

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG - XÃ HỘI**

-----

**ĐOÀN MINH TUẤN**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CÔNG  
NGHỆ THÔNG TIN TẠI BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM**

**Chuyên ngành: Quản trị nhân lực**

**Mã số: 8340404**

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

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: TS. TRẦN NGỌC DIỄN**

**Hà Nội - 2021**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Khóa luận này là công trình nghiên cứu của cá nhân tôi, được thực hiện dưới sự hướng dẫn khoa học của **TS. Trần Ngọc Diễn**.

Các số liệu, những kết luận nghiên cứu được trình bày trong luận văn này là trung thực do cá nhân tôi khảo sát thu thập từ Bảo hiểm xã hội Việt Nam và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nghiên cứu nào khác.

Tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về lời cam đoan này.

**Học viên**

**Đoàn Minh Tuấn**

## LỜI CẢM ƠN

Trước hết, tác giả xin gửi lời cảm ơn đến Ban giám hiệu Nhà trường, các Thầy giáo, Cô giáo tại Trường Đại học Lao động – Xã Hội và các Thầy giáo, Cô giáo là giảng viên đã trang bị những kiến thức về lý luận và thực tiễn, đồng thời đã tạo điều kiện giúp đỡ, hướng dẫn, góp ý cho tác giả trong suốt quá trình học tập và nghiên cứu. Tác giả xin gửi lời cảm ơn sâu sắc nhất đến TS. Trần Ngọc Diễn đã trực tiếp hướng dẫn, chỉ bảo và tận tình giúp đỡ tác giả trong quá trình nghiên cứu và hoàn thành Luận văn

Xin chân thành cảm ơn tới Lãnh đạo ngành Bảo hiểm xã hội cùng toàn thể các đồng nghiệp thực hiện nhiệm vụ quản trị hệ thống Công nghệ thông tin tại Bảo hiểm xã hội Việt Nam đã tạo mọi điều kiện thuận lợi, giúp đỡ tác giả trong việc thu thập thông tin, số liệu trong quá trình nghiên cứu tại đơn vị.

Tác giả rất mong muốn nhận được sự góp ý, bổ sung của các Thầy giáo, Cô giáo, các nhà khoa học và các bạn bè đồng nghiệp quan tâm để tác giả tiếp tục hoàn thiện Luận văn.

***Trân trọng cảm ơn!***

Hà Nội, ngày      tháng      năm 2021

**Học viên**

**Đoàn Minh Tuấn**



## MỤC LỤC

|                                                                                                                                   |                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| LỜI CAM ĐOAN .....                                                                                                                | ii                                  |
| LỜI CẢM ƠN .....                                                                                                                  | iii                                 |
| DANH MỤC SƠ ĐỒ, BẢNG BIỂU .....                                                                                                   | ix                                  |
| LỜI MỞ ĐẦU .....                                                                                                                  | 2                                   |
| CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP CÔNG LẬP ..... | 9                                   |
| 1.1. Một số khái niệm cơ bản .....                                                                                                | 9                                   |
| 1.1.1. Nguồn nhân lực và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực .....                                                                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.1.2. Nguồn nhân lực công nghệ thông tin .....                                                                                   | 9                                   |
| 1.1.3. Đơn vị sự nghiệp công lập.....                                                                                             | 9                                   |
| 1.1.4. Nguồn nhân lực công nghệ thông tin trong đơn vị sự nghiệp công lập .                                                       | 11                                  |
| 1.1.5. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực Công nghệ thông tin trong đơn vị sự nghiệp công lập.....                                | 12                                  |
| 1.2. Đặc điểm nguồn nhân lực công nghệ thông tin trong đơn vị sự nghiệp công lập.....                                             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.2.1. Đặc điểm của ngành Công nghệ thông tin .....                                                                               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.2.2. Đặc điểm của nguồn nhân lực Công nghệ thông tin trong đơn vị sự nghiệp công lập.....                                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.3. Tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực công nghệ thông tin .....                                                        | 16                                  |
| 1.3.1. Căn cứ đánh giá chất lượng nhân lực công nghệ thông tin.....                                                               | 16                                  |
| 1.3.2. Tiêu chí đánh giá thể lực .....                                                                                            | 17                                  |
| 1.3.3. Tiêu chí đánh giá trí lực.....                                                                                             | 18                                  |
| 1.3.4. Tiêu chí đánh giá tâm lực .....                                                                                            | 21                                  |
| 1.3.5. Tiêu chí đánh giá chất lượng hoàn thành nhiệm vụ .....                                                                     | 23                                  |
| 1.4. Các hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực Công nghệ thông tin.....                                                          | 24                                  |
| 1.4.1. Tuyển dụng nhân lực công nghệ thông tin .....                                                                              | 24                                  |

|                                                                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1.4.2. Đào tạo nguồn nhân lực công nghệ thông tin.....                                                                 | 25        |
| 1.4.3. Chế độ đãi ngộ và thu hút nhân tài .....                                                                        | 28        |
| 1.4.4. Bố trí sử dụng và giữ nhân lực có chất lượng .....                                                              | 29        |
| 1.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến nâng cao chất lượng nguồn nhân lực Công nghệ thông tin .....                             | 16        |
| 1.5.1. Các yếu tố thuộc về môi trường bên ngoài.....                                                                   | 31        |
| 1.5.2. Các yếu tố thuộc về môi trường bên trong .....                                                                  | 33        |
| 1.6. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực công nghệ thông tin .....                                          | 36        |
| 1.6.1. Kinh nghiệm của thành phố Đà Nẵng .....                                                                         | 36        |
| 1.6.2. Kinh nghiệm của Bộ Tài chính.....                                                                               | 39        |
| 1.6.3. Bài học rút ra cho Bảo hiểm xã hội Việt Nam .....                                                               | 40        |
| <b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TẠI BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM .....</b>  | <b>43</b> |
| 2.1. Khái quát chung về Bảo hiểm xã hội Việt Nam.....                                                                  | 43        |
| 2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển.....                                                                         | 43        |
| 2.1.2. Đặc điểm cơ cấu bộ máy chuyên trách công nghệ thông tin tại Bảo hiểm xã hội Việt Nam.....                       | 45        |
| 2.1.3. Kết quả hoạt động của công tác công nghệ thông tin.....                                                         | 51        |
| 2.2. Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực công nghệ thông tin tại Bảo hiểm xã hội Việt Nam.....                        | 54        |
| 2.2.1. Thực trạng về thể lực.....                                                                                      | 54        |
| 2.3.2. Thực trạng về trí lực .....                                                                                     | 60        |
| 2.3.3. Thực trạng chất lượng và phẩm chất .....                                                                        | 64        |
| 2.3.4. Đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ.....                                                                        | 68        |
| 2.3. Thực trạng các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực công nghệ thông tin tại Bảo hiểm xã hội Việt Nam..... | 69        |
| 2.3.1. Tuyển dụng nhân lực công nghệ thông tin tại BHXH Việt Nam.....                                                  | 69        |
| 2.3.2. Đào tạo nguồn nhân lực công nghệ thông tin.....                                                                 | 71        |
| 2.3.3. Chế độ đãi ngộ và thu hút nhân tài.....                                                                         | 73        |

|                                                                                                                                                    |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 2.3.4. Bố trí sử dụng và giữ nhân lực có chất lượng .....                                                                                          | 77         |
| 2.4. Thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến nâng cao chất lượng cán bộ<br>CNTT tại Bảo hiểm xã hội Việt Nam.....                                      | 78         |
| 2.4.1. Các yếu tố thuộc về môi trường bên ngoài.....                                                                                               | 78         |
| 2.4.2. Các yếu tố thuộc về môi trường bên trong .....                                                                                              | 84         |
| 2.5. Đánh giá hoạt động phát triển nguồn nhân lực công nghệ thông tin ....                                                                         | 85         |
| 2.5.1. Những mặt đạt được .....                                                                                                                    | 85         |
| 2.5.2. Hạn chế và nguyên nhân.....                                                                                                                 | 86         |
| <b>CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN<br/>LỰC TẠI BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM .....</b>                                               | <b>91</b>  |
| 3.1. Quan điểm, định hướng, mục tiêu nâng cao chất lượng nguồn nhân lực<br>công nghệ thông tin tại Bảo hiểm xã hội Việt Nam giai đoạn 2021 - 2025. | 91         |
| 3.1.1. Quan điểm.....                                                                                                                              | 91         |
| 3.1.2. Định hướng.....                                                                                                                             | 93         |
| 3.1.3. Mục tiêu.....                                                                                                                               | 96         |
| 3.2. Một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực công nghệ thông<br>tin tại Bảo hiểm xã hội Việt Nam.....                                  | 96         |
| 3.2.1. Nâng cao chất lượng công tác tuyển dụng .....                                                                                               | 97         |
| 3.2.2. Nâng cao chất lượng công tác đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực ...                                                                          | 99         |
| 3.2.3. Chính sách đãi ngộ người lao động .....                                                                                                     | 102        |
| 3.2.4. Một số giải pháp khác.....                                                                                                                  | 103        |
| 3.3. Khuyến nghị với cơ quan cấp trên có thẩm quyền .....                                                                                          | 107        |
| <b>KẾT LUẬN .....</b>                                                                                                                              | <b>110</b> |
| <b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>                                                                                                           | <b>111</b> |

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

| Nội dung                  | Từ viết tắt |
|---------------------------|-------------|
| Bảo hiểm xã hội           | BHXH        |
| Bảo hiểm y tế             | BHYT        |
| Bảo hiểm thất nghiệp      | BHTN        |
| Công nghệ thông tin       | CNTT        |
| Đơn vị sự nghiệp công lập | ĐVSN        |
| Người sử dụng             | NSD         |
| Nguồn nhân lực            | NNL         |
| Người lao động            | NLĐ         |
| Hệ thống                  | HT          |
| Thủ tục hành chính        | TTHC        |



## **DANH MỤC SƠ ĐỒ, BẢNG BIỂU**

### **Danh mục sơ đồ - biểu đồ**

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| Sơ đồ 2.1: Mô hình bộ máy tổ chức của Bảo hiểm xã hội Việt Nam ..... | 44 |
| Sơ đồ 2.2: Mô hình bộ máy tổ chức công nghệ thông tin .....          | 51 |
| Sơ đồ 2.3: Quy trình tuyển dụng .....                                | 70 |

### **Danh mục bảng**

|                                                                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Bảng 2.1. Cơ cấu nguồn nhân lực công nghệ thông tin theo độ tuổi và giới tính tại BHXH Việt Nam ( giai đoạn 2018-2020) ..... | 54 |
| Biểu đồ 2.2. Cơ cấu nhân lực CNTT ngành BHXH theo giới tính (2018-2021) .....                                                | 55 |
| Biểu đồ 2.3. Cơ cấu nhân lực CNTT theo độ tuổi (2018-2021) .....                                                             | 56 |
| Bảng 2.4. Tình trạng sức khỏe của cán bộ CNTT (giai đoạn 2018 -2020) .....                                                   | 58 |
| Biểu đồ 2.5. Cơ cấu phân loại sức khỏe của cán bộ CNTT (2018-2020) .....                                                     | 59 |
| Bảng 2.6: Trình độ chuyên môn của đội ngũ CNTT Bảo hiểm xã hội Việt Nam (giai đoạn 2018-2020) .....                          | 60 |
| Bảng 2.7. Tổng hợp các chuyên ngành đào tạo của đội ngũ CNTT .....                                                           | 61 |
| Biểu đồ 2.8. Cơ cấu nhóm ngành đào tạo .....                                                                                 | 62 |
| Bảng 2.9. Kết quả tự đánh giá về các kỹ năng làm việc của bản thân .....                                                     | 63 |
| Bảng 2.10: Đánh giá môi trường làm việc tại cơ quan .....                                                                    | 64 |
| Bảng 2.11. Kết quả đánh giá phẩm chất chính trị, đạo đức công vụ .....                                                       | 66 |
| Bảng 2.12. Mức độ nhận thức và sẵn sàng đáp ứng về sự thay đổi công việc trong tương lai .....                               | 67 |
| Bảng 2.13. Kết quả đánh giá mức độ hoàn thành công việc .....                                                                | 68 |

## LỜI MỞ ĐẦU

### 1. Lý do chọn đề tài

Ngày nay, với sự phát triển của công nghệ thông tin, nền kinh tế bước vào thời kì công nghệ số và nền kinh tế tri thức, chính vì vậy nguồn nhân lực công nghệ thông tin chất lượng cao đặc biệt trở nên quan trọng với mỗi tổ chức. Thực tiễn đòi hỏi nguồn nhân lực công nghệ thông tin trong các tổ chức, doanh nghiệp phải có cả sức khỏe về thể chất lẫn trình độ chuyên môn công nghệ thông tin cao, có quản lý được hệ thống công nghệ thông tin ngày càng phức tạp theo sự phát triển của thế giới.

Từ năm 2015 đến nay tại Bảo hiểm xã hội Việt Nam đã triển khai các hệ thống công nghệ thông tin tiên tiến nhằm thực hiện mục tiêu cải cách thủ tục hành chính, giảm số lần, thời gian doanh nghiệp, cơ quan nhà nước với cơ quan BHXH theo tinh thần Nghị quyết số 19/NQ-CP ngày 18/3/2014 của Chính phủ về nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia và ý kiến chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại thông báo số 288/TB-VPCP ngày 25/7/2014 của Văn phòng Chính phủ (trong đó yêu cầu BHXH Việt Nam giảm 1/3 số lần và 50% số giờ thực hiện các thủ tục hành chính, BHXH đã bám sát chỉ đạo của Chính phủ, tập trung tối đa nguồn lực, áp dụng CNTT để đẩy mạnh và nâng tầm công tác cải cách hành chính cả về quy mô và chất lượng). Để đảm bảo việc quản lý và vận hành hệ thống Công nghệ thông tin đó, Bảo hiểm xã hội Việt Nam rất cần nguồn nhân lực công nghệ thông tin có đủ trình độ, sức khỏe và tâm lực để đáp ứng nhu cầu công việc. Do đó, việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực công nghệ thông tin đang là nhiệm vụ quan trọng hàng đầu trong thời gian tới của Bảo hiểm xã hội Việt Nam. Chính vì vậy, đề tài **“Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực công nghệ thông tin tại Bảo hiểm xã hội Việt Nam”** có ý nghĩa lý luận và thực tiễn thiết thực.

## 2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài

Trong những năm gần đây, do yêu cầu từ thực tiễn công tác, nên vấn đề nâng cao chất lượng cán bộ, CCVC luôn được các ngành, viện nghiên cứu quan tâm, nghiên cứu với nhiều góc độ khác nhau. Trong số đó, đáng chú ý nhất một số công trình nghiên cứu như:

- Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Nhà nước mã số KX.03.10/11-15 của tác giả Lưu Đức Hải (2015) *“Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao đáp ứng yêu cầu chuyển đổi mô hình tăng trưởng ở nước ta hiện nay”*, thuộc Chương trình *“Nghiên cứu khoa học phát triển văn hóa, con người và nguồn nhân lực”*. Đề tài đã đạt được thành tựu đáng ghi nhận và chỉ ra những điểm mới nổi bật như: Thống nhất được khái niệm nguồn nhân lực chất lượng cao và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao; khẳng định nguồn nhân lực chất lượng cao là khâu đột phá trong đột phá về nhân lực của Đảng; đưa ra được bộ chỉ tiêu đánh giá nguồn nhân lực chất lượng cao; xây dựng được bộ dữ liệu thống kê về nguồn nhân lực chất lượng cao của Việt Nam; sử dụng bộ chỉ tiêu để đánh giá bức tranh nguồn nhân lực chất lượng cao của Việt Nam từ năm 2006; chỉ ra những bất cập trong chính sách phát triển nhân lực của Việt Nam...

- Đề tài nghiên cứu khoa học cấp bộ của tác giả Nguyễn Minh Thảo nguyên Phó Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam (2013) *“Xây dựng khung chương trình và biên soạn giáo trình Đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ cho các nhóm cán bộ, công chức ngành bảo hiểm xã hội Việt Nam”*. Đây là công trình nghiên cứu khoa học đầu tiên viết về nội dung đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ cho các nhóm cán bộ, công chức trong ngành BHXH. Đề tài có nội dung chính là lập khung chương trình đào tạo, bồi dưỡng cho 03 nhóm đối tượng: nhóm cán bộ, viên chức mới vào Ngành; nhóm cán bộ, viên chức thừa hành nghiệp vụ BHXH, giám định BHYT; nhóm cán bộ quản lý. Đề tài là một nghiên cứu rất cần thiết, có tính thực tiễn; phù hợp với từng cán bộ, CCVC; các nội dung đào tạo đáp ứng được nghiệp vụ của các đối tượng theo vị trí việc làm; bộ giáo trình biên soạn được đánh giá là tương đối công phu và chất lượng. Tuy nhiên, Đề tài chỉ nghiên cứu chuyên sâu

về một trong các nội dung của nâng cao chất lượng cán bộ, công chức của ngành BHXH Việt Nam mà chưa nghiên cứu các nội dung như: quy hoạch, tuyển dụng, bố trí sử dụng và các chính sách đãi ngộ cho CCVC tại cơ quan BHXH Việt Nam.

- Bài trả lời phỏng vấn của ông Lê Hùng Sơn nguyên Vụ trưởng Tổ chức cán bộ (BHXH Việt Nam) với tựa đề “*Chuẩn hóa nguồn nhân lực ngành BHXH: Đáp ứng yêu cầu đổi mới*” do tác giả Văn Mẫn biên soạn, được đăng tại <http://baobaohiemxahoi.com.vn> ngày 27/11/2015. Bài viết đã đăng tải đặc điểm quy mô nhân sự của ngành BHXH, nhu cầu nhân lực của ngành BHXH để đáp ứng việc phục vụ số người tham gia BHXH, BHYT ngày càng mở rộng, đối tượng hưởng chính sách ngày càng tăng nhanh và đã đưa ra được một số chiến lược phát triển nguồn nhân lực của toàn ngành BHXH. Bài trả lời đã khẳng định việc phát triển nguồn nhân lực ngành BHXH là nhiệm vụ của các cấp, các ngành và toàn xã hội, nhất là phải có tính chiến lược lâu dài như: Đẩy mạnh công tác đào tạo, bồi dưỡng CCVC; có cơ chế đánh giá, quy hoạch, bổ nhiệm cán bộ quản lý các cấp một cách khoa học, hợp lý; tiền lương, tiền thưởng và các khoản thu nhập chính đáng làm đòn bẩy, kích thích tăng năng suất, chất lượng, hiệu quả lao động... Như vậy, bài viết mới chỉ đưa ra một số chiến lược mang tầm vĩ mô của ngành BHXH mà chưa có giải pháp cụ thể nhằm nâng cao chất lượng CCVC.

- Bài viết của tác giả Trịnh Việt Tiến với tựa đề “Phát triển nhân lực khu vực công đáp ứng yêu cầu cuộc cách mạng công nghiệp 4.0” được đăng tại <https://tapchicongthuong.vn> ngày 30/3/2020. Bài viết tập trung bàn về chính sách phát triển nhân lực khu vực công là đội ngũ công chức, viên chức làm việc trong các cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập. Trong bài viết cũng đặc biệt nhấn mạnh vấn đề phát triển nhân lực khu vực công đáp ứng phát triển cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 là nhiệm vụ thiết yếu, cấp bách và là một trong ba đột phá về phát triển kinh tế - xã hội của cả nước.

Như vậy, đã có rất nhiều công trình nghiên cứu về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong các tổ chức, doanh nghiệp. Điều này cho thấy tầm quan trọng của nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong các tổ chức. Tuy nhiên, đề tài **“Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực công nghệ thông tin tại Bảo hiểm xã hội Việt Nam”** không trùng lặp với bất cứ công trình nào trước đây.

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

*Mục đích nghiên cứu:*

Đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực công nghệ thông tin tại Bảo hiểm xã hội Việt Nam trong thời gian tới.

*Nhiệm vụ nghiên cứu:*

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực công nghệ thông tin của tổ chức.
- Phân tích, đánh giá thực trạng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực công nghệ thông tin tại Bảo hiểm xã hội Việt Nam, chỉ ra những thành công, những hạn chế và nguyên nhân.
- Luận giải phương hướng, giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực công nghệ thông tin tại Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

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

#### **4.1. Đối tượng nghiên cứu**

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là nâng cao chất lượng nguồn nhân lực công nghệ thông tin của tổ chức.

#### **4.2. Phạm vi nghiên cứu**

*Về không gian:* Đề tài nghiên cứu nâng cao chất lượng nguồn nhân lực công nghệ thông tin tại Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

*Về phạm vi nội dung:* Nguồn nhân lực Công nghệ thông tin của Bảo hiểm xã hội Việt Nam bao gồm nguồn nhân lực phát triển ứng dụng công nghệ thông tin; nguồn nhân lực quản trị cho hệ thống thiết bị công nghệ thông tin, nguồn nhân lực cho đào tạo hệ thống công nghệ thông tin và nguồn nhân lực sử dụng công nghệ thông tin. Trong phạm vi luận văn tác giả tập trung nghiên cứu vào

nguồn nhân lực phát triển ứng dụng công nghệ thông tin; nguồn nhân lực quản trị cho hệ thống thiết bị công nghệ thông tin tại Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

*Về thời gian:* Đề tài nghiên cứu thực trạng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực công nghệ thông tin tại Bảo hiểm xã hội Việt Nam giai đoạn 2018 – 2020 và đề xuất phương hướng, giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực công nghệ thông tin tại Bảo hiểm xã hội Việt Nam giai đoạn 2021 – 2025.

## **5. Phương pháp nghiên cứu**

Để nghiên cứu đề tài này, tác giả sử dụng các phương pháp nghiên cứu sau:

### **- Nhóm phương pháp nghiên cứu lý luận**

Sử dụng các phương pháp phân tích, tổng hợp, hệ thống hoá, khái quát hoá các tài liệu lý luận liên quan đến đề tài như: được thực hiện với cách tiếp cận các văn kiện, nghị quyết, chỉ thị của Đảng Cộng sản Việt Nam, văn bản pháp luật của Nhà nước, quy chế, quy định của Bộ Nội vụ, Ngành BHXH; Luật Viên chức và các giáo trình, sách tham khảo, tài liệu về khoa học quản lý; các công trình nghiên cứu, báo khoa học có liên quan đến đề tài đã được công bố; hệ thống dữ liệu thứ cấp bằng các tài liệu tham khảo, số liệu thông tin thực tế thu thập điều tra xã hội học tại Trung tâm Công nghệ thông tin và Phòng Công nghệ thông tin tại Bảo hiểm xã hội các Tỉnh/Thành phố.

### **- Nhóm phương pháp nghiên cứu thực tiễn**

+ Phương pháp điều tra: Khảo sát bằng phiếu điều tra về những nội dung liên quan đến đề tài là viên chức làm công tác Công nghệ thông tin tại Trung tâm Công nghệ thông tin và Phòng Công nghệ thông tin tại Bảo hiểm xã hội các địa phương (303 phiếu hợp lệ); Phiếu khảo sát đối với cán bộ quản lý công tác Công nghệ thông tin 70 phiếu ( Trung tâm Công nghệ thông tin 07 phiếu, mỗi Phòng Công nghệ thông tin tại Bảo hiểm xã hội Tỉnh/Thành phố 01 phiếu), tổng cộng 403 phiếu. Phiếu điều tra vừa được thực hiện gửi online tới người trả lời và vừa được thực hiện bằng phát phiếu tới từng người được điều tra.

### **+ Phương pháp quan sát: Quan sát các hoạt động thực hiện nghiệp vụ, bồi**

dưỡng, tuyển dụng, đào tạo thi đua... của đội ngũ cán bộ CNTT tại BHXH Việt Nam, theo dõi thực hiện nội dung đánh giá kết quả thực hiện, tìm hiểu chất lượng cán bộ CNTT.

+ Phỏng vấn sâu: Xin ý kiến các chuyên gia có trình độ cao và có kinh nghiệm về công tác CNTT, quản lý nhân lực để xác định tính cần thiết, tính khả thi của biện pháp đề xuất.

+ Phương pháp hỗ trợ: Sử dụng phương pháp toán thống kê để phân tích, xử lý các thông tin, số liệu thu được từ các phương pháp cụ thể. Tổng hợp xử lý số liệu, trên cơ sở những số liệu học viên thu thập được trong quá trình điều tra khảo sát bằng bảng hỏi để đảm bảo tính chính xác. Ngoài ra, học viên còn sử dụng kết hợp phương pháp thống kê, khái quát thực tiễn, phương pháp phân tích định lượng, định tính, suy luận logic, diễn giải, quy nạp trong quá trình phân tích và đánh giá thực hiện chính sách. Các phương pháp thống kê, phân tích tổng hợp, so sánh, dự báo... để tiến hành xử lý, đánh giá các dữ liệu, các thông tin thu thập được thông qua các phần mềm excel. Qua đó đưa ra các nhận định, đề xuất các giải pháp nhằm tìm ra điểm mạnh điểm yếu về chất lượng nhân lực CNTT tại BHXH Việt Nam.

## **6. Những đóng góp mới của luận văn**

- Luận văn góp phần hệ thống hóa về lý luận về chất lượng và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực công nghệ thông tin trong các đơn vị sự nghiệp công lập nói chung.

- Từ những phân tích, đánh giá thực trạng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực công nghệ thông tin, luận văn đề xuất một số giải pháp cụ thể để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực công nghệ thông tin tại Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

- Luận văn là tài liệu tham khảo, giúp cho lãnh đạo Bảo hiểm xã hội Việt Nam đưa ra những chính sách, chế độ đánh giá vị trí việc làm trong công tác quản lý hệ thống Công nghệ thông góp phần nâng cao chất lượng và hoạt động của cán bộ Công nghệ thông tin.

## **7. Kết cấu của khóa luận**

Ngoài lời mở đầu, kết luận, phụ lục, danh mục tài liệu tham khảo, Luận văn được trình bày gồm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận và thực tiễn nâng cao nguồn nhân lực công nghệ thông tin trong đơn vị sự nghiệp công lập

Chương 2: Thực trạng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực công nghệ thông tin tại Bảo hiểm xã hội Việt Nam

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực công nghệ thông tin tại Bảo hiểm xã hội Việt Nam



# **CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP CÔNG LẬP**

## **1.1. Một số khái niệm cơ bản**

### *1.1.1. Đơn vị sự nghiệp công lập*

Đơn vị sự nghiệp công lập chính là các tổ chức do cơ quan có thẩm quyền của Nhà nước, tổ chức chính trị, chính trị – xã hội thành lập theo quy định của pháp luật có tư cách pháp nhân, cung cấp các dịch vụ công, phục vụ quản lý nhà nước trong các lĩnh vực như giáo dục, đào tạo, y tế, nghiên cứu khoa học, văn hóa, thể dục thể thao, lao động – thương binh và xã hội, thông tin truyền thông và các lĩnh vực sự nghiệp khác được pháp luật quy định.

Là tổ chức do cơ quan có thẩm quyền của Nhà nước, tổ chức chính trị, tổ chức chính trị – xã hội thành lập theo quy định của pháp luật, có tư cách pháp nhân, cung cấp dịch vụ công, phục vụ quản lý nhà nước trong các lĩnh vực như giáo dục, đào tạo, y tế, nghiên cứu khoa học, văn hóa, thể dục thể thao, du lịch, lao động – thương binh và xã hội, thông tin truyền thông và các lĩnh vực sự nghiệp khác được pháp luật quy định.

Đơn vị sự nghiệp công lập bao gồm:

- Đơn vị sự nghiệp công lập được giao quyền tự chủ hoàn toàn về việc thực hiện các nhiệm vụ, tài chính, tổ chức bộ máy, nhân sự.
- Đơn vị sự nghiệp công lập chưa được giao quyền tự chủ hoàn toàn về việc thực hiện các nhiệm vụ, tài chính, tổ chức về bộ máy, nhân sự.

### *1.1.2. Nguồn nhân lực công nghệ thông tin*

Có nhiều khái niệm khác nhau về nguồn nhân lực CNTT. Theo Hiệp hội CNTT Mỹ : nhân lực CNTT là lực lượng lao động thực hiện công việc như nghiên cứu, thiết kế, phân tích, ứng dụng, hỗ trợ và quản lý hệ thống thông tin dựa trên các máy tính đặc biệt là những ứng dụng phần mềm và phần cứng máy tính.

Tại Quyết định số 05/2007/QĐ-BTTTT ngày 26/10/2007 của Bộ TTTT phê duyệt Quy hoạch phát triển nguồn nhân lực CNTT Việt Nam đến năm 2022 xác định nguồn nhân lực CNTT bao gồm nhân lực làm việc trong các doanh nghiệp viễn thông, doanh nghiệp công nghiệp CNTT, nhân lực cho ứng dụng CNTT nhân lực cho đào tạo CNTT, điện tử, viễn thông và người dân sử dụng các ứng dụng CNTT.

Cũng tại quyết định này Bộ TTTT chia nguồn nhân lực CNTT bao gồm:

- Nhân lực làm việc trong các doanh nghiệp viễn thông, doanh nghiệp công nghiệp công nghệ thông tin;
- Nhân lực cho ứng dụng công nghệ thông tin;
- Nhân lực cho đào tạo công nghệ thông tin, điện tử, viễn thông và người dân sử dụng các ứng dụng công nghệ thông tin.

Nguồn nhân lực CNTT là một bộ phận cấu thành nguồn nhân lực KH&CN, vì vậy cũng có thể được phân loại như sau:

Phân loại theo trình độ kỹ năng, gồm hai loại chính:

- Nhân lực phần cứng.
- Nhân lực phần mềm.

Phân loại theo trình độ đào tạo, bao gồm:

- Tin học văn phòng (chứng chỉ A,B,C).
- Trung cấp, kỹ thuật viên CNTT, Lập trình viên CNTT (chứng chỉ)
- Cao đẳng CNTT
- Đại học CNTT
- Sau đại học CNTT.

Phân loại nguồn nhân lực CNTT theo tính chuyên nghiệp, bao gồm:

- Nhân lực chuyên ngành CNTT: Lực lượng nhân lực có bằng cấp chuyên môn về CNTT.
- Nhân lực CNTT không chuyên: Lực lượng nhân lực có trình độ kỹ năng thực tế tương đương thường xuyên tham gia vào hoạt động CNTT, nhưng không có bằng cấp về CNTT. Không được đào tạo chuyên ngành CNTT, chỉ được đào

tạo bổ sung hoặc tự đào tạo để sử dụng CNTT phục vụ công tác chuyên môn nghiệp vụ của mình.

### *1.1.3. Nguồn nhân lực công nghệ thông tin trong đơn vị sự nghiệp công lập*

Nguồn nhân lực công nghệ thông tin trong đơn vị sự nghiệp công lập là nguồn nhân lực làm việc trong lĩnh vực công nghệ thông tin: nhân lực cho phát triển ứng dụng công nghệ thông tin; nhân lực quản trị cho hệ thống thiết bị công nghệ thông tin (Trong đó có thiết bị công nghệ thông tin, mạng viễn thông), nhân lực cho đào tạo công nghệ thông tin và nhân lực sử dụng công nghệ thông tin. Nguồn nhân lực này là yếu tố then chốt có ý nghĩa quyết định đối với việc ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin.

- Nhân lực phát triển ứng dụng CNTT (bao gồm mọi lao động xây dựng lên hệ thống CNTT):

+ Thực hiện các công việc xây dựng hạ tầng phần cứng và điện tử;

+ Thực hiện các công việc xây dựng phần mềm và nội dung thông tin số;

- Nhân lực quản trị hệ thống CNTT (bao gồm mọi lao động làm việc nhằm duy trì, ổn định hệ thống CNTT):

+ Thực hiện các công việc duy trì, bảo đảm an toàn hạ tầng phần cứng và điện tử;

+ Thực hiện các công việc duy trì, cập nhật, chỉnh sửa phần mềm và nội dung thông tin số;

- Nhân lực đào tạo về CNTT bao gồm:

+ Thực hiện hướng dẫn các nhân lực sử dụng hệ thống phần cứng và điện tử;

+ Thực hiện hướng dẫn các nhân lực sử dụng hệ thống phần mềm và nội dung thông tin số;

- Nhân lực sử dụng CNTT: Toàn bộ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động sử dụng hệ thống phần cứng, phần mềm để giải quyết công việc được giao.

#### *1.1.4. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực Công nghệ thông tin trong đơn vị sự nghiệp công lập*

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực công nghệ thông tin là tổng thể các hoạt động nhằm xây dựng lực lượng lao động công nghệ thông tin đủ về số lượng, đảm bảo về chất lượng đáp ứng yêu cầu của tổ chức nói riêng và phát triển về kinh tế - xã hội của đất nước nói chung thông qua các chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước.

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực CNTT là tổng thể các hình thức, phương pháp, chính sách và biện pháp của các nhà quản lý, nhất là các nhà hoạch định nhân sự nhằm nâng cao cả về số lượng và chất lượng với cơ cấu hợp lý, đồng thời phân bổ, sử dụng và phát huy có hiệu quả nguồn nhân lực CNTT không chỉ để đáp ứng nhu cầu hiện tại mà còn chuẩn bị đáp ứng cho nhu cầu phát triển của ngành CNTT trong tương lai. Phát triển nguồn nhân lực CNTT chính là việc đảm bảo đủ nhân lực CNTT phục vụ nhu cầu phát triển và ứng dụng CNTT, phục vụ công cuộc xây dựng kinh tế tri thức và xã hội thông tin, sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập kinh tế quốc tế của đất nước.

### **1.2. Nội dung nâng cao chất lượng cán bộ công nghệ thông tin**

#### **1.2.1. Nâng cao thể lực**

Sức khỏe thể lực ngày nay không chỉ được hiểu là tình trạng không có bệnh tật, mà còn là sự hoàn thiện về mặt thể chất lẫn tinh thần. NLĐ có sức khỏe tốt có thể mang lại năng suất lao động cao nhờ sự bền bỉ, dẻo dai. Do vậy, công tác chăm sóc sức khỏe cho mỗi cán bộ CNTT là một nhiệm vụ cơ bản để nâng cao chất lượng nhân lực đội ngũ cán bộ CNTT, tạo điều kiện để phát huy có hiệu quả tiềm năng đối với mỗi cán bộ CNTT, với một số biện pháp như:

- Định kỳ tổ chức khám bệnh (06 tháng/ 01lần);
- Đảm bảo tiêu chuẩn môi trường, điều kiện làm việc theo quy định;
- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền nâng cao nhận thức bảo vệ sức khỏe của mỗi cán bộ CNTT thông qua tập huấn về an toàn lao động, an toàn thực phẩm, phát động phong trào liên tục rèn luyện thể dục, thể thao tăng cường thể

lực, thể chất...

### **1.2.2. Nâng cao trí lực**

Trí lực ngày càng đóng vai trò quyết định trọng sự phát triển của nhân lực CNTT nói riêng và người lao động nói chung. Thể lực sẽ tạo một lợi thế để sức mạnh trí tuệ có thể phát huy hết khả năng của mỗi cán bộ CNTT. Việc nâng cao trí lực cán bộ CNTT gồm nhiều nội dung khác nhau, cơ bản gồm: tuyển dụng và bố trí nhân lực; đào tạo, bồi dưỡng; kèm cặp nhân lực CNTT:

#### **1.2.2.1. Tuyển dụng nhân lực CNTT**

Tuyển dụng nhân lực là quá trình cơ quan, tổ chức tuyển dụng thu hút, nghiên cứu, sàng lọc để tìm ra người đó có đủ tiêu chuẩn và điều kiện phẩm chất, năng lực thích hợp cho các vị trí mà cơ quan, tổ chức tuyển dụng còn trống. Do vậy khi công tác tuyển dụng tốt tổ chức sẽ được bổ sung thêm NNL tốt thì tổ chức sẽ hoạt động đạt kết quả cao và ngược lại.

Thông qua công tác tuyển dụng lựa chọn được nhân lực CNTT đủ về số lượng, hợp lý về cơ cấu cũng như đạt và vượt các tiêu yêu cầu tiêu chuẩn về chuyên môn, vị trí công tác cũng làm nâng cao chất lượng nguồn lực cán bộ CNTT của Ngành. Tuy nhiên tuyển dụng cần phải đảm bảo sự hợp lý và phù hợp để sử dụng có hiệu quả tối đa đối với nguồn nhân lực CNTT hiện có và mới tuyển dụng.

- Phù hợp yêu cầu phát triển và quản lý hệ thống CNTT của BHXH Việt Nam.
- Cơ cấu ngạch bậc: cán bộ CNTT giữ ngạch chuyên viên trở lên.
- Cơ cấu về ngành nghề đào tạo: Phải đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ phát triển và quản lý hệ thống CNTT của ngành.

Để làm tăng hiệu quả của quá trình tuyển dụng thì cần làm tốt hai khâu thu hút, tìm kiếm và tuyển chọn nhân lực cán bộ CNTT, để đáp ứng những tiêu chí cao hơn có nhiều kỹ năng khác ngoài kiến thức chuyên môn như: khả năng giao tiếp, khả năng làm việc nhóm, kỹ năng báo cáo ...

#### **1.2.2.2. Bố trí nhân lực CNTT**

Việc bố trí nhân lực đúng người, đúng việc sẽ giúp nhân lực CNTT thể phát huy hết được năng lực, sở trường, hăng say nhiệt tình, có ý thức trách nhiệm với công việc, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, khuyến khích tinh thần học hỏi, tích lũy kinh nghiệm, góp phần nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ CNTT, tạo nên bầu không khí tâm lý lành mạnh tốt đẹp trong tập thể.

Để có cơ sở cho việc tuyển dụng cán bộ CNTT của cơ quan BHXH đủ về số lượng, có cơ cấu hợp lý; đồng thời là cơ sở cho việc bố trí đúng người, đúng việc đối với từng vị trí việc đảm bảo góp phần nâng cao chất lượng cán bộ CNTT. Bên cạnh đó, công tác điều động, luân chuyển, đề bạt, bổ nhiệm hợp lý góp phần tạo môi trường thuận lợi cán bộ CNTT cho phát huy được năng lực, sở trường và ý thức trách nhiệm để họ có thể hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, khắc phục được tình trạng nơi thừa, nơi thiếu.

*1.2.2.3. Đào tạo và bồi dưỡng nhân lực CNTT:* Nâng cao trí lực cũng chính là việc nâng cao trình độ văn hóa, kỹ năng và kiến thức chuyên môn, kinh nghiệm của mỗi cán bộ CNTT.

Trình độ văn hóa và các kiến thức chuyên môn mà mỗi cán bộ CNTT có được phần lớn thông qua đào tạo, bồi dưỡng. Trong đó, đào tạo là quá trình truyền thụ, tiếp nhận có hệ thống những tri thức, kỹ năng theo quy định của từng cấp học, bậc học; bồi dưỡng là hoạt động trang bị, cập nhật, nâng cao kiến thức, kỹ năng làm việc. Lực lượng cán bộ CNTT bao gồm từ nhiều đối tượng ở các mức độ khác nhau, do vậy có các hình thức đào tạo, bồi dưỡng, cụ thể như:

- Đào tạo, bồi dưỡng theo chuẩn ngạch bậc (viên chức mới tuyển dụng, chuyên ngành; cán sự, chuyên viên, chuyên viên chính) nhằm trang bị kiến thức kỹ năng theo chương trình quy định ngạch viên chức BHXH.

- Đào tạo, bồi dưỡng theo vị trí việc làm của nhân lực CNTT nhằm trang bị, cập nhật kiến thức kỹ năng, phương pháp cần thiết để làm tốt nhiệm vụ được giao.

### **1.2.3. Nâng cao phẩm chất (tâm lực)**

Ngày nay thể lực và trí lực là điều kiện cần cho lợi thế của nguồn nhân lực thì điều kiện đủ còn phải có chính là phẩm chất, nhân cách con người. Bởi thể

lực cũng như trí lực chỉ có thể tạo ra sức mạnh thúc đẩy nguồn nhân lực khi đó là những con người có phẩm chất đạo đức, nhân cách tốt. Do vậy, phát triển nhân lực CNTT ngoài việc chú trọng quan tâm nâng cao thể lực và trí lực của cán bộ CNTT, cho tổ chức và cộng đồng, cần phải coi trọng xây dựng đạo đức, nhân cách, lý tưởng.

Để kích thích cán bộ CNTT tích cực làm việc nhằm nâng cao năng suất, nâng cao chất lượng hiệu quả làm việc, có thể sử dụng các biện pháp tạo động lực cho viên chức BHXH nói chung và từng cán bộ CNTT nói riêng:

- Chế độ tiền lương, phụ cấp phù hợp với đặc thù CNTT.
- Có cơ chế khen thưởng, kỷ luật khách quan, công bằng, minh bạch.
- Xây dựng một môi trường làm việc lành mạnh, tốt đẹp trong từng cá nhân, tập thể và trong toàn cơ quan BHXH làm cho cán bộ CNTT gắn bó với tổ chức, yêu ngành, yêu nghề; thường xuyên quan tâm đúng lúc đúng chỗ kịp thời khen thưởng khích lệ khi bản thân cán bộ hoặc người thân có việc hiếu, hỷ cũng như khi hoạn nạn (ốm đau, thai sản...).

#### ***1.2.4. Đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ***

Đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của nhân lực là một công việc cần thiết và rất quan trọng của tổ chức nhằm đánh giá, nhận biết nhân lực có năng lực hay không, để đưa ra những quyết định nhân sự đúng đắn. Cán bộ CNTT là viên chức ngành BHXH do vậy việc đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ để đảm bảo cho việc đánh giá được hiệu quả của việc sử dụng nhân lực cần phải tuân thủ theo Luật viên chức và theo tiêu chí cụ thể.

- Tiêu chí chung về đánh giá, xếp loại chất lượng viên chức gồm: Chính trị tư tưởng, đạo đức, lối sống, tác phong, lề lối làm việc, ý thức tổ chức kỷ luật;
- Mức độ hoàn thành nhiệm vụ theo hợp đồng làm việc đã ký kết, theo kế hoạch đề ra hoặc theo công việc cụ thể được giao;
- Tiêu chí về việc hoàn thành nhiệm vụ của đơn vị hoặc lĩnh vực công tác được giao phụ trách (chỉ áp dụng với viên chức lãnh đạo);
- Tiêu chí về mức độ hoàn thành của đơn vị thuộc thẩm quyền phụ trách,

quản lý trực tiếp.

Thực hiện tốt công tác đánh giá, lựa chọn sử dụng đúng cán bộ CNTT theo tiêu chuẩn vị trí làm việc là điều kiện để cán bộ CNTT phát huy năng lực đóng góp vào việc nâng cao chất lượng nhân lực CNTT của ngành BHXH; góp phần ngăn chặn đẩy lùi tình trạng suy thoái về tư tưởng đạo đức. Cần đánh giá với chu kỳ ngắn hơn (tháng, quý) để kịp thời nắm bắt, điều chỉnh phân công hợp lý khuyến khích tích cực, sự hăng hái và nâng cao tinh thần trách nhiệm góp phần nâng cao chất lượng nhân lực CNTT.

### **1.3. Tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực công nghệ thông tin**

#### *1.3.1. Căn cứ đánh giá chất lượng nhân lực công nghệ thông tin*

Để có cơ sở cho việc hoạch định, đánh giá phát triển và sử dụng có hiệu quả nguồn nhân lực công nghệ thông tin, một vấn đề quan trọng là phải xuất phát từ đặc điểm của nhân lực công nghệ thông tin ngành BHXH đảm bảo những tiêu chí đánh giá theo quy định của nhà nước. Cán bộ CNTT phải tuân thủ các tiêu chuẩn của viên chức theo quy định của pháp luật, như sau:

- Viên chức là công dân Việt Nam được tuyển dụng theo vị trí việc làm, làm việc tại đơn vị sự nghiệp công lập theo chế độ hợp đồng làm việc, hưởng lương từ quỹ lương của đơn vị sự nghiệp công lập theo quy định của pháp luật.

*(Điều 2 Luật Viên chức 2010)*

- Viên chức phải có đạo đức chuẩn mực về nhận thức và hành vi phù hợp với đặc thù của từng lĩnh vực hoạt động nghề nghiệp; các chuẩn mực xử sự của viên chức trong thi hành nhiệm vụ và trong quan hệ xã hội được công khai để nhân dân giám sát việc chấp hành.

- Viên chức được lựa chọn phải có đủ sức khỏe, phẩm chất, trình độ và năng lực vào làm hoạt động nghề nghiệp việc thực hiện công việc hoặc nhiệm vụ có yêu cầu về trình độ, năng lực, kỹ năng chuyên môn, nghiệp vụ theo quy định Luật Viên chức và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Bên cạnh đó cán bộ CNTT phải đáp ứng với quy định trình độ chuyên môn theo vị trí việc làm để phát huy đầy đủ được vai trò tương ứng của vị trí



việc làm trong việc xác định biên chế. Cán bộ CNTT thường được giao theo các nhiệm vụ chính, cơ bản của công việc và ước tính thời gian dành cho mỗi nhiệm vụ. Tùy vào khả năng chuyên môn, mức độ hoàn thành, chất lượng thời gian của các nhiệm vụ chính, mỗi cán bộ CNTT sẽ được giao phối hợp tham gia các thực hiện nhiệm vụ khác của đơn vị để nâng cao khả năng chuyên môn cũng như kỹ năng nghiệp vụ.

### 1.3.2. Tiêu chí đánh giá thể lực

Ngày nay trí lực ngày càng đóng vai trò quyết định phát triển NNL, song trí tuệ chỉ phát huy được lợi thế trên một con người có nền thể lực mạnh khỏe. Thể lực hay sức khỏe không chỉ được hiểu là tình trạng không có bệnh tật, mà còn là sự hoàn thiện về mặt thể chất lẫn tinh thần. Sức khỏe cơ thể là sự cường tráng, năng lực lao động chân tay. Sức khỏe tinh thần là sự dẻo dai của hoạt động thần kinh, niềm tin và ý chí, khả năng vận động của trí lực trong những điều kiện khác nhau và trong những thử thách hết sức khó khăn và khắc nghiệt; là biểu hiện nếp sống lành mạnh, văn minh, có đạo đức. Cơ sở của sức mạnh tinh thần là sự thăng bằng và hài hoà trong hoạt động tinh thần giữa lý trí và tình cảm...

Theo định nghĩa của Tổ chức Y tế thế giới WHO: *“Sức khỏe là một trạng thái thoải mái về thể chất, tinh thần và xã hội, chứ không chỉ là không có bệnh hay thương tật”* và được khẳng định tại Điểm 1, Bản Tuyên ngôn Alma-Ata năm 1978. Tình trạng sức khỏe được phản ánh bằng một hệ thống chỉ tiêu sau: Chiều cao trung bình (m), cân nặng (kg), bệnh mãn tính, bệnh nghề nghiệp... Như vậy một con người khỏe mạnh là người không có bệnh tật về thể chất và tinh thần minh mẫn.

Đối với nhân lực CNTT được phân loại sức khỏe Quyết định số 1613/BYT-QĐ ngày 15/08/1997 của Bộ Y tế về “Tiêu chuẩn phân loại sức khỏe để khám tuyển, khám định kỳ” cho người lao động.

Việc khám tiêu chuẩn theo yêu cầu thì NLĐ phải được kiểm tra 13 hạng mục để phân loại sức khỏe. Sau khi tiến hành khám và kiểm tra tình trạng sức

khỏe, căn cứ vào sự phân loại các chỉ số phân loại sức khỏe theo quy định (QĐ 1613/1997/QĐ-BYT ngày 15/8/1997 của Bộ Y tế về “Tiêu chuẩn phân loại sức khỏe để khám tuyển, khám định kỳ” cho người lao động), người khám sức khỏe sẽ ghi nhận kết quả phân loại như sau:

Loại I: Cả 13 chỉ số đều đạt loại I, xếp loại rất khỏe

Loại II: Chỉ cần có 1 chỉ số thấp nhất ở loại II, xếp loại khỏe

Loại III: Chỉ cần có 1 chỉ số thấp nhất ở loại III, xếp loại trung bình

Loại IV: Chỉ cần có 1 chỉ số thấp nhất ở loại IV, xếp loại yếu

Loại V: Chỉ cần có 1 chỉ số thấp nhất ở loại V, xếp loại rất yếu.

### 1.3.3. Tiêu chí đánh giá trí lực

Một số tiêu chí thể hiện kiến thức của cán bộ CNTT như sau:

- *Trình độ học vấn*: là tiêu chí về trí thức để viên chức có thể tiếp thu chuyên môn, nghiệp vụ, khoa học kỹ thuật. Trình độ học vấn của viên chức có được nhờ học tập ở các trường phổ thông từ bậc tiểu học đến phổ thông trung học ở các trường chính quy và các trường ngoài công lập. Trình độ học vấn cũng có được khi viên chức tự học mà không qua trường lớp.

Trình độ học vấn của viên chức được đánh giá theo các tiêu chí: trình độ văn hóa theo các bậc: Trung cấp, cao đẳng, đại học, cao học...; trình độ ngoại ngữ; tin học; trình độ trung cấp - chính trị và khả năng tiếp thu kiến thức trong quá trình được đào tạo.

- *Trình độ chuyên môn, nghiệp vụ*: Trình độ chuyên môn được hiểu là những kiến thức chuyên sâu về một lĩnh vực được biểu hiện qua các cấp độ: Sơ cấp, trung cấp, Cao đẳng, đại học... Các kiến thức này được trang bị theo một ngành nhất định (ngành CNTT, Điện tử viễn thông, Hệ thống thông tin, Luật, kinh tế,...) và được ghi nhận qua hệ thống bằng cấp: Sau đại học, Đại học, Cao đẳng... Trình độ chuyên môn viên chức là một chỉ tiêu rất quan trọng để đánh giá chất lượng>NNL, đó là điều kiện, khả năng tiếp thu và vận dụng kiến thức vào thực tiễn để thực thi nhiệm vụ; đồng thời, làm cơ sở để bố trí, sắp xếp cho mỗi cán bộ CNTT làm những vị trí công việc phù hợp, tạo hiệu quả công tác cao

nhất. Đối với cán bộ CNTT đều yêu cầu tốt nghiệp cao đẳng trở lên với chuyên ngành CNTT, Điện tử viễn thông, hệ thống thông tin và được bổ nhiệm vào ngạch Cán sự tương đương; chuyên ngành khác (chuyên ngành kế toán, kinh tế, luật ...) với trình độ cử nhân đại học trở lên, bổ nhiệm ngạch chuyên viên hoặc tương đương theo quy định Luật Viên chức. Khi đánh giá trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của NNL trong cơ quan, tổ chức người ta thường đánh giá theo tiêu chí phản ánh trình độ của NNL như:

+Số lượng cán bộ, viên chức đã qua đào tạo.

+Cơ cấu trình độ được đào tạo

+Cấp đào tạo,...

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

- *Trình độ lý luận chính trị*: Trình độ lý luận chính trị là cơ sở xác định lập trường quan điểm của cán bộ, viên chức, NLD nói chung. Trình độ lý luận chính trị sẽ giúp viên chức có được lập trường, quan điểm đúng đắn trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

- *Kỹ năng chuyên môn*: cán bộ CNTT phải có các kỹ năng chuyên môn, nghiệp vụ để thực hiện các công việc của một viên chức; có khả năng vận dụng các kỹ năng chuyên môn phù hợp với sự đa dạng, phức tạp của nhiệm vụ được giao (kỹ năng lập kế hoạch, nội dung kiểm soát; kỹ năng thu thập, phân tích thông tin, lập báo cáo...) để đưa ra các đề xuất kiến nghị về những nội dung đã thực hiện, hoặc đưa ra ý kiến chuyên môn khi cần thiết và các kỹ năng bổ trợ cần thiết khác phục vụ cho công việc.

Mỗi vị trí của cán bộ CNTT cần phải có khả năng sử dụng chuyên môn và các phương tiện công nghệ thực hiện hoàn thành trách nhiệm vị trí việc làm ngoài đạt các tiêu chuẩn (trình độ, chuyên môn) theo quy định đối với từng ngạch viên chức:

- Cán bộ CNTT thực hiện nhiệm vụ đảm bảo vận hành thiết bị và an toàn cho hệ thống CNTT thì phải có khả năng:

- + Nhận biết, lựa chọn và sử dụng các thiết bị phần cứng và ứng dụng phần mềm để nhận diện, xử lý dữ liệu, thông tin số trong giải quyết vấn đề;
- + Bảo vệ các thiết bị, nội dung, dữ liệu cá nhân và quyền riêng tư trong môi trường số. Bảo vệ sức khỏe và tinh thần. Nhận thức về tác động của công nghệ số đối với hạnh phúc xã hội và hòa nhập xã hội. Nhận thức về ảnh hưởng của công nghệ số và việc sử dụng chúng đối với môi trường.

- Cán bộ CNTT thực hiện nhiệm vụ khai thác thông tin dữ liệu: Nhận diện được nhu cầu thông tin của cá nhân; triển khai các chiến lược tìm tin, định vị và truy cập được thông tin; đánh giá các nguồn tin và nội dung của chúng; lưu trữ, quản lý và tổ chức thông tin; sử dụng thông tin phù hợp với đạo đức và pháp luật.

- Cán bộ CNTT thực hiện phát triển phần mềm và nội dung số: Tạo lập và biên tập nội dung số. Chuyển đổi, kết hợp thông tin và nội dung số vào vốn tri thức sẵn có. Hiểu rõ về hệ thống giấy phép và bản quyền liên quan đến quá trình sáng tạo nội dung số.

- Cán bộ CNTT thực hiện việc đào tạo, hướng dẫn sử dụng hệ thống CNTT: có trình độ trong việc hướng dẫn và đào tạo; hiểu biết sâu rộng về nội dung hệ thống CNTT cần hướng dẫn sử dụng.

- *Kinh nghiệm làm việc*: Kinh nghiệm làm việc là thước đo khả năng thực tế của mỗi cán bộ CNTT trong giải quyết công việc phát sinh trong công việc chuyên môn (thể hiện qua: thâm niên công tác, nhu cầu và thói quen vận dụng

tổng hợp tri thức và kỹ năng). Cán bộ CNTT có kinh nghiệm làm việc có khả năng giải quyết công việc nhanh chóng và hiệu quả hơn cán bộ CNTT ít kinh nghiệm, nhất là khi gặp những tình huống khó khăn, phức tạp.

Tóm lại, trí lực được xem là yếu tố quan trọng hàng đầu của nguồn lực, là yếu tố đóng góp vai trò quyết định trong sự phát triển của ngành BHXH. Trên thực tế cho thấy phần lớn ở những BHXH tỉnh, thành phố sở hữu nguồn lực cán bộ CNTT có trình độ chuyên môn cao thì ở đó phát triển nhanh mạnh và hoạt động hiệu quả. Tuy nhiên để đạt được kết quả cao trong công tác vận hành hệ thống CNTT tại BHXH tỉnh, thành phố cần phải tận dụng phát huy hết tiềm năng trong khai thác và sử dụng của từng nhân lực CNTT chất lượng, nếu không sẽ không đạt hiệu quả tốt như mong muốn.

#### *1.3.4. Tiêu chí đánh giá tâm lực*

Tâm lực là phẩm chất đạo đức, nhân cách và tinh thần của mỗi cán bộ viên chức. Bên cạnh đó phản ánh nhân cách, thẩm mỹ, quan điểm sống, thể hiện nét văn hóa của người lao động. Trong mối quan hệ tương tác với các yếu tố cấu thành nhân lực CNTT, trình độ phát triển nhân cách, đạo đức đóng vai trò quan trọng, vì nó đem lại cho viên chức có khả năng thực hiện tốt hơn không chỉ với công việc được giao mà còn với chức năng xã hội và là cơ sở tâm lý cho việc nâng cao năng lực sáng tạo của họ trong lao động.

Đối với cán bộ CNTT tiêu chí đánh giá tâm lực của NNL bao gồm ba phẩm chất cơ bản gồm: Thái độ, tác phong tại môi trường làm việc; Phẩm chất chính trị đạo đức công vụ; Phẩm chất sẵn sàng đáp ứng với sự thay đổi của công việc

- *Thái độ, tác phong làm việc* là thể hiện sự tập trung làm việc, sự tận tâm với công việc, tinh thần trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao với những biểu hiện cụ thể như: Sự miệt mài, say sưa làm việc hàng ngày, sự chủ động đi sâu nghiên cứu, học tập nâng cao trình độ, khả năng, kinh nghiệm công tác, có tinh thần trách nhiệm hợp tác và sự hiểu biết trong công tác, có tinh thần chủ động

làm việc, có ý thức về thời gian làm việc và kỷ luật lao động, tiếp thu ý kiến, đoàn kết với đồng nghiệp...

- *Phẩm chất chính trị, đạo đức công vụ đối:* Có quan điểm, lập trường chính trị vững vàng, hiểu biết về đường lối, quan điểm chính trị, về nền tảng tư tưởng chính trị của Đảng, sự hiểu biết và tin tưởng vào mục đích, lý tưởng, đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, có bản lĩnh và kiên định trong công việc được giao. Thích ứng với sự thay đổi năng động, sáng tạo trong công việc, phục vụ lợi ích chung của cơ quan, đơn vị. Không ngừng nâng cao tự hoàn thiện, tự quản lý, đánh giá kết quả công việc của bản thân theo tiêu chuẩn chính trị.

Đạo đức công vụ là hệ thống các chuẩn mực, quy tắc, nguyên tắc nhằm điều chỉnh thái độ, hành vi, cách ứng xử trong hoạt động công vụ. Đạo đức công vụ gắn liền với những giá trị chuẩn mực đạo đức chung của xã hội; đồng thời là đạo đức nghề nghiệp đặc biệt - thực thi công vụ của viên chức. Do đó, nó gắn chặt với quyền lợi, nghĩa vụ, trách nhiệm, những điều viên chức được làm và không được làm; cách ứng xử khi thực thi công vụ do pháp luật quy định.

- *Phẩm chất sẵn sàng đáp ứng với sự thay đổi.* Thế giới đang thay đổi nhanh chóng, và không có tổ chức, cá nhân nào thành công khi cứ đứng yên một chỗ trong thời gian dài. Vậy thay đổi dịch vụ mới, cách thức làm việc mới có nghĩa là NLĐ cần liên tục học hỏi những kỹ năng mới, và thích ứng với những thay đổi liên tục ở nơi làm việc. Bởi vì thay đổi cách thức làm việc chính là để hỗ trợ những viên chức bị ảnh hưởng bởi sự thay đổi trong quá trình thực thi nhiệm vụ. Với sự hỗ trợ này, viên chức có thể chủ động thực hiện những thay đổi dễ dàng và ít khi bị rối hơn trong thực thi công việc mới. Thay đổi sẽ thuận lợi khi:

+ Mỗi cán bộ CNTT nhận thấy sự thay đổi đang xảy ra với mình và đồng thời thấy rằng họ là một phần giá trị trong tương lai của tổ chức.

+ Đặc biệt cán bộ CNTT đang được hưởng lợi từ tình trạng hiện tại – sẽ thấy rằng họ có thể sẽ được gia tăng những lợi ích đó nếu sự thay đổi xảy ra.

### 1.3.5. Tiêu chí đánh giá chất lượng hoàn thành nhiệm vụ

Cán bộ CNTT là viên chức ngành BHXH trong quá trình làm việc sẽ được tiến hành đánh giá xếp loại viên chức hoàn thành tốt nhiệm vụ hay không. Viên chức theo định kỳ sẽ được thực hiện đánh giá, mục đích của đánh giá viên chức nhằm để làm căn cứ tiếp tục bố trí, sử dụng, bổ nhiệm, miễn nhiệm, đào tạo, bồi dưỡng, khen thưởng, kỷ luật và thực hiện chế độ, chính sách đối với viên chức. Theo đó việc đánh giá viên chức (viên chức không giữ chức vụ quản lý, viên chức giữ chức vụ quản lý) được xem xét đánh giá được toàn diện các mặt về cả công việc và đạo đức như của viên chức được đánh giá như sau:

- + Kết quả thực hiện công việc hoặc nhiệm vụ theo hợp đồng làm việc đã ký kết;
- + Việc thực hiện quy định về đạo đức nghề nghiệp;
- + Tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ nhân dân, tinh thần hợp tác với đồng nghiệp và việc thực hiện quy tắc ứng xử của viên chức;
- + Việc thực hiện các nghĩa vụ khác của viên chức.

Bên cạnh đó việc đánh giá công khai chất lượng hoàn thành nhiệm vụ ứng với mỗi vị trí chủ yếu phản ánh thông qua số lượng nhiệm vụ được giao, số kết quả công việc tạo ra và giá trị % hoàn thành:

- + Theo khối lượng công việc: Vị trí việc làm đảm nhiệm hoặc kiêm nhiệm;
- + Theo tính chất, nội dung công việc: Vị trí việc làm lãnh đạo, quản lý; nghiệp vụ chuyên ngành; hỗ trợ, phục vụ; nghiệp vụ chuyên môn.

Việc kết hợp giữa đánh giá tiêu chí viên chức và theo vị trí việc làm là cơ sở đánh giá phân loại thành các mức độ xếp loại chất lượng viên chức

- Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ
- Hoàn thành tốt nhiệm vụ
- Hoàn thành nhiệm vụ
- Không hoàn thành nhiệm vụ.

## **1.4. Các hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực Công nghệ thông tin**

### *1.4.1. Tuyển dụng nhân lực CNTT trong đơn vị sự nghiệp công lập*

Tuyển dụng nhân lực CNTT là nền tảng, là cơ sở để ngành BHXH có thể thực hiện tốt chức năng, nhiệm vụ do Chính phủ giao. Do đó, yêu cầu đối với cá nhân được tuyển dụng làm về CNTT phải đảm bảo về số lượng và chất lượng, với cơ cấu hợp lý phải bao gồm: Phẩm chất, tư cách đạo đức; trình độ; năng lực làm việc. Tuyển dụng nhân lực CNTT là tác động để nâng cao chất lượng CNTT khi:

*Thứ nhất*, phải tuyển dụng được nhân lực CNTT có sức khỏe tốt (từ loại III trở lên), cơ cấu nhóm tuổi hợp lý: nhân lực kế thừa giúp cho nhân lực CNTT có đủ thể lực thực hiện chuyên môn cường độ cao, chịu đựng được áp lực phát sinh trong công việc với nhiều tình huống đòi hỏi sự tỉnh táo cả về mặt thể lực và trí lực.

*Thứ hai*, tuyển dụng nhân lực CNTT phải đáp ứng tất cả các yêu cầu về trí lực phù hợp vị trí việc làm của vị trí đảm nhiệm hơn nữa có thể lựa chọn được cá nhân có chuyên môn, kỹ năng vượt yêu cầu so với vị trí cần tuyển dụng.

*Thứ ba*, phải lựa chọn được nhân lực CNTT có phẩm chất tốt (ý thức kỷ luật, đạo đức, tinh thần trách nhiệm, phối hợp trong công việc, thích ứng cao trong công việc...) là một nghề có nhiều cám dỗ mang tính vật chất, quyền lợi.

Ba yếu tố trên luôn song song tồn tại cho nên quy trình tuyển dụng phải được thực hiện hết sức chặt chẽ để có thể thu hút được NLD có đảm bảo sức khỏe, trí lực và phẩm chất. Hoạt động tuyển dụng sẽ tác động hơn nữa nâng cao chất lượng nhân lực ngành BHXH khi thu hút được nhân tài. Như vậy, hoạt động tuyển dụng sẽ tác động tới việc nâng cao thể lực, trí lực cũng như phẩm chất của nguồn nhân lực CNTT.

Để hoạt động tuyển dụng nhân lực CNTT thực sự có hiệu quả trong việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực CNTT thì cần phải đảm bảo nguyên tắc như:



+ Nguyên tắc công tác viên chức phải đặt dưới sự lãnh đạo thống nhất của ĐCSVN.

+ Nguyên tắc công khai, bình đẳng đảm bảo tất cả nội dung thực hiện đúng quy định của pháp luật.

+ Nguyên tắc ưu tiên đảm bảo việc trân quý tài năng thực sự, thành tích hoạt động thực tế và phải lập được công trạng. Bảo đảm được tính công bằng, khách quan, khuyến khích người lao động tận tâm với công vụ, hạn chế tính quan liêu, tùy tiện, cảm tính cá nhân, gia đình chủ nghĩa...

+ Nguyên tắc dựa vào việc để tìm người là nguyên tắc vô cùng quan trọng trong việc tuyển chọn, sử dụng nguồn nhân lực CNTT một cách có hiệu quả và tăng cường hiệu lực quản lý của Nhà nước. Có tính kế thừa và đảm bảo cơ cấu về nhân lực và yêu cầu về chất lượng.

Tuyển chọn đúng người đáp ứng yêu cầu của vị trí việc làm sẽ tạo điều kiện cho người trúng tuyển phát huy được năng lực của bản thân đồng thời hoàn thành tốt các công việc, nhiệm vụ được giao. Từ đó, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực CNTT và hiệu quả hoạt động của ngành BHXH.

#### 1.4.2. Đào tạo nguồn nhân lực công nghệ thông tin

##### ➤ **Đào tạo**

Đào tạo, bồi dưỡng là yêu cầu tất yếu, một nhân tố quyết định sự phát triển nhân lực CNTT và nâng cao hiệu quả hoạt động của tổ chức. Đào tạo, bồi dưỡng không chỉ nâng cao năng lực công tác cho cán bộ, công chức hiện tại mà chính là đáp ứng các yêu cầu về nhân lực trong tương lai của tổ chức.

Quy trình đào tạo nguồn nhân lực:

- Xác định nhu cầu đào tạo :

Xác định những khoảng trống giữa các kiến thức, kỹ năng cần để thực thi công việc (hiện tại và tương lai) so với kiến thức kỹ năng nhân viên đang có. Xác định nhu cầu đào tạo nhằm trả lời các câu hỏi chính như: Những kiến thức, kỹ năng cần thiết cho vị trí công việc? Những kiến thức, kỹ năng cần thiết mà cán bộ, công chức hiện có? Những kiến thức, kỹ năng còn thiếu của cán bộ,

công chức đối với vị trí công việc? Làm cách nào để xác định đúng những thiếu hụt đó? Những khóa học nào cần tổ chức để khắc phục những thiếu hụt về kiến thức, kỹ năng cho cán bộ, công chức?

- Xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng:

Kế hoạch đào tạo bao gồm các nội dung: Các mục tiêu của chương trình đào tạo (các mục tiêu phải cụ thể và có khả năng đo lường được); Nội dung cụ thể của chương trình đào tạo; Thứ tự giảng dạy và tài liệu hướng dẫn; Ai thực hiện đào tạo, thời gian, chi phí; Hình thức, phương pháp đào tạo; Chính sách môi trường sau đào tạo.

- Tổ chức thực hiện kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng:

Căn cứ vào kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng và danh sách cán bộ, nhân viên sẽ được đào tạo, bồi dưỡng, thời gian của các khóa học, bộ phận quản lý nhân sự sẽ lựa chọn và đề xuất cử cán bộ đi học để thủ trưởng đơn vị phê duyệt theo hình thức thích hợp.

Để nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng và rút ra những bài học cho việc tiếp tục đào tạo, bồi dưỡng việc đánh giá kết quả đào tạo, bồi dưỡng có tầm quan trọng đặc biệt. Phạm vi đánh giá kết quả các khóa đào tạo, bồi dưỡng bao gồm: Đánh giá trực tiếp chất lượng của khóa đào tạo, bồi dưỡng và đánh giá hiệu quả sau khóa đào tạo, bồi dưỡng.

### ➤ ***Hướng dẫn trực tiếp trong quá trình thực hiện công việc***

Ngoài quy trình đào tạo nên trên việc hướng dẫn trực tiếp trong quá trình thực hiện công việc giữa các cá nhân với mục đích xây dựng năng lực, kỹ năng, kiến thức và sự tự tin của những người tham gia. Đây là một mối quan hệ nhằm cung cấp lời khuyên, định hướng về sự nghiệp cũng như cuộc sống của người tham gia. Người hướng dẫn và người được hướng dẫn mặc dù có thể không có mối quan hệ một cách tự nhiên, thì trong bối cảnh phát triển nguồn nhân lực hoặc nâng cao năng lực, nhưng vẫn có thể thúc đẩy mối quan theo cách có tổ chức và được một cơ chế chính thức hỗ trợ. Đây là hệ thống hỗ trợ nhằm nâng cao năng lực, khuyến khích và, trong một số trường hợp, truyền cảm hứng cho

các cá nhân trong việc xác định mục tiêu, lập kế hoạch làm thế nào để đạt được các mục tiêu đó đồng thời hỗ trợ họ tiến tới đạt được các mục tiêu đề ra. Đó có thể là phương pháp xác định các vấn đề cụ thể và nhận sự hỗ trợ để giải quyết các vấn đề này. Các bên tham gia phải cùng tham gia đối thoại, trao đổi, tích cực và hướng đến vấn đề hay mục tiêu cụ thể. Hướng dẫn khác với các môi quan hệ khác bởi nó liên quan tới sự nghiệp của một người và nó chú trọng vào sự phát triển và lớn mạnh. Cách tiếp cận phổ biến trong công tác nhân sự là xây dựng và triển khai chương trình hướng dẫn nhằm xây dựng năng lực và giúp các nhân viên thể hiện được tối đa khả năng của mình. Phương pháp này được luôn được các nhà quản lý công nhận là một trong những phương pháp hiệu quả để phát triển nhóm các nhà lãnh đạo trong tương lai. Với mục tiêu để phát triển và học hỏi, con người cũng cần phải chia sẻ và truyền đạt cho nhau. Lợi ích của việc hướng dẫn trực tiếp trong quá trình thực hiện công việc:

- + Vượt qua các tình huống khó khăn. Thông qua chương trình hướng dẫn và cùng với sự hỗ trợ của người hướng dẫn, các cá nhân hoặc tổ chức có thể khắc phục các điểm yếu của mình một cách đúng đắn và thiết lập mục tiêu và có giải pháp để nâng cao hiệu quả công việc

- + Xác định NNL tiềm năng đồng thời khuyến khích và hỗ trợ các cá nhân có khả năng kế cận. Do vậy tổ chức có tầm nhìn chiến lược dài hạn sẽ nhận diện các NNL tiềm năng và hỗ trợ họ phát triển sự nghiệp. Đây là cách hiệu quả để giữ chân các NNL trẻ tài năng đồng thời truyền đạt cho họ các kỹ năng lãnh đạo.

- + Giúp người được hướng dẫn xác định những điểm mạnh hay điểm yếu từ đó giúp họ xây dựng sự tự tin. Bằng cách lắng nghe về kinh nghiệm của người khác, người được hướng dẫn có thể tự liên hệ với kinh nghiệm của bản thân và đặt mình vào hoàn cảnh đó.

- + Giúp xây dựng, nâng cao các kỹ năng hoặc kiến thức có được đồng thời hỗ trợ chương trình đào tạo đó bằng việc đưa ra các hướng dẫn để áp dụng các kiến thức, kỹ năng có được vào thực tế.

+ Giúp chuyển thông điệp khẳng định từ cơ quan tổ chức đến người lao động nếu việc hướng dẫn đạt kết quả tốt đó là: đánh giá cao, muốn NLD phát triển và học hỏi ở vị trí đang đảm nhiệm và có thể làm việc để phát huy hết tiềm năng của mình. Điều này sẽ khiến nhân viên chú tâm vào công việc và sẽ làm giảm khả năng chuyển việc. Hơn nữa nó tạo ra không khí và môi trường làm việc rất tích cực bởi vì các mối quan hệ giữa các cá nhân được tăng cường. Hướng dẫn không chỉ là chia sẻ kiến thức - mà còn là cách để khuyến khích và trao quyền.

Trong môi trường làm việc, bên cạnh đào tạo, thì NLD cũng cần phải được huấn luyện và hướng dẫn thường xuyên. Đây là một quá trình để NLD gia tăng năng lực chuyên môn và các kỹ năng cần thiết để đối mặt với thử thách trong công việc. Quá trình này có thể thực hiện từ một người có kinh nghiệm hoặc trực tiếp từ người quản lý giúp NLD phát triển sự nghiệp, cải thiện bản thân quý trọng, nâng cao năng suất. Việc kèm cặp cần phải được các đơn vị tổ chức đảm bảo thực hiện thường xuyên và có tính liên tục để đạt hiệu quả tốt nhất. Việc hướng dẫn là một nghệ thuật hỗ trợ cho hoạt động, quá trình học tập và phát triển của một người khác. Hướng dẫn trực tiếp là một cách hiệu quả để truyền kinh nghiệm xuất sắc cho những người trẻ tuổi. Hơn nữa, lợi ích của quá trình này mang lại hai mặt: làm giàu kinh nghiệm của NLD và nâng cao trình độ, kỹ năng nghề nghiệp của người kèm cặp. Đây là một sự tiếp thu có giá trị đối với tổ chức đơn vị, bởi với sự lớn mạnh của NNL càng nâng cao hiệu quả hoạt động chính mình.

#### *1.4.3. Chế độ đãi ngộ và thu hút nhân tài Công nghệ thông tin*

##### **➤ Chế độ đãi ngộ**

Đãi ngộ đối nguồn nhân lực công nghệ thông tin trong đơn vị sự nghiệp công lập được thực hiện theo hệ thống chính sách đãi ngộ của Nhà nước đối với cán bộ, công chức, viên chức cũng bao gồm được thực hiện qua hai hình thức cơ bản là là đãi ngộ vật chất và đãi ngộ tinh thần như tiền lương, tiền thưởng, phụ cấp độc hại, làm thêm giờ, bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, nghỉ ốm, nghỉ đẻ,

nghỉ phép hàng năm, tham quan du lịch; tổ chức hội thi văn hóa thể thao; sự tôn vinh qua các danh hiệu của cơ quan, ngành trao tặng. Đãi ngộ vật chất là cơ bản và thiết yếu, đãi ngộ vật chất cũng đã bao hàm một phần hình thức đãi ngộ tinh thần.

Ngoài ra, thu nhập từ lương đối với nhân lực CNTT cần tính đến mức độ phức tạp của công việc để ban hành các cơ chế, chính sách đặc thù đối với nhân lực ngành này, góp phần tạo được động lực, đòn bẩy kích thích, khuyến khích người lao động làm việc có năng suất, chất lượng, hiệu quả, nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, vừa là phương tiện bảo đảm cuộc sống hàng ngày của họ. Với chính sách tiền lương thỏa đáng phù hợp với chất lượng công việc sẽ là yếu tố để tăng cường hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, tạo ra động lực kích thích cao nhất đối với người lao động.

#### ➤ ***Thu hút nguồn nhân lực***

Chính sách giữ chân những cán bộ có kỹ năng về công nghệ thông tin giỏi toàn diện có ý nghĩa tối quan trọng đối với việc thu hút và nuôi dưỡng lòng trung thành của những cán bộ công nghệ thông tin chủ chốt, giảm bớt tổn thất do cán bộ công nghệ thông tin nghỉ việc và các chi phí tương tự. Việc giữ chân những cán bộ có kỹ năng về công nghệ thông tin có ý nghĩa hơn rất nhiều so với tuyển dụng, đào tạo và định hướng một cán bộ công nghệ thông tin thay thế với năng lực tương đương. Qua đó có thể duy trì hiệu quả về phương diện quản trị hiệu suất, năng suất, tinh thần người lao động, chất lượng công việc, giảm bớt chi phí và các vấn đề phát sinh khác.

Việc đầu tư xây dựng chính sách thu hút và giữ chân cán bộ có kỹ năng về công nghệ thông tin sẽ là nền tảng để các tổ chức gắn kết những nhân viên tài năng và cống hiến, thu hút những người thực sự muốn trở thành một phần của tổ chức và đóng góp vào thành công chung.

#### ***1.4.4. Bố trí sử dụng và giữ nhân lực có chất lượng***

Việc bố trí và sử dụng nhân sự có liên quan chặt chẽ với nhau: bố trí đúng thì mới có thể sử dụng được, ngược lại nếu tổ chức tìm và bố trí được nhân viên

có năng lực mà không biết cách sử dụng họ thì hiệu quả tổng thể cũng sẽ không đạt được. Từ đó có thể đặt ra bài toán cho việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là làm thế nào để bồi dưỡng và tạo dựng được đội ngũ nhân lực giỏi cho tương lai nhằm tạo thế chủ động cho tổ chức.

Ngày nay, với sự phát triển của nền kinh tế xã hội bên cạnh việc giữ chân NLD bằng thu nhập các chế độ đãi ngộ tốt thì điều kiện về môi trường làm việc cũng là một trong những lý do để NLD gắn bó lâu dài với tổ chức. Điều kiện làm việc là nơi mà NLD tiếp xúc hàng ngày, nên có ảnh hưởng trực tiếp đến sức khỏe, thái độ, khả năng và hiệu quả của công việc. Sự phát triển, nâng cao năng lực làm việc của nhân lực CNTT bị ảnh hưởng của nhiều lý do khách quan mang lại trong đó chính là điều kiện làm việc và môi trường làm việc. Vậy cải thiện điều kiện và môi trường đảm bảo sức khỏe cho nhân lực CNTT tốt để làm việc. Khi cán bộ có một môi trường, điều kiện làm việc tốt sẽ tạo ra sự cam kết lâu dài gắn bó với ngành (đầu tư trang bị cơ sở vật chất, phương tiện làm việc, chế độ...). Mỗi quan hệ giữa lãnh đạo đối với nhân lực CNTT và giữa các nhân lực CNTT đoàn kết, dân chủ là những yếu tố quan trọng động lực làm việc để nhân lực CNTT hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao. Cần có các quy tắc, quy trình làm việc rõ ràng để môi trường và điều kiện tốt cho nhân lực CNTT làm việc hiệu quả như: ban hành nội quy, quy chế; xây dựng các giá trị văn hóa công sở... và phổ biến các nội dung này tới từng cán bộ để họ ý thức và tự nguyện thực hiện. Đồng thời quan tâm hơn đến: lý do làm việc, đời sống vật chất, tinh thần đội ngũ nhân lực CNTT và gia đình của. Tổ chức tốt các sự kiện, hoạt động tập thể văn hóa thể thao cho các gia đình của nhân lực CNTT có thể cùng tham gia và ngược lại giúp họ và gia đình họ hiểu hơn về BHXH, nơi mình hoặc người thân của mình đang công tác... sẽ tạo động lực cho nhân lực CNTT hoàn thành tốt nhiệm vụ.

Vì vậy, có thể thấy rằng cải thiện điều kiện và môi trường làm việc hết sức quan trọng vừa là yếu tố duy trì vừa là yếu tố thúc đẩy trong việc tạo động lực cho nhân lực CNTT làm việc có hiệu quả nhất gắn kết với Ngành.

## 1.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến nâng cao chất lượng nguồn nhân lực Công nghệ thông tin

### 1.5.1. Các yếu tố thuộc về môi trường bên ngoài

#### ***Thị trường lao động***

Các chuyên gia tuyển dụng lĩnh vực Công nghệ thông tin, cho biết nhu cầu tuyển dụng nhân lực ngành này tăng cao khi Chính phủ thúc đẩy chuyển đổi số, công nghệ 4.0, các doanh nghiệp trong lĩnh vực CNTT ra đời ngày càng nhiều, dẫn đến cạnh tranh khốc liệt, nhu cầu về nhân lực không đáp ứng đủ. Nhiều doanh nghiệp không tìm được người do nhiều công ty có tiềm lực về tài chính đưa ra mức lương cao để thu hút nhân lực. Điều này ảnh hưởng rất lớn đến việc tuyển dụng của các công ty vừa và nhỏ. Mức thu nhập cũng tăng tỷ lệ thuận với công sức, chất xám, trí tuệ bỏ ra. Hiện nay do nhu cầu cao nhưng nguồn cung khan hiếm, kỹ sư Công nghệ thông tin một số đơn vị đang được săn đón với lương xấp xỉ 100 triệu mỗi tháng.

Theo thống kê của các kênh tuyển dụng, hiện nay nhu cầu tuyển dụng của ngành Công nghệ thông tin (CNTT) tại Việt Nam đã tăng gấp 4 lần, trong đó nhóm ngành phát triển phần mềm luôn đạt mức tăng trưởng gấp đôi, chiếm hơn 50% nhu cầu tuyển dụng của toàn ngành Công nghệ thông tin. Đây cũng là nhóm ngành có nguồn nhân lực trí tuệ chất lượng cao, gồm tập hợp các kỹ sư về giải pháp phần mềm quản lý đa chức năng, kỹ năng lập trình, an toàn an ninh thông tin... Theo dự đoán, CNTT sẽ là một trong số những nghề phát triển nhất trong 10 năm tới. Tuy nhiên, nhu cầu nhân lực tăng nhưng thị trường lao động lĩnh vực này tại Việt Nam luôn trong tình trạng thiếu hụt về cả số lượng và chất lượng. Cụ thể, năm 2019, số lượng nhân lực CNTT cần có là 350.000 người, nhưng thiếu khoảng 90.000 người. Năm 2020, số nhân lực ngành CNTT cần có ước tính khoảng 400.000 người và ước tính thiếu hụt 100.000 nhân sự và năm 2021 cần 500.000 người và thiếu hụt 190.000 người.

Khảo sát của các Trung tâm dịch vụ việc làm về nhu cầu tuyển dụng lao động cho thấy ngành Công nghệ thông tin dẫn đầu về nhu cầu tuyển dụng với

hàng ngàn chỉ tiêu. Các chuyên gia cho rằng, "các vị trí đang thiếu hụt là lập trình viên, kỹ sư công nghệ thông tin, nhân viên thiết kế, nhân viên kỹ thuật...

***Hiện trạng phát triển Công nghệ thông tin tại Việt Nam:***

Theo thống kê của Cục Tin học hóa (Bộ Thông tin và Truyền thông), tính đến tháng 5/2020, tổng số dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 đang được các bộ, ngành, địa phương cung cấp cho người dân, doanh nghiệp là hơn 56.000 dịch vụ, trong đó số dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 là gần 17.000. Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 có phát sinh hồ sơ trực tuyến là 25,62%. Trong thời gian qua, tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 được các bộ, ngành, địa phương cung cấp cho người dân, doanh nghiệp đã liên tục tăng, từ mức 4,55% năm 2018 lên 10,76% năm 2019; đạt gần 14% vào tháng 5/2020, tăng gấp đôi so với cùng kỳ năm trước (khoảng 7%). Tuy nhiên, con số này vẫn còn khoảng cách lớn so với mục tiêu mà Thủ tướng Chính phủ yêu cầu các bộ, ngành, địa phương cần đạt được trong năm 2020 là 30% dịch vụ công trực tuyến mức độ 4.

Với việc ứng dụng CNTT hiện đại, mọi người dân đều có thể khai thác, tìm hiểu được nhiều thông tin cần thiết, được cung cấp một số dịch vụ về hành chính với chất lượng cao. Đồng thời, kiểm soát được tiến độ, kết quả, trách nhiệm của công chức các Trung tâm hành chính công trong việc giải quyết các yêu cầu của người dân; qua đó tạo sự gần gũi, thân thiện giữa chính quyền với người dân.

Bên cạnh đó, ứng dụng CNTT vào quản lý nhà nước còn giúp từng bước chuẩn hóa quy trình luân chuyển hồ sơ trong nội bộ để đảm bảo thời gian và tiến độ của từng loại công việc; khắc phục sự chậm trễ ở từng bộ phận, kể cả bộ phận lãnh đạo trong quá trình luân chuyển hồ sơ; xử lý giải quyết văn bản theo trình tự khoa học; xác định rõ thẩm quyền và trách nhiệm nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao trong công tác quản lý toàn diện các mặt của đời sống kinh tế - xã hội.

Đẩy nhanh việc xây dựng chính phủ điện tử cũng chính là nhằm nâng cao năng lực quản lý, điều hành đất nước và cung ứng dịch vụ công cho người dân



ngày một tốt hơn. Đặc biệt, chính phủ điện tử cho phép người dân tương tác, tạo nên một hệ thống phản biện đa chiều và tăng tính công khai, minh bạch thông tin, góp phần cải thiện mối quan hệ giữa Chính phủ với các cơ quan nhà nước, giữa Chính phủ với các tổ chức, doanh nghiệp và người dân.

**Vị thế của lĩnh vực công nghệ thông tin:** Vị thế của lĩnh vực công nghệ thông tin có tác động rất quan trọng đến động lực lao động của người lao động. Lĩnh vực công nghệ thông tin có vị thế cao, sức hút xã hội của ngành đối với nhân lực cũng sẽ cao. Ngành công nghệ thông tin có mức độ cạnh tranh và đào thải cao. Bên cạnh đó người lao động sẽ có sự hài lòng và tự hào đối với công việc bởi công việc của bản thân đang làm là mong muốn của nhiều người và đây là nguồn tạo động lực lao động hiệu quả đem đến chất lượng của người lao động.

#### *1.5.2. Các yếu tố thuộc về môi trường bên trong*

##### ***Nhận thức của bản thân người lao động:***

Cán bộ, viên chức làm việc trực tiếp giữ vai trò hiện thực hóa đường lối, chủ trương chính sách của đảng, pháp luật của Nhà nước trong đời sống xã hội. Để có thể đạt được hiệu quả cao nhất trong quá trình thực hiện vai trò của mình, đội ngũ cán bộ, công chức nói chung và đội ngũ nhân lực CNTT nói riêng phải không ngừng trau dồi, nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng giải quyết công việc. Tự học tập, rèn luyện bền bỉ suốt đời là con đường cơ bản tự vươn lên hoàn thiện mình. Quá trình tự hoàn thiện, tự giáo dục, tự rèn luyện không phải nhất thời mà là quá trình tự giác phấn đấu thường xuyên, liên tục, có mục đích, có kế hoạch, bám sát tình hình để điều chỉnh, thích nghi với công việc. Đó là sự thử thách, đòi hỏi đến mỗi người lao động phải có bản lĩnh chính trị vững vàng, trung thành với mục tiêu, lý tưởng của đảng, có ý thức tổ chức kỷ luật và tinh thần trách nhiệm cao.

Ngược lại, khi người lao động không thường xuyên rèn luyện, tu dưỡng đạo đức, học tập bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn sẽ dẫn đến suy thoái tư tưởng, thiếu gương mẫu về đạo đức và lối sống chủ nghĩa cá nhân ích kỷ, cơ

hội, thực dụng, kèn cựa địa vị, cục bộ, tùy tiện, vô nguyên tắc; tụt hậu về khả năng chuyên môn né tránh trách nhiệm đùn đẩy công việc, không làm được việc; gây nên tình trạng mất đoàn kết nội bộ, không phối hợp với nhau trong thực hiện nhiệm vụ chuyên môn, làm việc theo kiểu “mạnh ai nấy làm” dẫn đến hiệu quả công việc không cao.

***Quan điểm của lãnh đạo:*** Người lãnh đạo có vai trò thủ lĩnh trực tiếp trong hoạt động công vụ, định hướng phát triển hoạt động của tổ chức, đưa ra những ý tưởng, chính sách phát triển của tổ chức và lựa chọn vấn đề chính sách hiệu quả, sẽ quyết định đến vấn đề phát triển nguồn nhân lực CNTT. Khi các cấp lãnh đạo xác định được tầm quan trọng của nguồn nhân lực chất lượng có thể mang lại để đáp ứng những yêu cầu công việc trong thời gian tới (kỹ năng, trình độ) thì cần có quyết định đầu tư nguồn nhân lực, vật lực và lựa chọn phương pháp một cách phù hợp thông qua tuyển mộ, chương trình đào tạo, phương pháp đào tạo, số lượng, thăng tiến cá nhân... sử dụng nhân lực như thế nào để hiệu quả từ đó có nguồn nhân lực chất lượng cao và phát triển tổ chức một cách bền vững và ổn định.

***Tình hình tài chính:*** Để phát triển một tổ chức thì nhân lực đóng vai trò rất quan trọng ảnh hưởng đến chất lượng và hiệu quả lao động. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực gắn với đẩy mạnh đổi mới sáng tạo, ứng dụng và phát triển mạnh mẽ khoa học, công nghệ để đảm bảo duy trì, cạnh tranh và phát triển của tổ chức. Vậy nên mục tiêu thiết yếu được ưu tiên hàng đầu đối mỗi tổ chức đó chính là chất lượng và nâng cao chất lượng nhân lực. Tuy nhiên mọi hoạt động từ cơ sở vật chất, trang thiết bị, nguyên vật liệu, chi phí trả cho nhân viên... đến quyết định nhân sự đều cần có phải căn cứ vào tình hình tài chính thực tế của đơn vị. Một tổ chức có hình hình tài chính tốt có thể nâng cao chất lượng nhân lực hiện tại thông qua việc đào tạo lại hoặc đào tạo nâng cao cho nhân sự phù hợp với yêu cầu công việc thực tế của tổ chức. Bên cạnh đó tổ chức có quyền tự quyết xây dựng một chế độ đãi ngộ vượt trội so với tổ chức khác nhằm thu hút nhân sự có chất lượng cao. Tuy nhiên trong trường hợp ngược lại không

thể đòi hỏi tổ chức nâng cao chất lượng NNL trong khi chi phí vượt quá so với khả năng chi trả.

### ***Thi đua khen thưởng, kỷ luật***

Thi đua và khen thưởng là hai nội dung có quan hệ chặt chẽ và tác động biện chứng lẫn nhau. Thi đua là động lực thúc đẩy cá nhân, tổ chức hoàn thành tốt các nhiệm vụ, trên cơ sở đó thực hiện việc khen thưởng. Khen thưởng vừa là kết quả, vừa là yếu tố thúc đẩy phong trào thi đua phát triển. Khen thưởng đúng người, đúng việc; bảo đảm khách quan, công bằng và thực hiện kịp thời sẽ có tác dụng động viên, cổ vũ cho thi đua.

Thông qua các phong trào thi đua sẽ giúp phân loại được chất lượng, hiệu quả lao động của cá nhân, tập thể; đúc kết những thành tựu, kinh nghiệm điển hình, khắc phục những khó khăn, hạn chế, thúc đẩy phong trào phát triển đi lên. Bên cạnh đó NLD mong muốn được tổ chức và lãnh đạo ghi nhận khi NLD 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 thông qua việc hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao. Khen thưởng chính xác, kịp thời có tác dụng động viên, giáo dục và nêu gương tốt lao động, đồng thời cổ vũ phong trào thi đua nâng cao hiệu quả chất lượng làm việc NLD phát triển sâu rộng.

Kỷ luật lao động là những nội dung được quy định mang tính chất bắt buộc mà người lao động trong quan hệ lao động cũng như người sử dụng lao động phải tuân theo, là cơ sở để đảm bảo việc thực hiện công việc được thực hiện một cách thống nhất, chặt chẽ, hiệu quả, đảm bảo trật tự tại cơ quan, tổ chức. Công tác đánh giá kỷ luật lao động là việc làm không thể thiếu nhằm nâng cao chất lượng NLD. Sự tuân thủ nghiêm túc kỷ luật lao động của NLD sẽ là yếu tố quan trọng giúp cho hoạt động của tổ chức đạt được năng suất, chất lượng, hiệu quả, là đòn bẩy quan trọng để thúc đẩy phát triển. Bên cạnh đó kỷ luật là biện pháp để kịp thời chấn chỉnh, sửa chữa những thiếu sót, hạn chế của nhân lực trong tổ chức.

**Văn hóa tổ chức:** Văn hóa tổ chức là toàn bộ các giá trị văn hóa được xây dựng trong suốt quá trình tồn tại, phát triển của tổ chức và được chia sẻ trong phạm vi một tổ chức, được mọi thành viên của tổ chức đồng thuận và có ảnh hưởng ở phạm vi rộng đến cách thức hành động của các thành viên tạo ra chuẩn mực hành vi. Những NLD nếu muốn làm việc tại các tổ chức này cần phải chấp nhận các nét văn hóa của tổ chức và khi chấp nhận văn hóa đó, họ sẽ có động cơ làm việc. Và mỗi tổ chức khi hoạch định chính sách tạo động lực lao động, tổ chức cần phải lựa chọn chính sách sao cho phù hợp với các chuẩn mực của văn hóa tổ chức. Văn hóa như một chế tài điều chỉnh hành vi của NLD trong tổ chức vì vậy chất lượng nguồn nhân lực sẽ chịu ảnh hưởng từ văn hóa của tổ chức.

## **1.6. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực công nghệ thông tin**

### *1.6.1. Kinh nghiệm của thành phố Đà Nẵng*

Trong những năm qua công tác triển khai ứng dụng công nghệ thông tin tại Đà Nẵng đã đạt được những thành tích vượt trội. Đà Nẵng liên tiếp đứng đầu cả nước về mức độ sẵn sàng cho ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin - truyền thông ở vị trí dẫn đầu khối tỉnh, thành phố liên tiếp 12 năm (từ năm 2009 đến nay), thể hiện việc triển khai ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin hiệu quả, được quan tâm duy trì, cập nhật liên tục. Để đạt được kết quả trên Đà Nẵng đã trải qua không ít khó khăn từ khi bắt đầu triển khai xây dựng chính quyền điện tử vào năm 1997 như: chưa có và thiếu định hướng về mô hình chính quyền điện tử; về cơ chế thiếu sự nhất quán, ngân sách hạn hẹp; hạ tầng công nghệ được đầu tư rời rạc thiếu đồng bộ; Về ứng dụng CNTT chủ yếu là ứng dụng riêng lẻ, tự phát, thiếu các chuẩn tích để tích hợp; về nhân lực thì thiếu và yếu, thiếu chế độ đãi ngộ. Nhưng với quyết tâm chính trị cao Đà Nẵng đã xây dựng thành công chính quyền điện tử. Cùng với đó chính là sự chỉ đạo đúng đắn và kịp thời của lãnh đạo thành phố, sự nỗ lực của các cán bộ làm công tác công nghệ thông tin và hơn hết đó là những đổi mới trong công tác quản lý cũng như trong phương pháp làm việc để nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ công nghệ thông tin.

***Một là, thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao:***

Tại thành phố Đà Nẵng, công tác phát triển nguồn nhân lực nói chung và chính sách thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao như ngành Công nghệ thông tin nói riêng được Thành ủy Đà Nẵng đặc biệt coi trọng và quan tâm chỉ đạo từ đầu năm 1998 - ngay sau khi Đà Nẵng trở thành thành phố trực thuộc Trung ương. Từ đó đến nay, theo từng giai đoạn thành phố đã có những điều chỉnh về chính sách cho phù hợp với điều kiện kinh tế - xã hội (đối tượng, điều kiện, tiêu chuẩn, ngành nghề thu hút) và nhu cầu nhân lực của thành phố và có những điều chỉnh về chính sách cho từng đối tượng thu hút. Định kỳ hàng năm, các cơ quan, đơn vị sử dụng đăng ký nhu cầu về số lượng, ngành nghề tiếp nhận; Sở Nội vụ tham mưu thành phố ban hành danh mục ngành nghề tiếp nhận trên cơ sở tổng hợp và đối chiếu với nhu cầu, định hướng phát triển của từng Ngành và của thành phố. Từ năm 2012, thành phố đã đổi mới cách thức tuyển chọn đối tượng thu hút - tuyển chọn theo vị trí việc làm và cạnh tranh công khai. Bên cạnh việc đáp ứng đầy đủ các điều kiện quy định tại Quyết định số 17/2010/QĐ-UBND và có ngành đào tạo phù hợp với danh mục ngành nghề thu hút, các đối tượng sẽ được phỏng vấn trực tiếp, đánh giá thêm về khả năng giao tiếp, ứng xử, sự nhạy bén trong xử lý tình huống...

***Hai là, chính sách coi trọng trọng dụng và đãi ngộ đội ngũ cán bộ trẻ có tài năng:*** Trong quá trình công tác, đối tượng thu hút và đào tạo được đa số lãnh đạo cơ quan, đơn vị đánh giá cao về năng lực làm việc đáp ứng được yêu cầu công việc. Sau khi được bố trí công tác, học viên đều tiếp nhận công việc nhanh, tư duy sáng tạo, chịu khó trong công tác, có tinh thần cầu tiến, ham học hỏi, có ý thức kỷ luật tốt, hoàn thành mọi công việc được giao, luôn nêu cao trách nhiệm, đạo đức công vụ, nghề nghiệp. Trong số đó, một số đã có những đóng góp tích cực, nổi trội trong công tác, có cống hiến bằng sản phẩm cụ thể như chủ trì hoặc tham gia các đề tài nghiên cứu khoa học được đánh giá cao trong ứng dụng thực tiễn. Điển hình một số đóng góp nổi trội như chủ trì các đề tài nghiên cứu (Công trình về Font tư liệu Hoàng Sa; ứng dụng năng lực chuyển giao (TCAP) của hệ

thống báo hiệu số 7 trong việc xây dựng và phát triển mạng thông minh (IN) Việt nam, mạng không dây tùy biến...). Nhiều cán bộ thu hút đã trưởng thành sau thời gian công tác tại TP. Đà Nẵng, hiện nay số người được bố trí, đảm đương các chức vụ lãnh đạo quản lý.

***Ba là, chính sách khen thưởng, trả lương:***

Được thực hiện đảm bảo theo đúng quy định, có chế độ thưởng nóng kịp thời nhằm khích lệ động viên cán bộ viên chức khi lập thành tích xuất sắc trong công việc. Quy trình đánh giá, xếp loại công chức; công khai, minh bạch, và đánh giá theo năng lực thực tế phù hợp với vị trí công việc và kết quả công tác của người lao động.

Cùng với đó, Thành phố Đà Nẵng đã quan tâm và tạo điều kiện thuận lợi về môi trường làm việc, thực hiện chính sách đảm bảo có tính vượt trội so với đối tượng khác trong cùng cơ quan như: chế độ đãi ngộ ban đầu, hỗ trợ hằng tháng, bố trí nhà ở cho một số đối tượng từ các địa phương khác đến công tác tại TP. Đà Nẵng. Đồng thời, các đối tượng này còn được ưu tiên thi tuyển công chức, viên chức.

***Bốn là, giáo dục đạo đức nghề nghiệp, ý thức trách nhiệm cho cán bộ, viên chức đi kèm với việc đào tạo nguồn nhân lực của Thành phố :*** Đây là giải pháp quan trọng, quyết định đến chất lượng, hiệu quả đào tạo cán bộ, viên chức nói chung nói chung, đội ngũ cán bộ công nghệ thông tin nói riêng. Phẩm chất đạo đức công vụ là cơ sở, là “gốc” của mọi công việc, có ý nghĩa quyết định đến hình thành năng lực chuyên môn nghiệp vụ, định hướng, “kim chỉ nam” cho hoạt động của cán bộ, viên chức.

Ngay từ năm 2010 Đà Nẵng đã phê duyệt “*Đề án Quy hoạch phát triển nhân lực thành phố Đà Nẵng giai đoạn 2011-2020* ” Trong đó, đã định hướng và đề ra giải pháp phát triển đội ngũ cán bộ, công chức như sau: Tiếp tục thực hiện Đề án Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao, khai thác các chương trình đào tạo của Trung ương (Đề án 322, 165), đồng thời liên kết hợp tác với các cơ sở đào tạo trong và ngoài nước, kết hợp đào tạo dài hạn tập trung với các loại

hình đào tạo khác phù hợp với yêu cầu sử dụng, chức danh công tác và cơ cấu ngành nghề theo hướng chuyên sâu, ưu tiên đào tạo sau đại học; tổ chức các lớp bồi dưỡng cập nhật kiến thức nhằm nâng cao trình độ chuyên môn và kỹ năng thực thi nhiệm vụ, công vụ cho đội ngũ công chức.

#### *1.6.2. Kinh nghiệm của Bộ Tài chính*

Trong những năm qua công tác triển khai ứng dụng công nghệ thông tin tại Bộ Tài chính đã đạt được những thành tích vượt trội trong khối các cơ quan Trung Ương. Theo bảng xếp hạng Vietnam ICT Index 2020 vừa được Bộ Thông tin Truyền thông công bố, Bộ Tài chính tiếp tục đứng đầu các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan Chính phủ có cung cấp dịch vụ công. Với kết quả này, Bộ Tài chính là đơn vị duy nhất 8 năm liên tiếp (2013 đến 2020) dẫn đầu bảng xếp hạng, thể hiện việc triển khai ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin hiệu quả, được quan tâm duy trì và phát triển. Để có được kết quả này đó là nhờ sự xuyên suốt trong chỉ đạo, điều hành kịp thời, sát sao và hiệu quả của lãnh đạo Bộ Tài chính vào các hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin đặc biệt là nâng cao chất lượng nguồn nhân lực công nghệ thông tin. Cụ thể:

*Một là*, coi nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho cán bộ làm công tác tại Bộ Tài chính nói chung và đội ngũ cán bộ công nghệ thông tin là một nội dung quan trọng trong chiến lược phát triển của Bộ Tài chính. Xây dựng chiến lược phát triển nguồn nhân lực hướng dựa trên điều kiện thực tế.

*Hai là*, xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng; khuyến khích và có chính sách khen thưởng những cán bộ công nghệ thông tin có ý thức tự học tập về kỹ năng CNTT, nghiệp vụ tài chính, ngoại ngữ nhằm nâng cao trình độ của bản thân phục vụ tốt chuyên môn nghiệp vụ được giao; phối hợp với các đơn vị cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin và các cơ sở đào tạo công nghệ thông tin trong và ngoài nước đào tạo chuyên đề chuyên sâu về CNTT.

*Ba là*, quan điểm chất lượng và hiệu quả là tiêu chí cơ bản và chi phối các nội dung của công tác nâng cao chất lượng các cán bộ, cơ quan sử dụng quản lý nhân sự phù hợp, đánh giá và đào tạo, định hướng theo tôn chỉ, mục tiêu phát

triển của Bộ, có chế tài khen thưởng, xử phạt nghiêm minh khuyến khích động viên đối với các cán bộ.

### *1.6.3. Bài học rút ra cho Bảo hiểm xã hội Việt Nam*

Qua việc nghiên cứu các định hướng cơ bản về chiến lược phát triển của ngành BHXH, tình hình phát triển kinh tế xã hội tại địa phương và kinh nghiệm về xây dựng nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ công nghệ thông tin tại các đơn vị, tác giả có thể rút ra các bài học cho việc nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ công nghệ thông tin như sau:

*Một là* tuyển dụng, sàng lọc và lựa chọn cán bộ công nghệ thông tin dựa trên tiêu chuẩn vị trí việc làm, sử dụng nguồn nhân lực hợp lý để tạo động lực nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

Xác định rõ vị trí, vai trò và tiêu chuẩn của cán bộ công nghệ thông tin xây dựng đội ngũ cán bộ công nghệ thông tin trên cơ sở tiêu chuẩn phù hợp với ngành, nghề và các chức danh viên chức và người lao động đã được xác định. Cần có sự lựa chọn, bố trí cho đúng người có đủ năng lực, phẩm chất và giao đúng việc để nâng cao chất lượng xây dựng đội ngũ cán bộ công nghệ thông tin đồng đều đảm bảo cơ cấu về giới tính, lứa tuổi... trên nguyên tắc bình đẳng. Tuy nhiên không quá coi trọng vấn đề cơ cấu mà xem nhẹ tiêu chuẩn cán bộ, viên chức, không xuất phát từ yêu cầu của nhiệm vụ để lựa chọn lao động mà lại xuất phát từ con người để sinh ra vị trí công việc cho phù hợp.

*Hai là* xây dựng chính sách đầu tư cho đào tạo, đào tạo lại đóng vai trò quyết định trong việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

Đặc điểm ngành CNTT là vòng đời sản phẩm ngắn, công nghệ thay đổi liên tục, do đó việc đào tạo và hướng dẫn là việc tất yếu. Công tác đào tạo không chỉ là một trong những nghiệp vụ thông thường mang tính chất ngắn hạn mà còn được coi như là một nhiệm vụ chiến lược dài hạn liên tục, chủ yếu. Công tác đào tạo giúp tổ chức duy trì hiệu quả làm việc và nâng cao năng suất lao động, hiệu quả làm việc chất lượng nguồn nhân lực. Đào tạo giúp cán bộ CNTT tránh được tình trạng thiếu hụt kiến thức giải quyết các vấn đề chuyên môn, kỹ năng tại vị



trí công việc hiện tại; hướng dẫn công việc cho cán bộ công nghệ thông tin mới; chuẩn bị đội ngũ cán bộ quản lý, chuyên môn kế cận của tổ chức. Đào tạo để cán bộ CNTT có cách nhìn mới, tư duy mới để phát huy tính sáng tạo, khuyến khích tinh thần từ giác nâng cao trình độ và góp phần làm thoả mãn nhu cầu phát triển của cán bộ CNTT trong công việc.

*Ba là* thực hiện tốt chính sách đãi ngộ nhằm kích thích cán bộ CNTT làm việc tích cực, hiệu quả trong chuyên môn, gắn bó với ngành BHXH.

Cán bộ CNTT là một công việc mang tính chất đặc thù, do vậy cần xây dựng bổ sung những chính sách đãi ngộ kịp thời để khuyến khích tài năng, giữ chân cán bộ CNTT giỏi có tâm huyết với nghề tại thu hút lao động có chất lượng cao từ bên ngoài. Xây dựng quy định đãi ngộ theo kết quả công việc hướng vị trí công việc của từng cán bộ CNTT nhằm kích thích, khuyến khích tinh thần thi đua làm việc hoàn thành nhiệm vụ được giao. Công tác đánh giá cán bộ thường xuyên liên tục và định kỳ phải đảm bảo tính công bằng, tiêu chí đánh giá tránh được sự cào bằng qua đó mới xây dựng được kế hoạch đào tạo, sắp xếp công việc và trả lương đúng người, đúng việc... Bên cạnh các chế độ tiền lương theo quy định hiện hành, cần nghiên cứu bổ sung chế độ phụ cấp, chế độ khuyến khích cho những cán bộ làm việc có năng suất, chất lượng, hiệu quả có ý nghĩa hết sức quan trọng.

*Bốn là* nâng cao đạo đức, văn hóa công vụ và trách nhiệm nghề nghiệp với các cán bộ.

Sửa đổi, bổ sung quy chế làm việc của tổ chức nhằm tạo cơ sở pháp lý ngăn ngừa những vi phạm trong thực thi nhiệm vụ. Công tác tuyên truyền, giáo dục nâng cao nhận thức, tạo chuyển biến mạnh mẽ cho cán bộ CNTT về tinh thần, thái độ làm việc, các chuẩn mực giao tiếp, ứng xử, đạo đức, lối sống, nhằm tiếp tục xây dựng đội ngũ cán bộ CNTT có kỷ cương, trách nhiệm, tận tụy, chuyên nghiệp. Triển khai toàn diện, quyết liệt cải cách thủ tục hành chính tạo động lực trách nhiệm thực thi cho người lao động nâng cao chất lượng công việc. Tăng cường thanh tra, kiểm tra việc thực thi nhiệm vụ, thực hiện văn hóa

công vụ. Xây dựng và thực hiện tốt quy chế dân chủ trong hoạt động cơ quan, tạo sự đoàn kết, thống nhất, phát huy cao độ nguồn lực, sức mạnh và bản sắc văn hóa riêng của đội ngũ cán bộ CNTT.

Năm là cải thiện thể lực cho cán bộ CNTT.

Đối với cán bộ CNTT sức khỏe là yếu tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng lao động và ảnh hưởng đến kết quả thực hiện các nhiệm vụ được giao. Đặc thù của cán bộ CNTT là làm việc với nhiều áp lực công việc. Do vậy cần tăng cường tuyên truyền, nâng cao kiến thức môi trường, cải thiện điều kiện làm việc cho các cán bộ CNTT. Bên cạnh đó quan tâm tổ chức các kỳ nghỉ dưỡng theo chế độ, khám sức khỏe định kỳ hàng năm nhằm tầm soát sức khỏe, đánh giá sức khỏe đủ điều kiện lao động. Đẩy mạnh các hoạt động phong trào văn hóa, thể thao. Khuyến khích, động viên cán bộ CNTT thường xuyên tham gia rèn luyện thể dục, thể thao hàng ngày, phù hợp với điều kiện để nâng cao sức khỏe cũng như gắn kết, hòa đồng giữa các đồng nghiệp tạo không khí phấn khởi trong công tác.

## **CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TẠI BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM**

### **2.1. Khái quát chung về Bảo hiểm xã hội Việt Nam**

#### **2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển**

Ở Việt Nam, chính sách BHXH bước đầu được đổi mới và thể hiện trong Chương XII Bộ luật Lao động, được Quốc hội khóa IX thông qua ngày 8/6/1994. Để thực hiện cơ chế, chính sách mới này, ngày 16/2/1995 Chính phủ ban hành Nghị định số 19/NĐ-CP thành lập BHXH Việt Nam và ngày 26/9/1995 Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 606/QĐ-TTg về quy chế tổ chức và hoạt động của BHXH Việt Nam. Từ đó đến nay, BHXH Việt Nam đã được xây dựng và phát triển theo 04 thời kỳ, phù hợp với chức năng, nhiệm vụ được giao:

- *Thời kỳ từ năm 1995 đến năm 2002*: Theo Nghị định số 19/NĐ-CP, thì BHXH Việt Nam được tổ chức thành hệ thống từ Trung ương đến địa phương; tại cơ quan BHXH Việt Nam có 08 đơn vị giúp việc.

- *Thời kỳ từ năm 2003 đến năm 2008*: Ngày 06/12/2002 Chính phủ ban hành Nghị định số 100/2002/NĐ-CP quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức cho BHXH Việt Nam thay Nghị định số 19/NĐ-CP; tại BHXH Việt Nam ở Trung ương, cơ cấu tổ chức thay đổi, tăng lên 17 đơn vị giúp việc.

- *Thời kỳ thi hành Luật BHXH năm 2006*: Để thực hiện Luật BHXH năm 2006, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 94/2008/NĐ-CP ngày 22/8/2008 quy định chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của BHXH Việt Nam; lúc này, BHXH Việt Nam được thành lập thêm 04 đơn vị giúp việc. Tiếp đó, do yêu cầu công việc, ngày 17/01/2014 Chính phủ ban hành Nghị định số 05/2014/NĐ-CP quy định BHXH Việt Nam thành lập thêm 02 đơn vị giúp việc mới.

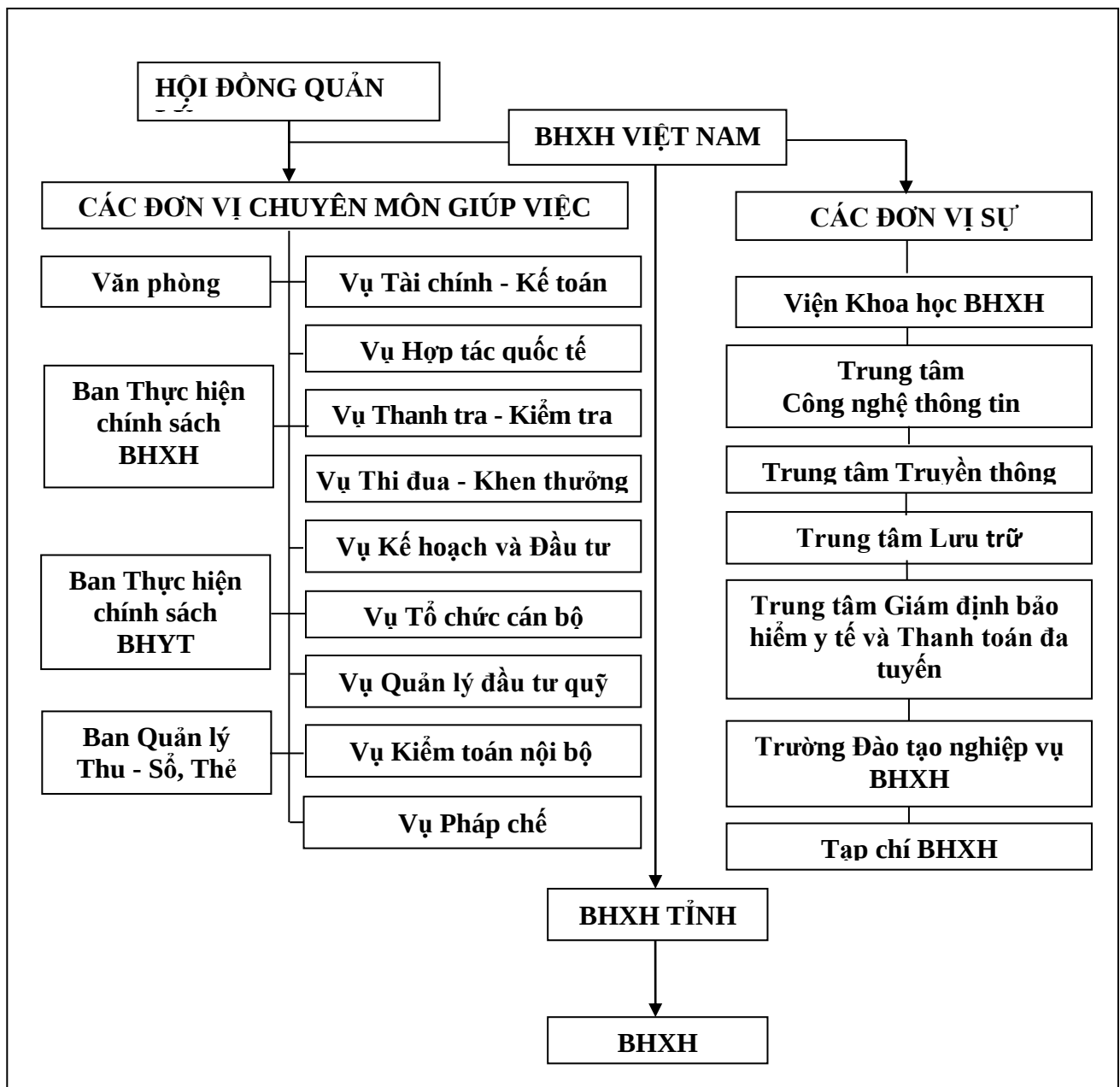
- *Thời kỳ thi hành Luật BHXH năm 2014*: Ngày 20/11/2014, Quốc hội đã thông qua Luật BHXH, theo đó Chính phủ ban hành Nghị định số 01/2016/NĐ-CP ngày 05/01/2016 quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của BHXH Việt Nam, theo đó BHXH Việt Nam có 24 đơn vị. Tuy nhiên,

ngày 04/8/2020 Chính phủ ban hành Nghị định 89/2020/NĐ-CP điều chỉnh cơ cấu tổ chức của Bảo hiểm xã hội Việt Nam còn 21 đơn vị trực thuộc.

**Chức năng và cơ cấu tổ chức của Bảo hiểm xã hội Việt Nam**

BHXH Việt Nam là cơ quan nhà nước thuộc Chính phủ, có chức năng tổ chức thực hiện các chế độ, chính sách BHXH, BHYT; tổ chức thu, chi chế độ BHTN; quản lý và sử dụng các quỹ: BHXH, BHTN, BHYT; thanh tra chuyên ngành việc đóng BHXH, BHTN, BHYT theo quy định của pháp luật.

**Sơ đồ 2.1: Mô hình bộ máy tổ chức của Bảo hiểm xã hội Việt Nam**



Nguồn: Website [www.baohiemxahoi.gov.vn](http://www.baohiemxahoi.gov.vn)

BHXH Việt Nam chịu sự quản lý nhà nước của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội về BHXH, BHTN; của Bộ Y tế về BHYT; của Bộ Tài chính về chế độ tài chính đối với các quỹ BHXH, BHTN, BHYT. BHXH Việt Nam được tổ chức và quản lý theo hệ thống dọc từ Trung ương đến địa phương: Ở cấp Trung ương là cơ quan BHXH Việt Nam; cấp địa phương là BHXH tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và BHXH quận, huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh.

### **2.1.2. Đặc điểm cơ cấu bộ máy chuyên trách công nghệ thông tin tại Bảo hiểm xã hội Việt Nam**

#### **➤ Cơ cấu tổ chức nguồn nhân lực CNTT của BHXH Việt Nam**

Nguồn nhân lực CNTT của Bảo hiểm xã hội hiện nay được phân bổ đều rộng khắp. Hiện nay tại BHXH Việt Nam ở Trung Ương và 63 tỉnh thành đều có các đơn vị CNTT chuyên trách.

- Ở Trung ương: Có Trung tâm Công nghệ thông tin là đơn vị chuyên trách về CNTT của Ngành với 39 cán bộ thuộc 6 phòng chuyên môn. Trung tâm CNTT – BHXH Việt Nam là đơn vị sự nghiệp trực thuộc Bảo hiểm xã hội Việt Nam, có chức năng giúp Tổng giám đốc BHXH Việt Nam quản lý và tổ chức thực hiện phát triển, ứng dụng công nghệ thông tin đối với các đơn vị trong và ngoài hệ thống BHXH Việt Nam theo quy định của pháp luật.

- Ở địa phương: Có phòng CNTT thuộc BHXH tỉnh; các quận, huyện có cán bộ chuyên trách về CNTT. Những cán bộ này thực hiện vận hành hệ thống công nghệ thông tin tại địa phương.

#### **➤ Chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của Trung tâm công nghệ thông tin:**

##### **- Chức năng**

Trung tâm Công nghệ thông tin là đơn vị sự nghiệp trực thuộc Bảo hiểm xã hội Việt Nam, có chức năng giúp Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam quản lý, tổ chức và triển khai các chương trình, hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin trong toàn Ngành; thực hiện việc quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế cho các đơn vị trong và

ngoài hệ thống Bảo hiểm xã hội Việt Nam theo quy định của pháp luật; bảo đảm an toàn thông tin trong Ngành bảo hiểm xã hội.

*- Nhiệm vụ và quyền hạn*

+ Tham mưu trình Tổng Giám đốc:

- Chiến lược, quy hoạch phát triển, kế hoạch dài hạn, trung hạn và hằng năm về ứng dụng công nghệ thông tin và chuyên đổi số của Ngành và tổ chức thực hiện sau khi được phê duyệt;
- Các văn bản chỉ đạo, điều hành, triển khai lĩnh vực công nghệ thông tin trong toàn Ngành theo quy định của pháp luật;
- Văn bản hướng dẫn, quy định về quản lý kỹ thuật, quản lý chất lượng trong lĩnh vực công nghệ thông tin thuộc phạm vi quản lý của Bảo hiểm xã hội Việt Nam;
- Xây dựng quy định kỹ thuật về cấu trúc dữ liệu trao đổi; quy chế, quy trình thu thập, cập nhật, điều chỉnh, khai thác, sử dụng, chia sẻ dữ liệu của Cơ sở dữ liệu quốc gia về Bảo hiểm;

+ Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong Ngành và ngoài Ngành tổ chức thực hiện:

- Xây dựng, quản lý, triển khai các phần mềm và hệ thống danh mục dùng chung trong các phần mềm để sử dụng thống nhất trong toàn Ngành;
- Thẩm định về chuyên môn kỹ thuật và công nghệ, thiết kế, đối với các nhiệm vụ, dự án công nghệ thông tin do các tổ chức, đơn vị thuộc Ngành xây dựng; Thẩm định, phê duyệt hoặc cho ý kiến về mặt chuyên môn đối với hồ sơ đề xuất cấp độ theo thẩm quyền;
- Bảo đảm an toàn và bảo mật các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu điện tử về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế trong toàn Ngành theo quy định của pháp luật;
- Xây dựng, quản lý và đảm bảo về mặt kỹ thuật để duy trì hoạt động công thông tin điện tử của Ngành, hệ thống thông tin giám định bảo

hiểm y tế, Hệ thống lưu trữ hồ sơ điện tử Ngành bảo hiểm xã hội; Triển khai tích hợp các kênh thông tin, phần mềm ứng dụng, cơ sở dữ liệu và dịch vụ công trực tuyến của Ngành; Quản lý thuê bao chứng thư số chuyên dùng của Chính phủ cấp cho tổ chức và cá nhân trực thuộc Ngành, chứng thư số chuyên dùng của Ngành và các chứng thư số công cộng khác được Ngành trang bị; Xây dựng, cập nhật, duy trì, quản lý, kết nối, chia sẻ dữ liệu từ hệ thống thông tin Ngành tới các hệ thống thông tin của các đơn vị khác ngoài Ngành theo quy định và quy chế phối hợp;

- Xây dựng kế hoạch phát triển nguồn nhân lực công nghệ thông tin cho Ngành; tổ chức thực hiện kế hoạch sau khi được phê duyệt;
  - Xây dựng, quản lý, khai thác và sử dụng Cơ sở dữ liệu quốc gia về Bảo hiểm;
  - Hỗ trợ kết xuất dữ liệu, xây dựng các báo cáo thống kê, báo cáo phân tích, dự báo trên cơ sở dữ liệu điện tử phục vụ cho công tác chỉ đạo, điều hành của Tổng Giám đốc.
- + Về ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin và chuyển đổi số:
- Làm thường trực Ban Chỉ đạo xây dựng Chính phủ điện tử, chuyên trách chuyển đổi số của Ngành;
  - Nghiên cứu, thử nghiệm công nghệ mới thuộc lĩnh vực ứng dụng công nghệ thông tin, truyền thông phục vụ cho yêu cầu công nghệ thông tin của Ngành;
  - Chủ đầu tư các dự án ứng dụng công nghệ thông tin sau khi được Tổng Giám đốc phê duyệt.
- + Thực hiện nhiệm vụ hợp tác quốc tế trong các lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm; tiếp nhận, quản lý các dự án nước ngoài về công nghệ thông tin sau khi được phê duyệt.
- + Quản lý, kiểm tra, đánh giá về tiêu chuẩn kỹ thuật và chất lượng các thiết bị, dịch vụ công nghệ thông tin, phần mềm trong toàn Ngành.

- + Hướng dẫn, kiểm tra, đánh giá việc thực hiện chiến lược, chính sách, kế hoạch và các quy định của Bảo hiểm xã hội Việt Nam trong lĩnh vực công nghệ thông tin, thiết bị, hạ tầng trong Ngành.
- + Hướng dẫn các đơn vị trực thuộc, Bảo hiểm xã hội các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương xây dựng kế hoạch phát triển và ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của đơn vị.
- + Xây dựng, quản lý, vận hành, đảm bảo sự ổn định an toàn các cơ sở dữ liệu tập trung của Ngành; hướng dẫn, giám sát việc xây dựng sử dụng các cơ sở dữ liệu chuyên ngành của các đơn vị thuộc Ngành.
- + Xây dựng và quản lý, triển khai các giải pháp, sản phẩm (nội dung, thông tin số) mang tính tổng quát toàn Ngành!
- + Xây dựng, duy trì và cập nhật Kiến trúc Chính phủ điện tử của Ngành; xây dựng, triển khai kết nối, liên thông với cổng thông tin điện tử Chính phủ, Cổng Dịch vụ công Quốc gia, các bộ, ngành, địa phương theo khung kiến trúc Chính phủ điện tử.
- + Xây dựng và quản lý, vận hành hạ tầng truyền thông của Ngành; xây dựng và quản lý vận hành các Trung tâm dữ liệu của Ngành (bao gồm cả Trung tâm dự phòng thảm họa), Trung tâm điều hành hệ thống thông tin Ngành; Tổ chức đánh giá mức độ sẵn sàng các hệ thống thông tin của Ngành và diễn tập an toàn thông tin; Đầu mối, điều phối ứng cứu sự cố an toàn thông tin mạng trong toàn Ngành.
- + Tổ chức áp dụng, kiểm tra việc xây dựng các hệ thống an toàn thông tin của các đơn vị thuộc Ngành.
- + Thực hiện thẩm định, tổng hợp và lập kế hoạch, danh mục dự toán chi mua sắm thiết bị, sản phẩm, dịch vụ công nghệ thông tin toàn Ngành; Lập kế hoạch mua sắm, tổ chức thẩm định kỹ thuật công tác mua sắm sản phẩm dịch vụ công nghệ thông tin theo phân cấp quản lý của Tổng Giám đốc.



- + Thực hiện các hoạt động tư vấn, dịch vụ về công nghệ thông tin đối với các đơn vị trong Ngành và ngoài Ngành theo quy định của pháp luật.
- + Tham gia công tác: nghiên cứu khoa học, hợp tác nghiên cứu khoa học với các đơn vị trong Ngành và ngoài Ngành theo kế hoạch và nội dung được cấp có thẩm quyền phê duyệt; cải cách hành chính; thi đua, khen thưởng; áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN; đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ theo chức năng, nhiệm vụ của đơn vị.
- + Quản lý công chức, viên chức và tài sản được giao theo quy định.
- + Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo, văn thư, lưu trữ theo quy định.
- + Thực hiện các nhiệm vụ khác được Tổng Giám đốc giao.

➤ *Chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của phòng công nghệ thông tin tại các Tỉnh, Thành phố:*

*- Chức năng*

Phòng Công nghệ thông tin có chức năng giúp Giám đốc Bảo hiểm xã hội Tỉnh, Thành phố quản lý và tổ chức thực hiện việc phát triển, ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động của hệ thống Bảo hiểm xã hội tỉnh, thành phố theo quy định của pháp luật, của Bảo hiểm xã hội Việt Nam và phân cấp quản lý của Bảo hiểm xã hội Tỉnh, Thành phố.

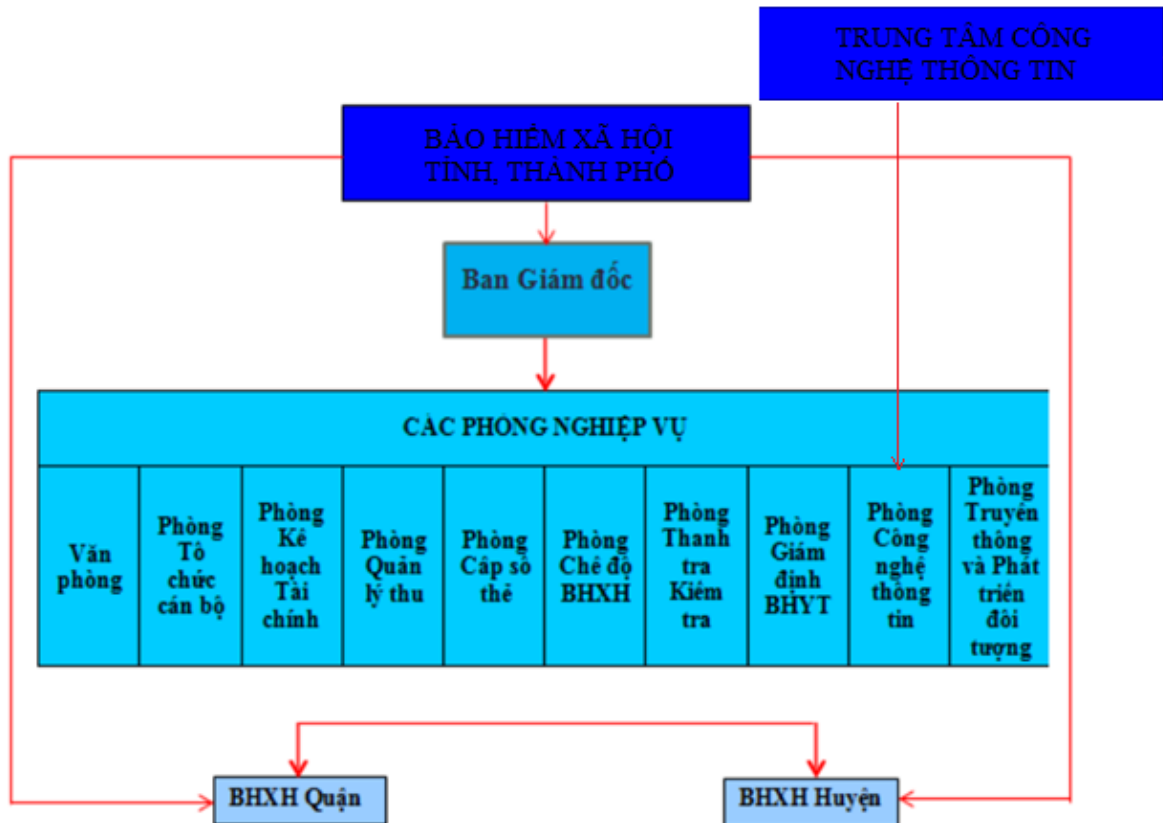
*- Nhiệm vụ và quyền hạn*

- + Chủ trì, phối hợp với các đơn vị trực thuộc liên quan xây dựng trình Giám đốc Bảo hiểm xã hội chương trình, kế hoạch hàng năm, dài hạn về công nghệ thông tin của đơn vị.
- + Quản lý, khai thác, sử dụng và bảo quản các dữ liệu, chương trình, phần mềm về công nghệ thông tin của Bảo hiểm xã hội Việt Nam theo phân cấp quản lý.
- + Nghiên cứu, xây dựng và ứng dụng các chương trình công nghệ thông tin vào công tác chuyên môn, nghiệp vụ, công tác quản lý thuộc hệ thống.

- + Tổ chức thu thập, lưu trữ và xử lý dữ liệu phục vụ yêu cầu quản lý; xây dựng và quản trị cơ sở dữ liệu của hệ thống; cung cấp các số liệu tổng hợp và phân tích theo yêu cầu quản lý của Ngành. Chủ trì theo dõi, cập nhật biến động tăng giảm dữ liệu hộ gia đình theo quy định.
- + Hướng dẫn, kiểm tra việc sử dụng công nghệ thông tin tại các đơn vị trực thuộc Bảo hiểm xã hội Tỉnh, Thành phố.
- + Tổ chức quản lý và sử dụng có hiệu quả thiết bị và các chương trình, hệ thống công nghệ thông tin ở các đơn vị trực thuộc Bảo hiểm xã hội thành phố; đề xuất việc sửa chữa, mua sắm, thanh lý các thiết bị công nghệ thông tin.
- + Thực hiện chức năng, nhiệm vụ của “Quản trị mạng”; chủ trì, phối hợp với các đơn vị nghiệp vụ trực thuộc tổ chức quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn các cơ sở dữ liệu, an ninh mạng máy tính trong hệ thống.
- + Chỉ đạo và hỗ trợ Bảo hiểm xã hội huyện về quản trị mạng và khắc phục các sự cố về công nghệ thông tin.
- + Hướng dẫn sử dụng và tổ chức thực hiện giao dịch điện tử thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ của phòng đối với Bảo hiểm xã hội huyện và các tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật và của Bảo hiểm xã hội Việt Nam.
- + Phối hợp với đơn vị nghiệp vụ liên quan thực hiện công tác tuyên truyền, phổ biến các chế độ, chính sách, pháp luật thuộc lĩnh vực được phân công; tham gia công tác đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ theo chức năng, nhiệm vụ được giao.
- + Tổ chức thực hiện chương trình, kế hoạch cải cách hành chính theo chức năng, nhiệm vụ được giao; áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO.

- + Thực hiện chế độ thông tin, thống kê, báo cáo theo quy định; tham gia nghiên cứu khoa học và ứng dụng công nghệ thông tin trong hệ thống Bảo hiểm xã hội Việt Nam.
- + Quản lý viên chức và tài sản của phòng theo quy định.
- + Thực hiện các nhiệm vụ khác do Giám đốc Bảo hiểm xã hội Tỉnh, Thành phố giao.

**Sơ đồ 2.2: Mô hình bộ máy tổ chức công nghệ thông tin**



Nguồn: Website [www.baohiemxahoi.gov.vn](http://www.baohiemxahoi.gov.vn)

### 2.1.3. Kết quả hoạt động của công tác công nghệ thông tin

#### ➤ Về hạ tầng công nghệ thông tin

- Từ năm 2016 Ngành BHXH đã trang bị đầy đủ 100% máy tính cấu hình cao được kết nối vào mạng LAN để sử dụng trong công việc, có kết nối mạng Internet để xử lý công việc và khai thác tài liệu cho CBCCVC toàn Ngành. Hàng năm ngành BHXH đều thực hiện trang bị bổ sung và thay thế kịp thời máy tính hết khấu hao và cấu hình không đáp ứng yêu cầu sử dụng (bao gồm máy chuyên

dùng và máy thông thường) cho cán bộ viên chức toàn Ngành để đảm bảo 100% cán bộ có máy tính với cấu hình đáp ứng yêu cầu xử lý nghiệp vụ hàng ngày.

- BHXH Việt Nam đã hoàn thành việc nâng cấp mạng WAN (bao gồm cả đường dự phòng) đến 100% đơn vị cơ quan BHXH cấp huyện nhằm đảm bảo sẵn sàng cho việc kết nối liên thông các hệ thống ứng dụng Điều hành, tác nghiệp và hoạt động giao dịch trực tuyến. Cùng với đó, BHXH đã hoàn thành việc xây dựng TTDL Ngành và TTDL dự phòng với đầy đủ hạ tầng kỹ thuật phục vụ cho các hệ thống ứng dụng nghiệp vụ tập trung cấp Trung ương đưa các hệ thống thông tin và Cơ sở dữ liệu, phần mềm ứng dụng của Ngành đặt tập trung tại các Trung tâm dữ liệu này thay vì phân tán tại 63 phòng máy chủ các tỉnh, thành phố như trước đây.

➤ *Về ứng dụng công nghệ thông tin trong nội bộ ngành:*

BHXH Việt Nam đã liên tục cập nhật, thay đổi quy trình nghiệp vụ theo định hướng ứng dụng triệt để CNTT trong cải cách thủ tục hành chính từ năm 2016. Tới thời điểm hiện tại, Ngành BHXH đã giảm 115 thủ tục hành chính xuống còn 27 thủ tục, các thủ tục hành chính này đều đã được quản lý và thực hiện trên các hệ thống phần mềm nghiệp vụ Ngành. Trong những năm tới, BHXH tiếp tục hiệu chỉnh, hoàn thiện và tối ưu hóa các quy trình nghiệp vụ theo thực tiễn trong quá trình ứng dụng CNTT trong các hoạt động nghiệp vụ của Ngành.

Đến năm 2017, BHXH đã hoàn thành phát triển và đưa vào vận hành toàn bộ hệ thống phần mềm ứng dụng nghiệp vụ. Hoàn thành việc triển khai Phần mềm lõi Bảo hiểm xã hội tại tất cả các đơn vị Bảo hiểm xã hội tỉnh/thành phố trực thuộc Trung ương. Hệ thống đã được 100% các cơ quan BHXH các cấp sử dụng.

Hiện nay, Ngành BHXH đã hoàn thành việc chuẩn hóa và lưu trữ tập trung các CSDL nghiệp vụ tại TTDL Ngành đồng thời tổ chức rà soát, xác minh, chuẩn hóa toàn bộ CSDL của Ngành. Cùng với đó, BHXH Việt Nam đã hoàn thiện hồ sơ xác định cấp độ an toàn các hệ thống thông tin và CSDL Ngành theo

Nghị định 85/2016/NĐ-CP quy định về bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ có phương án đảm bảo an ninh thông tin phù hợp và toàn diện nhất.

BHXXH Việt Nam cũng đã tiến hành rà soát, đồng bộ, cấp mã định danh cho toàn bộ người tham gia BHXXH, BHYT, BHTN và sử dụng dữ liệu nghiệp vụ điện tử trong quản lý, đảm bảo tính liên thông, kết nối dữ liệu trong nội bộ Ngành. Tính đến hết tháng 9/2020, Cơ sở dữ liệu của Bảo hiểm xã hội Việt Nam đang quản lý 15 triệu người tham gia BHXXH bắt buộc; 1,1 triệu người tham gia BHXXH tự nguyện; khoảng 13 triệu người tham gia BHXXH thất nghiệp; 87,6 triệu người tham gia BHYT, đạt tỷ lệ bao phủ hơn 90% dân số. Đây là nguồn dữ liệu quan trọng để BHXXH Việt Nam trích xuất ra “Cơ sở dữ liệu quốc gia về Bảo hiểm” phục vụ việc chia sẻ, kết nối với các Bộ, Ngành, đơn vị trong tương lai.

BHXXH Việt Nam cũng đã hoàn thành 100% việc chiết xuất, chia sẻ thông tin, dữ liệu Ngành với các đơn vị có liên quan theo lộ trình. Hệ thống Cơ sở dữ liệu ngành Bảo hiểm xã hội đảm bảo 100% sẵn sàng thực hiện công tác liên thông cơ sở dữ liệu giữa cơ quan Bảo hiểm xã hội và các bộ, ngành, đơn vị có liên quan (Thuế, Hải quan, Tư pháp, Kế hoạch và Đầu tư, Tài chính, Lao động-Thương binh và Xã hội, Y tế, Ngân hàng, cơ sở khám chữa bệnh...) nhằm trao đổi thông tin về đơn vị sử dụng lao động và người tham gia Bảo hiểm xã hội, Bảo hiểm y tế, Bảo hiểm thất nghiệp trong việc thực hiện các thủ tục kê khai, thu nộp và giải quyết chính sách, chi trả các chế độ Bảo hiểm xã hội, Bảo hiểm y tế, Bảo hiểm thất nghiệp.

Hoàn thành và đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong việc xây dựng hệ thống Quản lý văn bản và điều hành theo chỉ đạo của Chính phủ: 100% các công văn, văn bản điều hành tác nghiệp trong toàn ngành được quản lý bằng phần mềm và luân chuyển dưới dạng điện tử và được thực hiện tích hợp hệ thống ISO điện tử. Thực hiện kết nối liên thông các phần mềm quản lý văn bản với Văn phòng Chính phủ;

➤ *Về đảm bảo an toàn thông tin*

100% cơ quan BHXH từ các cấp sử dụng chữ ký số chuyên dùng. BHXH Việt Nam đã đề nghị Ban Cơ yếu chính phủ cấp 5.676 chữ ký số chuyên dùng (từ cán bộ cấp phó trưởng phòng/ phó giám đốc BHXH huyện trở lên) trong Ngành. Trong năm 2020, BHXH đã triển khai cấp chứng thư số (nội bộ) cho toàn bộ các cán bộ trực tiếp làm nghiệp vụ của Ngành. Trong năm 2021 sẽ triển khai cấp xong chữ ký số nội bộ cho toàn bộ các cán bộ trực tiếp làm nghiệp vụ. 100% các văn bản điện tử trao đổi giữa cơ quan BHXH các cấp đã được ký số.

100% cán bộ Ngành đã được xác thực tập trung trên hệ thống qua hệ thống giám sát, quản lý định danh truy cập và hệ thống danh mục dùng chung toàn Ngành; 100% các ứng dụng nghiệp vụ đã tích hợp và chia sẻ dữ liệu với hệ thống danh mục dùng chung. 100% các cá nhân, tổ chức, hộ gia đình đăng ký sử dụng dịch vụ BHXH điện tử đã được xác thực tập trung trên hệ thống.

Đã đầu tư, trang bị các thiết bị an ninh, an toàn bảo mật cho 100% cơ quan BHXH các cấp. Bảo đảm có các thiết bị dự phòng cho cơ quan BHXH cấp Huyện.

## **2.2. Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực công nghệ thông tin tại Bảo hiểm xã hội Việt Nam**

### **2.2.1. Thực trạng về thể lực**

Đối với cán bộ chuyên trách công nghệ thông tin, tình trạng sức khỏe NNL thể hiện chủ yếu ở cơ cấu lực lượng lao động về độ tuổi, giới tính và tình trạng sức khỏe khi thường xuyên phải làm thêm giờ, làm việc dưới môi trường áp lực lớn với cường độ cao và độc hại.

***Bảng 2.1. Cơ cấu nguồn nhân lực công nghệ thông tin theo độ tuổi và giới tính tại BHXH Việt Nam ( giai đoạn 2018-2020)***

| TT  | Chỉ tiêu                     | Năm 2018 |         | Năm 2019 |         | Năm 2020 |         |
|-----|------------------------------|----------|---------|----------|---------|----------|---------|
|     |                              | Số người | Tỷ lệ % | Số người | Tỷ lệ % | Số người | Tỷ lệ % |
| I.  | <b>Tổng số</b>               | 405      | 100     | 406      | 100     | 403      | 100     |
| II. | <b>Cơ cấu theo giới tính</b> |          |         |          |         |          |         |
| 1   | Nam                          | 359      | 88,64   | 361      | 88,92   | 360      | 89,33   |

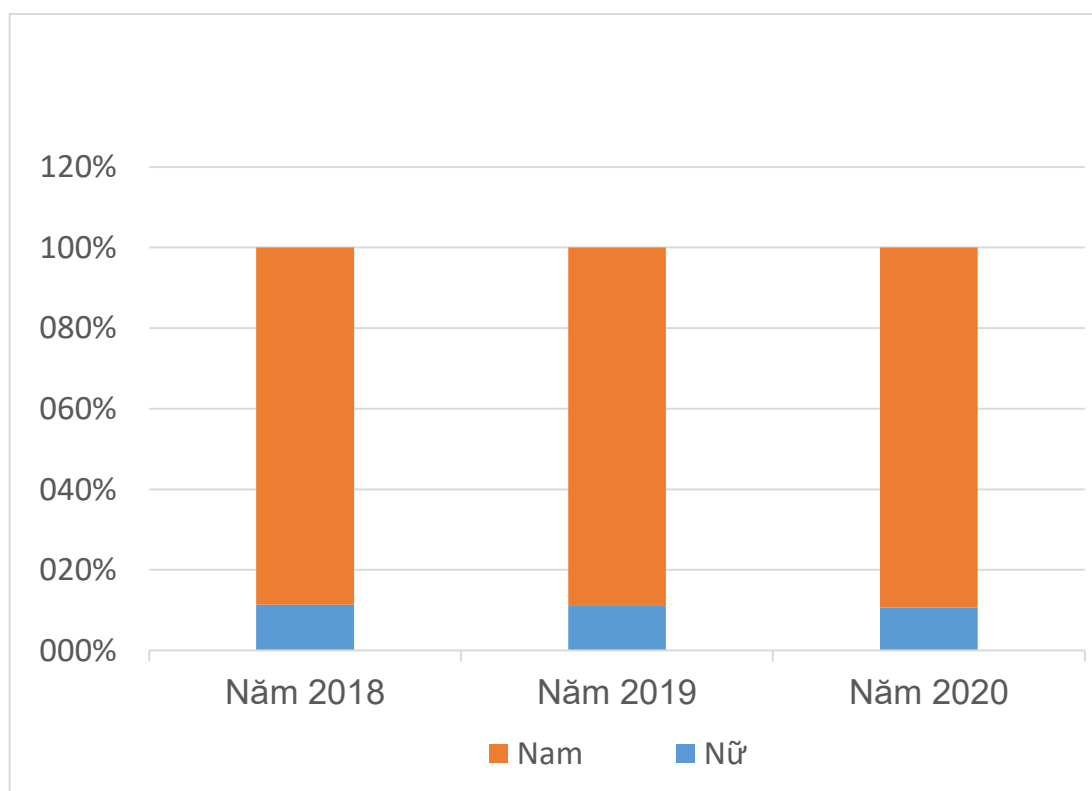
| TT                           | Chỉ tiêu          | Năm 2018 |         | Năm 2019 |         | Năm 2020 |         |
|------------------------------|-------------------|----------|---------|----------|---------|----------|---------|
|                              |                   | Số người | Tỷ lệ % | Số người | Tỷ lệ % | Số người | Tỷ lệ % |
| 2                            | Nữ                | 46       | 11,36   | 45       | 11,08   | 43       | 10,67   |
| <b>III. Cơ cấu theo tuổi</b> |                   |          |         |          |         |          |         |
| 1                            | Dưới 30           | 197      | 48,64   | 196      | 48,28   | 196      | 48,64   |
| 2                            | Từ 30 đến dưới 50 | 201      | 49,63   | 203      | 50,00   | 201      | 49,88   |
| 3                            | Từ 50 đến 60      | 7        | 1,73    | 7        | 1,72    | 6        | 1,49    |

Nguồn: Vụ Tổ chức cán bộ

➤ Về cơ cấu giới tính

Do đặc thù của công tác công nghệ thông tin rất khó và vất vả nên tỷ lệ nam giới trong đội ngũ cán bộ công nghệ thông tin chiếm tỷ lệ cao hơn rất nhiều so với nữ giới.

**Biểu đồ 2.2. Cơ cấu nhân lực CNTT ngành BHXH theo giới tính (2018-2021)**



Nguồn: Vụ Tổ chức cán bộ

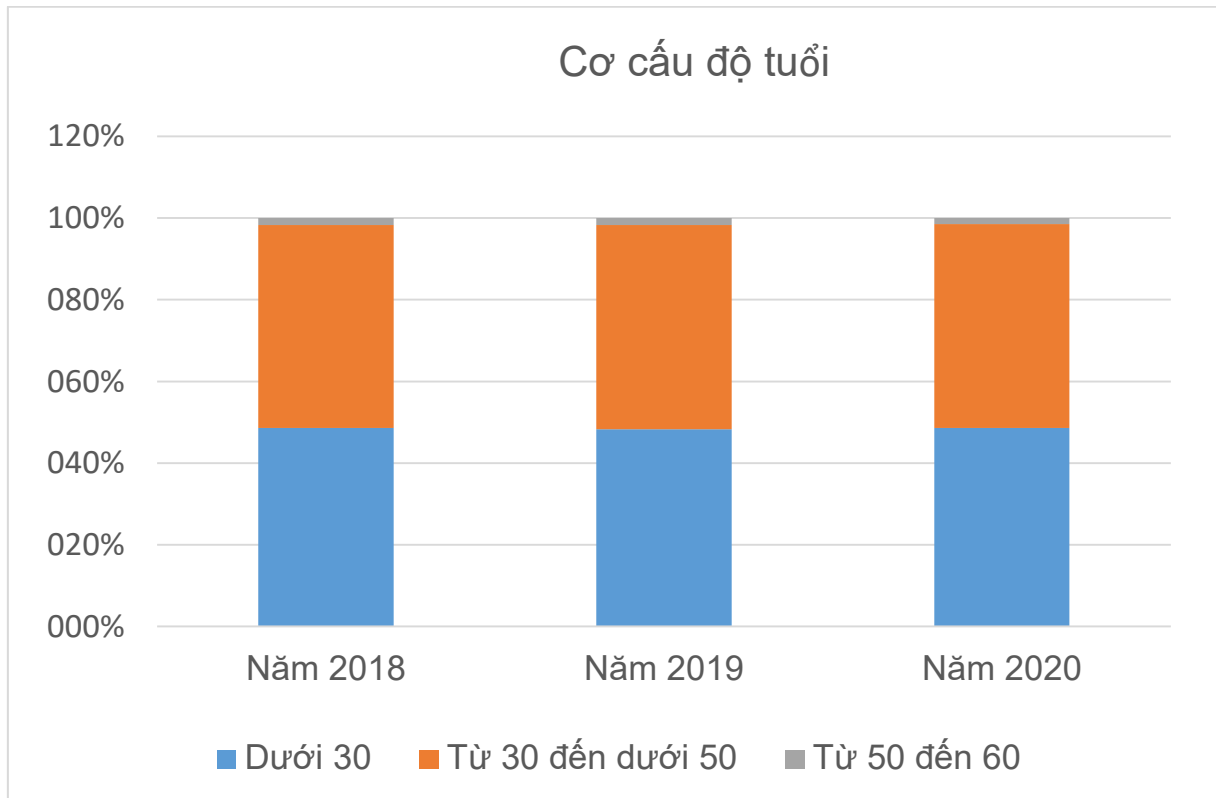
Qua biểu đồ 2.4 cho thấy trong giai đoạn từ năm 2018-2020, tỷ lệ nam giới trong đội ngũ cán bộ công nghệ thông tin chiếm tỷ lệ cao (trên 88,64 %).

Điều này cho thấy với đặc thù công việc công nghệ thông tin. Công việc quản trị, vận hành và phát triển công nghệ thông tin có đặc thù đòi hỏi sự tập trung, đầu tư thời gian lớn vào việc tìm tòi phát triển. Do đó, nữ giới có xu hướng chọn ngành nghề khác để đỡ vất vả và công việc nhẹ nhàng hơn để chăm lo cho gia đình và con cái.

➤ *Về cơ cấu độ tuổi*

Công nghệ thông tin là một nghiệp vụ mới so với các nghiệp vụ khác như kế hoạch, tài chính, BHXH, BHYT, BHTN, ... Ngoài ra, CNTT là nghiệp vụ đòi hỏi có trình độ cao, phát triển liên tục vì vậy nguồn nhân lực CNTT chủ yếu là nhân lực trẻ.

**Biểu đồ 2.3. Cơ cấu nhân lực CNTT theo độ tuổi (2018-2020)**



*Nguồn: Vụ Tổ chức cán bộ*

Từ số liệu cơ cấu nhân lực theo độ tuổi (trong bảng 2.3 và biểu đồ 2.5) nêu trên cho thấy. Hiện nay độ tuổi của cán bộ CNTT giữ mức tương đối ổn định và cơ cấu lao động trẻ, tỷ lệ tăng giảm không đáng kể. Độ tuổi trung bình của cán bộ CNTT là 31 tuổi trong đó người lớn tuổi nhất là 59 tuổi và người trẻ tuổi nhất là 24 tuổi. Năm 2018 độ tuổi dưới 30 tuổi chiếm 48,64% đến năm



2020 tỷ lệ này vẫn còn là 48,64%. Với cơ cấu độ tuổi như vậy cán bộ CNTT của Việt Nam đang ở giai đoạn đỉnh cao về thể lực và nhiệt huyết công tác. Độ tuổi này cho phép cán bộ CNTT tích lũy được nhiều kinh nghiệm, sự nhạy bén trong công việc, có ưu thế về các kỹ năng mềm, sáng tạo, dám nghĩ dám làm và đóng góp lâu dài cho sự phát triển của ngành Bảo hiểm xã hội. Tuy nhiên họ lại gặp rất nhiều khó khăn trong quá trình làm việc như: thiếu kinh nghiệm trong giải quyết công việc, thiếu kỹ năng nghề nghiệp tác phong chưa ổn định, đây là nhóm có mức lương thấp nên dễ dẫn đến nhảy việc nếu không có chế độ đãi ngộ tương xứng. Chính vì vậy, đây là nhóm NLD rất cần được quan tâm tạo điều kiện học tập, nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng cần thiết để giải quyết tốt công việc trong thời gian tới.

Số lượng cán bộ CNTT chiếm tỷ lệ cao nhất của BHXH Việt Nam ở độ tuổi từ 30-50 năm 2020 là 49,88% đây là những cán bộ đáp ứng tốt nhất công việc cả về khả năng nhạy bén và trình độ chuyên môn với nhiều kinh nghiệm thực tiễn. Tuy nhiên những cán bộ CNTT này cũng có điểm yếu là ngại thay đổi phương pháp mới, đặc biệt là cán bộ từ 40 - 50 tuổi chỉ số ít đáp ứng được nhu cầu thực tế về mức độ tiếp thu và vận dụng công nghệ. Đây cũng là những cán bộ CNTT cần được bồi dưỡng nâng cao kỹ năng về CNTT để có thể đáp ứng tốt nhất, đặc biệt trong giai đoạn hiện nay BHXH Việt Nam đang đẩy mạnh triển khai ứng dụng CNTT trong toàn bộ các lĩnh vực mà Ngành quản lý.

Ngoài ra số lượng viên chức, cán bộ CNTT ở độ tuổi trên 50 tuổi, năm 2020 chiếm 1,49% phần lớn là đội ngũ cán bộ lãnh đạo, quản lý của các đơn vị trực thuộc BHXH thành phố, lãnh đạo cấp phòng. Đây là lực lượng nòng cốt, có vai trò quan trọng của công tác triển khai hệ thống CNTT, họ là những người hội tụ đủ các yếu tố về trình độ, kinh nghiệm, năng lực công tác, bản lĩnh nghề nghiệp vững vàng. Do vậy, đây là những người thường ít được chọn để tiến hành những hoạt động nâng cao trình độ.

➤ *Về tình trạng sức khỏe*

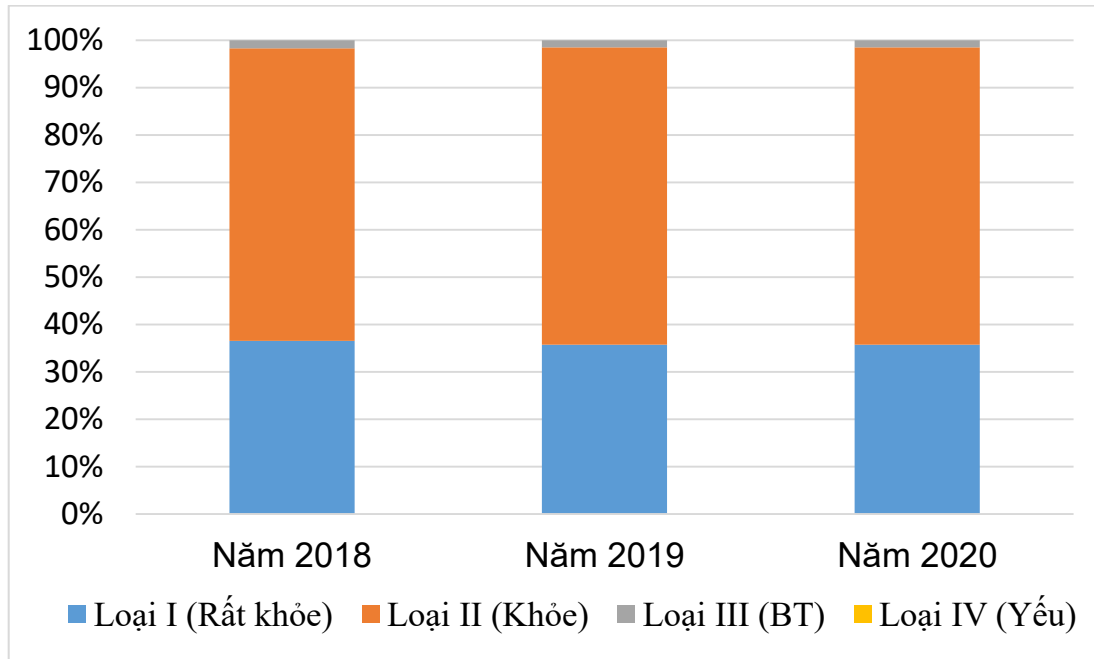
Do hoạt động triển khai các hoạt động ứng dụng CNTT là hoạt động có tính chuyên nghiệp, đặc thù của lĩnh vực CNTT trong đơn vị sự nghiệp công lập là hỗ trợ trực tiếp cho người dùng cuối tất cả các nội dung liên quan đến thiết bị CNTT và phần mềm để đảm bảo duy trì hoạt động thường xuyên của Ngành, của đơn vị liên quan đến công nghệ thông tin. Mọi việc sửa chữa, khắc phục hệ thống cần được các cán bộ CNTT thực hiện ngay để không làm chậm trễ hoạt động của các đơn vị nghiệp vụ khác nên áp lực rất lớn. Ngoài ra, việc bổ sung, cập nhật thiết bị và nâng cấp phần mềm đều được yêu cầu trong thời gian nghỉ, ngày lễ tết nên việc đảm bảo sức khỏe cho cán bộ CNTT là điều rất cần thiết để các cán bộ CNTT yên tâm công tác thực hiện công việc. Hàng năm, BHXH Việt Nam và BHXH các tỉnh thành đều tiến hành ký hợp đồng với cơ sở y tế uy tín có đủ điều kiện để tiến hành khám sức khỏe định kì 01 lần/năm cho cán bộ công chức, viên chức và người lao động.

**Bảng 2.4. Tình trạng sức khỏe của cán bộ CNTT (giai đoạn 2018 -2020)**

| STT | Chỉ tiêu          | Năm 2018   | Năm 2019   | Năm 2020   |
|-----|-------------------|------------|------------|------------|
| 1   | Loại I (Rất khỏe) | 148        | 145        | 144        |
| 2   | Loại II (Khỏe)    | 250        | 255        | 253        |
| 3   | Loại III (BT)     | 7          | 6          | 6          |
| 4   | Loại IV (Yếu)     | 0          | 0          | 0          |
|     | <b>Tổng cộng</b>  | <b>405</b> | <b>406</b> | <b>403</b> |

*Nguồn: Tổ chức cán bộ*

Việc đánh giá sức khỏe cán bộ là điều kiện cần thiết và bắt buộc làm căn cứ hỗ trợ trong công tác đánh giá và xây dựng kế hoạch làm việc.

**Biểu đồ 2.5. Cơ cấu phân loại sức khỏe của cán bộ CNTT (2018-2020)**

*Nguồn: Vụ Tổ chức cán bộ*

Từ biểu đồ cơ cấu phân loại sức khỏe của cán bộ CNTT cho thấy: sức khỏe của đội ngũ cán bộ CNTT rất tốt một phần do đội ngũ cán bộ trẻ. Tỷ lệ sức khỏe loại I, II rất nhiều, số lượng cán bộ CNTT có sức khỏe chất lượng loại III ngày càng giảm đi, điều này cho thấy việc chăm sóc sức khỏe đã được quan tâm hơn. Sức khỏe của cán bộ từ năm 2018-2020, 100% cán bộ đều đạt sức khỏe từ loại III trở lên và đều đạt chuẩn về sức khỏe (căn cứ Quyết định số 1613/BYT-QĐ ngày 15/8/1997 của Bộ Y tế) đủ sức khỏe và khả năng lao động. Để được kết quả như trên là do:

BHXH Việt Nam và BHXH các tỉnh thành phố đã quan tâm hơn vấn đề thể lực của cán bộ viên chức thông qua việc duy trì chất lượng khám sức khỏe định kỳ theo đúng quy định của Bộ Y tế. Bên cạnh đó việc trích kinh phí phúc lợi để hỗ trợ khuyến khích cán bộ viên chức khám dự phòng chuyên sâu các nguy cơ bệnh lý theo giới tính và độ tuổi. Đề nâng cao ý thức được việc tự chăm sóc, bảo vệ sức khỏe bản thân của NLĐ, định kỳ 02 năm/ lần. Cùng với đó, khối cán bộ CNTT của BHXH Việt Nam thường tổ chức các cuộc thi đấu thể thao giao lưu giữa các địa phương, tổ chức giao lưu văn hóa văn nghệ nhằm tạo cơ hội giao lưu, trao đổi, học hỏi giữa các đơn vị.

### 2.3.2. Thực trạng về trí lực

#### ➤ Về trình độ văn hóa, trình độ chuyên môn

Các cán bộ CNTT phải luôn trau dồi, tích lũy những kỹ năng mềm, thể hiện ở khả năng ứng xử, giao tiếp, khả năng xử lý tình huống nhanh nhẹn, thông minh, linh hoạt. Kèm theo đó là phải thu thập, tìm hiểu chuyên sâu về mảng công nghệ thông tin nhằm kịp thời hỗ trợ và giải thích những vướng mắc cho các cán bộ nghiệp vụ sử dụng các thiết bị CNTT, phần mềm trong xử lý công việc.

**Bảng 2.6: Trình độ chuyên môn của đội ngũ CNTT Bảo hiểm xã hội Việt Nam (giai đoạn 2018-2020)**

(Đơn vị tính: người)

| STT | Trình độ được đào tạo | Số liệu    |            |            |
|-----|-----------------------|------------|------------|------------|
|     |                       | Năm 2018   | Năm 2019   | Năm 2020   |
| 1   | Trên đại học          | 70         | 78         | 83         |
| 2   | Đại học               | 333        | 328        | 320        |
| 3   | Cao đẳng              | 2          | 0          | 0          |
| 4   | Khác                  | 0          | 0          | 0          |
|     | <b>Tổng cộng</b>      | <b>405</b> | <b>406</b> | <b>403</b> |

Nguồn: Vụ Tổ chức cán bộ

Nhìn bảng tổng hợp trên cho thấy: cán bộ CNTT đã được cải thiện tăng dần về số lượng và chất lượng theo các năm.

+ Năm 2018 có 405 cán bộ làm công tác CNTT trong đó trình độ trên đại học là 70 người chiếm tỷ lệ 17,3%; trình độ đại học nhiều nhất là 333 người chiếm tỷ lệ 82,2%; trình độ cao đẳng là 2 người chiếm tỷ lệ 0,5%;

+ Năm 2019 có 406 cán bộ làm công tác CNTT trong đó trình độ trên đại học là 78 người chiếm tỷ lệ 19,2%; trình độ đại học là 328 người chiếm tỷ lệ 82,8%; trình độ cao đẳng là 0%.

+ Năm 2020 có 403 cán bộ làm công tác CNTT trong đó trình độ trên đại học là 83 người chiếm tỷ lệ 20,6%; trình độ đại học là 320 người chiếm tỷ lệ 79,4%;

Đội ngũ cán bộ CNTT có trình độ đại học, trên đại học tăng dần qua các năm (năm 2020 đạt tỷ lệ là 100%) và là lực lượng lao động có trình độ đào tạo có thể đáp ứng, tiếp cận và đảm nhiệm được các nhiệm vụ duy trì và phát triển hệ thống CNTT của Ngành.

➤ Về kỹ năng chuyên môn

Trình độ đào tạo của các cán bộ CNTT thường là các chuyên ngành: CNTT, điện tử - viễn thông, tin học kinh tế, hệ thống thông tin quản lý. Ngoài ra, nhiều cán bộ không phải chuyên ngành CNTT như quản trị kinh doanh, tài chính, kinh tế, y tế ... được điều chuyển từ các bộ phận nghiệp vụ khác sang kiêm nhiệm, cũng như lịch sử quá trình thành lập bộ phận công nghệ thông tin ở Trung Ương và địa phương.

**Bảng 2.7. Tổng hợp các chuyên ngành đào tạo của đội ngũ CNTT**

| STT        | Chuyên ngành đào tạo                                                            | Số người   | Tỷ lệ (%)     |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
| <b>I.</b>  | <b>Nhóm ngành đào tạo về Công nghệ thông tin</b>                                | <b>91</b>  | <b>22,47%</b> |
| 1          | Công nghệ thông tin                                                             | 68         | 16,79%        |
| 2          | Điện tử viễn thông                                                              | 11         | 2,72%         |
| 3          | Hệ thống thông tin                                                              | 12         | 8,63%         |
| <b>II.</b> | <b>Nhóm ngành chưa qua đào tạo về CNTT</b>                                      | <b>314</b> | <b>77,53%</b> |
| 1          | Kinh tế, tài chính, kế toán, quản trị kinh doanh, bảo hiểm, các ngành nghề khác | 264        | 65,19%        |
| 2          | Luật, bảo hiểm                                                                  | 50         | 12,35%        |
|            | <b>Tổng cộng</b>                                                                | <b>405</b> | <b>100</b>    |

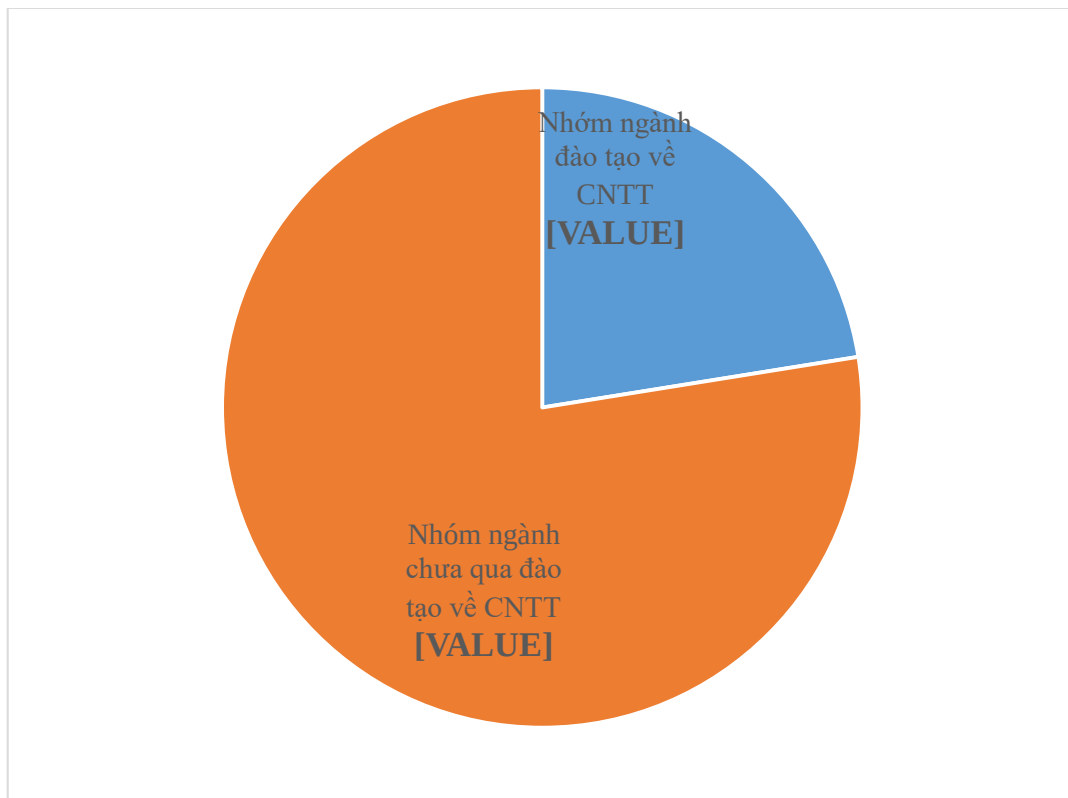
(Nguồn: Vụ Tổ chức cán bộ)

Nhìn bảng tổng hợp trên cho thấy: các chuyên ngành đào tạo của cán bộ CNTT rất đa dạng. Tuy nhiên để đáp ứng được tốt công tác vận hành và duy trì hệ thống CNTT của ngành Bảo hiểm xã hội thì không phải nhóm ngành nào cũng có thể đạt thực hiện được.

+ Nhóm ngành đào tạo về Công nghệ thông tin có số lượng là 91 người tỷ lệ 22,47%. Theo đó chuyên ngành công nghệ thông tin chiếm tỷ lệ cao nhất tới 16,79%.

+ Nhóm ngành chưa qua đào tạo về công nghệ thông tin có số lượng là 314 người tỷ lệ 77,53%. Trong đó chuyên ngành Kinh tế, tài chính, kế toán, quản trị kinh doanh, bảo hiểm và các ngành nghề khác chiếm tỷ lệ cao nhất với 65,19%.

**Biểu đồ 2.8. Cơ cấu nhóm ngành đào tạo**



(Nguồn: Vụ Tổ chức cán bộ)

Qua biểu đồ trên cho thấy, cơ cấu nhóm ngành đào tạo công nghệ thông tin là nhóm ngành chính chiếm tỷ lệ 22,47%, và là đội ngũ chủ lực trong việc quản trị và vận hành hệ thống CNTT cho toàn Ngành. Do họ được trang bị bài bản các kiến thức về CNTT nên hỗ trợ rất tốt cho công tác quản trị và vận hành hệ thống CNTT. Đối với nhóm ngành chưa qua đào tạo CNTT chiếm tỷ lệ cao nhất là 77,53%, do chưa có kiến thức cũng như sự hiểu biết nhất định về CNTT nên thời gian đầu gặp rất nhiều khó khăn, vướng mắc khi thực hiện nhiệm vụ.

Nhiệm vụ phân công chủ yếu của nhóm cán bộ này là hỗ trợ các cán bộ nghiệp vụ sử dụng các thiết bị CNTT và sử dụng phần mềm nghiệp vụ của ngành.

➤ *Kỹ năng nghề nghiệp*

Kỹ năng nghề nghiệp được hiểu là khả năng của con người thực hiện công việc nghề nghiệp một cách có hiệu quả trong một thời gian thích hợp, với các điều kiện nhất định, dựa vào sự tích hợp nhuần nhuyễn các kiến thức, kỹ năng, thái độ. Do vậy cán bộ CNTT cần phải không ngừng tích lũy kinh nghiệm, trau dồi học hỏi phát triển kỹ năng nghề nghiệp của bản thân để hoàn thành nhiệm vụ được giao: kỹ năng giao tiếp; kỹ năng làm việc nhóm; kỹ năng giải quyết vấn đề; kỹ năng quản lý; kỹ năng ngoại ngữ...

**Bảng 2.9. Kết quả tự đánh giá về các kỹ năng làm việc của bản thân**

| STT | Nội dung kỹ năng          | Tốt      |       | Trung bình |       | Không tốt |      |
|-----|---------------------------|----------|-------|------------|-------|-----------|------|
|     |                           | Số người | %     | Số người   | %     | Số người  | %    |
| 1   | Kỹ năng giải quyết vấn đề | 265      | 79,58 | 67         | 20,12 | 1         | 0,30 |
| 2   | Kỹ năng giao tiếp         | 202      | 60,66 | 130        | 39,04 | 1         | 0,30 |
| 3   | Kỹ năng làm việc nhóm     | 271      | 81,38 | 60         | 18,02 | 2         | 0,60 |
| 4   | Kỹ năng sử dụng ngoại ngữ | 79       | 23,72 | 248        | 74,47 | 6         | 1,80 |

(Nguồn: Kết quả từ phiếu điều tra của tác giả)

Qua bảng số liệu cho thấy cán bộ CNTT thường rất tự tin ở các kỹ năng chung có tỷ lệ khá cao (Kỹ năng giải quyết vấn đề: tốt là 78,16%, trung bình là 21,59%, không tốt là 0,25%; Kỹ năng giao tiếp: tốt là 60,79%, trung bình là 38,96%, không tốt là 0,25%; Kỹ năng làm việc nhóm: tốt là 82,13%, trung bình là 17,12%, không tốt 0,74%). Tuy nhiên có một số lượng không nhỏ tự đánh giá Kỹ năng sử dụng ngoại ngữ ở mức trung bình và không tốt.

Từ năm 2015 đến nay BHXH Việt Nam đã đầu tư xây dựng TTDL Ngành nhằm đáp ứng nhu cầu triển khai và quản lý tập trung các hệ thống ứng dụng CNTT của Ngành. Cùng với đó, Ngành cũng đã Tối ưu toàn bộ hệ thống mạng WAN nhằm đảm bảo sẵn sàng cho việc kết nối liên thông các hệ thống ứng dụng điều hành, tác nghiệp và hoạt động giao dịch trực tuyến và tiếp tục duy trì

hiệu quả toàn bộ hệ thống mạng WAN Ngành, đảm bảo cung cấp dịch vụ thông suốt, liên tục cho hệ thống CNTT toàn Ngành qua mạng WAN.

Trước sự yêu cầu cấp thiết để ứng dụng CNTT trong công việc, 100% cán bộ của Ngành phải có kiến thức cơ bản về tin học. Bên cạnh đó, với các cán bộ Công nghệ thông tin phải thường xuyên rèn luyện, tự nâng cao trình độ để hỗ trợ cán bộ nghiệp vụ trong quá trình sử dụng các thiết bị CNTT và sử dụng phần mềm nghiệp vụ của ngành hiện được cập nhật thường xuyên.

### 2.3.3. Thực trạng chất lượng và phẩm chất

#### ➤ Về thái độ, tác phong tại môi trường làm việc

Đặc thù công việc của đội ngũ cán bộ CNTT là hỗ trợ cán bộ nghiệp vụ trong quá trình sử dụng các thiết bị CNTT và sử dụng phần mềm trong giờ hành chính và cập nhật nâng cấp hệ thống vào ngoài giờ hành chính nên hàng ngày luôn phải giải quyết một khối lượng công việc lớn, áp lực rất cao. Nhưng về cơ bản đội ngũ cán bộ CNTT tại Bảo hiểm xã hội Việt Nam có phẩm chất đạo đức tốt, làm việc có trách nhiệm, toàn tâm toàn ý với công tác.

**Bảng 2.10: Đánh giá môi trường làm việc tại cơ quan**

| STT | Nội dung câu hỏi                                     | Tiêu chí                       | Số người | Tỷ lệ % |
|-----|------------------------------------------------------|--------------------------------|----------|---------|
| 1   | Viên chức, NLĐ hợp tác tốt trong công việc?          | Rất tốt                        | 245      | 73,57   |
|     |                                                      | Trung bình                     | 82       | 24,62   |
|     |                                                      | Chưa tốt                       | 6        | 1,80    |
| 2   | Tác phong chuyên nghiệp của viên chức, NLĐ           | Chuyên nghiệp                  | 157      | 47,15   |
|     |                                                      | Trung bình                     | 168      | 50,45   |
|     |                                                      | Chưa chuyên nghiệp             | 8        | 2,40    |
| 3   | Viên chức, NLĐ đối xử thân thiết, thoải mái?         | Thân thiện, thoải mái          | 228      | 68,47   |
|     |                                                      | Trung bình                     | 102      | 30,63   |
|     |                                                      | Chỉ mang tính chất công việc   | 3        | 0,90    |
| 4   | Nhân viên được tin cậy và tôn trọng trong công việc? | Rất được tin cậy và tôn trọng  | 116      | 34,83   |
|     |                                                      | Được tin cậy và tôn trọng      | 212      | 63,66   |
|     |                                                      | Chưa được tin cậy và tôn trọng | 5        | 1,50    |
| 5   | Có đầy đủ thông                                      | Rất đầy đủ                     | 205      | 61,56   |



| STT | Nội dung câu hỏi            | Tiêu chí                 | Số người | Tỷ lệ % |
|-----|-----------------------------|--------------------------|----------|---------|
|     | tin để thực hiện công việc? | Có thông tin chưa đầy đủ | 123      | 36,94   |
|     |                             | Không có thông tin       | 5        | 1,50    |

(Nguồn: Kết quả từ phiếu điều tra của tác giả)

Qua bảng bảng số liệu đánh giá của cán bộ CNTT trên ta thấy: tinh thần phối hợp, hợp tác tốt trong công việc tỷ lệ là 73,57%; Tác phong của chuyên nghiệp của viên chức, NLD tỷ lệ là 47,15%; Việc giao tiếp đối xử thân thiết, thoải mái được đánh giá tỷ lệ 68,47% thể hiện sự đoàn kết của đội ngũ cán bộ CNTT. Nội dung đánh giá tin cậy và tôn trọng trong công việc tỷ lệ 34,83% ở mức độ thấp do đó cần phải đổi mới phong cách tiếp cận giao việc với cán bộ CNTT. Việc đánh giá tính hỗ trợ đầy đủ thông tin để thực hiện công việc tỷ lệ 61,56% cho thấy các cán bộ đa phần đã được tiếp cận thông nội dung công việc nhưng vẫn còn một số cán bộ chưa có thông tin để thực hiện công việc.

➤ *Phẩm chất chính trị, đạo đức công vụ*

Việc đánh giá trình độ chính trị, đạo đức công vụ của đội ngũ cán bộ CNTT cũng là một trong những tiêu chí để đánh giá chất lượng cán bộ tại BHXH Việt Nam. Đây là tiêu chí rất quan trọng, có tính quyết định vì tiêu chí này thể hiện bản lĩnh chính trị và lập trường tư tưởng của bản thân cán bộ trước nhiệm vụ được phân công. Vì vậy, việc nghiên cứu, phân tích tiêu chí này là rất cần thiết.

Đội ngũ cán bộ CNTT trong quá trình làm việc phải chịu áp lực từ nhiều phía (cán bộ nghiệp vụ sử dụng thiết bị, phần mềm và bảo đảm an toàn an ninh thông tin cho toàn bộ hệ thống CNTT toàn Ngành). Cán bộ CNTT chỉ sao nhãng hoặc làm ngơ với những tiêu chuẩn an toàn thông tin, quy định vận hành và quản lý hệ thống sẽ gây nhiều hậu quả trong việc hoạt động nghiệp vụ của Ngành cũng như mất an toàn thông tin với CSDL quốc gia. Nhận thức được điều này BHXH Việt Nam đã có nhiều biện pháp giáo dục, bồi dưỡng cho đội ngũ cán bộ CNTT về đạo đức, trách nhiệm, phong cách giao tiếp, ứng xử trong thi hành công vụ. Cho đến nay, về cơ bản đội ngũ cán bộ CNTT đã có một nền tảng

về đạo đức, bản lĩnh chính trị vững vàng, lập trường kiên định tin tưởng vào đường lối và sự lãnh đạo của Đảng, pháp luật của nhà nước.

**Bảng 2.11. Kết quả đánh giá phẩm chất chính trị, đạo đức công vụ**

| S<br>T<br>T | Tiêu chí đánh giá                                        | Rất tốt |           | Tốt     |           | Trung bình |           | Chưa tốt |           |
|-------------|----------------------------------------------------------|---------|-----------|---------|-----------|------------|-----------|----------|-----------|
|             | Nội dung                                                 | SL      | %         | SL      | %         | SL         | %         | SL       | %         |
| <b>I.</b>   | <b>Cán bộ CNTT tự đánh giá</b>                           |         |           |         |           |            |           |          |           |
| 1           | Chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách và pháp luật | 13<br>5 | 51,3<br>3 | 12<br>1 | 46,0<br>1 | 7          | 2,66      | 0        |           |
| 2           | Chấp hành nội quy cơ quan                                | 49      | 18,6<br>3 | 97      | 36,8<br>8 | 10<br>3    | 39,1<br>6 | 14       | 5,32      |
| 3           | Thái độ, trách nhiệm khi thực hiện nhiệm vụ              | 79      | 30,0<br>4 | 12<br>9 | 49,0<br>5 | 55         | 20,9<br>1 | 0        |           |
| 4           | Ý thức hỗ trợ đồng nghiệp                                | 98      | 37,2<br>6 | 15<br>2 | 57,7<br>9 | 11         | 4,18      | 2        | 0,76      |
| <b>II.</b>  | <b>Viên chức quản lý đánh giá cho cán bộ CNTT</b>        |         |           |         |           |            |           |          |           |
| 1           | Chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách và pháp luật | 23      | 32,8<br>6 | 30      | 42,8<br>6 | 14         | 20,0<br>0 | 3        | 4,29      |
| 2           | Chấp hành nội quy cơ quan                                | 6       | 8,57      | 22      | 31,4<br>3 | 28         | 40,0<br>0 | 14       | 20,0<br>0 |
| 3           | Thái độ, trách nhiệm khi thực hiện nhiệm vụ              | 9       | 12,8<br>6 | 34      | 48,5<br>7 | 21         | 30,0<br>0 | 6        | 8,57      |
| 4           | Ý thức hỗ trợ đồng nghiệp                                | 12      | 17,1<br>4 | 47      | 67,1<br>4 | 9          | 12,8<br>6 | 2        | 4,35      |

(Nguồn: Kết quả từ phiếu điều tra của tác giả)

Qua bảng số liệu trên ta thấy hầu hết cán bộ CNTT tự đánh giá tốt về phẩm chất chính trị, đạo đức thực thi công vụ: Chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách và pháp luật đánh giá mức tốt và rất tốt chiếm tỷ lệ 97,34%, chỉ có 2,66% đánh giá mức trung bình; Chấp hành nội quy cơ quan đánh giá mức tốt và rất tốt chiếm tỷ lệ 55,51%, chỉ có 5,32 % đánh giá mức chưa tốt; Thái độ, trách nhiệm khi thực hiện nhiệm vụ đánh giá mức tốt và rất tốt chiếm tỷ lệ 79,09% , đánh giá mức chưa tốt là không có; Ý thức hỗ trợ đồng nghiệp đánh giá mức tốt và rất tốt chiếm tỷ lệ 95,06%, đánh giá mức chưa tốt là 0,76%. Bên cạnh đó

phần đánh giá của viên chức quản lý đánh giá cho cán bộ CNTT đối với cán bộ CNTT không có sự chênh lệch nhiều so với cán bộ CNTT tự đánh giá chứng tỏ đề cao của các cấp quan tâm về phẩm chất này.

➤ *Phẩm chất sẵn sàng đáp ứng với sự thay đổi của công việc*

Nghịệp vụ chính của ngành BHXH là các nghiệp vụ về BHXH, BHYT, BHTN và tài chính nên nhiều cán bộ CNTT có thể được chuyển công việc sang các bộ phận nghiệp vụ trên nhằm đáp ứng kế hoạch đặt ra. Mặc dù, một số cán bộ CNTT trong quá trình thực hiện nhiệm vụ hỗ trợ các cán bộ nghiệp vụ thực hiện các thao tác trên các phần mềm đã nắm bắt nghiệp vụ rất chắc. Nhưng việc đánh giá mức độ nhận thức và sẵn sàng đáp ứng về sự thay đổi công việc trong tương lai cũng là một tiêu chí rất quan trọng trong việc đánh giá cán bộ CNTT.

**Bảng 2.12. Mức độ nhận thức và sẵn sàng đáp ứng về sự thay đổi công việc trong tương lai**

| TT | Nội dung câu hỏi                                                                                         | Tiêu chí             | Số lượt | Tỷ lệ % |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------|---------|
| 1  | Trong 05 năm tới công việc của anh/ chị thay đổi ở mức nào?                                              | Không thay đổi       | 0       | 0       |
|    |                                                                                                          | Thay đổi vừa phải    | 67      | 20,12   |
|    |                                                                                                          | Thay đổi rất nhiều   | 231     | 69,37   |
|    |                                                                                                          | Thay đổi hoàn toàn   | 35      | 10,51   |
| 2  | Khả năng thích nghi của anh/chị với những thay đổi liên quan tới công việc?                              | Không thích nghi     | 0       | 0       |
|    |                                                                                                          | Khó thích nghi       | 35      | 10,51   |
|    |                                                                                                          | Bình thường          | 61      | 18,32   |
|    |                                                                                                          | Khá thích nghi       | 148     | 44,44   |
|    |                                                                                                          | Hoàn toàn thích nghi | 89      | 26,73   |
| 3  | Anh/chị chuẩn bị ở mức độ nào để thích nghi với sự thay đổi liên quan đến công việc trong thời gian tới? | Rất chuẩn bị         | 237     | 71,17   |
|    |                                                                                                          | Bình thường          | 81      | 24,32   |
|    |                                                                                                          | Không chuẩn bị gì    | 15      | 4,50    |
| 4  | Anh/chị có mong muốn công việc của mình sẽ thay đổi                                                      | Rất mong muốn        | 33      | 9,91    |
|    |                                                                                                          | Bình thường          | 65      | 19,52   |

|  |                            |                 |     |       |
|--|----------------------------|-----------------|-----|-------|
|  | trong thời gian tới không? | Không mong muốn | 216 | 64,86 |
|  |                            | Không có ý kiến | 19  | 5,71  |

(Nguồn: Kết quả từ phiếu điều tra của tác giả)

Qua bảng số liệu trên ta thấy hầu hết cán bộ CNTT nhận thức và sẵn sàng đáp ứng về sự thay đổi công việc trong tương lai: Chấp nhận thay đổi trong 05 năm tới công việc thay đổi chiếm tỷ lệ 100%; Mức độ thích nghi với những thay đổi liên quan tới công việc chiếm tỷ lệ 89,49%, chỉ có 10,51% khó thích nghi; Mức độ sẵn sàng trong khả năng thích nghi với những thay đổi liên quan đến công việc chiếm tỷ lệ 95,5% đã chuẩn bị và 4,5% chưa chuẩn bị gì; Mức chuẩn bị độ để thích nghi với sự thay đổi liên quan đến công việc 94,29% đã sẵn sàng và 5,71% cán bộ CNTT không chuẩn bị gì.

#### 2.3.4. Đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ

Hiện nay, việc đánh giá mức độ hoàn thành công việc viên chức, NLĐ dựa trên phiếu đánh giá công chức viên chức hàng tháng, hàng quý ( bao gồm đánh giá và nhận xét) phân thành 02 đối tượng (viên chức, người lao động; viên chức quản lý từ cấp phòng trở lên). Dựa vào đó sẽ đánh giá mức độ hoàn thành công việc theo quý bằng các xếp loại: A, B,C,D; đánh giá mức độ hoàn thành công việc theo năm bằng các xếp loại: hoàn thành xuất sắc, hoàn thành tốt, hoàn thành, không hoàn thành.

**Bảng 2.13. Kết quả đánh giá mức độ hoàn thành công việc**

| S<br>T<br>T | Đối tượng đánh giá         | Hoàn thành Rất tốt |       | Hoàn thành tốt |       | Hoàn thành nhiệm vụ |       | Không hoàn thành |      |
|-------------|----------------------------|--------------------|-------|----------------|-------|---------------------|-------|------------------|------|
|             |                            | Số lượng           | %     | Số lượng       | %     | Số lượng            | %     | Số lượng         | %    |
| 1           | Cán bộ tự đánh giá         | 38                 | 11,41 | 223            | 66,97 | 57                  | 17,12 | 15               | 4,50 |
| 2           | Viên chức quản lý đánh giá | 6                  | 8,57  | 48             | 68,57 | 12                  | 17,14 | 4                | 5,71 |

(Nguồn: Kết quả từ phiếu điều tra của tác giả - Đơn vị tính: %)

Qua bảng kết quả điều tra đánh giá mức độ hoàn thành công việc có sự gần như tương đồng giữa đánh giá về mức độ hoàn thành nhiệm vụ giữa cán bộ

quản lý và cá nhân cán bộ tự đánh giá. Điều đó cho thấy sự tương đồng, chính xác thể hiện tính công bằng, công khai trong đánh giá.

### **2.3. Thực trạng các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực công nghệ thông tin tại Bảo hiểm xã hội Việt Nam**

#### **2.3.1. Tuyển dụng nhân lực công nghệ thông tin tại BHXH Việt Nam**

Công tác tuyển dụng, sử dụng và quản lý cán bộ, viên chức công nghệ thông tin của BHXH Việt Nam được triển khai theo đúng quy trình, quy định tại Nghị định số 29/2012/NĐ-CP 12/4/2012 của Chính phủ về quy định về tuyển dụng, sử dụng và quản lý công chức, Nghị định số 115/2020/NĐ-CP ngày 25/9/2020 của Chính phủ về tuyển dụng, sử dụng và quản lý công chức và các văn bản hướng dẫn liên quan. Trên cơ sở xây dựng, đánh giá tổng hợp yêu cầu chất lượng và số lượng vị trí việc làm, BHXH thành phố gửi báo cáo đề xuất BHXH Việt Nam. BHXH Việt Nam tổng hợp rà soát dựa trên tình hình phát triển của địa phương, biên chế được giao, mức độ cấp thiết BHXH tỉnh/thành phố đối với vị trí việc làm cũng như chiến lược ngành BHXH để quyết định phân bổ cơ cấu tuyển dụng, thời điểm tuyển dụng.

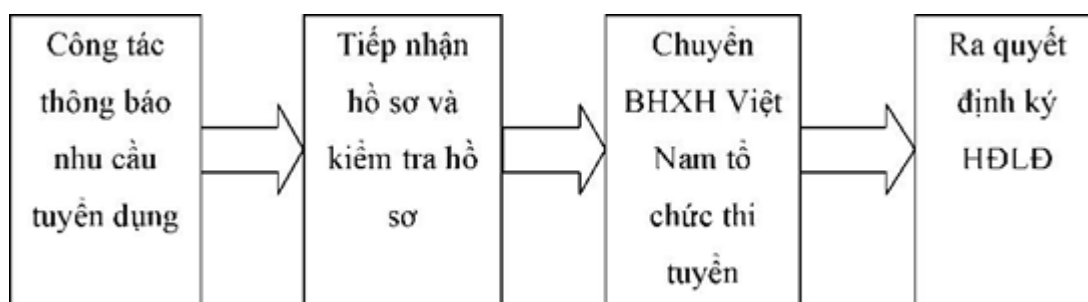
Bên cạnh đó, công tác tuyển dụng cán bộ viên chức của Bảo hiểm xã hội Việt Nam trong những năm gần đây được tổ chức theo hình thức thi và xét tuyển đặc cách. Tuy nhiên thi tuyển cạnh tranh là chính, đảm bảo công khai, minh bạch. BHXH các Tỉnh, Thành phố thành lập Hội đồng sơ tuyển hồ sơ đăng ký, tổng hợp kết quả thẩm định báo cáo BHXH Việt Nam. Sau khi tổng hợp hồ sơ của các tỉnh, BHXH Việt Nam tổ chức thi tuyển theo cụm (gồm 4 cụm: cụm Hà Nội, cụm thành phố BHXH Thành phố Hồ Chí Minh, cụm Đà Nẵng và cụm tại Vinh). Về nội dung thi tuyển viên chức được thông báo rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng và trên website của Ngành. Các thí sinh phải dự thi 03 môn bao gồm: môn kiến thức chung (về quản lý Nhà nước), môn nghiệp vụ ngành (chế độ chính sách về BHXH, BHYT) và tin học văn phòng (đối với người dự tuyển vào vị trí cán bộ CNTT có bằng Đại học chính quy về CNTT thì được miễn thi nội dung này). Người trúng tuyển được Tổng Giám đốc BHXH

Việt Nam ra quyết định công nhận và phải thực hiện chế độ tập sự trước khi được bổ nhiệm chính thức vào ngạch viên chức.

Với công tác đăng tuyển, thi tuyển được thực hiện công khai nên chất lượng đầu vào của đội ngũ cán bộ công nghệ thông tin trong những năm gần đây khá đồng đều, có trình độ khá cao. Tuy nhiên, BHXH Việt Nam vẫn đang thiếu số lượng khá lớn theo chỉ tiêu biên chế cán bộ CNTT theo hoạch định, chưa thu hút được nhân lực có chất lượng cao, đơn vị vẫn đang thiếu trầm trọng đội ngũ nhân lực có trình độ. Một phần là do chính sách tuyển dụng và thu hút nhân lực của Ngành không thỏa đáng so với các Bộ, Ban, Ngành khác, ngoài tiền lương hầu như không có thêm khoản thu nhập nào khác, khối lượng công việc rất lớn, thường xuyên phải làm thêm vào giờ nghỉ và ngày lễ tết .... Để giải quyết vấn đề thiếu hụt nhân lực có trình độ thì BHXH Việt Nam cũng đã linh động có những chính sách nhằm tạo điều kiện tốt nhất cho cán bộ CNTT được đi đào tạo, học tập nâng cao trình độ chuyên môn. Chính vì vậy mà trong giai đoạn hiện nay, số cán bộ CNTT được đi học tập nâng cao trình độ chuyên môn tăng gấp đôi, gấp ba so với các năm trước.

Trong những năm qua việc tuyển dụng viên chức mới vào ngành được BHXH Việt Nam tổ chức tập trung theo đúng quy trình, quy định của pháp luật và thẩm quyền của Ngành.

### Sơ đồ 2.3: Quy trình tuyển dụng



Từ năm 2014 đến nay ngành BHXH không tổ chức tuyển dụng viên chức mới. Do vậy các đơn vị trong ngành chỉ áp dụng thực hiện ký hợp đồng lao động căn cứ theo đúng quy định của nhà nước (Nghị định số 16/2015/NĐ-CP ngày 14/02/2015 của Chính phủ; Nghị định số 115/2020/NĐ-CP ngày 25/9/2020 quy

định về tuyển dụng, sử dụng và quản lý viên chức) và quy định của ngành BHXH. Việc ký hợp đồng đối với người lao động một cách rất hạn chế dẫn đến tình trạng thiếu nhân lực và quá tải trong công tác quản trị hệ thống công nghệ thông tin, nhiều BHXH quận/huyện một cán bộ công nghệ thông tin phải phụ trách kiêm nhiệm xử lý nhiều việc.

### **2.3.2. Đào tạo nguồn nhân lực công nghệ thông tin**

#### **➤ Đào tạo**

Hiện nay, hầu hết các hoạt động của ngành BHXH Việt Nam đều đã được triển khai ứng dụng CNTT mạnh mẽ. Đặc biệt, BHXH là một ngành đặc thù với hệ thống dữ liệu lưu trữ, cần xử lý rất lớn. Nó liên quan đến rất nhiều thông tin cá nhân quan trọng của hơn 90 triệu người dân Việt Nam. Ngoài ra không chỉ áp dụng CNTT trong hoạt động nghiệp vụ nội bộ của ngành mà BHXH Việt Nam VN hiện đang cung cấp nhiều các dịch vụ công trên nền tảng trực tuyến cho các tổ chức y tế, người dân, doanh nghiệp sử dụng và chia sẻ tài nguyên với nhiều các bộ, ban, ngành, địa phương trên cả nước. Do đó, BHXH Việt Nam xác định hoạt động đào tạo cho đội ngũ cán bộ công nghệ thông tin là một trong những hoạt động giữ vị trí quan trọng trong vận hành của toàn bộ hệ thống Công nghệ thông tin.

+ Ngay sau khi tuyển dụng 100% cán bộ sẽ được cử tham gia lớp đào tạo nghiệp vụ cho viên chức mới vào Ngành để giúp người học định hướng vai trò, tầm quan trọng nghiệp vụ của ngành BHXH. Trong thời gian ngắn các học viên sẽ được phổ biến các chuyên môn nghiệp vụ mà mình được đảm nhiệm, đồng thời học viên thực hiện bài kiểm tra sát hạch khi kết thúc khóa học.

+ Đặc biệt đối với đội ngũ cán bộ công nghệ thông tin, BHXH Việt Nam đã phối hợp với VNCERT và Cục An toàn thông tin tổ chức các khóa đào tạo, cấp chứng chỉ, chứng nhận về an toàn thông tin cho cán bộ chuyên trách về CNTT. Từ năm 2018 đến nay, tại BHXH Việt Nam và BHXH cấp tỉnh tập huấn và thực hiện diễn tập về an toàn thông tin mạng nhằm nâng cao trình độ cho đội ngũ cán bộ làm công tác đảm bảo an toàn thông tin, sẵn sàng ứng phó khi có sự

cố xảy ra. Cụ thể như: Khóa bồi dưỡng an toàn thông tin cho cán bộ kỹ thuật (Khóa D1); Khóa bồi dưỡng tổng quan dành cho cán bộ chuyên trách về an toàn thông tin (Khóa E1); Khóa bồi dưỡng kiến thức an toàn thông tin cho hệ điều hành (Windows, Linux/Unix) (Khóa E2); Khóa bồi dưỡng kiến thức an toàn thông tin cho các thiết bị mạng (Khóa E3); Khóa bồi dưỡng vận hành bảo đảm an toàn thông tin cho hạ tầng mạng (Khóa E4); Khóa bồi dưỡng ứng phó và xử lý tấn công mạng (Khóa E5). Trong năm 2019, các cán bộ chuyên trách về CNTT tại cơ quan BHXH các cấp đều được đào tạo chuyên sâu và an toàn thông tin mạng để có những kỹ năng khi BHXH thành lập mạng lưới điều phối ứng cứu sự cố về an toàn mạng và hạ tầng thông tin.

+ BHXH Việt Nam cũng thường xuyên cử các cán bộ chuyên trách về Công nghệ thông tin tham gia các khóa đào tạo, các buổi hội thảo, tập huấn, tọa đàm về công nghệ thông tin do Bộ Thông tin truyền thông, các hãng sản xuất công nghệ thông tin hàng đầu thế giới tổ chức nhằm cập nhật những thông tin về giải pháp và công nghệ đảm bảo vận hành cho hệ thống công nghệ thông tin được thông suốt.

+ Trung tâm Công nghệ thông tin cũng thường xuyên chủ động tổ chức cập nhật thông tin về an toàn, an ninh bảo mật hệ thống công nghệ thông tin trong nội bộ, hội thảo chuyên đề, triển khai hướng dẫn thực hiện khi có thay đổi. Tổ chức tập huấn về triển khai phần mềm, bồi dưỡng nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ công nghệ thông tin nhằm kịp thời hỗ trợ triển khai hướng dẫn lại cho các cán bộ nghiệp vụ.

+ Hàng năm Trung tâm Công nghệ thông tin khảo sát nhu cầu đào tạo nghiệp vụ công nghệ thông tin cho toàn ngành và lên kế hoạch tổng hợp đề nghị trình lãnh đạo BHXH Việt Nam xem xét phê duyệt kế hoạch, kinh phí đào tạo công nghệ thông tin trong năm. Trung tâm Công nghệ thông tin căn cứ kế hoạch đào tạo gửi thông báo cho BHXH Tỉnh, Thành phố cử cán bộ đi tham gia đào tạo cho phù hợp.



+ BHXH Việt Nam cũng có những cơ chế khuyến khích các viên chức, người lao động tự đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng mềm để có thể hoàn thành tốt hơn công việc như các cá nhân học ngoài giờ hành chính thì vẫn xếp loại theo quy định chung, hỗ trợ học phí cho các cán bộ tham gia nâng cao trình độ như học lên Thạc sĩ và Tiến sĩ. Việc báo cáo thành tích, kết quả học tập định kỳ cũng là một trong những căn cứ đánh giá chất lượng cán bộ.

➤ ***Hướng dẫn trực tiếp trong quá trình thực hiện công việc***

Các cán bộ chuyên trách công nghệ thông tin thường gặp rất nhiều khó khăn trong việc xử lý các lỗi hệ thống, lỗi phần mềm. Do vậy, để khắc phục điều này Trung tâm Công nghệ thông tin đã chủ động kết nối và hướng dẫn các cán bộ chuyên trách công nghệ thông tin tại địa phương qua các phương tiện như Zalo, Team Viewer, Ultra View trực tiếp. Việc hướng dẫn xử lý các tình huống và hỗ trợ các cán bộ CNTT mới, chưa có kinh nghiệm hoặc chưa tìm được giải pháp được các cán bộ CNTT đã có nhiều năm kinh nghiệm trao đổi và hướng dẫn trực tiếp. Qua đó cũng gắn kết giữa các cán bộ CNTT trên toàn quốc cùng phối hợp và hỗ trợ nhau hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

### **2.3.3. Chế độ đãi ngộ và thu hút nhân tài**

Trong những năm vừa qua BHXH Việt Nam luôn thực hiện đúng quy định chính sách, chế độ tiền lương cơ bản của Nhà nước, đảm bảo được quyền lợi chính đáng của viên chức, NLD lao động hợp đồng (tiền lương, chế độ trang phục...).

***Về chế độ đãi ngộ***

➤ ***Chế độ tiền lương và phụ cấp***

- Theo Quyết định số 37/2012/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ về thực hiện thí điểm mức chi tiền lương, thu nhập BHXH giai đoạn 2012 - 2015 và hướng dẫn của Bộ Tài chính, BHXH Việt Nam đã thí điểm cho cán bộ, viên chức và lao động hợp đồng hệ số bằng 1,8 lần. Năm 2016, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 15/2016/QĐ-TTg về mức chi phí quản lý BHXH,

BHTN, BHYT giai đoạn 2016 – 2018 tiếp tục phê duyệt mức chi tiền lương tăng thêm này. Đến năm 2018, BHXH Việt Nam đã phân đầu hoàn thành tốt các nhiệm vụ được Chính phủ giao và đã tham mưu Bộ Tài chính trình Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 51/2018/QĐ-TTg ngày 25/12/2018 của Chính phủ quy định về chi phí quản lý BHXH, BHTN và BHYT giai đoạn 2019 – 2021, theo đó BHXH Việt Nam đã bảo vệ thành công mức chi tiền lương tăng thêm này.

+ Tiền lương làm thêm giờ: bao gồm các khoản hệ số cấp bậc, chức vụ và các khoản phụ cấp lương (nếu có) x mức lương cơ sở nhà nước quy định x 1,8 lần.

+ Thực hiện chế độ phụ cấp: đối với các cán bộ CNTT phải thường xuyên làm việc và quản trị hệ thống CNTT được hưởng phụ cấp độc hại với hệ số 0,4 x mức lương cơ sở nhà nước quy định.

Trong điều kiện kinh tế - xã hội nước ta còn nhiều khó khăn, nhưng ngành BHXH đã phối hợp các cơ quan hữu quan nghiên cứu trình Chính phủ quyết định một số chế độ phụ cấp theo lương để bổ sung thu nhập cho VC giúp họ ổn định cuộc sống, có tác dụng khuyến khích an tâm công tác và học tập nâng cao trình độ để làm việc có hiệu quả hơn.

➤ *Chế độ trang phục*: BHXH Việt Nam có quy định về màu sắc, trang phục riêng vào 02 ngày làm việc/tuần (ngày thứ 2, thứ 6) đối với viên chức, NLD. Điều này không chỉ tạo sự phấn khởi yêu ngành, yêu nghề yên tâm công tác đối với toàn thể cán bộ chung và cán bộ CNTT nói riêng giúp họ tự tin, chuyên nghiệp hơn mà còn tạo được thiện cảm và hình ảnh của ngành BHXH. Việc mặc đồng phục xem như là một vinh dự, tự hào, mỗi cán bộ có ý thức trách nhiệm, giữ gìn tôn trọng văn hóa ngành BHXH tốt hơn; đồng phục cũng tạo sự đoàn kết của tập thể cán bộ ngành BHXH.

### **Thu hút và giữ chân cán bộ CNTT**

Việc đảm bảo thu nhập của cán bộ, NLD là một nhân tố quan trọng trong những chính sách thu hút nhân lực của Ngành, BHXH Việt Nam đã xây dựng và

ban hành quy chế trả lương, trả thưởng trên cơ sở rà soát điều chỉnh, công khai đánh giá hiệu quả của từng vị trí việc để đảm bảo mức thu nhập xứng đáng với NLĐ, nhằm thu hút nguồn nhân lực có trình độ chuyên môn, kỹ thuật cao làm việc.

➤ *Thi đua, khen thưởng:*

Hiện nay, BHXH Việt Nam đang thực hiện khen thưởng thường xuyên cho cán bộ VC dựa theo Nghị định số 91/2017/NĐ-CP ngày 31/7/2017 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành Luật thi đua, khen thưởng và Quyết định số 234/QĐ-BHXH ngày 23/02/2018 về ban hành quy chế thi đua khen thưởng, BHXH Việt Nam đã thực hiện chi tiền thưởng cho tập thể và cá nhân như sau:

+ Thưởng cá nhân: Mức chi tiền thưởng phụ thuộc vào danh hiệu thi đua và hình thức khen thưởng, danh hiệu thi đua, hình thức khen thưởng càng cao thì mức thưởng càng lớn. Ví dụ: Đối với “Huân chương lao động hạng Nhất” được thưởng bằng 9,0 lần mức lương cơ sở; đối với “Giấy khen” được thưởng bằng 0,3 lần mức lương cơ sở.

+ Thưởng tập thể: Mức chi tiền thưởng cũng được thực hiện theo danh hiệu thi đua và hình thức khen thưởng theo từng năm. Mức thưởng cao nhất là đối với danh hiệu thi đua “Cờ thi đua của Chính phủ” được thưởng bằng 12 lần mức lương cơ sở và mức thưởng thấp nhất đối với “Giấy khen” được thưởng bằng 2,0 lần mức lương cơ sở.

+ Tiền thưởng từ quỹ phúc lợi xã hội: Mức chi tiền thưởng từ quỹ phúc lợi xã hội được thực hiện như sau: Đối với đơn vị xếp loại I thì mức tiền thưởng bình quân cho 01 người/quý bằng 02 tháng lương cơ sở; Đối với đơn vị xếp loại II thì mức tiền thưởng bình quân cho 01 người/quý bằng 1,5 tháng lương cơ sở; Đối với đơn vị xếp loại III thì mức tiền thưởng bình quân cho 01 người/quý bằng 01 tháng lương cơ sở.

+ Thưởng năm: Căn cứ vào nguồn quỹ Khen thưởng phúc lợi hiện có, Chánh Văn phòng phối hợp với Công đoàn cơ quan trình Tổng Giám đốc xem

xét quyết định thưởng cho VC theo tối thiểu 01 tháng tiền lương ngạch bậc, chức vụ hiện hưởng của từng người.

Trên đây là các hình thức khen thưởng về vật chất (bằng tiền); một mặt đã khuyến khích cán bộ VC làm việc hiệu quả, nâng cao trình độ và mặt khác, để họ tăng thu nhập, ổn định cuộc sống.

➤ *Sử dụng và quy hoạch cán bộ giỏi*: BHXH Việt Nam luôn quan tâm tới công tác chọn lọc, quy hoạch nguồn cán bộ lãnh đạo, đồng thời cử tham gia các lớp lý luận chính trị, cao cấp lý luận chính trị, trung cấp lý luận chính trị, cao học, nghiên cứu sinh hệ tập trung vẫn đảm nhiệm công việc của cơ quan thì căn cứ vào kết quả hoàn thành công việc để đánh giá, xếp loại. Chủ động tìm kiếm, tiếp nhận công chức có phẩm đạo đức, năng lực giỏi trong lĩnh vực CNTT có nguyện vọng chuyển về công tác tại BHXH Việt Nam.

### **Chế độ phúc lợi**

Để khuyến khích viên chức NLD hăng say làm việc, phát uy cải tiến nâng cao năng suất chất lượng, hiệu quả công tác. Trong những năm qua, BHXH Việt Nam cũng đã thực hiện một số chế độ sau đây:

+ Tổ chức khám sức khỏe định kỳ hàng năm: Hoạt động này nhằm chăm lo sức khỏe cho cán bộ VC; Công đoàn cơ quan đã tổ chức khám sức khỏe định kỳ 01 lần/năm. Mức kinh phí để khám sức khỏe bằng 02 tháng lương tối thiểu cho 01 người/năm. Chế độ này áp dụng cho cán bộ VC đã có thời gian làm việc trên 06 tháng, dưới 06 tháng mức chi là 01 tháng lương tối thiểu cho 01 người/năm.

+ Hỗ trợ tiền ăn trưa cho các cán bộ. Các ngày lễ lớn (ngày 30/4, ngày quốc tế lao động, Quốc khánh ngày 02/9; tết dương lịch, tết âm lịch, ngày 27/2), tăng thu nhập hợp pháp chính đáng cho NLD; tổ chức thăm hỏi động viên khi ốm đau, khi gia đình hoặc bản thân NLD gặp hoạn nạn, có việc hiếu hỉ...

+ Hàng năm, BHXH Việt Nam luôn quan tâm các chương trình, hoạt động nhằm tạo sự gắn kết giữa lãnh đạo và nhân viên cũng như giữa các đồng nghiệp với nhau như: tạo điều kiện cho VC được nghỉ ngơi, đi tham quan du

lịch, giao lưu văn hóa văn nghệ, thi đấu thể dục thể thao; tổ chức các ngày Tết thiếu nhi 1/6, Tết Trung thu, tặng thưởng cho con của cán bộ VC trong cơ quan khi có thành tích học tập tốt... Như vậy, vừa giao lưu giữa lãnh đạo cơ quan và gia đình VC làm việc tại cơ quan, vừa thể hiện trách nhiệm trong việc nâng cao đời sống vật chất, tinh thần cho cán bộ nhân viên. Bên cạnh đó, các tổ chức đoàn thể như Công đoàn, Đoàn Thanh niên đã thực sự có tác dụng phát huy sức mạnh quần chúng bằng việc tổ chức tốt các phong trào thi đua nhằm hoàn thành vượt mức các chỉ tiêu đã đề ra.

➤ *Điều kiện trang thiết bị làm việc:* Hiện nay các phương tiện làm việc, đặc biệt là máy tính, đảm bảo mỗi cán bộ đều được bố trí 01 máy tính khi làm việc tại cơ quan. Đối với các cán bộ CNTT quản trị hệ thống đều được trang bị máy tính bàn và máy tính xách tay chuyên dùng đáp ứng với yêu cầu nhiệm vụ và di chuyển thường xuyên của công việc. Việc đáp ứng các điều kiện về trụ sở làm việc, thiết bị công tác đầy đủ khang trang hiện đại đã tiết kiệm được thời gian và nâng cao hiệu quả xử lý công việc, giúp cán bộ CNTT giảm bớt áp lực công việc và yên tâm công tác, yêu nghề, gắn bó với ngành hơn.

➤ Xây dựng được môi trường văn hóa lành mạnh, dân chủ, hợp tác. Sử dụng đa dạng hình thức để kịp thời trao đổi văn bản chỉ đạo điều hành, hướng dẫn chuyên môn, luôn đảm bảo tính chính thống, tin tưởng trong chia sẻ giữa các cán bộ. Bên cạnh đó lãnh đạo BHXH Việt Nam luôn lắng nghe những ý kiến đóng góp, sáng kiến của cán bộ, phát huy cơ chế dân chủ cơ sở. Các ý kiến đề xuất của cá nhân, tập thể (nhóm, bộ phận) cán bộ đều được cán bộ quản lý xem xét kỹ lưỡng để đưa ra quyết định phù hợp nhất, chính xác nhất.

#### **2.3.4. Bố trí sử dụng và giữ nhân lực có chất lượng**

Đội ngũ cán bộ CNTT tại BHXH Việt Nam có số lượng cán bộ đông đảo cũng như số lượng đội ngũ cán bộ trải rộng khắp các tỉnh thành trong cả nước. Chính vì thế việc bố trí nguồn nhân lực CNTT theo chiều rộng phân tán để có thể đảm bảo các nhiệm vụ trên diện rộng. Phù hợp trong việc quản trị hệ thống

CNTT và hỗ trợ cán bộ nghiệp vụ tại các tỉnh thành trong quá trình sử dụng các thiết bị CNTT và sử dụng phần mềm nghiệp vụ của ngành.

BHXXH Việt Nam cũng đề cao việc cần có quy hoạch cụ thể trong bố trí và sử dụng nhân sự đảm bảo đúng người, đúng việc. Quy hoạch cán bộ giúp xác định trước những người có khả năng đảm nhiệm những trọng trách trong những thay đổi nhân sự:

- Ngày 01/02/2010, Tổng Giám đốc BHXXH Việt Nam đã ban hành Quyết định số 139/QĐ-BHXXH quy định về việc bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, luân chuyển, điều động, biệt phái, chuyển chuyển, từ chức, thôi giữ chức vụ, miễn nhiệm, đình chỉ chức vụ và công tác đối với cán bộ quản lý thuộc hệ thống BHXXH Việt Nam. Đến nay, quyết định này vẫn còn hiệu lực áp dụng do các quy định vẫn đáp ứng được nhu cầu sử dụng cán bộ trên thực tế.

- Tại Quyết định số 139/QĐ-BHXXH nêu trên đã quy định rất rõ ràng và cụ thể việc áp dụng đối với từng đối tượng, quy trình, hồ sơ của người được bổ nhiệm, điều động... Bên cạnh đó, quyết định cũng đã quy định về trách nhiệm của từng cấp (BHXXH cấp tỉnh, cấp Trung ương) hay thời hạn thẩm định hồ sơ. Đối với việc bổ nhiệm cán bộ, quy định về trình tự, thủ tục đối với cán bộ tại chỗ cũng có một số điểm khác so với cán bộ nguồn từ nơi khác, đảm bảo để ngành BHXXH có đội ngũ cán bộ thực sự có chất lượng.

BHXXH Việt Nam hướng đến mục đích giúp cán bộ đều có mục đích phấn đấu, tạo điều kiện họ xông pha trong thực hiện những công việc nhiều thách thức.

## **2.4. Thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến nâng cao chất lượng cán bộ CNTT tại Bảo hiểm xã hội Việt Nam**

### **2.4.1. Các yếu tố thuộc về môi trường bên ngoài**

#### ***Xu thế hội nhập quốc tế:***

Chiến lược quốc gia về Cách mạng công nghiệp lần thứ tư đến năm 2030 nhằm thực hiện các mục tiêu đề ra tại Nghị quyết số 52-NQ/TW. Cụ thể, mục tiêu tổng quát là chủ động tận dụng có hiệu quả các cơ hội của cuộc Cách mạng

công nghiệp lần thứ tư; cơ bản làm chủ và ứng dụng rộng rãi công nghệ mới trong các lĩnh vực kinh tế - xã hội; từng bước sáng tạo được công nghệ mới nhằm thúc đẩy quá trình đổi mới mô hình tăng trưởng, cơ cấu lại nền kinh tế gắn với thực hiện các đột phá chiến lược và hiện đại hoá đất nước; phát triển mạnh mẽ kinh tế số; phát triển nhanh và bền vững dựa trên khoa học và công nghệ, đổi mới sáng tạo và nhân lực chất lượng cao; nâng cao chất lượng cuộc sống, phúc lợi và sức khỏe của người dân; bảo đảm vững chắc quốc phòng, an ninh, bảo vệ môi trường sinh thái; nâng cao hiệu quả hội nhập quốc tế và gắn kết chặt chẽ quá trình ứng dụng Cách mạng công nghiệp lần thứ tư với công tác bảo vệ an ninh mạng.

Theo đó, định hướng của Chiến lược là nâng cao chất lượng thể chế và năng lực xây dựng chính sách; phát triển hạ tầng kết nối, xây dựng và khai thác cơ sở dữ liệu; phát triển nguồn nhân lực; xây dựng Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số; phát triển và nâng cao năng lực đổi mới sáng tạo quốc gia; đầu tư, nghiên cứu, phát triển một số công nghệ ưu tiên để chủ động tham gia cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư như công nghệ rô-bốt, vật liệu tiên tiến, năng lượng tái tạo, trí tuệ nhân tạo, công nghệ trong y học, internet vạn vật, dữ liệu lớn, chuỗi khối...; mở rộng hợp tác quốc tế và hội nhập về khoa học và công nghệ, nhất là trong các lĩnh vực công nghệ ưu tiên để chủ động tham gia cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư.

Trong đó, Chiến lược sẽ đẩy mạnh phát triển internet tốc độ cao, hạ tầng số an toàn, đáp ứng nhu cầu về kết nối và xử lý dữ liệu lớn; ứng dụng mạnh mẽ công nghệ số vào quản lý nhà nước trong tất cả các lĩnh vực; đầu tư, phát triển các ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ quản lý nhà nước (GovTech) và cung cấp dịch vụ công. Xây dựng hệ thống thông tin kinh tế - xã hội thời gian thực phục vụ chỉ đạo, điều hành của Chính phủ...

### ***Thị trường lao động:***

Trong điều kiện kinh tế thị trường, sự “mở” và năng động của thị trường lao động đã thực sự tạo cơ hội việc làm cho người lao động với chất lượng cao.

Vì vậy, đã đặt ra rất nhiều thách thức khó khăn, thức lớn trong công tác tuyển dụng, thu hút, duy trì và sử dụng hiệu quả cán bộ CNTT có trình độ. Cơ chế thị trường mới tạo ra sự công bằng trong lao động cho mọi thành viên trong xã hội, nhưng đội ngũ cán bộ CNTT có trình độ cao tại cơ quan nhà nước không có được những đãi ngộ cao như đội ngũ CNTT tại các tổ chức bên ngoài (thu nhập cao, học tập ở nước ngoài, nhà ở, phương tiện đi lại...). Đội ngũ cán bộ CNTT có tính chất lao động rất đặc biệt, đòi hỏi trình độ cao hơn so với đội ngũ lao động nói chung trong xã hội. Mặt khác, việc cán bộ CNTT rời sang làm việc cho các tổ chức khác là hiện tượng dịch chuyển các nguồn nhân lực xã hội, theo quy luật cung - cầu lao động trong nền kinh tế thị trường. Do vậy, việc tạo ra một cơ chế chính sách đãi ngộ tốt đối với đội ngũ cán bộ CNTT là một yêu cầu cấp bách và vô cùng cấp thiết với không chỉ việc tuyển chọn, thu hút cán bộ CNTT có trình độ cao mà còn là cách giữ chân được đội ngũ cán bộ CNTT hiện có.

***Hiện trạng phát triển Công nghệ thông tin tại BHXH Việt Nam:***

Ngày 22/5/2015, Thủ tướng Chính phủ đã ra Quyết định số 714/QĐ-TTg Ban hành danh mục cơ sở dữ liệu quốc gia ưu tiên triển khai tạo nền tảng phát triển Chính phủ điện tử nhằm xác lập Cơ sở dữ liệu Quốc gia về bảo hiểm phục vụ quản lý thống nhất và chia sẻ, khai thác thông tin, đáp ứng yêu cầu quản lý nhà nước của các Bộ, ngành, địa phương (Trong đó, cơ sở dữ liệu về bảo hiểm là một thành phần của CSDL quốc gia). Trên thực tế, một số thông tin trong CSDL này đã được liên thông và chia sẻ CSDL với một số bộ, ngành liên quan như Tư pháp, Thuế, Y tế, Lao động - Thương binh và Xã hội... và hơn 14.000 cơ sở khám, chữa bệnh BHYT như kết nối với Hệ thống thông tin đăng ký và quản lý hộ tịch để liên thông cấp giấy khai sinh và thẻ BHYT cho trẻ em dưới 6 tuổi; kết nối dữ liệu với Bộ Y tế trong quản lý hồ sơ khám chữa bệnh điện tử, quản lý, phân tích số liệu ngành y tế; kết nối dữ liệu với ngành lao động - thương binh và xã hội để thực hiện dịch vụ liên thông đăng ký điều chỉnh đóng BHXH bắt buộc, BHYT, BHTN và báo cáo tình hình thay đổi lao động trên Cổng dịch vụ công quốc gia...



BHXXH Việt Nam cũng đã chủ động triển khai kết nối, tích hợp cung cấp 15 dịch vụ công của ngành và dịch vụ công liên thông trên Cổng dịch vụ công Quốc gia, gồm 10 dịch vụ công theo Quyết định số 411/QĐ-TTg ngày 24/3/2020 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt danh mục dịch vụ công tích hợp, cung cấp trên Cổng dịch vụ công Quốc gia năm 2020; 3 dịch vụ công theo Quyết định số 15/2020/QĐ-TTg ngày 24/04/2020 của Thủ tướng Chính về việc thực hiện các chính sách hỗ trợ người dân gặp khó khăn do đại dịch COVID-19; 1 dịch vụ thanh toán trực tuyến đóng BHXH bắt buộc, BHYT, BH thất nghiệp; 1 thủ tục liên thông với Bộ LĐTB&XH hỗ trợ doanh nghiệp đăng ký, điều chỉnh đóng BHXH, BHYT, BHTN, BHTNLĐ-BNN và báo cáo tình hình sử dụng lao động.

Đối với ứng dụng CNTT trong hoạt động giám định BHYT, hiện nay, BHXH Việt Nam đã thực hiện liên thông, kết nối với tất cả cơ sở KCB trong cả nước và đã đưa hệ thống giám định điện tử đi vào hoạt động, một mặt kiểm soát được chi phí, nâng cao hiệu quả công tác giám định BHYT, giúp cải cách thủ tục hành chính trong KCB BHYT hướng tới quản lý và sử dụng hiệu quả quỹ BHYT, mặt khác, thông qua đó có thể bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng của người dân.

Song song với đó, nhằm đẩy mạnh triển khai các dịch vụ công trực tuyến của Ngành trên Cổng dịch vụ công Quốc gia, ngày 8/10, BHXH Việt Nam đã có Công văn số 3187/BHXXH-CNTT về việc triển khai thực hiện dịch vụ công của ngành trên Cổng dịch vụ công Quốc gia. Trong đó, hướng dẫn các đơn vị thực hiện đăng ký tài khoản và sử dụng các dịch vụ công, dịch vụ thanh toán trực tuyến của ngành trên Cổng dịch vụ công Quốc gia đến các đơn vị trong ngành và đơn vị sử dụng lao động trên toàn quốc.

BHXXH Việt Nam đã xây dựng ứng dụng của Ngành trên nền tảng thiết bị di động dành cho cá nhân (gọi tắt là ứng dụng VssID- Bảo hiểm xã hội số). Bước đầu triển khai, để giúp người dân dễ dàng tiếp cận và sử dụng, ngành BHXH Việt Nam đã cung cấp các chức năng, tiện ích cơ bản nhất, như: Theo

đổi quá trình tham gia, lịch sử thụ hưởng các chế độ, chính sách BHXH, BHYT; tra cứu các thông tin về mã số BHXH, cơ quan BHXH và trên 12.000 cơ sở KCB BHYT trên toàn quốc và các điểm thu, đại lý thu. Cũng thông qua ứng dụng này, ngành BHXH Việt Nam đã cung cấp các thông tin, dịch vụ hỗ trợ 24/7 như: Hệ thống phản ánh kiến nghị tại chuyên trang “Bảo hiểm xã hội với người dân và doanh nghiệp” tại địa chỉ web: [baohiemxahoi.gov.vn](http://baohiemxahoi.gov.vn); tổng đài hỗ trợ (19009068); hỗ trợ qua thư điện tử; cùng ngân hàng các câu hỏi thường gặp... Đây cũng chính là một bước đi quan trọng để ngành BHXH Việt Nam hiện thực hóa mục tiêu và nhiệm vụ xây dựng thẻ BHYT điện tử và sổ BHXH điện tử được giao trong Luật BHXH, Luật BHYT. Đồng thời, trong thời gian tới, Ngành sẽ tiếp tục nghiên cứu và triển khai tích hợp các dịch vụ công, tiện ích thanh toán trực tuyến dành cho cá nhân trên ứng dụng để đảm bảo người dân có thể thực hiện các giao dịch với cơ quan BHXH tại bất cứ đâu và bất kỳ lúc nào. Qua đó, góp phần xây dựng hình ảnh ngành BHXH hiện đại, chuyên nghiệp, vì sự hài lòng của tổ chức và cá nhân...

### ***Vị thế của lĩnh vực CNTT trong ngành Bảo hiểm xã hội:***

Với việc triển khai đồng bộ các giải pháp về ứng dụng CNTT, 03 năm liên tiếp (2017, 2018, 2019), tại “Báo cáo chỉ số sẵn sàng cho phát triển và ứng dụng Công nghệ thông tin- truyền thông (ICT-index) Việt Nam”, Bộ Thông tin & Truyền thông đã đánh giá BHXH Việt Nam là cơ quan triển khai hiệu quả ứng dụng CNTT, dịch vụ công trực tuyến và được xếp hạng cao trong Bảng xếp hạng chung khối Bộ, ngành có dịch vụ công.

Toàn bộ hoạt động của Bảo hiểm xã hội Việt Nam hiện nay đang được vận hành và duy trì bởi hệ thống công nghệ thông tin:

- Các hoạt động nội bộ chỉ phục vụ hoạt động quản trị, vận hành nội bộ của cơ quan: Hệ thống Cấp mã số BHXH và Quản lý BHYT Hộ gia đình; Hệ thống Quản lý Thu và Sổ - Thẻ; Hệ thống Xét duyệt chính sách; Hệ thống Kế toán tập trung; Hệ thống Quản lý đầu tư quỹ; Hệ thống Thẩm định quyết toán; Hệ thống Quản lý nhân sự; Hệ thống Quản lý hoạt động thanh tra, kiểm tra; Hệ

thống Thi đua khen thưởng; Hệ thống Tổng hợp và phân tích dữ liệu tập trung (thông tin báo cáo), Hệ thống Đào tạo trực tuyến; Hệ thống Quản lý văn bản và điều hành; Hệ thống Quản lý định danh và truy cập; Hệ thống Chữ ký số chuyên dùng ngành BHXH; Hệ thống Quản lý thiết bị; Hệ thống Quản lý điều hành; Hệ thống Quản lý truyền thông; Hệ thống Quản lý thuốc; Hệ thống trao đổi và tích hợp thông tin thống nhất ngành BHXH (SOA)...

- Các hoạt động phục vụ người dân, doanh nghiệp và chia sẻ với đơn vị ngoài Ngành: Cổng thông tin điện tử BHXH Việt Nam và các địa phương; Cổng dịch vụ công BHXH Việt Nam (GDĐT); Phần mềm Tiếp nhận và quản lý hồ sơ (một cửa điện tử); Hệ thống ứng dụng dịch vụ thông tin trên nền tảng thiết bị di động (VssID); Hệ thống Giám định BHYT; Hệ thống Quản lý đấu thầu thuốc; Hệ thống chăm sóc khách hàng; Hệ thống Thu nộp, chi trả BHXH điện tử; Hệ thống Quản lý tài khoản đầu tư tự động...

Các hệ thống CNTT trên của Ngành được sử dụng để giải quyết các chính sách cho người dân và doanh nghiệp tham gia bảo hiểm và hoạt động của tất cả các hệ thống nghiệp vụ thiết yếu của Ngành. Do đó, vị thế của lĩnh vực CNTT trong ngành BHXH là vô cùng quan trọng và không thể thay thế.

#### ***Môi trường và điều kiện làm việc:***

Hiện nay, các cán bộ CNTT được quan tâm đầu tư trang bị tương đối đầy đủ cơ sở vật chất, phương tiện làm việc (máy tính, công cụ phần mềm...). Đảm bảo quyền lợi chế độ, chính sách theo đúng quy định của nhà nước đối với cán bộ CNTT và NLĐ. Việc tổ chức đối thoại thường xuyên và đa dạng dưới nhiều hình thức (tọa đàm giải đáp, tập huấn cấp phòng, hội nghị sơ kết, tổng kết...) để lắng nghe ý kiến, tâm tư nguyện vọng tạo môi hệ gắn bó đoàn kết, dân chủ bình đẳng và thân thiện giữa lãnh đạo, công đoàn và NLĐ là động lực làm việc để cán bộ CNTT hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao. Bên cạnh đó, BHXH Việt Nam tiếp tục bổ sung, hoàn thiện nội quy, quy chế làm việc trên cơ sở công khai lấy ý kiến, phổ biến nội dung tới NLĐ: Quyết định số 889/QĐ-BHXH ngày 16/7/2018 của BHXH Việt Nam về quy tắc ứng xử, Luật Viên chức.... Định kỳ

tổ chức các Hội thi văn hóa thể thao vào các ngày kỷ niệm để tạo không khí đoàn kết phấn khởi, khuyến khích NLĐ và các gia đình cán bộ cùng tham gia, điều này đã giúp viên chức, NLĐ và người thân của mình hiểu hơn và tin tưởng về công việc, nơi mình đang sinh sống công tác... giúp các cán bộ hoàn thành nhiệm vụ.

#### **2.4.2. Các yếu tố thuộc về môi trường bên trong**

##### ***Nhận thức của bản thân mỗi cán bộ:***

Với tính chất công việc của đội ngũ cán bộ CNTT ngày càng phức tạp luôn cần phải có một phẩm chất chính trị vững vàng, đạo đức công vụ trong sáng, làm việc khoa học, bài bản và chuyên sâu. Do vậy, mỗi cán bộ CNTT phải không ngừng rèn luyện sự kiên định, khả năng độc lập suy nghĩ, quyết định, đạo đức công vụ và hành động ứng xử mềm dẻo phù hợp trong đề xuất phương án giải quyết công việc, khẳng định được vị thế của lĩnh vực CNTT trong hoạt động của Ngành.

Bằng nhiều hình thức (tự học, trao đổi kinh nghiệm, tập huấn chuyên đề...) các cán bộ CNTT đã chủ động học tập, trao đổi, bắt kịp thay đổi về khoa học công nghệ để đáp ứng việc duy trì vận hành hệ thống, hỗ trợ các cán bộ nghiệp vụ thực hiện nhiệm vụ. Bên cạnh đó đã có nhiều sáng kiến của cá nhân, tập thể cán bộ CNTT được ứng dụng có hiệu quả cao trong thực hiện nhiệm vụ được công nhận cấp cơ sở, cấp Ngành.

##### ***Quan điểm của lãnh đạo:***

Lãnh đạo BHXH Việt Nam luôn nhận thức được ứng dụng CNTT là nhiệm vụ quan trọng hàng đầu nhằm đáp ứng được các yêu cầu tổ chức, thực hiện chính sách BHXH, BHYT trong tình hình mới. Theo đó, đội ngũ cán bộ CNTT là trọng tâm cần được quan tâm quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng. Công tác quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng cán bộ được thực hiện thường xuyên, đều đặn và có hiệu quả; công tác tuyển dụng được quản lý, thực hiện chặt chẽ; xây dựng quy chế để thu hút nhân tài, đãi ngộ cho lao động làm việc có năng suất, chất lượng và hiệu quả, nên đã tạo được động lực lớn cho đội ngũ cán bộ CNTT học

tập nâng cao trình độ. Vì vậy, quan điểm, chủ trương của lãnh đạo tổ chức, đơn vị là yếu tố quyết định trong việc nâng cao trình độ, nâng cao chất lượng đội ngũ lao động.

Trước yêu cầu của sự nghiệp đổi mới của Ngành đòi hỏi cán bộ, viên chức ngày càng phải đạt tiêu chuẩn theo chức danh, chương trình và nhiệm vụ. Đó chính là căn cứ để các cấp ủy, chính quyền thực hiện tốt công tác quy hoạch, tuyển dụng, đào tạo, bồi dưỡng, bố trí, sử dụng cán bộ và các chế độ, chính sách khác. Vì vậy việc không ngừng nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ CNTT để đáp ứng yêu cầu của Ngành phù hợp sự nghiệp đổi mới địa phương, đất nước vừa là mục tiêu cơ bản lâu dài, vừa là nhiệm vụ thường xuyên, cấp bách trong tình hình hiện nay.

### ***Tình hình tài chính.***

Theo Luật BHXH, chi phí quản lý BHXH được tính bằng mức chi phí quản lý của cơ quan HCNN và được trích từ khoản đầu tư sinh lời từ Quỹ BHXH. Thực hiện Quyết định số 51/2018/QĐ-TTg của Chính phủ quy định về chi phí quản lý BHXH, (BHTN), bảo hiểm y tế BHYT giai đoạn 2019-2021: mức chi tiền lương đối với cán bộ, công chức, viên chức và người lao động bằng 1,8 lần tức là ngoài hệ số lương cơ bản theo thang bảng lương HCNN, cán bộ, viên chức ngành BHXH được hưởng thêm 0,8 lần. Mức hưởng thêm này là hoàn toàn chính đáng đối với một đơn vị sự nghiệp có thu hoạt động đặc thù như cơ quan BHXH (vừa tổ chức thu, chi trả, vừa thực hiện công tác quản lý đầu tư quỹ) tạo sự an tâm đối với cán bộ, NLĐ ngành BHXH. Riêng đối với các cán bộ CNTT phải thường xuyên làm việc và quản trị hệ thống CNTT được hưởng thêm phụ cấp độc hại với hệ số 0,4 x mức lương cơ sở nhà nước quy định.

## **2.5. Đánh giá hoạt động phát triển nguồn nhân lực công nghệ thông tin**

### ***2.5.1. Những mặt đạt được***

Về chất lượng, phần lớn đội ngũ viên chức hiện đang công tác đã được rèn luyện, có bản lĩnh chính trị vững vàng, trung thành với sự nghiệp cách mạng. Kiến thức, trình độ chuyên môn nghiệp vụ và năng lực hoạt động thực tiễn của

đội ngũ viên chức từng bước được nâng cao về mọi mặt, góp phần tích cực vào thành công của sự nghiệp an sinh xã hội đổi mới đất nước trong giai đoạn vừa qua.

Đại đa số cán bộ viên chức nhận thức được việc học tập nâng cao kiến thức là không thể thiếu được để đảm bảo các tiêu chuẩn nâng ngạch và phục vụ công việc, chính vì vậy việc chủ động đăng ký các lớp học đào tạo theo định kỳ đã được hưởng ứng và tham gia nhiệt tình. Đối tượng viên chức quy hoạch lãnh đạo cấp Phòng còn chủ động đăng ký và tham gia các khóa học dài hạn (cao cấp, lý luận chính trị) để đảm bảo đủ tiêu chuẩn theo quy định của Nhà nước trong công tác bổ nhiệm cán bộ cụ thể:

Về trình độ và chuyên môn: Về trình độ văn hoá và chuyên môn nghiệp vụ, hầu hết đội ngũ này đã tốt nghiệp cao đẳng, đại học và sau đại học. Toàn bộ đội ngũ cán bộ CNTT đều đã được tham gia đào tạo chuyên môn về quản trị mạng, an toàn thông tin, bảo mật nhằm đảm bảo an toàn và vận hành hệ thống.

Về phẩm chất đạo đức nghề nghiệp; Đa số cán bộ CNTT hiểu được giá trị và vai trò của phẩm chất đạo đức nghề nghiệp trong thực hiện nhiệm vụ, công tác tuyên truyền trau dồi nâng cao đạo đức cũng đã được cơ quan triển khai qua các lớp học tập cho Đảng viên và quần chúng.

Công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức được đẩy mạnh, trong đó tập trung đào tạo nâng cao trình độ bồi dưỡng kỹ năng, nghiệp vụ chuyên ngành, ngoại ngữ, đào tạo chuyên môn... góp phần hoàn thiện nâng cao năng lực cán bộ.

### 2.5.2. Hạn chế và nguyên nhân

#### ➤ Hạn chế

Bảo hiểm xã hội Việt Nam chưa hoạch định được Chiến lược phát triển nguồn nhân lực CNTT của ngành trong giai đoạn mới, mới dừng lại ở việc lồng ghép chính sách phát triển nguồn nhân lực CNTT trong Kế hoạch phát triển nguồn nhân lực toàn ngành. Chính sách phát triển nhân lực CNTT thường có tính ngắn hạn, không có chiến lược đầu tư lâu dài. Cùng với đó là sự thiếu sự

đồng bộ trong thực hiện các chính sách quản lý phát triển nguồn nhân lực. Giữa hoạch định, tuyển dụng, đánh giá, sử dụng cán bộ cũng như đào tạo nhân sự chưa có sự gắn kết chặt chẽ làm ảnh hưởng mục tiêu cuối cùng là nâng cao năng lực và trình độ cho nhân sự.

Về bộ máy quản lý nguồn nhân lực CNTT của Bảo hiểm xã hội Việt Nam: Việc bộ phận CNTT tại các đơn vị chỉ được coi là nhiệm vụ phụ trợ đã làm giảm hiệu quả ứng dụng CNTT của BHXH các tỉnh, thành phố và không triển khai được chức năng quản lý, chỉ đạo về ứng dụng CNTT đối với các đơn vị BHXH cấp Quận, Huyện.

Công tác tuyển dụng chưa đánh giá chính xác khả năng phù hợp của đối tượng tuyển chọn với yêu cầu của công việc bởi các nội dung và hình thức thi chưa thực sự phù hợp với đối tượng kỹ sư CNTT. Hình thức tuyển dụng áp dụng chung cho tất cả đối tượng đã vô hình chung loại bỏ những ứng viên có nhiều tiềm năng về tin học nhưng không đáp ứng được các yêu cầu khác về kinh nghiệm hoặc ngoại ngữ. Chất lượng đầu vào của cán bộ mới tuyển dụng còn nhiều hạn chế, một số vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu của đơn vị ngay mà cần đào tạo thêm. Còn thiếu những nhân lực trẻ có trình độ nghiệp vụ, năng lực và phẩm chất tốt ở những lĩnh vực hoạt động trọng yếu, như xây dựng hoạch định chính sách CNTT, nghiên cứu và phát triển công nghệ mới. Nhiều người làm công tác chuyên môn, nghiệp vụ có văn bằng đại học nhưng trình độ thực sự không tương xứng. Một số nhân lực quá khi tuổi 40 đã bị hạn chế khả năng tiếp thu công nghệ mới, đặc biệt có sự khoảng cách lớn giữa lý thuyết và thực tiễn trong đào tạo của các trường đại học, nên số nhân viên mới ra trường thường phải mất nhiều thời gian để tham gia đào tạo lại về kiến thức CNTT. Chưa có chính sách thu hút nguồn nhân lực CNTT có chất lượng cao từ các doanh nghiệp CNTT có khả năng để bổ sung nguồn nhân lực cho ngành BHXH.

Về chính sách đào tạo, bồi dưỡng nhân lực CNTT còn nhiều vấn đề bất cập. Việc bố trí sử dụng độc lập với quy hoạch đào tạo, nên quy mô đào tạo mở rộng hàng năm mà mặt bằng năng lực và kỹ năng của nhân không được nâng

cao như mong muốn. Đào tạo còn xuất phát từ nhu cầu cá nhân dẫn đến tự phát, chưa có định hướng chuyên môn cho các đối tượng tham gia đào tạo dài hạn, chưa kết hợp nghiên cứu khoa học và đào tạo sau đại học; hiện tượng đào tạo không đúng đối tượng và lệch chuyên ngành còn phổ biến.

Chế độ đãi ngộ (tiền lương, khen thưởng, ưu đãi...) hiện còn thiếu công bằng, mang tính bình quân, không gắn với khối lượng, chất lượng và hiệu quả của công việc, nên không có hiệu quả trong việc khuyến khích người lao động tích cực. Các chính sách tuyển dụng, sử dụng, đãi ngộ... còn chưa thu hút được nhân tài và tạo động lực cho cán bộ CNTT phục vụ lâu dài cho BHXH Việt Nam.

Số lượng và chất lượng nguồn nhân lực CNTT còn chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển của BHXH Việt Nam là kết quả tất yếu của sự thiếu sự đồng bộ quá trình thực thi chính sách phát triển nguồn nhân lực.

Thiếu một đội ngũ chuyên gia đầu ngành để tham mưu cho lãnh đạo Ngành về định hướng phát triển hệ thống CNTT dài hạn. Công nghệ thông tin là một lĩnh vực mang tính chuyên môn cao nhưng trong nhiều năm qua, Bảo hiểm xã hội Việt Nam chưa có đội ngũ chuyên gia đầu ngành về lĩnh vực này để đảm bảo nắm bắt được hệ thống CNTT toàn Ngành đáp ứng được sự phát triển về mặt hạ tầng và phần mềm hiện tại. Trong bối cảnh BHXH Việt Nam tập trung ứng dụng CNTT tạo thuận tiện cho người dân tham gia BHXH, BHYT, BHTN, việc thiếu một đội ngũ CNTT là một thách thức của các nhiệm vụ hiện tại và cả những yêu cầu trong tương lai. Do nguồn lực ít nên chất lượng, hiệu quả của công việc còn nhiều hạn chế. Tại một số BHXH tỉnh, thành: Trình độ cán bộ CNTT hiện nay chỉ đáp ứng được yêu cầu về quản trị, vận hành hệ thống CNTT ở mức đơn giản. Việc triển khai và tiếp nhận các dự án CNTT có hàm lượng kỹ thuật cao từ phía một số địa phương gặp nhiều khó khăn, bị động và phụ thuộc nhiều vào hỗ trợ kỹ thuật từ Trung tâm Công nghệ thông tin, chưa phát huy được vai trò chỉ đạo triển khai hoạt động CNTT tại địa phương.

➤ Nguyên nhân



Bảo hiểm xã hội Việt Nam hiện nay chưa chú trọng đến thực hiện công tác phân tích, thống kê, dự báo, kế hoạch hóa phát triển nguồn nhân lực CNTT. Với sự phát triển nhanh chóng quy mô ứng dụng và độ phức tạp của các hệ thống CNTT của BHXH Việt Nam hiện nay, nhưng Bảo hiểm xã hội Việt Nam không chủ động trong việc xác định quy mô nhân lực và các chính sách phát triển nguồn lực tương ứng. Trong khi CNTT có tính đặc thù riêng đòi hỏi phải có chế độ, chính sách quản lý phù hợp từ việc hoạch định mô hình tổ chức hoạt động của bộ phận CNTT từ Bảo hiểm xã hội Việt Nam và Bảo hiểm xã hội các tỉnh thành đến việc nghiên cứu, ban hành chính sách quản lý, sử dụng nguồn nhân lực có tác dụng khuyến khích thúc đẩy năng lực sáng tạo, nghiên cứu, tái tạo sức lao động của họ chưa được Bảo hiểm xã hội Việt Nam thực sự quan tâm phân tích và có chính sách thoả đáng. Chính sách phát triển nhân lực còn mang tính ngắn hạn, chưa theo kịp với mức độ ứng dụng và phát triển CNTT của BHXH Việt Nam. Do đó không tránh khỏi bị động, thiếu nguồn lực CNTT cả về số lượng và chất lượng để triển khai các mục tiêu chung, chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển của ngành.

Cơ chế chính sách phát triển nguồn nhân lực CNTT tại BHXH Việt Nam hiện nay chưa có sự quan tâm đến đặc thù riêng của đội ngũ cán bộ CNTT. Công tác tuyển dụng hiện nay các hồ sơ chọn tuyển còn mang tính phụ thuộc bằng cấp, trình độ kỹ sư, thạc sỹ chưa có đánh giá thực tế vị trí việc làm với năng lực. Đa số NLD được tuyển dụng được chuyên môn đào tạo chính là ngành Kinh tế, Luật, Bảo hiểm ... được chuyển sang làm CNTT dẫn đến hạn chế hiệu quả chất lượng đối với vị trí công tác được tuyển dụng.

Nhìn chung các chế độ, chính sách hiện hành về phát triển nguồn nhân lực còn mang nặng tính hành chính, thiên về thủ tục. Các chính sách nhân sự như chính sách đãi ngộ, chính sách tuyển dụng, chính sách đào tạo, bồi dưỡng... chưa đầy đủ hoặc chưa thật phù hợp, chưa đủ sức thu hút; giữ chân người tài, cũng chưa tạo động lực, đòn bẩy khuyến khích người lao động không ngừng phấn đấu để học tập, nghiên cứu và nâng cao trình độ. Trong khi đó bản thân Bảo hiểm xã

hội Việt Nam cũng chưa thật sự chú trọng, quan tâm đến những đặc thù của nhân lực CNTT để chủ động, kịp thời xử lý thỏa đáng các vấn đề phát sinh. Điều đó ảnh hưởng đến tinh thần và khả năng tự học tập, nghiên cứu của nhân lực CNTT - mà năng lực tự nghiên cứu là con đường chủ yếu và hiệu quả nhất để nâng cao chất lượng nhân lực CNTT trong ngành.

Công tác nhận xét đánh giá cán bộ, công chức viên chức hàng năm vẫn còn tình trạng nể nang, né tránh, ngại va chạm. Làm cho công tác nhận xét đánh giá chưa trở thành công cụ đắc lực thực sự đối với công tác đội ngũ cán bộ, công chức viên chức. Thực tế đang tồn tại bản thân một số lao động chưa có sự cầu tiến và cố gắng vươn lên trong công việc, bằng lòng với vị trí công tác lơ là rèn luyện chuyên môn, thiếu gương mẫu trong tu dưỡng rèn luyện đạo đức công vụ dẫn đến hạn chế, yếu kém trong công tác. Thiếu các công cụ hỗ trợ quản lý nhân lực hiệu quả. Đó là các công cụ có tính hướng dẫn, định hướng, đo lường và kiểm tra, dựa trên các tiêu chuẩn quy định trình độ và kỹ năng mà một cán bộ cần có để thực hiện tốt nhiệm vụ của mình ở một vị trí công việc cụ thể. Thiếu công cụ hỗ trợ đã làm cho việc xác định nhu cầu sử dụng cán bộ, xác định nhu cầu đào tạo, đánh giá chất lượng công việc trở nên thiếu chính xác.

Chất lượng giáo dục đại học, sản phẩm đầu ra của các cơ sở đào tạo CNTT có sự khác biệt nhau khá lớn trong khi sự thẩm định đánh giá kết quả đào tạo từ phía nhà tuyển dụng còn hạn chế, điều đó làm cho chất lượng nguồn nhân lực CNTT đầu vào chưa đạt được sự kỳ vọng.

### **CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TẠI BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM**

#### **3.1. Quan điểm, định hướng, mục tiêu nâng cao chất lượng nguồn nhân lực công nghệ thông tin tại Bảo hiểm xã hội Việt Nam giai đoạn 2021 - 2025.**

##### **3.1.1. Quan điểm**

Quan điểm nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ CNTT là xây dựng lực lượng đội ngũ cán bộ CNTT đạt trình độ chuyên nghiệp, chuyên sâu, có trang thiết bị, kỹ thuật hiện đại, hoạt động hiệu lực hiệu quả góp phần tạo thuận lợi trong công tác vận hành, duy trì hệ thống CNTT toàn Ngành cũng như hỗ trợ các cán bộ nghiệp vụ sử dụng hệ thống CNTT trong xử lý công việc. Để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao và phù hợp với quy hoạch phát triển nhân lực ngành BHXH cũng như của đội ngũ cán bộ CNTT, BHXH Việt Nam đã xây dựng kế hoạch cụ thể như sau:

*Thứ nhất*, cần nhất quán trong tư tưởng, nhận thức và hành động về vai trò của cán bộ, công chức, viên chức; coi trọng nhân tố con người trong sự nghiệp đổi mới. Từ đó có 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 cán bộ VC.

*Thứ hai*, tiếp tục bổ sung, nâng cao năng lực cho cán bộ chuyên trách công nghệ thông tin và an toàn thông tin, đáp ứng yêu cầu quản lý, vận hành, quản trị sử dụng hạ tầng kỹ thuật và các hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin. Chủ động nghiên cứu, hợp tác, phát triển nguồn nhân lực hiện có để làm chủ, ứng dụng hiệu quả các công nghệ. Phải đảm bảo tính khoa học, đồng bộ, toàn diện, khả thi, kế thừa và phát huy tối đa năng lực cán bộ CNTT hiện có. Đổi mới cơ chế chính sách quản trị điều hành; cải cách hành chính; cải tiến lề lối tác phong làm việc; văn hóa ứng xử, giao tiếp trong từng thời kỳ.

*Thứ ba*, tiếp tục đổi mới công tác tuyển dụng theo hướng phải thực sự từ yêu cầu công việc và đa dạng hóa nguồn tuyển dụng.

Theo đó, định hướng cơ bản cho công tác tuyển dụng là phải thực sự xuất phát từ yêu cầu nhiệm vụ chung của toàn Ngành và cho từng vị trí công tác. Công tác tuyển dụng phải đảm bảo vì công việc không phải vì người mà phải

tuyển dụng. Để làm được điều này, trước hết phải xác định chương trình, kế hoạch và xác định rõ chức danh, tiêu chuẩn từng vị trí cán bộ, viên chức của từng vị trí việc làm. Có như vậy mới có căn cứ để tuyển người có chất lượng phù hợp với yêu cầu công việc.

Đồng thời, để tuyển được cán bộ, viên chức có chất lượng cao, cần phải đa dạng hóa nguồn tuyển dụng. Ngoài nguồn lao động tốt nghiệp các trường trong nước và quốc tế, cần xây dựng cơ chế, chế độ của Ngành BHXH để có thể tuyển dụng những cán bộ VC hiện làm việc ở các ngành khác.

*Thứ tư*, có cơ chế phát hiện, tuyển chọn, đào tạo bồi dưỡng phát triển, duy trì đội ngũ cán bộ CNTT. Chú trọng công tác đào tạo, đào tạo lại, bồi dưỡng, phát triển nhân viên giỏi, đội ngũ lãnh đạo chủ chốt các cấp có đủ năng lực quản lý điều hành, trình độ chuyên môn, phù hợp với lĩnh vực CNTT. Đổi mới nội dung, chương trình và phương pháp đào tạo, bồi dưỡng, chú trọng nâng cao kiến thức, kỹ năng quản lý và tác nghiệp cho đội ngũ VC theo chức trách và nhiệm vụ, đáp ứng yêu cầu phát triển của Bảo hiểm xã hội Việt Nam. Đặc biệt quan tâm chú trọng đào tạo nâng cao trình độ cán bộ CNTT để đáp ứng yêu cầu liên thông, kết nối thông tin và xử lý dữ liệu từ các phần mềm nghiệp vụ của Ngành. Tăng cường đào tạo kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin và an toàn thông tin cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong Ngành thông qua các hình thức đào tạo nội bộ, đào tạo qua việc cụ thể.

*Thứ sáu*, có chế độ đãi ngộ hợp lý để thu hút và giữ chân được nhân tài (Trong đó có chính sách ưu đãi các cá nhân được giao nhiệm vụ về công nghệ thông tin và an toàn thông tin trong toàn Ngành). Đánh giá và sử dụng cán bộ VC phải gắn với tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp, tiêu chuẩn cán bộ và hiệu quả công tác thực tế làm thước đo chủ yếu. Tổ chức sắp xếp lại VC gắn với việc xây dựng chính sách hợp lý để khuyến khích tinh giản biên chế, nâng cao chất lượng VC bằng cách định kỳ kiểm tra đánh giá chất lượng, kịp thời thay thế những VC yếu kém về năng lực, loại thải những cán bộ thoái hóa vi phạm đạo đức nghề

nghiệp, vi phạm pháp luật.

*Thứ bảy*, tiếp tục đổi mới công tác quản lý nhân lực theo hướng:

- Cơ cấu và sắp xếp đội ngũ VC đảm bảo chất lượng, nâng cao tính chuyên nghiệp, phát triển đội ngũ cán bộ tác nghiệp giỏi. Thực hiện quy hoạch đào tạo, luân chuyển, bổ nhiệm đội ngũ cán bộ lãnh đạo theo hướng trẻ hóa, đảm bảo tính ổn định, kế thừa và phát triển.

- Quy định rõ quyền hạn, trách nhiệm hành chính và trách nhiệm vật chất của cán bộ trên từng vị trí công tác.

- Thực hiện quản lý cán bộ theo khối lượng và chất lượng công việc được giao. Thực hiện đãi ngộ theo vị trí công tác và mức độ hoàn thành chức trách, nhiệm vụ được giao.

- Thường xuyên tổ chức đánh giá kỹ năng số;

### **3.1.2. Định hướng**

#### ***Định hướng chiến lược chủ động tham gia cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư***

Theo Chiến lược, để chủ động tham gia cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư, bên cạnh thực hiện đầy đủ theo quan điểm chỉ đạo, mục tiêu, chủ trương, chính sách của Nghị quyết số 52-NQ/TW; theo mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp đề ra tại Nghị quyết số 50/NQ-CP và Quyết định số 749/QĐ-TTg; cần đi theo các định hướng trọng tâm sau:

- *Nâng cao chất lượng thể chế và năng lực xây dựng chính sách.* Xây dựng thể chế mới cho các công nghệ mới, mô hình, thực tiễn kinh doanh mới; Chính phủ số và an toàn an ninh mạng. Thực hiện mạnh mẽ các giải pháp cải thiện môi trường kinh doanh nhằm khuyến khích doanh nghiệp đổi mới, sáng tạo.

- *Phát triển hạ tầng kết nối, xây dựng và khai thác cơ sở dữ liệu.* Phát triển internet tốc độ cao, hạ tầng số an toàn, đáp ứng nhu cầu về kết nối và xử lý dữ liệu lớn. Xây dựng, nâng cấp hệ thống kỹ thuật nhằm nâng cao năng lực bảo đảm an toàn, an ninh mạng. Khuyến khích đầu tư tư nhân phát triển và vận hành cơ sở hạ tầng công cộng.

- *Phát triển nguồn nhân lực.* Mở rộng, nâng cao chất lượng các chương trình đào tạo đại học, sau đại học và đào tạo nghề. Đổi mới, nâng cao chất lượng giáo dục phổ thông theo hướng tăng hoạt động thực hành, nhất là giáo dục về khoa học, công nghệ, kỹ thuật, toán học (STEM). Xây dựng chương trình thực tập trong các trung tâm hỗ trợ đổi mới sáng tạo, doanh nghiệp khởi nghiệp sáng tạo.

- *Xây dựng Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số.* Ứng dụng mạnh mẽ công nghệ số vào quản lý nhà nước trong tất cả các lĩnh vực; đầu tư, phát triển các ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ quản lý nhà nước (GovTech) và cung cấp dịch vụ công. Xây dựng hệ thống thông tin kinh tế - xã hội dùng chung của Chính phủ; số hóa, kết nối và chia sẻ các dữ liệu quản lý của các bộ, cơ quan và địa phương...

- *Phát triển và nâng cao năng lực đổi mới sáng tạo quốc gia.* Phát triển hệ thống đổi mới sáng tạo quốc gia theo hướng lấy doanh nghiệp làm trung tâm, cơ sở giáo dục đại học và viện nghiên cứu là chủ thể nghiên cứu. Khuyến khích các cơ sở giáo dục đại học, doanh nghiệp, tổ chức trong nước và nước ngoài thành lập các trung tâm đổi mới sáng tạo tại Việt Nam.

- *Đầu tư, nghiên cứu, phát triển một số công nghệ ưu tiên* để chủ động tham gia cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư như công nghệ rô-bốt, vật liệu tiên tiến, năng lượng tái tạo, trí tuệ nhân tạo, công nghệ trong y học, internet vạn vật, dữ liệu lớn, chuỗi khối...

- *Mở rộng hợp tác quốc tế và hội nhập về khoa học và công nghệ,* nhất là trong các lĩnh vực công nghệ ưu tiên để chủ động tham gia cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư.

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 VC. Trước chiến lược phát triển ngành BHXH Việt Nam đến năm 2020 đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt tại Quyết định số 1215/QĐ-TTg ngày 23/7/2013 và chiến lược hội nhập quốc tế của ngành BHXH đến năm 2020, định hướng đến năm 2030 đã được Thủ tướng

Chính phủ phê duyệt tại Quyết định số 146/QĐ-TTg ngày 20/01/2016, cơ quan BHXH Việt Nam quyết tâm thực hiện các mục tiêu chung của 02 Quyết định này là: *“Tiếp tục phát triển ngành BHXH Việt Nam theo hướng hiện đại, đảm bảo đủ năng lực và điều kiện để nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ và tổ chức thực hiện BHXH, BHYT đáp ứng yêu cầu CNH, HĐH và hội nhập quốc tế”*. Chiến lược cũng đã đề ra 6 mục tiêu cụ thể, trong đó đã đề cập đến công tác *“kiến toàn hệ thống tổ chức bộ máy ngành BHXH Việt Nam, nâng cao năng lực quản lý và thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, VC để tổ chức thực hiện, góp phần đảm bảo sự phát triển ổn định, bền vững của chính sách BHXH, BHYT”*. Đồng thời, chiến lược phát triển ngành BHXH Việt Nam cũng đề ra mục tiêu phải *“hoàn thiện hạ tầng CNTT (mạng máy chủ, máy chủ, máy trạm,...) để giải quyết các chính sách, chế độ BHXH, BHYT theo lộ trình,... chậm nhất đến năm 2020 liên thông, kết nối thông tin được giữa các cơ quan thuộc ngành BHXH Việt Nam với các cơ sở khám, chữa bệnh BHYT thuộc ngành y tế và đơn vị tổ chức thực hiện chế độ, chính sách BHTN thuộc ngành Lao động”*.

Chiến lược phát triển ngành BHXH Việt Nam cũng đã đưa ra 8 giải pháp thực hiện. Trong đó, có giải pháp về kiến toàn, nâng cao hiệu quả hệ thống tổ chức BHXH Việt Nam các cấp, phát triển nguồn nhân lực, ổn định chế độ thu nhập đối với cán bộ VC và người lao động. Đồng thời, chỉ ra cho ngành BHXH phải: *“Thực hiện quản lý nhân lực theo vị trí làm việc và cơ cấu ngạch CCVC theo chức danh nghề nghiệp. Tổ chức tuyển dụng đủ nhân lực, đúng trình độ chuyên môn và phù hợp với nhu cầu của công việc. Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ CCVC đáp ứng yêu cầu quản lý”*.

Trên đây là những mục tiêu, nhiệm vụ quan trọng đối với phát triển chất lượng trong chiến lược phát triển ngành BHXH - là căn cứ quan trọng để xây dựng quan điểm, định hướng phát triển năng lực VC ngành BHXH Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn năm 2030.

### 3.1.2. Mục tiêu

Từ những quan điểm về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của ngành BHXH nói chung cũng như của đội ngũ cán bộ CNTT đã có những mục tiêu nâng cao chất lượng NNL nhằm đáp ứng yêu cầu khối lượng công việc ngày càng lớn và phức tạp do ngành giao

Tập trung theo hướng hiện đại, đảm bảo đủ năng lực và điều kiện để nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ và tổ chức thực hiện đáp ứng yêu cầu CNH - HĐH và hội nhập quốc tế bao gồm: kiện toàn hệ thống tổ chức bộ máy, nâng cao năng lực quản lý và thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức để tổ chức thực hiện, góp phần đảm bảo sự phát triển ổn định, bền vững của chính sách của nhà nước. Đồng thời tiếp tục đẩy mạnh ứng dụng CNTT số hóa, giao dịch điện tử tới từng nghiệp vụ nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin (mạng máy chủ, máy chủ, máy trạm,...) để giải quyết các chính sách, chế độ BHXH, BHYT, BHTN liên thông, kết nối thông tin được giữa các cơ quan thuộc ngành BHXH Việt Nam với các cơ sở khám, chữa bệnh BHYT thuộc Sở Y tế, các đơn vị tổ chức thuộc Sở Lao động Thương binh - xã hội và các cá nhân, tổ chức. Chủ động thích ứng thay đổi đáp ứng với Hệ sinh thái 4.0 ngành BHXH đang được xây dựng phục vụ người dân và doanh nghiệp với các dịch vụ tiện ích, hiện đại.

Theo đó trong giai đoạn từ nay đến năm 2025 đội ngũ công chức, viên chức, người lao động phải đạt được những mục tiêu cơ bản sau:

*Về tiêu chuẩn chính trị đạo đức, lối sống:* Trung thành với Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam; bảo vệ sự an toàn, danh dự và lợi ích quốc gia, ngành BHXH; chấp hành đúng đường lối, chủ trương của Đảng và chính sách pháp luật của Nhà nước; đạo đức công vụ gắn liền với những giá trị chuẩn mực đạo đức chung của xã hội đồng thời là đạo đức nghề nghiệp đặc biệt - thực thi công vụ, nhiệm vụ đúng quy định của pháp luật; có lối sống trong sạch, lành mạnh, gần gũi với quần chúng, gương mẫu, gần bó với nhân dân.



*Về trình độ chuyên môn và năng lực:* được đào tạo và trang bị kiến thức theo đúng quy định của pháp luật trong đó chú trọng đào tạo, bồi dưỡng theo vị trí việc làm, tiêu chuẩn chức danh lãnh đạo, quản lý giúp nâng cao trình độ, năng lực của đội ngũ công chức, viên chức (trên các lĩnh vực lý luận chính trị, quản lý Nhà nước, pháp luật, ngoại ngữ, tin học...) góp phần thực hiện tốt yêu cầu nhiệm vụ được giao; có đủ kỹ năng chuyên môn và năng lực thực tiễn xây dựng chính sách, tổ chức điều hành để thực thi công vụ đạt hiệu quả, đáp ứng tốt các dịch vụ công của BHXH thành phố, ngành BHXH đối với cá nhân, tổ chức; bảo đảm đầy đủ các quyền và điều kiện thi hành công vụ và có đủ sức khỏe để góp phần giúp công chức, viên chức hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

*Về cơ cấu của đội ngũ công chức, viên chức:* phải có đủ về số lượng, thích hợp theo ngạch, chức danh nghề nghiệp, vị trí việc làm và trình độ đào tạo phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, bảo đảm cơ cấu phù hợp về tuổi tác giới tính, người dân tộc thiểu số.

### **3.2. Một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực công nghệ thông tin tại Bảo hiểm xã hội Việt Nam**

Từ định hướng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của BHXH Việt Nam, với việc ứng dụng CNTT trong quản lý, giám định chi phí KCB BHYT được xem là bước đột phá trong thực hiện các chính sách BHXH, BHYT, BHTN nhằm bắt kịp với thay đổi về công nghệ cùng với những biến động lớn về kinh tế- xã hội thì việc nâng cao trình độ toàn diện của cán bộ CNTT là rất cần thiết, và quan trọng hơn bao giờ hết.

#### **3.2.1. Nâng cao chất lượng công tác tuyển dụng**

Tuyển dụng nhân lực là hoạt động phát triển nhân sự chiều rộng. Đây là giải pháp quan trọng và cũng là khâu đầu tiên trong chu trình quản lý nhân sự, có tính quyết định đến chất lượng đội ngũ cán bộ CNTT của ngành BHXH. Thành công của công tác tuyển dụng là đảm bảo lựa chọn được những ứng viên có trình độ học vấn, có khả năng phù hợp vị trí công việc; đủ về số lượng, có cơ cấu hợp lý để đáp ứng xu thế phát triển của Ngành và yêu cầu nâng cao chất

lượng đội ngũ cán bộ, viên chức. Do vậy để công tác tuyển dụng có hiệu quả, cần phải có những giải pháp đồng bộ sau:

+ Xây dựng được các kênh tuyển mộ riêng đa dạng hóa hơn nữa nguồn tuyển chọn từ nguồn nội bộ và từ thị trường lao động bên ngoài. Những ứng viên giỏi có chất lượng cao có tâm lý chung không làm việc trong môi trường Nhà nước, bởi họ có tư duy đây là môi trường thụ động, ít tính cạnh tranh. Do vậy để thu hút được ứng viên giỏi cần bên cạnh hình thức truyền thống cần đa dạng hình thức tiếp cận nhân lực đăng tải thông tin qua hệ thống CNTT, ngành BHXH cần chủ động phối hợp với các cơ sở đào tạo đầu ngành liên quan đến lĩnh vực CNTT để được giới thiệu các sinh viên giỏi, xuất sắc. Chủ động tuyển dụng viên chức áp dụng theo chính sách thu hút, tạo nguồn cán bộ từ sinh viên tốt nghiệp xuất sắc, cán bộ khoa học trẻ của Chính phủ tại Nghị định số 140/2017/NĐ-CP ngày 05/12/2017.

+ Xác định yêu cầu tuyển dụng: Những năm qua, khi xác định yêu cầu tuyển dụng, BHXH Việt Nam mới chỉ tập trung đến yêu cầu về trình độ chuyên môn, ít chú ý đến các yếu tố khác. Với tính chất của hệ thống CNTT đang phát triển của Ngành, BHXH Việt Nam cần đưa yếu tố kinh nghiệm công tác là một trong các yêu cầu tuyển dụng để có những chính sách ưu tiên, khuyến khích nhất định nhằm thu hút, tuyển chọn được nguồn nhân lực chất lượng cao từ các doanh nghiệp CNTT, các công ty, tập đoàn CNTT.

+ Cần đổi mới nội dung và hình thức thi tuyển theo hướng gắn với yêu cầu công việc thực tế. Với nội dung thi tuyển như hiện nay, người dự thi chưa thể hiện được những hiểu biết sâu sắc của họ đối với lĩnh vực chuyên môn mà họ sẽ đảm nhận sau khi trúng tuyển. Bảo hiểm xã hội Việt Nam phải đợi đến khi giao việc sau này mới biết được năng lực chuyên môn của công chức trúng tuyển như thế nào. Vì vậy cần phải có sự đổi mới về nội dung và hình thức thi tuyển để các ứng viên có cơ hội thể hiện sự hiểu biết về Ngành và về hệ thống CNTT hiện tại của Ngành. Có như vậy thì mới đảm bảo rằng ứng viên trúng tuyển sẽ có khả năng hoàn thành tốt công việc được giao.

Mặt khác, hiện nay, theo quy định tại Nghị định số 161/2018/NĐ-CP ngày 29/11/2018 của Chính phủ; Thông tư số 03/2019/TT-BNV ngày 14/5/2019 của Bộ Nội; Quyết định số 657/QĐ-BNV ngày 15/4/2015 của Bộ Nội vụ phê duyệt danh mục VTVL trong các cơ quan, tổ chức, đơn vị của BHXH Việt Nam. Theo đó, sửa đổi một số quy định về tuyển dụng hình thức thi, nội dung thi đã có nhiều thay đổi. Vì vậy, để thực hiện được nội dung phân cấp này phục vụ cho giải pháp nâng cao năng lực đội ngũ viên chức Ngành BHXH thì cần thiết phải có những đổi mới và tuân thủ trong việc tổ chức thi và việc sử dụng, bố trí viên chức đạt kết quả sau mỗi kỳ thi phù hợp, nâng cao hiệu quả.

Đảm bảo tính tuân thủ nguyên tắc bình đẳng trong thi tuyển, xét tuyển, công bằng, dân chủ, công khai từ khâu lập kế hoạch đến khâu tổ chức thực hiện thi tuyển. Bên cạnh đó, tuyển chọn viên chức cần phải tuân theo những quy định về chế độ tuyển dụng, đồng thời cũng cần công khai những tiêu chuẩn tuyển dụng một cách rộng rãi, phải trải qua trình thử việc và hợp đồng lao động có thời hạn trước khi ký hợp đồng dài hạn chính thức.

Xây dựng riêng về cơ chế, chế độ trong tuyển chọn trọng dụng cán bộ CNTT có trình độ cao, tài năng trong công việc. Cần có tiêu chí cụ thể đánh giá rõ ràng tránh hình thức, đánh đồng nhân tài với viên chức tuy có bằng cấp cao, nhưng thiếu kiến thức, kỹ năng với việc xác định nhân tài thực sự.

### **3.2.2. Nâng cao chất lượng công tác đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực**

Trong ngành CNTT, thời gian công nghệ thay đổi nhanh chóng, đòi hỏi đội ngũ cán bộ CNTT phải cập nhật kiến thức liên tục, vì vậy việc duy trì thường xuyên các khoá đào tạo cho cán bộ CNTT để cập nhật các kiến thức mới là hết sức cần thiết và đây là điều khách quan không thể không làm. Đào tạo là biện pháp chiến lược để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực bởi đào tạo không chỉ là hoạt động độc lập, tách biệt với các chức năng khác của quản trị nguồn nhân lực mà nó mà được thực hiện trước bổ nhiệm, sau tuyển dụng và thường xuyên trong quá trình làm việc, tùy thuộc theo từng đối tượng học viên. Để có được một đội ngũ nhân sự có chất lượng thì đội ngũ nhân sự phải được phát triển liên

tục theo các tiêu chuẩn về chức danh nghề nghiệp, đồng thời có kế hoạch sử dụng bố trí nhân sự sau đào tạo. Đào tạo và đào tạo lại là một hoạt động đầu tư mang lại lợi ích dài hạn cho Bảo hiểm xã hội Việt Nam, cần được thực hiện theo nguyên tắc đào tạo căn cứ vào yêu cầu công việc và yêu cầu thực tiễn về chất lượng đội ngũ nhân lực để có kế hoạch đào tạo đội ngũ nhân sự.

Trọng tâm trước mắt trong công tác đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ nhân lực CNTT là:

- Tăng cường năng lực thực hiện công việc của nguồn nhân lực CNTT, nâng cao kỹ năng thực hiện công việc;

- Tăng cường năng lực quản trị điều hành cho đội ngũ cán bộ lãnh đạo quản lý CNTT ;

- Nâng cao trình độ ngoại ngữ cho cán bộ.

Những giải pháp cụ thể trong hoạt động đào tạo, bồi dưỡng là:

- Đổi mới công tác xây dựng kế hoạch, quy hoạch đào tạo để tăng cường chất lượng và hiệu lực của công tác quy hoạch nói riêng và của công tác đào tạo nói chung. Quy hoạch đào tạo phải gắn với bố trí sử dụng và thực hiện chính sách duy trì nuôi dưỡng nhân lực; từ quy hoạch về nhân lực để quy hoạch đào tạo và xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng.

- Lấy kết quả đánh giá hiệu quả công việc làm cơ sở để cử nhân sự tham gia các chương trình học dài hạn. Hạn chế tối đa việc đào tạo tràn lan, hình thức không hiệu quả.

- Căn cứ kết quả học tập, kết quả vận dụng kiến thức đã học vào thực tế công tác là một tiêu chuẩn xem xét bổ nhiệm vào vị trí lãnh đạo quản lý. Thay đổi quy trình hiện hành là đào tạo sau khi bổ nhiệm bằng đào tạo, bồi dưỡng trước khi bổ nhiệm, đào tạo sau tuyển dụng. Cán bộ quản lý phải qua khóa học chuẩn hóa theo quy định để có sự chuẩn bị đầy đủ trước khi đảm nhận trọng trách mới.

Nội dung của công tác đào tạo, bồi dưỡng:

- Thường xuyên đào tạo và đào tạo lại đội ngũ nhân sự về CNTT, đủ năng lực tiếp nhận, chuyển giao công nghệ hiện đại và làm chủ được khoa học kỹ thuật trong thời kỳ mới; đủ khả năng vận hành, quản trị hệ thống CNTT bảo đảm an toàn thông tin.

- Thiết kế khung chương trình đào tạo cơ bản và đào tạo chuyên sâu: Đào tạo cơ bản là hình thức thường xuyên, phổ cập kiến thức CNTT cho đội ngũ cán bộ quản lý và nhân sự nghiệp vụ theo yêu cầu phát triển của kỹ thuật công nghệ mới, và từng bước chuẩn hoá về trình độ CNTT; Đào tạo chuyên sâu nhằm xây dựng được một đội ngũ chuyên gia quản lý CNTT trên các lĩnh vực trọng tâm như: An ninh bảo mật, thiết kế xây dựng cơ sở dữ liệu, quản trị hệ thống Web mail, Thiết kế phần mềm, phân tích hệ thống...; Đào tạo và thường xuyên cập nhật nâng cao kiến thức cho đội ngũ cán bộ quản lý nâng cao khả năng điều hành trên môi trường mạng và chủ động định hướng, đề xuất ứng dụng CNTT vào các nghiệp vụ.

- Kết hợp giữa đào tạo trong nước với đào tạo ở nước ngoài. Đối với các chương trình đào tạo cơ bản có thể tiến hành ngay trong nước; tuy nhiên, với những kiến thức chuyên sâu có thể tổ chức đào tạo ở nước ngoài để học tập kinh nghiệm. Do đó, cần ban hành cơ chế đầu tư thoả đáng cho công tác đào tạo, nghiên cứu; đầu tư nguồn kinh phí và có cơ chế kinh phí thuê chuyên gia nước ngoài để đào tạo nâng cao kiến thức cho đội ngũ kỹ sư tin học của ngành. Tạo điều kiện cho số nhân sự kỹ thuật có năng lực được đi học, nghiên cứu, thực tập về CNTT ở nước ngoài làm nòng cốt trong công tác đào tạo lại đội ngũ kỹ thuật CNTT.

- Phối hợp với các công ty CNTT trong, ngoài nước trong việc đào tạo, huấn luyện cán bộ CNTT.

Cần có cơ chế, chế độ và tạo lập môi trường để tự bản thân cán bộ CNTT không ngừng nâng cao trình độ, kiến thức và năng lực kỹ năng công tác. Việc liên tục cập nhật các phát triển của kỹ thuật công nghệ mới đối với các cán bộ CNTT là cấp thiết. Bên cạnh đó chính là tạo lập ra môi trường và khuyến khích

cán bộ, viên chức nói chung và cán bộ CNTT nói riêng phải tự tìm hiểu, học hỏi để có kiến thức, hiểu biết về nhiệm vụ của ngành BHXH.

### **3.2.3. Chính sách đãi ngộ người lao động**

Cùng với các giải pháp nâng cao chất lượng cán bộ CNTT về tuyển dụng, đào tạo thì việc hoàn thiện các chế độ, chính sách đãi ngộ cũng là một giải pháp quan trọng nhằm nâng cao tinh thần trách nhiệm và tạo động lực khuyến khích NLĐ làm việc có chất lượng, hiệu quả cao hơn: Cụ thể:

#### *➤ Có chế độ chính sách tiền lương, phụ cấp hợp lý phù hợp*

Hiện nay mức lương hiện hưởng tại Quyết định số 51/2018/QĐ-TTg ngày 10/02/2019 của Chính phủ quy định ngành BHXH hệ số lương của cán bộ ngành được hưởng 1,8 được kéo dài có 3 năm 2019-2021. Như vậy việc áp dụng trả lương sau năm 2021 có được tiếp tục được duy trì hay phương án cách tính trả lương áp dụng vị trí việc làm như thế nào còn chưa rõ gây ra tâm lý băn khoăn lo lắng, không an toàn cho người lao động, đặc biệt là đối với cán bộ CNTT thì lại càng khó thu hút, và giữ chân được đặc biệt là đối với những cán CNTT có trình độ và kinh nghiệm.

BHXH Việt Nam cần xây dựng bổ sung thêm quy định, quy chế độ tiền thưởng để khuyến khích cán bộ CNTT nâng cao trình độ, tạo động lực làm việc có hiệu quả, cụ thể như: thưởng đột xuất do thành suất sắc nhiệm vụ trong các chiến dịch, thưởng do có sáng kiến ứng dụng trong việc hỗ trợ bảo đảm an toàn an ninh thông tin cho hệ thống CNTT, sáng kiến trong việc áp dụng UDCNTT vào nghiệp vụ của Ngành... Các quy định này phải được mô tả rõ ràng về các mức thưởng và công khai thông báo cho NLĐ hiểu rõ làm tăng kỳ vọng quan hệ giữa kết quả - phần thưởng. Đánh giá thưởng phải đảm bảo tính công bằng dựa trên mức độ hoàn thành công việc của cá nhân NLĐ chứ không dựa trên vị trí công tác. Quyết định thưởng phải đưa ra nhanh chóng nhằm ghi nhận những thành tích xuất sắc, cần phải có những lời khen ngợi công khai kịp thời trước toàn thể đơn vị chắc chắn NLĐ giỏi sẽ tự hào cố gắng nỗ lực hơn nữa để chứng tỏ năng lực bản thân cũng như nêu gương NLĐ khác học tập, thi đua.

Bên cạnh đó cần thiết phải có mức xử phạt tương ứng với những hành vi sai phạm trái với nội quy, quy tắc chuẩn mực của cơ quan, chính sách của Đảng, pháp luật của nhà nước. Các nội quy, quy tắc chuẩn mực của cơ quan phải được hoàn thiện phù hợp với quy định hiện hành, phù hợp với đặc thù công việc của đơn vị và phải được NLD đồng thuận, công khai bảo đảm mọi vi phạm cũng đều phải xử lý nghiêm minh. Kỷ luật NLD là hoạt động cần thiết để đảm bảo lợi ích đơn vị nhưng cần xem xét, cân nhắc kỹ lưỡng, nhằm tạo cơ hội cho người vi phạm có cơ hội sửa chữa sai lầm, khuyết điểm cũng như mang tính răn đe đối với người lao động khác, hạn chế ít nhất vi phạm quy định.

Việc khen thưởng - kỷ luật luôn phải song hành tồn tại một cách nghiêm minh nhằm thiết lập chặt chẽ giữa quyền lợi và trách nhiệm của người lao động với vị trí, nhiệm vụ đang đảm nhận, giúp người lao động thấy cần phải hoàn thiện mình và không ngừng nâng cao trình độ chuyên môn cũng như việc nghiêm túc chấp hành các quy định của pháp luật; trau dồi rèn luyện trong đạo đức, tác phong thực thi công vụ.

#### **3.2.4. Một số giải pháp khác**

##### **➤ Hoàn thiện công tác sử dụng nhân lực**

Lĩnh vực ứng dụng CNTT trong ngành BHXH có một vị trí rất quan trọng không thể thiếu trong hoạt động của Ngành, giúp hoàn thiện và nâng cao công việc giải quyết các chính sách cho người dân và doanh nghiệp tham gia bảo hiểm và hoạt động của tất cả các hệ thống nghiệp vụ thiết yếu của Ngành. Đội ngũ cán bộ CNTT tại BHXH Việt Nam có số lượng cán bộ đông đảo cũng như số lượng đội ngũ cán bộ trải rộng khắp các tỉnh thành trong cả nước, việc bố trí nguồn nhân lực CNTT theo chiều rộng phân tán để có thể đảm bảo các nhiệm vụ trên diện rộng. Do vậy, tổ chức có kế hoạch và thực hiện tốt công tác sử dụng nhân lực, bố trí đúng người, đúng việc, đúng lúc, đúng chỗ sẽ nâng cao năng suất lao động từ đó nâng cao hiệu quả hoạt động và vị thế của BHXH Việt Nam.

Đảm bảo chế độ thời gian làm việc và thời gian nghỉ ngơi của cán bộ, công chức, viên chức. Hiện tại BHXH Việt Nam áp dụng theo Điều 105 Bộ luật Lao

động năm 2019 và Nghị định số 145/2020/NĐ-CP ngày 14/12/2020 của Chính phủ (tháng làm việc 22 ngày/tháng; 8 giờ/ngày) tuy nhiên do tính chất công việc, chuyên đề mang tính chiến dịch nên hầu hết các cán bộ CNTT có số giờ làm thêm thực tế vượt quá khung quy định (200 giờ trong 01 năm) do thường xuyên phải làm thêm ngoài giờ hành chính và ngày thứ 7, thậm chí cả ngày lễ, Chủ nhật. Việc làm thêm giờ không chỉ ảnh hưởng đến sức khỏe cán bộ CNTT mà còn ảnh hưởng tâm lý lo lắng về an toàn việc làm, áp lực do khối lượng nếu họ từ chối làm thêm giờ bên cạnh đó chưa chắc có hiệu suất công việc cao. Do đó BHXH Việt Nam phải có chế độ, chi trả thù lao thỏa đáng để bù đắp sức lao động mà cán bộ CNTT bỏ ra như: thanh toán đầy đủ tiền làm thêm giờ theo số giờ thực tế; phụ cấp độc hại, nguy hiểm đối với cán bộ CNTT thường xuyên quản trị hệ thống CNTT; tính ngày nghỉ bù hoặc thêm số ngày nghỉ phép cho cán bộ CNTT..

Điều động, luân chuyển viên chức là một trong những nội dung quan trọng trong công tác cán bộ, nhằm từng bước tạo điều kiện cho NLD được cơ hội phát triển, sử dụng phát huy tối đa khả năng chuyên môn, kỹ năng và tích lũy thêm kiến thức trong quá trình thực thi công vụ đáp ứng yêu cầu và nhiệm vụ đề ra. Để công tác điều động, luân chuyển cán bộ CNTT thực sự có hiệu quả, cần tiến hành từng bước, thận trọng, không làm tràn lan, chạy theo số lượng. Các đợt điều động, luân chuyển cán bộ CNTT đều được thực hiện theo phương án cụ thể, đảm bảo yêu cầu đổi mới, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ CNTT. Đặc biệt, huyện luôn nêu cao nguyên tắc tập trung dân chủ, công khai công tác cán bộ; định kỳ rà soát, bổ sung quy hoạch, thông báo kết quả nhận xét, đánh giá quy hoạch cán bộ CNTT cho các đơn vị để có hướng đào tạo, bồi dưỡng và thực hiện công tác điều động, luân chuyển.

➤ *Hoàn thiện về công tác đánh giá viên chức*

Đánh giá chuẩn xác việc thực thi nhiệm vụ là khâu then chốt trong quản lý theo năng lực, tạo động lực cho người lao động phấn đấu nâng cao trình độ, kỹ năng, đáp ứng yêu cầu công tác; giúp cơ quan, tổ chức thu hút và giữ chân người



tài, đào tạo, bồi dưỡng và phát triển cán bộ CNTT theo năng lực. Thông qua đổi mới phương pháp quy trình đánh giá, xếp loại theo năng lực; công khai, minh bạch và lượng hóa các tiêu chí đánh giá theo năng lực phù hợp với vị trí việc làm.

Nội dung đánh giá cán bộ, công chức, viên chức dựa trên các quy định cụ thể về các tiêu chí chung như: chấp hành đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, quy định của cơ quan, về phẩm chất chính trị, đạo đức, lối sống, tác phong, lề lối làm việc... Bên cạnh đó xây dựng thang điểm đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ phải gắn với vị trí việc làm cần có sự phân biệt rõ ràng hơn tránh sự cào bằng trong đó thể hiện được tiêu trí quan trọng, trọng yếu hiệu quả chất lượng công việc đồng thời cung cấp được những dữ liệu chính xác, đáng tin cậy đảm bảo tính dân chủ và tuân thủ pháp luật. Công khai việc đánh giá xếp loại viên chức toàn bộ cơ quan, để cán bộ biết được mức xếp loại của họ biết được những điểm còn hạn chế để có biện pháp khắc phục.

➤ *Cải thiện điều kiện làm việc*

Tăng cường đầu tư cơ sở vật chất, xây dựng công sở văn minh, hiện đại, xây dựng bầu không khí dân chủ tương trợ lẫn nhau sẽ tạo ra những nguồn năng lực tích cực tạo động lực, thúc đẩy sự hăng hái, nhiệt tình của người lao động. Bản thân NLĐ khi làm việc trong môi trường văn minh cơ sở vật chất, phương tiện hiện đại tự mình sẽ có ý thức vươn lên để làm chủ công nghệ, đồng thời rèn luyện tác phong làm việc cho phù hợp.

➤ *Cải thiện nâng cao chất lượng môi trường làm việc trong đơn vị*

Văn hóa công vụ có vai trò rất quan trọng trong tổ chức, hoạt động phát triển của đơn vị. BHXH Việt Nam với văn hóa bản sắc riêng đã có cần điều chỉnh và phát triển văn hóa của mình hơn nữa cho phù hợp với giai đoạn hiện nay. BHXH Việt Nam cần tiếp tục hoàn thiện hệ thống những giá trị niềm tin, sự mong đợi của người lao động trong đơn vị cùng quan tâm, đồng thuận và công nhận đã tạo nên những chuẩn mực hành động về truyền thống và cách thức làm

việc đề truyền đạt những sứ mạng, giá trị cốt lõi của đơn vị, như: quan niệm lấy con người làm gốc; ý thức tuân thủ kỷ luật lao động; chủ động vượt khó sáng tạo trong lao động; lòng trung thành và trách nhiệm với đơn vị; quan tâm đến an sinh xã hội... Trên cơ sở đó tạo nên sự tự tin vào sự thành công, phát triển của đơn vị, khuyến khích người lao động luôn gắn bó và có ý thức tuân thủ pháp luật, nêu cao tinh thần đoàn kết của tập thể, không ngừng sáng tạo vượt qua thử thách để phát triển. Do đó phải xây dựng được cơ chế giải quyết hài hoà lợi ích cá nhân, tập thể một trong những nội dung cần được sử dụng. Nội dung này đảm bảo được tính tích cực vận động và xu hướng chung cho toàn đơn vị thông qua kích thích và thúc đẩy tới từng cá nhân hăng hái làm việc, thực hiện lợi ích của mình đồng thời thực hiện được mục đích chung của đơn vị.

Xây dựng được môi trường văn hóa lành mạnh, dân chủ, hợp tác. Trước tiên cán bộ quản lý phải tạo sự hiểu biết trong chỉ đạo điều hành, gần gũi tin tưởng trong quan hệ công tác. Bên cạnh đó cần phải có động viên khuyến khích khơi gợi sáng tạo, lắng nghe những ý kiến đóng góp, sáng kiến của người lao động, phát huy cơ chế dân chủ cơ sở. Các ý kiến của cá nhân hay tập thể đều cần được cán bộ quản lý xem xét kỹ lưỡng để đưa ra quyết định phù hợp nhất, chính xác nhất. Nâng cao năng lực tiềm ẩn của mỗi cá nhân, biến năng lực đó thành hiện thực, thông qua các biện pháp khuyến khích, kích thích sự sáng tạo trong lao động.

Tiếp tục bổ sung kịp thời những nội quy, quy chế, quy trình kiểm soát và phân tích công việc để người lao động tuân thủ và chỉ dẫn các hành vi của cá nhân trong đơn vị. Lãnh đạo phải đảm bảo đưa ra những quyết định sáng suốt, sát với yêu cầu công việc nhằm hoàn thành tốt nhiệm vụ và tạo sự công bằng trong đơn vị, bên cạnh đó có được lòng tin và sự tôn trọng của nhân viên. Tuy nhiên cần phải dựa trên những nền tảng giá trị cốt lõi và chuẩn mực đạo đức, nghề nghiệp quy định hiện hành của pháp luật.

Tạo sự đoàn kết gắn bó giữa các thành viên trong đơn vị. Việc gắn đoàn kết các cán bộ CNTT là một yếu tố vô cùng quan trọng nâng cao chất lượng và hoàn

thành tốt nhiệm vụ. Việc tạo không khí thân tình, phấn khởi, hòa đồng trong giao tiếp, hiệu ý trong nhiệm vụ được giao tạo sự thúc đẩy và hỗ trợ để có hiệu quả cao nhất công việc.

### **3.3. Đề xuất và kiến nghị với cơ quan cấp trên có thẩm quyền**

- *Thứ nhất:* Đề xuất và kiến nghị Bộ Tài chính nghiên cứu, tham mưu và trình Chính phủ hoàn thiện và thực hiện tốt các chế độ tiền lương, phụ cấp đãi ngộ cho cán bộ viên chức của Bảo hiểm xã hội Việt Nam theo hướng về chế độ tiền lương: Đề xuất tăng mức tiền lương áp dụng trong giai đoạn 2016 - 2018 (quy định tại Quyết định số 15/2016/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ).

Đề xuất này xuất phát từ những bất hợp lý từ thực tế là: Theo quy định tại Luật BHXH và BHYT, thì ngành BHXH là một đơn vị sự nghiệp thuộc Chính phủ, có nhiệm vụ thực hiện một khối lượng công việc lớn là tổ chức thực hiện các chính sách, chế độ BHXH, BHYT, thu - chi và quản lý quỹ BHXH, BHYT và BHTN cho các đối tượng. Tuy là đơn vị sự nghiệp được quy định trong các văn bản pháp luật của Nhà nước nhưng về quyền lợi không được hưởng các chế độ phụ cấp và đãi ngộ như các đơn vị sự nghiệp khác. Cụ thể, BHXH Việt Nam cũng là một đơn vị sự nghiệp nhưng không được quyền hưởng các quyền tự chủ về tổng mức thu nhập theo quy định tại Nghị định số 43/2006/NĐ-CP của Chính phủ như các đơn vị sự nghiệp khác. Trong khi đó, nhiều đơn vị sự nghiệp do ngân sách Nhà nước đảm bảo toàn bộ chi phí hoạt động như BHXH Việt Nam thì được hưởng thu nhập tăng thêm tối đa là 1,0 lần quỹ tiền lương cấp bậc, chức vụ do Nhà nước quy định từ nguồn tiết kiệm chi phí hoạt động. Vì vậy, để ổn định thu nhập và khuyến khích cán bộ VC trong Ngành nói chung và trong cơ quan BHXH Việt Nam nói riêng nâng cao trình độ, làm việc có hiệu quả để tiếp tục được Chính phủ phê duyệt mức chi tiền lương tăng thêm bằng 1,8 lần so với chế độ tiền lương từ ngân sách Nhà nước đối với cán bộ viên chức.

- *Thứ hai:* Đề xuất và kiến nghị Bộ Tài chính phối hợp với Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội nghiên cứu, trình Chính phủ phương án làm thí điểm chế độ tiền lương cho cán bộ viên chức trong ngành BHXH, theo hướng khoán quỹ

lương. Quỹ lương này không lấy từ ngân sách Nhà nước, mà được tính tỷ lệ % trên từ tiền lãi đầu tư tăng trưởng quỹ.

Đề xuất này xuất phát từ chỗ: Hiện nay viên chức ngành BHXH nói chung và cán bộ làm công tác CNTT nói riêng đang hưởng chế độ tiền lương theo quy định Nhà nước, chế độ tiền lương này chưa thể hiện được giá trị sức lao động, khả năng và hiệu quả làm việc thực tế của cán bộ viên chức; tiền lương mang tính cào bằng, không khuyến khích cán bộ viên chức làm việc chất lượng, hiệu quả. Vì vậy, mức tiền lương chưa thu hút và giữ chân cán bộ có chất lượng cao, mức lương còn thấp vẫn chưa đủ sống, thậm chí một số vị trí công tác chưa đủ tái sản xuất sức lao động. Nhằm khắc phục những hạn chế của chế độ tiền lương hiện đang thực hiện cho cán bộ viên chức, tác giả luận văn đề xuất Bộ Tài chính tham mưu các cấp, các ngành nghiên cứu đề thí điểm, đảm bảo chế độ tiền lương của cán bộ viên chức sẽ được cải thiện; được gắn với kết quả, hiệu quả công việc của từng người.

- *Thứ hai:* Đề xuất và kiến nghị Bộ Thông tin và Truyền thông xây dựng trình Chính phủ ban hành chế độ ưu đãi về điều kiện làm việc đối với người hoạt động chuyên trách về ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin trong các cơ quan nhà nước.

Đề xuất này xuất phát từ chỗ: Chính sách, chế độ đãi ngộ tuy đã được điều chỉnh theo từng giai đoạn, tuy nhiên so với mức lương của các tổ chức ngoài công lập, chưa đủ “lực hút”, thiếu tính quyết liệt, chưa đáp ứng kịp thời theo quy định đã đề ra; nhiều trường hợp xa gia đình, chưa được bố trí chỗ ở, tự thuê nhà ở nên gặp nhiều khó khăn trong công tác cũng như trong cuộc sống. Bên cạnh đó, là khó khăn về biên chế để tuyển dụng, tạo điều kiện để đối tượng thu hút yên tâm công tác. Theo các chuyên gia tuyển dụng lĩnh vực Công nghệ thông tin, cho biết nhu cầu tuyển dụng nhân lực ngành này tăng cao khi Chính phủ thúc đẩy chuyển đổi số, công nghệ 4.0, các doanh nghiệp trong lĩnh vực CNTT ra đời ngày càng nhiều, dẫn đến cạnh tranh khốc liệt, nhu cầu về nhân lực không đáp ứng. Nhiều doanh nghiệp không tìm được người do nhiều công ty có tiềm

lực về tài chính đưa ra mức lương cao để thu hút nhân lực. Mức thu nhập cũng tăng tỷ lệ thuận với công sức, chất xám, trí tuệ bỏ ra. Hiện nay do nhu cầu cao nhưng nguồn cung khan hiếm, kỹ sư Công nghệ thông tin một số đơn vị đang được săn đón với lương xấp xỉ 100 triệu mỗi tháng. Điều này ảnh hưởng rất lớn đến việc tuyển dụng và giữ chân cán bộ CNTT có kinh nghiệm và trình độ cao.

## KẾT LUẬN

Hiện nay, việc đẩy mạnh phát triển ứng dụng CNTT theo hướng hiện đại là một vấn đề cấp bách, rất cần thiết cho BHXH Việt Nam trong việc phát triển mô hình Chính phủ điện tử theo Nghị quyết 17/NQ-CP của Thủ tướng Chính phủ; tuân thủ Kiến trúc Chính phủ điện tử của BHXH Việt Nam, bảo đảm gắn kết chặt chẽ với bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng, bảo vệ thông tin cá nhân. Trong bối cảnh đó, đội ngũ nhân lực CNTT của BHXH Việt Nam và hoạt động phát triển nguồn nhân lực CNTT cần phải đương đầu với những thách thức, cam go mới. Điều đó đặt ra yêu cầu cần có các giải pháp đồng bộ để phát triển nguồn nhân lực CNTT của Bảo hiểm xã hội Việt Nam. Nhìn một cách tổng thể, qua 3 chương, luận văn đã giải quyết được mục đích nghiên cứu đặt ra ban đầu, cụ thể:

Thứ nhất, làm sáng tỏ quan điểm về nguồn nhân lực CNTT cùng các nhân tố ảnh hưởng tới nguồn nhân lực này.

Thứ hai, phân tích thực trạng phát triển nguồn nhân lực CNTT tại Bảo hiểm xã hội Việt Nam, từ đó chỉ ra các thành tựu, điểm hạn chế trong hoạt động quản lý phát triển nguồn nhân lực và nguyên nhân gây ra hạn chế đó.

Thứ ba, trên cơ sở lý luận, nhận thức rõ thực trạng và dựa trên các quan điểm của Bảo hiểm xã hội Việt Nam về định hướng phát triển của hệ thống CNTT, luận văn đã đề ra một số giải pháp phát triển nguồn nhân lực CNTT nhằm góp phần xây dựng một đội ngũ nhân lực chất lượng đáp ứng các yêu cầu phát triển của BHXH Việt Nam trong thời gian tới.

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

Qua đây, tác giả luận văn xin được gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến TS. Trần Ngọc Diễn cùng các thầy, cô giáo đã tận tình giúp đỡ tác giả hoàn thành luận văn này.

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Thông tin và truyền thông, 2016-2020, Báo cáo chỉ số sẵn sàng cho phát triển và ứng dụng CNTT-TT (Báo cáo Vietnam ICT Index) thường niên nhằm đánh giá xếp hạng các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương
2. Bảo hiểm xã hội Việt Nam, 2016-2020, Báo cáo chỉ số sẵn sàng cho phát triển và ứng dụng CNTT
3. Cán Thị Việt Hà, 2019, Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao ở cơ quan quản lý nhà nước ngành Công thương, thành phố Hà Nội, Học viện Chính trị, Luận án tiến sĩ
4. Đoàn Kim Huy, 2019, Giải pháp phát triển đối tượng tham gia bảo hiểm y tế, tiến tới bảo hiểm y tế toàn dân, Tạp chí điện tử Quản lý nhà nước (ngày 11/08/2019)
5. Dương Văn Thắng, 2015, Đổi mới và phát triển Bảo hiểm xã hội ở Việt Nam, Nhà xuất bản Văn hóa-Thông tin
6. Học viện Hành chính quốc gia, 2004, Giáo trình tổ chức nhân sự hành chính nhà nước, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội
7. Lê Hùng Sơn, 2018, Giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức ngành BHXH, Đề tài cấp bộ - Mã số DT011/18
8. Lê Thanh Hà (2009), Giáo trình Quản trị nhân lực tập 1, 2, Trường Đại học Lao động – Xã hội, NXB Lao động – xã hội, Hà Nội.
9. Luật Bảo hiểm xã hội số 58/2014/QH13
10. Luật BHYT số 25/2008/QH12
11. Luật BHYT số 46/2014/QH13
12. Luật Lao động số 10/2012/QH13
13. Luật số 52/2019/QH14: Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật cán bộ, công chức và Luật viên chức
14. Luật Viên chức số 58/2010/QH12 được Quốc hội Khóa XII thông qua năm 2010
15. Lưu Đức Hải, 2015, Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao đáp ứng yêu cầu chuyển đổi mô hình tăng trưởng ở nước ta hiện nay, Đề tài nghiên cứu khoa học KX.03.10/11-15, Viện Chiến lược phát triển – Bộ Kế hoạch và Đầu tư
16. Nghị định số 29/2012/NĐ-CP ngày 12/4/2012 của Chính phủ ban hành về công tác tuyển dụng, sử dụng và quản lý viên chức
17. Nghị định số 43/2006/NĐ-CP ngày 25/4/2006 của Chính phủ quy định quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm về thực hiện nhiệm vụ tổ chức bộ máy, biên chế và tài chính đối với đơn vị sự nghiệp công lập
18. Nghị định 43/2021/NĐ-CP ngày 31/3/2021, Quy định Cơ sở dữ liệu quốc gia về Bảo hiểm
19. Nghị định số 89/2020/NĐ-CP ngày 04/08/2020 của Chính phủ Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bảo hiểm xã hội Việt Nam
20. Nghị quyết số 27-NQ/TW ngày 21/05/2018 của Ban Chấp hành Trung ương về cải cách chính sách tiền lương đối với cán bộ, công chức, viên chức, lực lượng vũ trang và người lao động trong doanh nghiệp
21. Nguyễn Thị Minh, 2019, Đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy của BHXH Việt

- Nam theo hướng tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả, Đề án, Bảo hiểm xã hội
22. Nguyễn Thị Thanh Hương, 2018, Xây dựng bản mô tả công việc và khung năng lực theo VTVL trong các cơ quan, tổ chức, đơn vị của BHXH Việt Nam, Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Đề án
  23. Nguyễn Tiệp, 2007, Giáo trình Nguồn nhân lực, Trường đại học Lao động – xã hội, NXB Lao động – xã hội, Hà Nội.
  24. Nguyễn Thị Hương Giang, 2015 , Phát triển nguồn nhân lực công nghệ thông tin trong các CQNN tỉnh Quảng Ninh, Luận văn Thạc sỹ
  25. Phạm Thị Hạnh, 2020, Phát triển, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong bối cảnh cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư, Tạp chí Cộng sản ngày 21/02/2020
  26. Phan Thanh Tâm, 2000 , Các giải pháp chủ yếu nâng cao chất lượng Nguồn nhân lực phục vụ nhu cầu CNH-HĐH, Luận án tiến sĩ
  27. Quyết định số 1446/QĐ-TTg ngày 30/8/2021 Phê duyệt Chương trình "Đào tạo, đào tạo lại nâng cao kỹ năng nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu của cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư" của Thủ tướng Chính phủ
  28. Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 30/6/2020 Phê duyệt “Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030” của Thủ tướng Chính phủ
  29. Quyết định 2418/QĐ-BHXH ngày 24/12/2020 của Bảo hiểm xã hội Việt Nam về Quy chế thi đua, khen thưởng
  30. Quyết định số 200/QĐ-BHXH về việc ban hành kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ đối với các đơn vị trong ngành BHXH.
  31. Quyết định số 2418/QĐ-BHXH ngày 24/12/2020 Quy chế thi đua, khen thưởng của Bảo hiểm xã hội Việt Nam.
  32. Quyết định số 856/QĐ-TTg ngày 10/07/2019 của Chính phủ Phê duyệt Đề án "Đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy của Bảo hiểm xã hội Việt Nam theo hướng tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả"
  33. Quyết định số 889/QĐ-BHXH ngày 16/ 7/2018 của Bảo hiểm xã hội Việt Nam về việc ban hành Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức làm việc trong hệ thống Bảo hiểm xã hội Việt Nam
  34. Quyết định số 99/QĐ-BHXH ngày 28/01/2015 của BHXH Việt Nam quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của BHXH địa phương.
  35. Trần Quang Lâm, 2016 , Những nhân tố tác động đến nguồn thu của Quỹ Bảo hiểm y tế ở Việt Nam, Trường đại học Kinh tế Quốc dân, Luận án tiến sĩ
  36. Trần Xuân Cầu, PGS.TS Mai Quốc Chánh, 2008, Giáo trình Kinh tế Nguồn nhân lực, NXB Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội
  37. Từ điển bách khoa Việt Nam, 1995
  38. Viện Ngôn ngữ học, 2003, Từ điển tiếng Việt
  39. Võ Thành Khôi, 2010, Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ở các tỉnh vùng Đông Nam bộ trong thời kỳ đẩy mạnh CNH, HĐH, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ, Học việ Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh, Hà Nội
  40. Web site Cổng thông tin điện tử Bảo hiểm xã hội Việt Nam, <https://baohiemxahoi.gov.vn>
  41. Web site Tạp chí Bảo hiểm xã hội, <http://www.tapchibaohiemxahoi.gov.vn>



**PHIẾU ĐIỀU TRA**  
**ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG CÁN BỘ**  
**CHUYÊN TRÁCH/BÁN CHUYÊN TRÁCH CNTT**

(Cán bộ tự đánh giá)

Thưa quý anh/ chị!

Để có số liệu thực thành luận văn tốt nghiệp và khách quan phục vụ việc nghiên cứu, hoàn với đề tài “**Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực công nghệ thông tin tại Bảo hiểm xã hội Việt Nam**” kính đề nghị anh/chị vui lòng cung cấp một số thông tin theo những câu hỏi dưới đây. Anh/chị hãy cho biết ý kiến bằng cách đánh dấu vào phương án thích hợp, các câu hỏi chỉ mang tính chất tham khảo, mọi ý kiến của anh chị sẽ được ẩn danh và bảo mật.

1. Thông tin cá nhân:

Họ và tên : .....

Ngày sinh: .....

Giới tính: .....

Trình độ học vấn: .....

Trình độ đào tạo: ( Nếu có cùng một lúc nhiều bằng cấp thì lựa chọn khoanh tròn vào lựa chọn tương ứng)

A. Đại học chuyên ngành CNTT

B. Điện tử viễn thông

C. Hệ thống thông tin

D. Luật, Bảo hiểm

E. Kinh tế, tài chính, kế toán, quản trị kinh doanh, bảo hiểm

F. Khác ( Ghi cụ thể chuyên ngành đào tạo) .....

.....

-Vị trí công tác:

A. Viên chức, lao động hợp đồng    B. Viên chức quản lý

Cụ thể tên đơn vị hoặc cơ quan: .....

**Câu 1. Anh/chị hãy đánh giá mức độ hoàn thành công việc của bản thân như thế nào?**

A. Hoàn thành rất tốt    B. Hoàn thành tốt    C. Hoàn thành nhiệm vụ

D. Không hoàn thành

**Câu 2. Anh/chị hãy tự đánh giá khả năng của bản thân theo các kỹ năng sau**

1. Kỹ năng giải quyết vấn đề

A. Tốt

B. Trung bình

C. Không tốt

2. Kỹ năng giao tiếp

A. Tốt

B. Trung bình

C. Không tốt

3. Kỹ năng làm việc nhóm

- A. Tốt                                      B. Trung bình                                      C. Không tốt

**4. Kỹ năng sử dụng ngoại ngữ**

- A. Tốt                                      B. Trung bình                                      C. Không tốt

**Câu 3: Anh/chị vui lòng cho biết vị trí công việc đảm nhận có phù hợp với năng lực của cá nhân không?**

- A. Chưa phát huy hết khả năng của bản thân  
B. Phù hợp với năng lực của bản thân  
C. Không đáp ứng được yêu cầu vị trí đang đảm nhận

**Câu 4. Anh/chị hãy đánh giá mức độ nhận thức và sẵn sàng đáp ứng về sự thay đổi công việc trong tương lai của mình.**

1. Trong 05 năm tới, công việc của anh/chị thay đổi ở mức nào?

- A. Không thay đổi                      B. Thay đổi vừa phải  
C. Thay đổi nhiều                      D. Hoàn toàn thay đổi

2. Khả năng thích nghi của anh/chị với những thay đổi liên quan tới công việc?

- A. Không thích nghi                      B. Khó thích nghi  
C. Bình thường                      D. Thích nghi tốt

3. Anh/chị chuẩn bị ở mức độ nào cho sự thay đổi công việc trong tương lai

- A. Rất chuẩn bị                      B. Chuẩn bị bình thường                      C. Không chuẩn bị

4. Anh/chị có mong muốn công việc của mình sẽ thay đổi trong thời gian tới không?

- A. Rất chuẩn bị                      B. Chuẩn bị bình thường  
C. Không mong muốn                      D. Không có ý kiến

**Câu 5. Anh/chị hãy đánh giá về công tác đào tạo, bồi dưỡng của đơn vị mình hiện nay như thế nào?**

1. Đối tượng đào tạo, bồi dưỡng

- A. Hợp lý                      B. Không hợp lý                      C. Không có ý kiến

2. Nội dung, chương trình đào tạo, bồi dưỡng

- A. Hợp lý                      B. Không hợp lý                      C. Không có ý kiến

3. Phương pháp đào tạo, bồi dưỡng

- A. Hợp lý                      B. Không hợp lý                      C. Không có ý kiến

4. Thời gian đào tạo, bồi dưỡng

- A. Hợp lý                      B. Không hợp lý                      C. Không có ý kiến

5. Kinh phí hỗ trợ đào tạo, bồi dưỡng

- A. Hợp lý                      B. Không hợp lý                      C. Không có ý kiến

**Câu 6: Theo anh/ chị công tác đánh giá bố trí sắp xếp công việc đã hợp lý chưa?**

- A. Đánh giá đúng kết quả thực hiện công việc của cá nhân
- B. Mang tính chủ quan của người đánh giá
- C. Mang tính bình quân
- D. Mang tính luân phiên

**Câu 7: Hoạt động đánh giá kết quả công việc có thực hiện theo quy trình của cơ quan không?**

- A. Có
- B. Không

**Câu 8: Anh/chị có hài lòng với chế độ phúc lợi của đơn vị không?**

- A. Có
- B. Không

**Câu 9: Anh/chị cho biết chế độ chi lương thưởng đối với cán bộ CNTT đã hợp lý chưa?**

- A. Có
- B. Không

**Câu 10. Anh/chị hãy đánh giá đạo đức công vụ của cán bộ CNTT hiện nay qua các tiêu chí sau?**

1. Chấp hành chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách và pháp luật của Nhà nước

- A. Rất tốt
- B. Tốt
- C. Trung bình
- D. Chưa tốt

2. Chấp hành nội quy cơ quan

- A. Rất tốt
- B. Tốt
- C. Trung bình
- D. Chưa tốt

3. Ý thức hỗ trợ đồng nghiệp

- A. Rất tốt
- B. Tốt
- C. Trung bình
- D. Chưa tốt

**Câu 11: Đánh giá về môi trường làm việc của cơ quan?**

1. Viên chức, người lao động hợp tác tốt trong công việc

- A. Rất tốt
- B. Trung bình
- C. Chưa tốt

2. Tác phong chuyên nghiệp của viên chức, người lao động

- A. Chuyên nghiệp
- B. Trung bình
- D. Chưa chuyên nghiệp

3. Viên chức, người lao động đối xử thân thiết, thoải mái

- A. Thân thiện, thoải mái
- B. Trung bình
- D. Chỉ mang tính chất công việc

4. Nhân viên được tin cậy và tôn trọng trong công việc

- A. Rất được tin cậy và tôn trọng

B. Được tin cậy và tôn trọng

C. Chưa được tin cậy và tôn trọng

5. Có đầy đủ thông tin để thực hiện công việc

- A. Rất đầy đủ
- B. Có thông tin chưa đầy đủ
- D. Không có thông tin

**Câu 12: Anh/chị có định học thêm để nâng cao kiến thức, trình độ?**

A. Có

B. Không

**Câu 13: Anh/chị có được lãnh đạo đơn vị tạo điều kiện để phát triển nghề nghiệp không?**

A. Có

B. Không

**Câu 14: Ngoài những vấn đề trên đây, anh/chị có ý kiến khác gì về công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của đơn vị không?**

.....  
.....  
.....

**Cảm ơn sự hợp tác của anh/chị!**

**Chúc anh/chị sức khỏe và thành công trong sự nghiệp ./.**

**PHIẾU ĐIỀU TRA**  
**ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG**  
**CÁN BỘ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**

(Dành cho cán bộ quản lý đánh giá)

Thưa quý anh/ chị!

Để có thêm cơ sở thực tiễn phục vụ cho việc nghiên cứu đề tài “**Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực công nghệ thông tin tại Bảo hiểm xã hội Việt Nam**”, rất mong anh/chị cho ý kiến trả lời của mình theo những câu hỏi dưới đây. Tất cả số liệu điều tra, ý kiến trả lời của anh/chị dưới đây chỉ nhằm mục đích phục vụ cho việc nghiên cứu khoa học và các thông tin anh/chị cung cấp sẽ hoàn toàn được giữ bí mật.

**I. THÔNG TIN CHUNG**

Họ và tên : .....

Ngày sinh: .....

Giới tính: .....

Điện thoại: .....

Địa chỉ: .....

Đơn vị công tác: .....

Chức vụ công tác: .....

Trình độ học vấn: .....

Trình độ chuyên môn nghiệp vụ: .....

**II. ĐÁNH GIÁ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CÁN BỘ CNTT**

(Anh/Chị hãy khoanh tròn vào phương án lựa chọn và cung cấp thông tin vào những chỗ còn trống)

**Câu 1. Anh/Chị hãy đánh giá mức độ hoàn thành công việc của đội ngũ cán bộ CNTT như thế nào?**

- A. Hoàn thành rất tốt      B. Hoàn thành tốt  
 C. Hoàn thành nhiệm vụ      D. Không hoàn thành

**Câu 2. Anh/Chị hãy đánh giá đạo đức công vụ của đội ngũ cán bộ CNTT hiện nay qua các tiêu chí sau?**

*1. Chấp hành chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách và pháp luật của Nhà nước*

- A. Rất tốt      B. Trung bình      C. Trung bình      D. Chưa tốt

*2. Chấp hành nội quy cơ quan*

- A. Rất tốt      B. Trung bình      C. Trung bình      D. Chưa tốt

*3. Thái độ làm việc với cán bộ nghiệp vụ và đồng nghiệp*

- A. Rất tốt      B. Trung bình      C. Trung bình      D. Chưa tốt

**Câu 3. Anh/Chị hãy đánh giá khả năng của đội ngũ cán bộ CNTT theo các kỹ năng sau?**

1. *Kỹ năng giải quyết vấn đề*

A. Tốt                                      B. Trung bình                                      C. Không tốt

2. *Kỹ năng giao tiếp*

A. Tốt                                      B. Trung bình                                      C. Không tốt

3. *Kỹ năng làm việc nhóm*

A. Tốt                                      B. Trung bình                                      C. Không tốt

4. *Kỹ năng sử dụng ngoại ngữ*

A. Tốt                                      B. Trung bình                                      C. Không tốt

**Câu 4: Anh/Chị cho biết chế độ chi lương thưởng đối với cán bộ CNTT đã hợp lý chưa?**

A. Hợp lý                                      B. Chưa hợp lý

**Câu 5. Xin Anh/Chị cho biết nhận xét của mình đối với các vấn đề về nâng cao thể lực cho đội ngũ cán bộ CNTT?**

1. *Thể lực của đội ngũ cán bộ CNTT hiện nay như thế nào*

A. Rất tốt                      B. Tốt                      C. Trung bình                      D. Chưa tốt

2. *Công tác chăm sóc sức khỏe cho đội ngũ cán bộ CNTT hiện nay như thế nào?*

A. Rất tốt                      B. Tốt                      C. Trung bình                      D. Chưa tốt

(Nếu chọn **(D)** ghi rõ lý do)

.....  
 .....  
 .....

**Câu 6. Theo Anh/Chị có những yếu tố nào ảnh hưởng đến chất lượng của đội ngũ cán bộ CNTT?**

.....  
 .....  
 .....

**Câu 7. Theo Anh/Chị đội ngũ cán bộ CNTT hiện nay đang gặp phải những khó khăn gì? Nguyên nhân?**

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

**Câu 8. Theo Anh/Chị để nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ CNTT thì cần có những giải pháp gì?**

.....

.....

.....

**Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của Anh/Chị!**

**Chúc Anh/Chị sức khỏe và thành công trong sự nghiệp ./.**