về thù lao dần dần được cải thiện nên 62.1% xem công việc đại lý thu là công việc chính, còn 37.9% là công việc kiêm nhiệm, công việc làm thêm. Tỷ lệ này dần dần được cải thiện qua các năm. BHXH Huyện Hóc môn cần cải thiện môi trường làm việc, chính sách phúc lợi, thù lao để công việc thu BHYT trở thành công việc chính, tạo nguồn thu nhập cho chính họ.

Theo kết quả khảo sát người tham gia BHYT, 75,5% hài lòng về thái độ phục vụ đại lý thu, 20,2% rất hài lòng chỉ có 4,3% người được khảo sát chưa hài lòng với thái độ phục vụ của nhân viên đại lý thu. Kết quả khảo sát cho thấy hầu như nhân viên đại lý thu đã giải thích rõ ràng về quyền lợi khi tham gia BHYT cho người tham gia. Điều này, chứng tỏ nhân viên đại lý thu có trình độ chuyên môn nhất định về pháp luật BHYT.



Biểu đồ 2.3: Biểu đồ mức độ hài lòng về thái độ phục vụ của nhân viên đại lý thu BHYT

(Nguồn: Theo thống kê kết quả khảo sát người tham gia BHYT trên địa bàn Huyện Hóc Môn - phụ lục 2)

Thực trạng về mặt trí lực:

Nhân lực làm đại lý thu cũng luôn trau dồi, tích lũy những kỹ năng mềm cần thiết, thể hiện ở kỹ năng ứng xử, giao tiếp, kỹ năng thuyết phục, 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 lợi ích mà BHYT mang lại, giúp công tác thu BHYT đạt hiệu quả và cũng là mang lại nguồn thu nhập chính cho bản thân người làm đại lý thu.

**Bảng 2.3 Thống kê số liệu trình độ nhân viên đại lý thu trên địa bàn Huyện
Hóc Môn giai đoạn 2019-2021, 6 tháng đầu năm 2022**

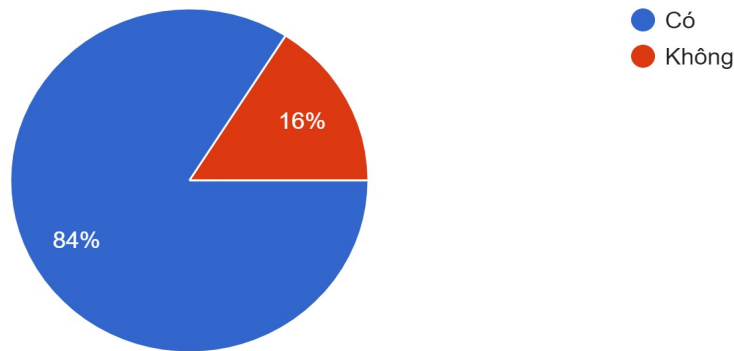
Trình độ nhân viên đại lý thu	Năm 2019		Năm 2020		Năm 2021		6 tháng đầu năm 2022	
	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %
Trên đại học	0	0%	2	4%	2	3%	2	3%
Đại học	34	72%	35	67%	36	61%	39	58%
Cao đẳng, trung cấp	2	4%	7	13%	5	8%	13	19%
THPT	0	0%	3	6%	9	15%	12	18%
Khác	11	23%	5	10%	7	12%	1	2%
Tổng	47	100%	52	100%	59	100%	67	100%

(Nguồn: Theo báo cáo tổng kết đại lý thu của BHXH Huyện Hóc Môn giai đoạn 2019-2021 và 6 tháng đầu năm 2022)

Nhìn bảng số liệu báo cáo cho thấy, nhân lực đại lý thu tăng dần về số lượng và trình độ qua các năm. Năm 2019 có 47 nhân lực, trong đó 72% là trình độ trên đại học, 4% là trình độ cao đẳng, trung cấp, 23% là trình độ khác: dưới THPT. Năm 2020 trình độ trên đại học 4%, trình độ đại học là 67%, trình độ cao đẳng, trung cấp là 13%, trình độ THPT là 6%, trình độ khác giảm còn 10%. Năm 2021 trình độ trên đại học là 3%, trình độ đại học 61%, trình độ cao đẳng, trung cấp là 8%, trình độ THPT là 15%, trình độ khác 12%. 6 tháng đầu năm 2022 trình độ trên đại học là 3%, trình độ đại học là 58%, trình độ cao đẳng, trung cấp là 19%, trình độ THPT là 18%, trình độ khác là 2%. Lực lượng nhân lực từ trình độ cao đẳng, trung cấp, đại học và trên đại học là lao động có trình độ đào tạo có thể đáp ứng, tiếp cận và đảm nhiệm được các nhiệm vụ của ngành.

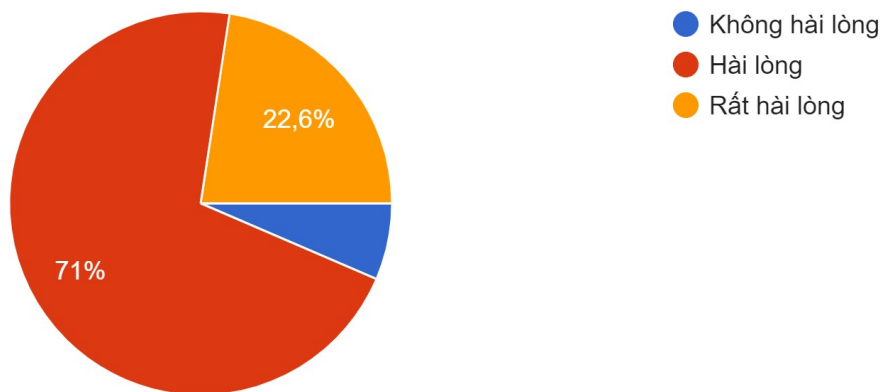
Theo kết quả khảo sát về mức độ hài lòng của người tham gia BHYT về nhân viên đại lý thu thì có 84% trả lời đã được nhân viên đại lý thu giải thích rõ về quyền lợi khi tham gia BHYT, 16% trả lời là không. 22.6% rất hài

lòng về việc giải đáp thắc mắc của nhân viên đại lý thu, 71% hài lòng và 6.4% không hài lòng. Như vậy, hầu như nhân viên đại lý thu cũng đã có đủ kiến thức chuyên môn để tuyên truyền về chính sách, quyền lợi của BHYT cho người dân tham gia cũng như giải đáp thắc mắc khi cần.



Biểu đồ 2.4: Biểu đồ mức độ giải thích rõ quyền lợi khi tham gia BHYT của nhân viên đại lý thu BHYT.

(Nguồn: Theo thống kê kết quả khảo sát người tham gia BHYT trên địa bàn Huyện Hóc Môn - phụ lục 2)



Biểu đồ 2.5: Biểu đồ mức độ hài lòng về việc giải đáp thắc mắc của người tham gia BHYT của nhân viên đại lý thu BHYT

(Nguồn: Theo thống kê kết quả khảo sát người tham gia BHYT trên địa bàn Huyện Hóc Môn - phụ lục 2)

Bảng 2.4 Khả năng đối ứng CNTT của nhân viên đại lý thu trên địa bàn Huyện Hóc Môn giai đoạn 2019-2021 và 6 tháng đầu năm 2022.

Kỹ năng CNTT	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021	6 tháng đầu năm 2022
Có smartphone	40%	52%	62%	83%
Khả năng sử dụng zalo, mạng xã hội	57%	62%	65%	87%
Sử dụng các phần mềm của BHXH	25%	37%	42%	65%

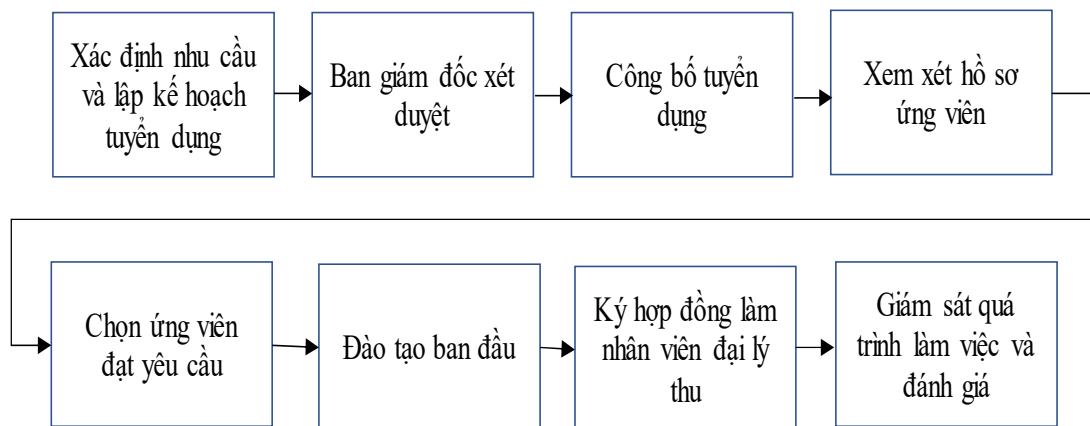
(Nguồn: Theo báo cáo đánh giá năng lực của nhân viên đại lý thu trên địa bàn Huyện Hóc Môn năm 2019-2020 và 6 tháng đầu năm 2022)

Theo số liệu thống kê của BHXH Huyện Hóc Môn, năm 2019 đa số nhân viên làm đại lý thu trên địa bàn Huyện Hóc Môn đa số nằm trong độ tuổi trên 55 tuổi và hầu hết nhân viên đại lý thu đều làm công việc nội trợ, làm công tác xã hội của xã nên điều kiện về công nghệ thông tin bị hạn chế. 40% nhân viên có sử dụng điện thoại thông minh và trong số đó chỉ có 57% là có tài khoản và sử dụng mạng xã hội, còn phần mềm của BHXH chưa được phủ sóng nhiều đối với các nhân viên đại lý thu. Tuy nhiên, do điều kiện kinh tế - xã hội trên địa bàn huyện được cải thiện đáng kể, số nhân viên có điện thoại thông minh gia tăng qua các năm, đến khoảng 6/2022 hầu như các nhân viên đại lý thu đều có và sử dụng được các mạng xã hội như facebook, zalo,.. một số nhân viên còn sử dụng app thanh toán như: momo, zalopay, viettel pay,... để thuận tiện cho người dân tham gia thanh toán phí BHYT hoặc thanh toán cho cơ quan BHXH. Công nghệ thông tin là điều kiện tiên quyết để phát triển xã hội, cho nên cập nhật công nghệ thông tin, xử lý giao dịch qua các cổng điện tử hoặc sử dụng mạng xã hội như facebook, zalo để tăng tính kết nối

giữa BHXH – ĐLT – người dân tham gia BHYT, làm cho việc trao đổi, liên lạc trở nên tiện lợi, nhanh chóng là một trong yếu tố quan trọng để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trên địa bàn Huyện Hóc Môn nói riêng cũng như BHXH nói chung.

2.3 Thực trạng về công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

2.3.1 Thực trạng về hoạt động tuyển dụng nhân lực



(Nguồn: tài liệu lưu hành nội bộ BHXH Huyện Hóc Môn)

Sơ đồ 2.2 Quy trình tuyển dụng nhân viên đại lý thu

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 nguồn 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 nhân viên nghỉ việc, nghỉ chế độ nên nguồn nhân lực này cũng thiếu hụt. Cùng với nhu cầu mở rộng tăng số lượng đại lý thu cho nên bộ phận thu của BHXH Huyện Hóc Môn sẽ báo cáo ban giám đốc về nhu cầu cần tuyển và lập kế hoạch tuyển dụng. Sau khi 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 cơ quan xã, thị trấn, các tổ chức xã hội (hội chữ thập đỏ, hội phụ nữ, đoàn thanh niên) các tổ chức nghề nghiệp (bưu điện, trung tâm y tế) về

việc tuyển dụng nhân lực làm đại lý thu BHYT. Thu thập lựa chọn hồ sơ ứng viên phù hợp sẽ đưa vào đào tạo tại BHXH Huyện. Sau khi trải qua các bài kiểm tra sát hạch, nếu đậu sẽ được cấp thẻ nhân viên đại lý thu và ký kết hợp đồng đại lý thu.

2.3.2 Thực trạng hoạt động đào tạo, bồi dưỡng

Đào tạo ban 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 hiện.

Đào tạo bổ sung:

Ban giám đốc BHXH Huyện Học Môn thường xuyên tổ chức các khoá đào tạo nâng cao chất lượng nhân lực đại lý thu BHYT. Ngoài ra, còn có các buổi đào tạo từ BHXH TP.HCM. Kiến thức của các đại lý thu thường xuyên được cập nhật và nâng cao. Hơn nữa, kỹ năng chuyên môn và tuyên truyền đạo đức nghề nghiệp thường xuyên được đào tạo nâng cao.

Hằng năm, BHXH Tp.HCM cũng phê duyệt kế hoạch cũng như kinh phí đào tạo, bồi dưỡng của BHXH toàn thành phố trong năm. Phòng tổ chức căn cứ vào nhu cầu từng đại lý, thời gian, lịch trình phù hợp với cá nhân lực để tổ chức các buổi đào tạo với nội dung phù hợp.

Bảng 2.5 Số liệu các lớp đào tạo tập huấn về BHYT cho nhân viên đại lý thu giai đoạn 2019-2021

TT	Tên lớp	2019	2020	2021	Tổ chức
1	Đào tạo nghiệp vụ cho nhân viên đại lý thu BHXH, BHYT mới được ký hợp đồng	3	2	1	BHXH TP Hồ Chí Minh
2	Bồi dưỡng kiến thức về luật BHXH, BHYT	4	3	3	BHXH TP Hồ Chí Minh
3	Đào tạo nghiệp vụ thu BHYT	2	3	2	BHXH Huyện Hóc Môn
4	Bồi dưỡng kỹ năng tuyên truyền cho nhân viên đại lý thu BHYT	2	2	1	BHXH Huyện Hóc Môn
5	Hội nghị tuyên truyền chính sách BHXH, BHYT	2	2	1	BHXH Huyện Hóc Môn
6	Hội nghị tổng kết thi đua khen thưởng, trao đổi kinh nghiệm	1	1	1	BHXH Huyện Hóc Môn

(Nguồn: Báo cáo tổng kết đào tạo đại lý thu của BHXH Huyện Hóc Môn năm 2019-2021 và 6 tháng đầu năm 2022)

Do ảnh hưởng tình hình dịch Covid-19 nên trong năm 2020-2021 số lượng các buổi đào tạo có giảm đi, hoặc đã có kế hoạch nhưng vẫn không thực hiện được. Một số buổi đào tạo đã chuyển qua hình thức trực tuyến, nhưng so với hình thức đào tạo trực tiếp thì hiệu quả không được như mong đợi. Vì khi đào tạo tập trung, các nhân viên ở các đại lý thu còn có cơ hội

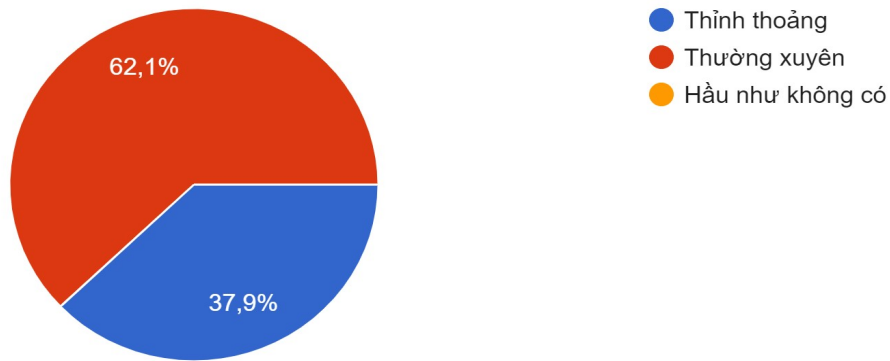
được gặp gỡ trao đổi kinh nghiệm với nhân viên ở đại lý khác để trao đổi kiến thức, kỹ năng cũng như học hỏi kinh nghiệm tiếp xúc, tuyên truyền cho người dân. Đầu năm 2022, do dịch vẫn kéo dài nên tình đào tạo vẫn chưa được tổ chức thường xuyên. Tuy nhiên, thời gian qua mặc dù đạt được nhưng kết quả tích cực nhưng việc thu hút người dân tham gia bảo hiểm y tế (BHYT) hộ gia đình trên địa bàn Thành Phố Hồ Chí Minh nói chung và địa bàn huyện Hóc Môn nói riêng vẫn còn những hạn chế nhất định do mạng lưới các đại lý thu tại các Phường(Xã) chưa đáp ứng được các công tác tuyên truyền, tư vấn, vận động người dân tham gia vì còn không ít người dân chưa hiểu rõ cũng như chưa thật sự quan tâm đến các quyền lợi được thụ hưởng khi tham BHYT hộ gia đình. Tính đến ngày 31/12/2021 toàn Thành phố có 424 đại lý BHXH, BHYT với 645 điểm thu và 819 nhân viên Đại lý. Trong đó, có 308 Đại lý xã, phường; 30 Đại lý là đơn vị sự nghiệp, 09 Đại lý tổ chức chính trị - xã hội, 77 Đại lý là tổ chức kinh tế, trong đó BHXH huyện Hóc Môn có 45 Đại lý thu. Như vậy, số lượng đại lý thu quá ít so với điều kiện địa lý, kinh tế và dân số của toàn thành phố.

Trên cơ sở đó, để mở rộng đối tượng tham gia BHYT hộ gia đình nhằm phấn đấu thực hiện hoàn thành chỉ tiêu của BHXH Thành Phố Hồ Chí Minh giao trong năm 2022 BHXH huyện Hóc Môn phải thực hiện phát triển, mở rộng đại lý thu BHXH, BHYT đến cuối năm 2022 phấn đấu ít nhất từ 50 đại lý thu trở lên; mở rộng đại lý thu từ các trung tâm y tế quận, huyện, trạm y tế phường xã có đủ điều kiện theo quy định của BHXH Việt Nam.

Bảng 2.6 Kế hoạch đào tạo dành cho nhân viên đại lý thu năm 2022

TT	Tên lớp	Số lượng buổi	Hình thức	Tổ chức
1	Đào tạo cấp thẻ cho nhân viên đại lý thu BHXH, BHYT mới được ký hợp đồng	4	Trực tiếp	BHXH TP Hồ Chí Minh
2	Bồi dưỡng kiến thức về luật BHXH, BHYT	3	Trực tuyến	BHXH TP Hồ Chí Minh
3	Đào tạo nghiệp vụ thu BHYT	3	Trực tiếp	BHXH Huyện Hóc Môn
4	Đào tạo, sát hạch nhân viên đại lý thu	3	Trực tiếp	BHXH Huyện Hóc Môn
5	Hội nghị tuyên truyền chính sách BHXH, BHYT	2	Trực tuyến	BHXH Huyện Hóc Môn
6	Hội nghị tổng kết thi đua khen thưởng, trao đổi kinh nghiệm	2	Trực tiếp	BHXH Huyện Hóc Môn

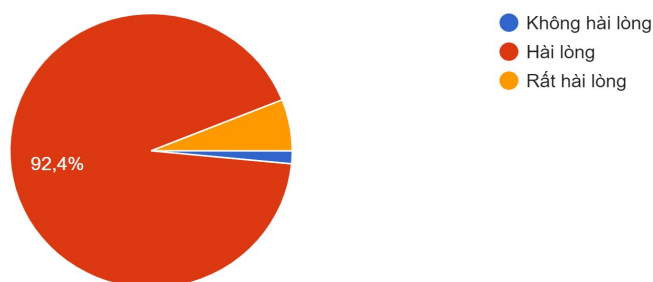
(Nguồn: Kế hoạch đào tạo của BHXH Huyện Hóc Môn năm 2022)



Sơ đồ 2.3 Sơ đồ mức độ tham gia các chương trình đào tạo/bồi dưỡng hằng năm.

(Nguồn: kết quả khảo sát đại lý thu trên địa bàn Huyện Hóc Môn - phụ lục 1)

Theo kết quả khảo sát, thì tình hình đào tạo hiện nay của BHXH Huyện Hóc Môn rất tốt, các buổi đào tạo về chuyên môn, kỹ năng mềm cũng như những buổi tuyên truyền, bồi dưỡng về đạo đức nghề nghiệp được tổ chức 37.9% đánh giá là thình thoảng và 62.1% đánh giá là thường xuyên và nội dung các buổi đào tạo phù hợp 100% với nhu cầu của các nhân lực ở đại lý thu. Sau khi tham gia đào tạo, các nhân lực của đại lý thu cũng hài lòng hơn với công việc thu, giúp cho cán bộ gắn bó và yêu thích công việc của mình.



Sơ đồ 2.4 Mức độ hài lòng với công việc sau khi được đào tạo/bồi dưỡng

(Nguồn: theo kết quả khảo sát đại lý thu trên địa bàn Huyện Hóc Môn – phụ lục 1)

2.3.3 Thực trạng về 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 2.7 Thống kê mức thù lao BQ của nhân viên đại lý thu giai đoạn 2019-2021, 6 tháng đầu năm 2022.

DVT: triệu đồng

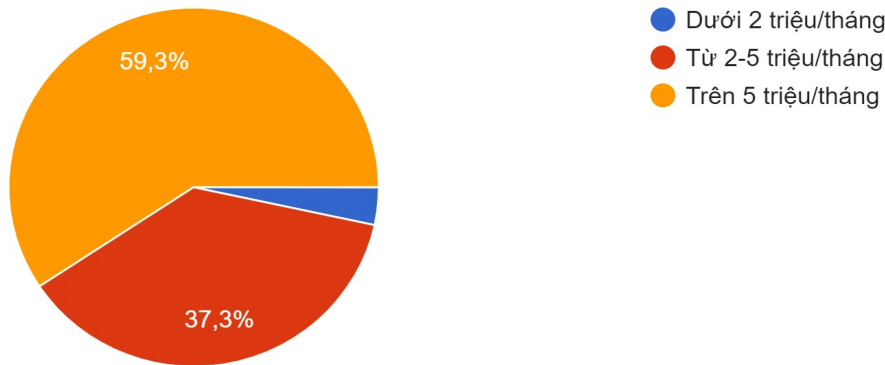
Năm	2019	2020	2021	6 tháng đầu năm 2022
Thù lao BQ người/năm	4.5	4.7	4.8	5.2
Thu nhập BQ người/năm	5.3	6.6	6.9	7.1

(Nguồn: theo báo cáo tổng kết đại lý thu BHXH Huyện Hóc Môn năm 2019-2021 và báo cáo 6 tháng đầu năm 2022)

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 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.



Biểu đồ 2.6 Biểu đồ khảo sát mức thu nhập hiện tại của nhân viên đại lý thu

(Nguồn: kết quả khảo sát đại lý thu trên địa bàn Huyện Hóc Môn – phụ lục 1)

2.3.4 Thực trạng về hoạt động đánh giá thực hiện công việc

Bảng 2.8: Thống kê số lượng, doanh thu của đại lý thu BHYT trên địa bàn Huyện Hóc Môn.

ĐVT: triệu đồng

Chi tiêu \ Năm	2019	2020	2021	6 tháng đầu năm 2022
Số đại lý thu	23	25	37	42
Doanh thu	455.335.057	536.535.693	770.948.302	662.415.843
Tăng trưởng	100%	118%	169%	145,48%

(Nguồn: Báo cáo bộ phận thu BHXH Huyện Hóc Môn năm 2019-2021 và báo cáo 6 tháng đầu năm 2022)

Theo báo cáo BHXH Huyện Hóc Môn, nhìn chung trong 3 năm qua, công tác phát triển nhân viên làm đại lý thu tăng dần qua các năm. Năm 2019

với 23 đại lý thu doanh thu là 455 triệu đồng, năm 2020 tăng đến 25 đại lý thu so với năm 2019 với mức doanh thu là 536,5 triệu đồng tăng 18% so với năm 2019. Số người tham gia tăng mới tăng so với năm 2019. Trong đó số đại lý vẫn giữ được mức doanh số cao và ổn định là: hộ gia đình Xã Bà Điểm, Hộ gia đình Xã Xuân Thới Thượng, hộ gia đình Xã Thới Tam Thôn, Bưu Điện Huyện Hóc Môn. Năm 2021 tăng 12 đại lý thu so với năm 2019, mức doanh thu 771 triệu đồng tăng 69% so với năm 2019 trong đó ngoài các hộ gia đình thì BHXH Huyện Hóc Môn còn ký các hợp đồng đại lý là các cá nhân đang làm việc tại các công ty trên địa bàn Huyện. Năm 2020,2021 là năm ảnh hưởng nặng nề bởi dịch Covid, tuy nhiên số lượng đại lý thu vẫn tăng trưởng và doanh thu từ BHYT của các đại lý thu vẫn tăng trưởng mạnh mẽ. Hơn nữa, số người tham gia chữa bệnh bằng BHYT tăng lên đáng kể, mức chi từ quỹ BHYT là hơn 98 tỷ đồng. Số lượng người tham gia BHYT cũng tăng lên đồng thời số người sử dụng BHYT trong công tác khám chữa bệnh cũng tăng lên cho thấy được công tác chăm sóc sức khoẻ được người dân quan tâm nhiều hơn cũng như nhận thức về lợi ích tham gia BHYT của người dân cũng tăng lên đáng kể.

6 tháng đầu năm 2022, số lượng đại lý thu đã tăng 5 đại lý thu so với năm 2021 và tăng 19 đại lý thu so với năm 2019. Mức doanh thu BHYT của 6 tháng đầu năm 2022 tăng 45,48% so với năm 2019. BHXH Huyện Hóc Môn đặt mục tiêu đề ra là cuối năm 2022 số lượng người tham gia BHYT tự nguyện đạt 98,6% trở lên. Để hoàn thành những mục tiêu đề ra BHXH Huyện Hóc Môn mở rộng đại lý thu, đề nghị các đại lý thu các xã, thị trấn tiếp tục công tác tuyên truyền, 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.

Bảng 2.9 Số lượng người tham gia bình quân, doanh thu bình quân trên một đại lý thu giai đoạn 2019-2021 và 6 tháng đầu năm 2022.

DVT: đồng

Năm	Đối tượng khai thác thu mới			Đối tượng khai thác thu thường kỳ			Tổng số thu của người tham gia BQ/1 ĐL	Thù lao đại lý thu BQ/1 ĐL
	BQ Số người /1ĐL	Số tiền NTG đóng BQ/1 ĐL	Thù lao đại lý BQ/1 ĐL	BQ Số người /1ĐL	Số tiền NTG đóng BQ/1 ĐL	Thù lao đại lý BQ/1 ĐL		
Năm 2019	56	48.258.426	4.246.741	515	412.478.379	15.550.435	460.736.805	19.797.176
Năm 2020	72	52.862.157	4.651.870	551	445.876.868	16.809.558	498.739.025	21.461.428
Năm 2021	70	50.258.416	4.422.741	545	435.376.658	16.413.700	485.635.074	20.836.441
6 tháng đầu năm 2022	86	68.181.294	5.999.954	324	259.200.316	9.771.852	327.381.610	15.771.806

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp trích thù lao của đại lý thu BHXH Huyện Hóc Môn năm 2019-2021 và báo cáo 6 tháng đầu năm 2022)

Số lượng người tham gia mới cũng gia tăng qua các năm. Đặc biệt, năm 2021 số lượng người tăng giảm đi do ảnh hưởng của đại dịch Covid 19 nên hoạt động sản xuất kinh doanh và đời sống của nhân dân gặp rất nhiều khó khăn, người dân bị mất thu nhập hoặc chưa quay lại thị trường làm việc, một số người lao động do dịch bệnh nên không quay lại Thành phố sinh sống. Tuy nhiên, sang đầu năm 2022, do ý thức được lợi ích của BHYT và tình hình dịch bệnh cũng được cải thiện nên số người tham gia BHYT gia tăng. Doanh thu người tham gia BHYT đóng cũng gia tăng. Dựa trên cơ sở đó, thù lao bình quân trên 1 đại lý cũng gia tăng. Từ số liệu báo cáo trên cho thấy rằng số lượng, doanh thu BHYT tham gia qua các đại lý thu gia tăng qua các năm, đặc biệt 6 tháng đầu năm 2022 đã gia tăng đáng kể. Do các chính sách cải tiến ở các đại lý thu cũng như một số giải pháp nâng cao chất lượng nhân viên ở

đại lý thu đã được thực hiện cho nên hiệu quả công việc các nhân viên đại lý thu đã có hiệu quả đáng kể.

2.3.5 Thực trạng về hoạt động chăm sóc sức khỏe

Hiện tại, BHXH Huyện Hóc Môn chưa có chính sách đưa nhân lực các đại lý thu kiểm tra sức khỏe định kỳ hằng năm. Tự đi kiểm tra sức khỏe cá nhân chiếm 87.5%, do các cơ quan tổ chức khác chiếm 12.5%. Đây là hạn chế của BHXH Huyện Hóc Môn trong hoạt động nâng cao sức khỏe của nhân viên đại lý thu BHYT cũng như thiếu sự phối hợp với các đại lý thu BHYT trong hoạt động này.

2.4 Các yếu tố ảnh hưởng chất lượng nguồn nhân lực ở Đại Lý Thu

2.4.1 Các yếu tố bên ngoài

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 hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực đại lý thu BHYT. Ngoài các chính sách hướng vào mục tiêu cải thiện chất lượng cho mọi tầng lớp quần chúng nhân dân. Nhà nước còn có các chính sách tác động trực tiếp đến hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực làm về BHYT, 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, có tác dụng hỗ trợ tích cực đến tổ chức các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, ngược lại nếu không phù hợp sẽ kìm hãm sự phát triển của các hoạt động đó. Hơn nữa, chính quyền địa phương quan tâm sâu sắc, có chính sách hỗ trợ phù hợp đến hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của các đại lý thu, sẽ tạo ra môi trường thuận lợi, điều kiện thúc đẩy các đại lý thực hiện tốt hoạt động tuyên truyền, quản lý và thu BHYT 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 trên cả nước nói chung và trên địa bàn Huyện Hóc Môn nói riêng, BHYT thể hiện tính nhân văn, tính cộng đồng chia sẻ “ số đông bù số ít”, đảm bảo việc thực hiện kinh tế - chính trị xã hội. Bên cạnh đó Huyện Hóc Môn cũng có nhiều công ty bảo hiểm sức khỏe, bảo hiểm nhân thọ mang tính kinh doanh và hoạt động vì lợi nhuận. Hiện tại có rất nhiều doanh nghiệp bảo hiểm trong nước và doanh nghiệp bảo hiểm 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 của bảo hiểm sức khỏe là xuyên quốc gia. Mức đóng cao, tùy thuộc vào thu nhập của mỗi cá nhân có nhu cầu tham gia bảo hiểm. Vì thế, mức hưởng cũng tùy thuộc vào bên mua và bên bán và tỷ lệ thuận với mức đóng 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 cần đúng hay trái tuyến, có thể sử dụng ở các bệnh viện tư nhân có mức dịch vụ tốt hơn nhiều so với các bệnh viện công lập hoặc các bệnh viện quốc tế, chi trả chi phí thực tế và hạn mức quyền lợi đối với quyền lợi bảo hiểm nội trú, ngoại trú, nha khoa, thai sản, điều trị ung thư... Tuy nhiên, mức chi phí của bảo hiểm sức khỏe cũng khá cao so với mức thu nhập của người dân hiện nay, đó là nhược điểm của bảo hiểm sức khỏe.

Như vậy, các cá nhân trong xã hội sẽ có sự lựa chọn không chỉ là mua BHYT từ các đại lý từ y tế của nhà nước mà còn có thể lựa chọn các sản phẩm về bảo hiểm y tế thương mại. Vì vậy, chất lượng nhân lực đóng vai trò quan trọng trong việc vận động đối tượng mua BHYT ở các đại lý do nhà nước mở ra trước bối cảnh tác động của thị trường BHYT phi nhà nước ngày càng mở rộng.

Sự phát triển kinh tế - xã hội:

Điều kiện kinh tế, tự nhiên của từng địa phương tác động không nhỏ đến việc tuyên truyền, hoạt động của đại lý thu, từ đó tác động đến việc tham gia BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình, các đại lý thu trên địa bàn TPHCM như quận 1, quận 2, quận Tân Bình ..có điều kiện kinh tế phát triển bền vững trong khi trên địa bàn huyện Hóc Môn mức thu nhập và điều kiện kinh tế vẫn còn hạn chế và người dẫn đa phần là dân nhập cư và thường xuyên thay đổi chỗ ở chính vì vậy điều kiện kinh tế xã hội ảnh hưởng trực tiếp đến việc khai thác, tuyên truyền tham gia BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình nói riêng và chính sách an sinh xã hội của toàn ngành nói chung.

Hóc môn là địa bàn có điều kiện kinh tế xã hội tương đối phát triển, có nhiều công ty, xí nghiệp hoạt động và dân số lao động nhập cư cũng tương đối đông. Khi người lao động hiểu được lợi ích thiết thực của việc tham gia BHXH tự nguyện và BHYT hộ gia đình từ đó sẽ tăng số lượng người tham gia.

Trình độ phát triển y tế :

sự phát triển ngày càng mạnh mẽ của y tế tư nhân và việc đẩy mạnh công tác xã hội hóa trong lĩnh vực y tế trong khoảng 5 năm trở lại đây đã tạo sự phát triển mạnh mẽ về các dịch vụ kỹ thuật tiên tiến từ tuyến trung ương đến các tuyến cơ sở, cùng với đó là sự đổi mới về cải cách thủ tục hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin trong khám chữa bệnh, mỗi người dân có thể BHYT đi khám chữa bệnh đã có nhiều lựa chọn cho mình một nơi phù hợp nhất và đặt niềm tin vào các cơ sở khám chữa bệnh mà mình đã lựa chọn

Nguồn thu của các bệnh viện từ quỹ BHYT ngày càng tăng lên, từ việc thông tuyến khám chữa bệnh, các tuyến bệnh viện huyện trên địa bàn tỉnh số thu viện phí từ quỹ BHYT chiếm trên 90% điều đó càng tạo sự công bằng trong khám chữa bệnh, đồng thời khi người dân tham gia BHYT năm năm

liên tục sẽ có quyền lợi được cấp giấy không đồng chi trả khi trong một năm tài chính họ cùng chi trả vượt quá 7 lần mức lương cơ sở .

Phát huy những mặt tích cực và đang được các cơ sở y tế thực hiện giảm những mặt hạn chế sẽ tạo niềm tin cho người tham gia bảo hiểm y tế khi đi khám chữa bệnh. Từ đó tác động rất lớn đến việc tuyên truyền tham gia BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình của các đại lý thu.

2.4.2 Các nhân tố bên trong

Quan điểm của lãnh đạo BHXH Huyện Hóc Môn:

Thấy rõ được vai trò của đại lý thu đối với việc thu, tuyên truyền vận động người dân tham gia BHYT, là mắt xích không thể tách rời giữa cơ quan BHXH và người tham gia BHYT, nên ban lãnh đạo BHXH Huyện Hóc Môn luôn chú trọng quan tâm và đưa ra những chính sách, biện pháp hữu hiệu hỗ trợ nhằm nâng cao chất lượng nhân lực làm đại lý trên các 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 ra bầu không khí vui vẻ, chuẩn mực văn hóa công sở, tạo niềm tin, thống nhất các thành viên trong BHXH và đại lý thu, cảm thông chia sẻ, khuyến khích sự kích 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.

Tình hình tài chính:

Ban lãnh đạo BHXH Huyện Hóc Môn quyết tâm phát triển mạng lưới đại lý thu cũng như nâng cao chất lượng nguồn nhân lực này để đạt được mục tiêu kế hoạch của Đảng và Nhà nước đề ra là 100% người dân tham gia BHYT, làm cho BHYT là chính sách an sinh xã hội cho toàn dân, thông qua việc tuyên truyền vận động của nhân lực ở đại lý thu. Cho nên, BHXH Huyện Hóc Môn cũng dành ngân sách năm 2022 để đào tạo, bồi dưỡng cho cán bộ

của đại lý thu. Hơn nữa, cũng lên kế hoạch chi tiêu cho các hoạt động ngoại khoá, khám sức khoẻ định kỳ, tăng cường các phúc lợi và thù lao cho cán bộ đại lý thu. Nhằm phát huy hết hiệu quả của đại lý thu và nâng cao đời sống vật chất, tinh thần cho cán bộ, nhân viên của đại lý thu trên địa bàn.

Năng lực của cán bộ chuyên trách quản lý các đại lý thu BHYT :

Trình độ năng lực cán bộ chuyên trách quản lý các đại lý thu ngày càng được nâng cao cả về trình độ chuyên môn nghiệp vụ và lý luận chính trị, luôn ý thức trau dồi kiến thức về BHXH, BHYT, BHTN cũng như đạo đức nghề nghiệp và luôn luôn nỗ lực hết mình để đạt hiệu quả cao trong công việc . Tạo một môi trường làm việc lành mạnh, duy trì phát động phong trào thi đua khen thưởng. Đội ngũ cán bộ trẻ có bằng cấp , có năng lực và đạo đức bồi dưỡng tạo nguồn kế cận đáp ứng ngày càng cao của yêu cầu công việc . Hiện nay công tác Thu và quản lý đại lý Thu ngày càng phức tạp, khối lượng công việc nhiều, đa phần là quá tải đối với mỗi cán bộ, các văn bản, luật, nghị định, hướng dẫn của các ban ngành được cập nhật thường xuyên , đòi hỏi mỗi cán bộ phải thường xuyên nghiên cứu, cần cù, có trách nhiệm với công việc, ứng dụng công nghệ thông tin vào công việc để từ đó xử lý công việc nhanh hơn giảm áp lực về số lượng hồ sơ trên mỗi cán bộ thu. Sẽ góp phần nâng cao hiệu quả quản lý các đại lý thu, nâng cao hiệu quả việc tuyên truyền vận động người dân tham gia BHYT hộ gia đình, BHXH tự nguyện góp phần ổn định an sinh xã hội.

2.5 Đánh giá chung về thực trạng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực làm đại lý thu BHYT trên địa bàn huyện Hóc Môn.

2.5.1 Kết quả đạt được

Tính đến tháng 06/2022 toàn huyện có 45 đại lý thu 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 các đại lý thu được bố trí đầy đủ biển

hiệu, bàn ghế, trang thiết bị làm việc, sổ sách, tờ rơi, ấn phẩm để phục vụ cho việc tuyên truyền, giải thích về BHYT. Việc hình thành và mở rộng đại lý thu trên địa bàn TP.HCM giúp cho BHXH Huyện Hóc Môn 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.

Thông qua số người tham gia BHYT qua các đại lý thu gia tăng qua các năm, khẳng định vai trò tích cực của các đại lý thu 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 6/2022 đại lý thu BHYT đã huy động được 24.326 người tham gia BHYT hộ gia đình.

Để thực hiện được mục tiêu BHYT toàn dân, ngoài tinh thần trách nhiệm, sự nhiệt tình của các đại lý thu, định kỳ cơ quan BHXH Huyện tổ chức các lớp đào tạo, tập huấn quy trình nghiệp vụ, bồi dưỡng kỹ năng khai thác, vận động thu, tuyên truyền chính sách pháp luật về BHYT cho các nhân viên ở đại lý thu nhằm giúp họ nâng cao nghiệp vụ để thực hiện tốt nhiệm vụ thu, giao chỉ tiêu cho từng đại lý thu. Đồng thời BHXH huyện Hóc Môn còn phải phối hợp 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 BHYT.

Ngoài ra, để phát huy hơn nữa hiệu quả công việc của nhân viên đại lý thu, những chính sách về thù lao, phúc lợi, khen thưởng cũng như hoạt động kết nối đã được thực hiện. Chính những cải cách này đã tác động đến nhân viên đại lý thu. Làm cho nhân viên đại lý thu gắn bó với công việc, xem công tác thu như công việc chính và nỗ lực để đạt được hiệu quả tối ưu. Hơn nữa, những cải cách về thù lao, khen thưởng, phúc lợi đã làm cho nhân viên đại lý thu an tâm hơn về mức độ ổn định với công việc, có thể sử dụng toàn thời gian cũng như nỗ lực hết mình vì công việc.

Hiện nay, người dân có điều kiện tiếp cận công nghệ thông tin. Có sử dụng điện thoại thông minh, có tài khoản mạng xã hội như facebook, zalo, có tài khoản thanh toán điện tử nên việc liên lạc, kết nối giữa BHXH – nhân viên ĐLT – người dân được thuận tiện. BHXH huyện Hóc Môn đã có chính sách đào tạo, hướng dẫn nhân viên đại lý thu sử dụng công nghệ thông tin vào công tác thu và công tác tuyên truyền, vận động người dân tham gia BHYT. Đây là điểm cải tiến đáng kể trong công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực làm đại lý thu của BHXH huyện Hóc Môn. Tuy nhiên, BHXH huyện Hóc Môn cần duy trì, phát triển hơn nữa bằng cách thường xuyên cập nhật thông tin trên app, thay đổi phiên bản mới dễ sử dụng, phù hợp với các đối tượng khác nhau hoặc tổ chức buổi đào tạo, hướng dẫn nhân viên sử dụng phần mềm của BHXH như TS24, Vissid,... Tăng cường kiểm tra quản lý công tác thu tiền qua app thanh toán điện tử. Đồng thời thường xuyên trao đổi, liên lạc để tăng tính kết nối giữa nhân viên ĐLT và BHXH.

Trong thời gian tới, BHXH huyện Hóc Môn sẽ tăng cường công tác quản lý, thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, 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. Đồng thời,

hướng dẫn các đại lý thu về khoa học – công nghệ trong quá trình tham gia, quản lý đối tượng tham gia BHYT như tra cứu thông tin giá trị sử dụng thẻ, cập nhật số điện thoại người tham gia, hay thông báo nhắc đóng BHYT đúng thời hạn quy định để đảm bảo được quyền lợi của người tham gia. Đồng thời, khuyến khích nhân viên đại lý thu sử dụng mạng xã hội, zalo... để kết nối người dân, làm cho công tác tuyên truyền, vận động cũng như tương tác với người tham gia BHYT được nhanh chóng, tiện lợi.

2.5.2 Hạn chế và nguyên nhân

Hạn chế:

Nâng cao chất lượng nhân lực đại lý thu BHYT là một hoạt động vô cùng quan trọng để đảm bảo đủ sức khỏe, trình độ, kỹ năng tuyên truyền, duy trì và phát triển người tham gia. Mặc dù ban lãnh đạo BHXH Huyện Hóc Môn đã cố gắng duy trì và phát triển đại lý thu, nâng cao chất lượng nhân lực làm đại lý thu BHYT trên địa bàn huyện. Tuy nhiên, việc nâng cao chất lượng nhân lực làm đại lý thu vẫn còn tồn tại một số hạn chế

- Về tầm vóc, chế độ dinh dưỡng, chăm sóc sức khỏe của đại đa số nhân viên làm đại lý thu chưa được quan tâm. Chưa tổ chức kiểm tra sức khỏe định kỳ. Đại đa số nhân viên làm đại lý thu lớn tuổi, lại chiếm số lượng lớn là nữ. Cho nên sức khỏe là điều đáng quan tâm, cần được chăm sóc để không ảnh hưởng đến hiệu quả công việc.

- 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 tế ... nên 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 trí bị chi phối bởi các công việc khác.

- Về trình độ năng lực vẫn còn lao động mới học hết lớp 12/12, và vẫn còn nhân viên có trình độ dưới THPT, 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 cũng như nội dung đào tạo phù hợp cho từng trình độ khác nhau.

- 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. Thời gian tập trung cho công việc vẫn còn hạn chế cũng như hiệu quả công việc chưa phát huy được tối đa.

- 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.

- Về thu nhập, thù lao phụ thuộc vào chính sách chung của BHXH Việt Nam, chính sách thưởng thành tích, cũng như những phúc lợi khác chưa được thoả đáng, vì vậy chưa khuyến khích được nhân viên phát huy hết khả năng họ.

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

- Việc tuyển dụng, mở rộng quy mô nhân lực hằng năm chưa có kế hoạch cụ thể, việc tuyển dụng tùy thuộc vào đề xuất các bộ phận chuyên môn. Nên việc tuyển dụng vẫn còn bị động.

- Việc đào tạo, bồi dưỡng nhân viên đại lý thu vẫn còn bị động, phụ thuộc BHXH thành phố, BHXH huyện vẫn chưa chủ động được trong công tác tổ chức, đào tạo cho nhân viên đại lý thu. Điều này do cơ chế của BHXH và kinh phí hạn chế cho công tác đào tạo, bồi dưỡng nhân viên nói chung cũng như nhân viên đại lý thu nói riêng.

- Chính sách thưởng, thù lao dành cho nhân viên đại lý thu chưa rõ ràng, chưa được hấp dẫn để thu hút được lực lượng lao động xem công việc ở đại lý thu là công việc chính, tập trung toàn lực để phát huy hết khả năng cũng như làm cho công việc hiệu quả hơn. Chính sách thù lao, thưởng cũng như phúc lợi chưa đủ hấp dẫn để hỗ trợ tốt cho khâu tuyển dụng nhân viên, làm cho nhân lực ở bộ phận này luôn thiếu, nên yêu cầu tuyển dụng cũng được giảm bớt để bổ sung nguồn nhân lực còn thiếu. Cho nên chất lượng nguồn nhân lực của đại lý thu chưa được tuyển chọn kỹ ở khâu đầu vào.

- Bảo hiểm nhân thọ trong khu vực đang phát triển rất mạnh mẽ, có những chính sách tốt về chăm sóc sức khỏe, không phân biệt tuyển khám chữa bệnh, dịch vụ chăm sóc khách hàng tốt,..nên làm cho nhân viên làm đại lý thu BHYT bị cạnh tranh, tạo áp lực trong công việc.

- Chính sách thù lao lao động, đãi ngộ vật chất chưa khuyến khích, động viên nhân viên đại lý thu BHYT trong gia tăng số lượng người tham gia BHYT tự nguyện cũng như vượt chỉ tiêu thu được giao.

- Các đại lý thu hiện nay chủ yếu là UBND xã, Thị trấn hoặc hội phụ nữ, Buu điện, Trung tâm y tế, nhân viên đại lý thu chủ yếu vẫn kiêm nhiệm công tác chính, do vậy còn nhiều hạn chế về cơ sở vật chất để ứng dụng công nghệ số trong theo dõi và quản lý thu nộp cũng như thời gian cho công tác tuyên truyền, vận động khách hàng tham gia BHYT tự nguyện.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Nhìn chung chất lượng nguồn nhân lực của BHXH Huyện Hóc Môn cũng được nâng cao qua các năm. Ban lãnh đạo của BHXH cũng đã thực hiện nhiều biện pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đại lý thu BHYT làm cho công tác thu BHXH ngày càng được chú trọng, phát huy hết khả năng và tạo được nguồn nhân lực có thâm niên công tác lâu dài, ổn định và hiệu quả công việc cũng như đời sống của nhân lực ở đại lý thu ngày càng được nâng cao. Nhân viên làm đại lý thu cũng không ngừng gia tăng cả về số lượng và chất lượng. Tuy nhiên, BHXH Huyện chưa chủ động được trong công tác quản lý, tuyển dụng, đào tạo. Đồng thời, do nguồn kinh phí hạn chế nên nhưng chính sách phúc lợi cho nhân viên, công tác đào tạo, bồi dưỡng nhân viên chưa được thực hiện một cách tối ưu cũng như những chính sách về thù lao, thưởng theo thành tích đạt được còn nhiều hạn chế. Cho nên, công tác nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên làm đại lý thu vẫn chưa phát huy tối đa hiệu quả.

CHƯƠNG 3 MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO NGUỒN NHÂN LỰC Ở CÁC ĐẠI LÝ THU BHYT TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN HÓC MÔN

3.1 Phương hướng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ở các đại lý thu BHYT của BHXH Huyện Hóc Môn

Gắn liền với quá trình đổi mới, công tác quản lý nhân lực phải hoàn thiện chính sách và quy trình quản lý cán bộ. Trước chiến lược phát triển của ngành BHXH Việt Nam đã được Chính phủ phê duyệt, BHXH Huyện Hóc Môn đẩy mạnh thực hiện có hiệu quả các chính sách, chế độ thu BHYT của các Đại lý thu, tăng nhanh các đối tượng tham gia BHYT, thực hiện mục tiêu BHYT toàn dân bằng các phát triển mạng lưới đại lý thu cũng như nâng cao năng lực các cán bộ thực hiện công tác thu ở ĐLT.

Thứ nhất, cần nhất quán trong tư tưởng, nhận thức và hành động về vai trò của nhân lực; coi trọng nhân tố con người trong sự nghiệp đổi mới. Từ đó có các chính sách, biện pháp cụ thể và phù hợp đầu tư phát triển con người cũng như quản lý, khai thác sử dụng có hiệu quả nguồn lực con người.

Thứ hai, phát triển nguồn nhân lực của các ĐLT về đủ về số lượng và đảm bảo về chất lượng, có cơ cấu hợp lý, đáp ứng nhu cầu thực tiễn và chiến lược phát triển ngành BHXH nói chung và BHYT nói riêng. Phải đảm bảo tính khoa học, đồng bộ, toàn diện, khả thi, kế thừa và phát huy tối đa nguồn lực của các ĐLT hiện có. Đổi mới cơ chế chính sách quản lý và điều hành, cải cách các thủ tục hành chính, các tiến lề lối, tác phong làm việc, văn hoá ứng xử giao tiếp hằng ngày.

Thứ ba, cơ chế tuyển chọn, đào tạo bồi dưỡng, phát triển, duy trì đội ngũ nhân lực thu ở các ĐLT. Chú trọng công tác tập huấn, đào tạo lại, bồi

dưỡng, phát triển, khen thưởng nhân viên ở các ĐLT, khen thưởng đại lý có thành tích xuất sắc, có số lượng người tham gia BHYT gia tăng qua các năm. Đổi mới chương trình và nội dung tập huấn, đào tạo, chú trọng nâng cao năng lực tác nghiệp, kỹ năng tuyên truyền của nhân viên ở ĐLT. Đồng thời nâng cao kiến thức, kỹ năng quản lý, kỹ năng đào tạo nhân lực của các viên chức ở BHXH Huyện Hóc Môn.

Thứ tư, có chế độ đãi ngộ, hoa hồng và khen thưởng hợp lý để thu hút và giữ chân được nhân viên. Đánh giá và sử dụng cán bộ gắn với tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp, tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp, tiêu chuẩn cán bộ và hiệu quả công việc thực tế làm thước đo chủ yếu. Tổ chức sắp xếp lại lao động gắn với việc xây dựng chính sách hợp lý để nâng cao chất lượng nhân lực bằng cách định kỳ kiểm tra đánh giá chất lượng, kịp thời thay thế đại lý yếu kém về năng lực, loại thải những nhân lực thoái hoá vi phạm đạo đức nghề nghiệp, vi phạm pháp luật

Thứ năm, quy định rõ quyền hạn và trách nhiệm hành chính và trách nhiệm vật chất đối với nhân lực của các ĐLT. Thực hiện quản lý nhân lực ĐLT dựa trên số lượng BHYT tham gia từ ĐLT và hiệu quả mức độ hoàn thành công việc được giao.

3.2 Một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của các ĐLT BHYT trên địa bàn BHXH Huyện Hóc Môn.

3.2.1 Tiếp tục nâng cao chất lượng công tác đào tạo, huấn luyện nghiệp vụ cho các nhân viên của Đại lý thu

Các ĐLT trên địa bàn tỉnh chủ yếu là các cá nhân, hộ gia đình, nhân viên bưu điện và cán bộ tại UBND xã đều là các đại lý mới chưa có nhiều kinh nghiệm trong việc tuyên truyền, phát triển đối tượng, tuyên truyền chính sách BHYT đến với người dân. Vì vậy BHXH Huyện Hóc Môn cần quan tâm, chú trọng đến công tác đào tạo, huấn luyện cho các ĐLT.

Tăng cường công tác đào tạo thông qua các buổi đào tạo tập trung tại BHXH Huyện Hóc Môn hoặc cử một số đại diện tham gia chương trình đào tạo của BHXH tỉnh. ĐLT là đối tượng gần gũi, tiếp xúc trực tiếp với người dân, giải thích về lợi ích mà BHYT mang lại cho các đối tượng người dân, đặc biệt là đối tượng tham gia BHYT hộ gia đình, các hộ nghèo, cận nghèo,...Nên việc đào tạo kiến thức về BHYT là cần thiết. Đồng thời, đào tạo kỹ năng tuyên truyền đưa BHYT từng hộ gia đình là kỹ năng cần thiết của các nhân lực ở ĐLT.

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 chất 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 Xác định đúng nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng

Xác định đúng nhu cầu đào tạo nguồn nhân lực là bước đầu tiên và cũng là bước quan trọng nhất trong quá trình đào tạo đại lý thu của cơ quan

BHXH. Để tránh lãng phí trong đào tạo, cần tiến hành điều tra tổng thể trình độ và cần phải xác định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng.

Dựa vào yêu cầu của công việc , kết quả khai thác, phát triển đối tượng tham gia BHXH, BHYT của đại lý trong dài hạn là 1 năm, xác định trình độ và kỹ năng xử lý công việc của đại lý thu để xác định những nội dung cần đào tạo. Xác định rõ của khoảng cách trong thực hiện công việc khai thác, phát triển đối tượng tham gia với yêu cầu, tiêu chuẩn đối với đại lý thu. Từ đó giúp cơ quan BHXH nhìn nhận vấn đề chính xác hơn . Nếu mức độ ảnh hưởng của chênh lệch là đáng kể thì nhu cầu đào tạo thực sự tồn tại và cần có giải pháp phù hợp.

Xác định đúng phạm vi đào tạo, đáp ứng đúng những gì mà đại lý thu cần thì mới có khả năng bổ sung kịp thời cho họ những kiến thức và kỹ năng cần thiết xóa đi khoảng cách trong thực hiện công việc, từ đó nâng cao hiệu quả công tác đào tạo; đáp ứng đúng nhu cầu, đúng thời điểm, đúng mục đích đào tạo. Điều này góp phần nâng cao chất lượng hoạt động của đại lý thu BHXH, BHYT đáp ứng đúng công việc của cơ quan BHXH đối với đại lý thu. Như ở trên đã phân tích, việc xác định nhu cầu đào tạo đại lý thu còn mắc phải những thiếu sót, hạn chế. Do đó, khi thực hiện việc xác định nhu cầu đào tạo đại lý thu cần phải chú ý những điều cơ bản sau:

Nhu cầu đào tạo đại lý thu là những thái độ, kiến thức, kỹ năng nhất định mà đại lý thu cần đạt tới, cụ thể :

Đối với nhân viên đại lý thu BHXH, BHYT mới bao gồm các nội dung sau: Kiến thức chung về BHXH, BHYT ; trách nhiệm, quyền và nghĩa vụ của đại lý thu BHXH, BHYT; một số kỹ năng cơ bản cho công tác tuyên truyền vận động người dân tham gia BHXH, BHYT.

Đối với công tác đào tạo trong khi làm việc: Cần xem xét đại lý thu còn thiếu những kiến thức, kỹ năng gì, cần bổ sung kiến thức gì, kỹ năng gì để đáp ứng yêu cầu của công việc.

Đối với đào tạo cho mục tiêu phát triển hệ thống đại lý: Xác định xem mục tiêu phát triển của hệ thống đại lý thu trong từng giai đoạn cụ thể. Nhân viên đại lý thu cần phải đào tạo thêm những kiến thức và kỹ năng gì.

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 Hóc Môn và trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh

3.2.3 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.

Ngoài mức thù lao thì cần chú trọng phần phúc lợi cho các nhân sự ở đại lý thu. Phúc lợi là yếu tố quan trọng để duy trì nhân lực, làm cho nhân lực có muốn cống hiến, đóng góp hết sức mình cho công việc. Hơn nữa, mức phúc lợi tốt làm cho nhân sự gắn bó hơn với công việc và có động lực thúc đẩy, cải tiến cho công việc của mình thêm thuận lợi. Các chính sách phúc lợi cho nhân viên như: khám sức khỏe định kỳ mỗi năm, du lịch, tham quan kết hợp với đào tạo dành cho nhân viên, phúc lợi đặc biệt dành cho cá nhân có thành tích xuất sắc, nhân viên có thâm niên công tác,...

Hơn nữa, liên quan đến chính sách thù lao, thưởng theo thành tích nhân viên. Cần xây dựng quy chế, chính sách đánh giá hiệu quả công việc của nhân viên đại lý thu theo tỷ lệ % người tham gia bảo hiểm dựa số người trên địa bàn xã. Dựa trên kết quả đánh giá, mức thưởng cho nhân viên đại lý thu được quy định. Như vậy, sẽ làm động lực cho nhân viên đại lý thu tăng cường công

tác vận động, tuyên truyền, hỗ trợ người dân tham gia BHYT, nhằm đạt mục tiêu Đảng và Nhà nước đưa ra là BHYT toàn dân.

Hiện nay nhân viên đại lý thu đang làm việc kiêm nhiệm mức lương không cao tinh thần làm việc, thái độ và trách nhiệm chưa đạt hiệu quả, không thật sự nỗ lực trong việc tuyên truyền và khai thác người dân tham gia BHXH, BHYT. Chính vì vậy cần nghiên cứu đề đề xuất cụ thể bằng cách lập bảng khen thưởng cho số thu vượt chỉ tiêu kế hoạch năm, cụ thể tỷ lệ % trích thưởng cho số thu vượt chỉ tiêu theo từng tỷ lệ vượt, vượt chỉ tiêu 5% thì thưởng 0,01% trên số thu vượt; vượt trên 5% - 10% thì thưởng 0,02 % trên số thu vượt

3.2.4 Tăng cường các hoạt động nhằm nâng cao thể lực

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực không chỉ nâng cao về mặt trí lực, tâm lực mà còn phải nâng cao về mặt thể lực. Để nâng cao chất lượng về mặt thể lực ngoài việc nâng cao và đảm bảo thu nhập ổn định, chăm sóc sức khỏe và chăm lo đời sống cho các cán bộ ở các ĐLT là một việc hết sức quan trọng. Tổ chức giao lưu học hỏi giữa các cán bộ của các ĐLT, tổ chức các hoạt động thể dục thể thao, văn nghệ nâng cao sức khỏe và tăng cường tính gắn kết, giao lưu học hỏi giữa các nhân lực của ĐLT. Hỗ trợ kinh phí hoạt động cho các câu lạc bộ (văn nghệ, bóng đá, cầu lông,...). Tổ chức các chương trình văn nghệ giao lưu giữa các ĐLT và giữa các ĐLT và cơ quan BHXH Huyện hoặc với các cơ quan bên ngoài. Thực hiện các chương trình nghỉ mát, nghỉ dưỡng hoặc dã ngoại cho nhân viên ĐLT để tái tạo lại sức lao động, giảm căng thẳng mệt mỏi, cho nhân lực làm ĐLT. Đồng thời, thực hiện việc khám sức khỏe định kỳ hằng năm để kịp thời ngăn chặn và phòng chữa bệnh cho nhân viên làm ĐLT.

3.2.5 Ứng dụng công nghệ thông tin

Ứng dụng khoa học công nghệ thông tin là công cụ vô cùng quan trọng, cùng với việc ứng dụng các phần mềm trong công tác thu, cấp thẻ BHYT. Việc áp dụng phần mềm tại nơi tiếp nhận hồ sơ cho phép liên thông thông tin giữa các bộ phận, từng cán bộ và giữa ĐLT và BHXH Huyện Hóc Môn hoặc giữa các ĐLT với nhau.

Hơn nữa, việc ứng dụng công nghệ thông tin, tổng đài liên lạc giúp người dân có thể kiểm tra tính chính xác, minh bạch của các Đại lý thu, đảm bảo phòng tránh rủi ro khi tham gia BHYT ở các đại lý, làm cho người dân có lòng tin hơn vào các đại lý làm cho mạng lưới đại lý thu trên địa bàn được mở rộng và hoạt động hiệu quả.

Hiện nay, có sử dụng phần mềm TS24 vào ứng dụng vào công tác thu ở đại lý Thu. Tuy nhiên, hầu hết nhân sự của đại lý thu là nhân sự có tuổi, nên việc ứng dụng công nghệ gặp phải những khó khăn bất cập trong việc sử dụng và vận hành. Cần đào tạo thường xuyên và cải tiến ứng dụng để phù hợp với các đối tượng sử dụng, dễ hiểu, dễ dàng truy cập cũng như cách thức liên lạc nhanh chóng và nâng cao hiệu quả trong công việc, làm cho công việc thu BHYT ngày càng trở nên nhanh chóng, dễ thực hiện, nâng cao hiệu quả công việc của nhân viên ở đại lý thu, làm cho công tác thu đỡ mất nhiều thời gian, tạo được niềm tin của người dân và cạnh tranh được với các loại bảo hiểm khác.

Hiện nay, căn cứ vào công văn số 1147/BHXH-TST ngày 04/05/2022 của BHXH Việt Nam về việc kê khai số định danh cá nhân/thẻ CCCD khi nộp hồ sơ tham gia BHXH. Sử dụng CCCD để khám chữa bệnh mà không cần BHYT. Hoặc đăng ký đồng bộ với dữ liệu trên VssID để người tham gia có thể thuận tiện truy cập mã BHYT khám chữa bệnh mà không cần thẻ BHYT. Đồng thời người tham gia dễ dàng truy cập thông tin cá nhân, ngày hết hạn

BHYT... cũng như cơ quan BHXH, nhân viên đại lý thu có thể quản lý thông tin của người tham gia một cách nhanh chóng, xử lý kịp thời để có thể bảo vệ quyền lợi của người tham gia BHYT theo quy định pháp luật. Góp phần nâng cao mức độ kết nối giữa người tham gia và cán bộ BHYT, làm cho người tham gia cảm thấy yên tâm, hiểu rõ được quyền lợi của mình khi tham gia BHXH, BHYT

Ngoài ra, tận dụng sự bùng nổ của mạng xã hội: facebook, zalo,... thì phương thức liên lạc giữa người tham gia và đại lý thu được diễn ra nhanh chóng, dễ dàng và đối ứng, hỗ trợ kịp thời. Với sự hỗ trợ các phương thức liên lạc hiện đại như hiện nay, mức độ kết nối giữa cơ quan BHXH Huyện, nhân viên đại lý thu và người dân tham gia BHYT được nâng cao, góp phần nâng cao chất lượng nhân viên đại lý thu trong địa bàn huyện.

Hơn nữa, việc ứng dụng các phần mềm thanh toán trực tuyến giúp người tham gia BHYT tự nguyện tin tưởng vào sự minh bạch của ĐLT làm cho ĐLT trên địa bàn được mở rộng và hoạt động hiệu quả, giảm bớt các rủi ro khi thanh toán bằng tiền mặt.

3.2.6 Chuyên nghiệp hóa hoạt động đại lý thu tự nguyện BHYT tự nguyện

Sự kiêm nhiệm giữa công tác thu BHXH BHYT và công việc khác của nhân viên đại lý thu cũng là một trong số nguyên nhân làm hạn chế chất lượng của nhân viên đại lý thu. Muốn nâng cao chất lượng nhân viên phải cải thiện chính sách thù lao, thưởng thành tích, phúc lợi đi kèm thoả đáng, tạo điều kiện cho nhân viên đại lý thu xem công tác thu BHXH, BHYT là công việc chính, mang lại nguồn thu nhập ổn định cho các nhân viên đại lý thu, nhằm cải thiện sự kiêm nhiệm trong công việc hiện nay, làm cho các nhân viên đại lý thu tập trung vào công tác thu, có thời gian củng cố chuyên môn cũng như kỹ năng tuyên truyền với người dân tham gia BHXH, BHYT. Hơn nữa, sự kiêm nhiệm là một trong hạn chế lớn nhất trong công tác nâng cao

chất lượng nguồn nhân lực trên địa bàn xã hiện nay. Cần tăng cường trong công tác tuyển dụng, đào tạo nhằm tạo ra lực lượng nhân lực ngày càng chuyên nghiệp, có chuyên môn trong công tác tuyên truyền, vận động cho người dân tham gia BHYT. Do vậy, các cơ quan BHXH nói chung và BHXH huyện Hóc Môn nói riêng cần xây dựng, cơ cấu và phát triển ĐLT là các doanh nghiệp có quy mô hoạt động và phạm vi hoạt động lớn có chức năng là các dịch vụ thu hộ. Cần củng cố nhận thức về công tác thu BHXH, BHYT là công việc chính, mang lại thu nhập ổn định, nhân viên đại lý thu được tham gia đầy đủ các quyền lợi như nhân viên hành chính, từng bước khắc phục lại sự kiêm nhiệm trong công việc hiện nay, làm cho các đại lý thu nâng cao kiến thức chuyên môn cũng như kỹ năng tuyên truyền với người dân tham gia BHYT. Giải pháp này được thực hiện thành công sẽ nâng cao hiệu quả công việc của nhân viên đại lý thu BHYT tự nguyện trên địa bàn huyện Hóc Môn.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Tóm lại, dựa trên cơ sở lý luận ở chương I, thực trạng hiện tại của nguồn nhân lực và các hoạt động nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đang thực hiện ở địa bàn huyện Hóc Môn, theo phương hướng trong những năm tới của ban lãnh đạo BHXH huyện Hóc Môn, tác giả đã đưa ra một số giải pháp, kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ở các đại lý thu. Giám sát chất lượng nguồn nhân lực đầu vào từ khâu tuyển dụng, bồi dưỡng đào tạo chuyên môn nghiệp vụ thường xuyên đồng thời bồi dưỡng kỹ năng phục vụ công việc. Bên cạnh đó, thực hiện chính sách khuyến khích động viên như: thù lao theo thành tích, các chính sách phúc lợi kèm theo hoặc các hoạt động nâng cao thể lực như: khám sức khỏe định kỳ hoặc các hoạt động dã ngoại ngoài trời, hội thao...Tạo được môi trường làm việc năng động, linh hoạt cho các nhân viên đại lý thu yên tâm, tập trung và phát huy các thế mạnh của mình trong công tác thu BHYT.

KẾT LUẬN

BHYT còn có ý nghĩa trong chính sách an sinh xã hội của Đảng và Nhà nước, toàn dân tham gia BHYT sẽ góp phần vào sự phát triển bền vững của đất nước. Vì vậy, ngoài cơ quan BHXH thì vai trò của các đại lý thu là vô cùng quan trọng. Đại lý thu là người được cơ quan BHXH ủy quyền thực hiện công tác tuyên truyền, vận động người dân tham gia BHXH tự nguyện bà BHYT nên họ là cầu nối trung gian rất quan trọng giữa người dân và cơ quan BHXH. Không phải người dân nào cũng nhận thức được việc vì sao mình cần tham gia bảo hiểm xã hội tự nguyện, hay cần một cái thẻ BHYT để đi khám bệnh quyền lợi đó như thế nào, và họ cũng không biết số tiền đóng là bao nhiêu...? Trong khi hiện nay cũng có rất nhiều người muốn tham gia bảo hiểm xã hội tự nguyện, bảo hiểm y tế họ đều dựa vào đại lý và nhờ đại lý tư vấn mức đóng, phương thức đóng, giải đáp các thắc mắc, quyền lợi bảo hiểm, các khoản được chi trả khi có phát sinh xảy ra khám bảo hiểm.

Đại lý thu BHXH, BHYT giữ một vai trò vô cùng quan trọng trong việc khai thác, phát triển đối tượng tham gia bảo hiểm xã hội tự nguyện, bảo hiểm y tế đối với cơ quan bảo hiểm xã hội

Đại lý thu bảo hiểm được xem là một chủ thể đứng ra để thực hiện “*một giao dịch được ủy quyền*” nên công việc của đại lý mang tính chất độc lập cao và gắn liền với trách nhiệm cả hai phía người tham gia và phía cơ quan bảo hiểm trong quan hệ bảo hiểm. Việc phát triển thêm được người mới tham gia hay không phụ thuộc vào đại lý. Hình ảnh, tác phong làm việc, nội dung tuyên truyền, tư vấn của đại lý ảnh hưởng rất lớn đến hình ảnh của cơ quan bảo hiểm xã hội bởi vì người dân họ đánh giá cơ quan bảo hiểm xã hội thông qua các đại lý

Đại lý là người tiếp xúc trực tiếp với người tham gia bảo hiểm nên đại lý được người dân thường xuyên chia sẻ các ý kiến đánh giá trong quá trình

mà họ tham gia bảo hiểm, hay những mong muốn, nguyện vọng... Đại lý phản hồi các thông tin này cho cơ quan bảo hiểm xã hội để giúp nắm bắt thêm, hiểu thêm về nhu cầu cũng như tâm tư nguyện vọng của người tham gia, từ đó có định hướng để thiết kế lại, hoặc thiết kế kế hoạch khai thác, vận động người tham gia

Thông qua các hoạt động tuyên truyền, tư vấn của mình, đại lý thu bảo hiểm giúp người dân tham gia có những hiểu biết rõ ràng về lợi ích khi tham gia BHXH, BHYT nhằm mục tiêu đảm bảo an sinh xã hội, đảm bảo an toàn về tài chính và ổn định sản xuất kinh doanh nói riêng của người dân. Bằng các hoạt động của mình đại lý thu đng thực hiện một trách nhiệm cao cả của cộng đồng đó là giúp có được số đông người tham gia chế độ bảo hiểm xã, bảo hiểm y tế để hỗ trợ rủi ro cho số ít người tham gia không may gặp phải rủi ro , tổn thất.

Để đại lý thực hiện tốt chức năng nhiệm vụ của mình thì công tác đào tạo kiến thức, kỹ năng khai thác đối tượng tham gia BHXH, BHYT nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ làm đại lý giữ vai trò rất quan trọng đối với đại lý. Trong những năm qua BHXH huyện Hóc Môn đã rất chú trọng đến công tác đào tạo, phát triển đại lý để cung cấp những kiến thức kỹ năng cơ bản và đáp ứng yêu cầu công việc tuyên truyền, vận động khai thác đối tượng tham gia BHXH tự nguyện, BHYT.

Tin tưởng rằng, trong thời gian sắp tới đây kết quả nghiên cứu của đề tài “học viên đã phân tích dựa trên thực trạng của đại lý thu cũng như thực trạng chất lượng nguồn nhân lực của đại lý thu ở địa bàn Huyện Hóc Môn hiện nay đưa ra những nguyên nhân, hạn chế, trên cơ sở đó đưa ra một số biện pháp nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng nguồn nhân lực ở đại lý thu trên địa bàn huyện là một giải pháp quan trọng để BHXH huyện Hóc Môn hoàn thành kế hoạch phát triển đối tượng tham gia BHXH tự nguyện, BHYT một cách bền vững.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

- 1) Lê Thanh Hà (2009), *Giáo trình Quản trị nguồn nhân lực I*, NXBLao động - Xã hội, Hà Nội.
- 2) Nguyễn Hồng Liên (2015), “Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Bảo hiểm tỉnh Lạng Sơn”, *Luận văn thạc sỹ*, Trường ĐH Lao Động - Xã Hội.
- 3) Lê Thị Ngọc Anh (2019), “Nâng cao chất lượng đội ngũ viên chức của Bảo Hiểm Xã Hội Thành Phố Lào Cai”, *Luận văn thạc sỹ*, Đại học Lao động – Xã Hội
- 4) Phan Phước Thuận (2017), “Đào tạo nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại BHXH tỉnh Đắk Lắk” , *Luận văn thạc sỹ*.
- 5) Mai Quốc Chánh và Trần Xuân Cầu (2000), *Giáo trình Kinh tế Lao động*, NXB Lao động- Xã hội, Hà Nội.
- 6) BHXH Huyện Hóc Môn (2019-2021), Báo cáo bộ phận thu
- 7) BHXH Huyện Hóc Môn (2019-2021), Báo cáo tổng kết cuối năm doanh thu của đại lý thu
- 8) BHXH Huyện Hóc Môn (6 tháng đầu năm 2022), Báo cáo bộ phận thu
- 9) BHXH Huyện Hóc Môn (6 tháng đầu năm 2022), Báo cáo tổng kết cuối năm doanh thu của đại lý thu
- 10) Quyết định số 1155/QĐ –BHXH ngày 12/05/2022 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam về quản lý hoạt động của tổ chức dịch vụ thu BHXH, BHYT
- 11) Quyết định 542/QĐ-BHXH về ban hành mức chi thù lao cho tổ chức làm đại lý thu BHXH TN, BHYT.

12) http://vanban.bhxhtphcm.gov.vn/bitstream/BHXHTPHCM_123456789/1787/1/KTTN-CV%20%20%C4%91ao%20t%E1%BA%A1o%20Q3-2019.pdf

13) <http://tapchibaohiemxahoi.gov.vn/phat-trien-mang-luoi-dai-ly-chuyen-nghiep-kinh-nghiem-viet-nam-va-the-gioi-68104.html>

14) <https://baolaocai.vn/bai-viet/213075-nang-cao-chat-luong-hoat-dong-dai-ly-thu>

15) <https://baohatinh.vn/chinh-sach-xa-hoi/no-luc-xay-dung-dai-ly-thu-bhxh-chuyen-nghiep-hieu-qua/223772.html>

16) Tài liệu truyền thông về Bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế dành cho cán bộ Bảo hiểm xã hội làm công tác tuyên truyền