

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

BỘ LAO ĐỘNG THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG – XÃ HỘI

**TRẦN ĐẠI DƯƠNG**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC  
TẠI TRUNG TÂM QUỐC GIA VỀ  
DỊCH VỤ VIỆC LÀM**

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

**HÀ NỘI - 2023**

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

**TRẦN ĐẠI DƯƠNG**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC  
TẠI TRUNG TÂM QUỐC GIA VỀ  
DỊCH VỤ VIỆC LÀM**

**Chuyên ngành    : Quản trị nhân lực**

**Mã số             : 8340404**

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

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: PGS.TS. NGUYỄN NAM PHƯƠNG**

**HÀ NỘI - 2023**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan luận văn thạc sĩ: **“Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm”** là công trình nghiên cứu độc lập do tác giả thực hiện dưới sự hướng dẫn của PGS. TS. Nguyễn Nam Phương. Luận văn chưa được công bố trong bất cứ công trình nghiên cứu nào. Các số liệu, nội dung được trình bày trong luận văn là trung thực, có nguồn gốc rõ ràng, hợp lệ và đảm bảo tuân thủ các quy định về bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ.

Tôi xin chịu trách nhiệm về toàn bộ nội dung của luận văn thạc sĩ.

**Tác giả**

**Trần Đại Dương**

## LỜI CẢM ƠN

Trước tiên học viên xin gửi lời cảm ơn đến Ban Giám hiệu, các thầy cô giáo trường Đại học Lao Động Xã Hội đã trang bị cho học viên nhiều kiến thức và đã tạo điều kiện tốt nhất cho học viên thực hiện đề tài này.

Học viên xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đối với PGS. TS. Nguyễn Nam Phương – người hướng dẫn trực tiếp đã chỉ bảo tận tình và giúp đỡ học viên trong suốt quá trình nghiên cứu và hoàn thành luận văn. Học viên cũng xin gửi lời cảm ơn tới Lãnh đạo Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm cùng các trưởng, phó phòng và toàn thể cán bộ đơn vị đã tạo điều kiện giúp đỡ tận tình trong việc thu thập số liệu, tư liệu và tham gia những ý kiến quý báu trong quá trình nghiên cứu thực tế.

Cuối cùng học viên xin gửi lời cảm ơn đến gia đình, bạn bè và người thân đã luôn ủng hộ, động viên và tạo điều kiện để học viên có thể hoàn thành tốt luận văn.

*Xin trân trọng cảm ơn!*

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	
LỜI CẢM ƠN .....	
MỤC LỤC.....	
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	I
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	II
DANH MỤC SƠ ĐỒ, HÌNH .....	IV
PHẦN MỞ ĐẦU.....	1
CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TRONG ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP CÔNG LẬP.....	13
1.1. Một số khái niệm có liên quan .....	13
1.1.1. Khái niệm về nguồn nhân lực, chất lượng nguồn nhân lực, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.....	13
1.1.2. Khái niệm về viên chức, đơn vị sự nghiệp công lập.....	16
1.2. Nội dung nâng cao chất lượng nguồn nhân lực .....	19
1.2.1. Về thể lực .....	19
1.2.2. Về trí lực.....	20
1.2.3. Về tâm lực .....	22
1.3. Các tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực trong đơn vị sự nghiệp công lập .....	23
1.3.1. Tiêu chí về phẩm chất chính trị và đạo đức công vụ .....	24
1.3.2. Tiêu chí về trình độ, chuyên môn nghiệp vụ và các kỹ năng .....	24
1.3.3. Tiêu chí về kết quả hoàn thành công việc.....	25
1.3.4. Tiêu chí đánh giá thông qua sự hài lòng của đối tượng được phục vụ. 26	
1.3.5. Tiêu chí đánh giá viên chức nguồn (cơ cấu).....	30

1.4. Các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong đơn vị sự nghiệp công lập .....	32
1.4.1. Công tác quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng viên chức .....	32
1.4.2. Công tác tuyển dụng và sử dụng viên chức .....	34
1.4.3. Công tác đánh giá viên chức .....	37
1.4.4. Công tác kiểm tra, giám sát.....	38
1.4.5. Công tác thực hiện chính sách đãi ngộ đối với viên chức .....	38
1.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng viên chức trong đơn vị sự nghiệp công lập .....	39
1.5.1. Các nhân tố khách quan .....	39
1.5.2. Các nhân tố chủ quan .....	42
1.6. Thực tiễn nâng cao chất lượng viên chức ở một số đơn vị sự nghiệp công lập và bài học kinh nghiệm đối với Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm <sup>43</sup>	
1.6.1. Thực tiễn tại Trung tâm thông tin Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.....	43
1.6.2. Thực tiễn tại Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia .....	45
1.6.3. Bài học kinh nghiệm đối với Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm <sup>46</sup>	
<b>CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI TRUNG TÂM QUỐC GIA VỀ DỊCH VỤ VIỆC LÀM .....</b>	<b>48</b>
2.1. Giới thiệu về Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm.....	48
2.1.1. Lịch sử hình thành.....	48
2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức .....	49
2.1.3. Đặc điểm về nguồn nhân lực tại Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm.....	52
2.2. Thực trạng chất lượng và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm (từ năm 2019 – 2021).....	55
2.2.1 Thực trạng về thể lực .....	55

2.2.2. Thực trạng về trí lực.....	58
2.2.3. Thực trạng về tâm lực .....	65
2.3. Thực trạng các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm.....	68
2.3.1. Công tác quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng viên chức.....	68
2.3.2. Công tác tuyển dụng và sử dụng viên chức .....	71
2.3.3. Công tác đánh giá viên chức .....	74
2.3.4. Công tác kiểm tra giám sát.....	76
2.3.5. Công tác thực hiện chính sách đãi ngộ đối với viên chức .....	77
2.4. Nhận xét chung .....	87
2.4.1. Những mặt đạt được.....	87
2.4.2. Những tồn tại, hạn chế .....	88
<b>CHƯƠNG 3. PHƯƠNG HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI TRUNG TÂM QUỐC GIA VỀ DỊCH VỤ VIỆC LÀM.....</b>	<b>91</b>
3.1. Mục tiêu phát triển và phương hướng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm.....	91
3.1.1. Mục tiêu phát triển trong thời gian tới .....	91
3.1.2. Phương hướng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm.....	92
3.2. Một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm.....	94
3.2.1. Nâng cao chất lượng công tác quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng viên chức.....	95
3.2.2. Đổi mới công tác tuyển dụng viên chức .....	98
3.2.3. Hoàn thiện công tác đánh giá viên chức .....	100
3.2.4. Hoàn thiện công tác khen thưởng, kỷ luật viên chức.....	105

3.2.5. Tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra, giám sát việc thực hiện công vụ của viên chức.....	106
3.2.6. Xây dựng và thực hiện đúng đắn chế độ chính sách đối với viên chức.....	108
3.2.7. Tăng cường hơn nữa sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác cán bộ, nâng cao chất lượng viên chức.....	110
KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ .....	112
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	115
PHỤ LỤC .....	



## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

<b>STT</b>	<b>Từ viết tắt</b>	<b>Nguyên nghĩa</b>
1	BỘ LĐTBXH	Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội
2	TTQGDVV	Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ Việc làm
3	NLĐ, SL, TL	Người lao động, số lượng, tỷ lệ
4	BHXH	Bảo hiểm xã hội
5	BHYT	Bảo hiểm y tế
6	BHTN	Bảo hiểm thất nghiệp
7	NSNN	Ngân sách nhà nước
8	VC, NLĐ	Viên chức, người lao động
9	ĐGTHCV	Đánh giá thực hiện công việc
10	CLNNL	Chất lượng nguồn nhân lực
11	HĐLĐ	Hợp đồng lao động
12	CNXH	Chủ nghĩa xã hội
13	NNL	Nguồn nhân lực
14	TNTT	Thu nhập tăng thêm
15	ILO	Tổ chức Lao động Quốc tế

## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1. Biến động nguồn nhân lực theo các năm.....	52
Bảng 2.2. Các chỉ số chiều cao, cân nặng của nguồn nhân lực Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm năm 2021.....	56
Bảng 2.3. Tình trạng sức khỏe nguồn nhân lực Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm giai đoạn 2019 – 2021 .....	56
Bảng 2.4. Kết quả khảo sát về mức độ ảnh hưởng đến môi trường làm việc của Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm .....	57
Bảng 2.5. Số lượng, cơ cấu nhân lực giai đoạn 2019-2021 chia theo trình độ học vấn .....	59
Bảng 2.6. Phân bổ nhân lực theo trình độ chuyên môn kỹ thuật theo phòng làm việc, năm 2021 .....	61
Bảng 2.7. Cơ cấu nhân lực phân theo ngạch chuyên viên của Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm giai đoạn 2019-2021 .....	62
Bảng 2.8. Cơ cấu nhân lực phân theo trình độ chính trị của Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm giai đoạn 2019-2021 .....	63
Bảng 2.9. Nguồn nhân lực phân theo trình độ ngoại ngữ của Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm giai đoạn 2019-2021 .....	65
Bảng 2.10. Số liệu các tiêu chí biểu hiện phẩm chất, đạo đức của viên chức – người lao động của Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm.....	67
Bảng 2.11. Khảo sát đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ chuyên môn.....	69
Bảng 2.12. Đánh giá của cán bộ quản lý về sự phù hợp giữa trình độ năng lực của viên chức Trung tâm đối với các vị trí đang đảm nhận.....	73
Bảng 2.13. Đánh giá của công chức Cục Việc làm về chất lượng đội ngũ viên chức Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm .....	75
Bảng 2.14. Bảng lương ngân sách nhà nước năm 2019.....	78

### III

Bảng 2.15. Đánh giá của VC, NLĐ về thu nhập từ lương.....	80
Bảng 2.16. Kết quả khảo sát về các chế độ chính sách đối với cán bộ.....	86

**DANH MỤC SƠ ĐỒ, HÌNH**

Sơ đồ 2.1. Sơ đồ tổ chức bộ máy Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm  
.....49

Hình 2.1. Cơ cấu lao động theo độ tuổi ..... 54

Hình 2.2. Cơ cấu lao động theo thâm niên công tác ..... 54

## PHẦN MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Nguồn nhân lực là một trong những yếu tố cực kỳ quan trọng để một quốc gia, ngành, địa phương phát triển, trong đó có nhân lực hành chính công dịch vụ việc làm. Bởi nhân lực hành chính công dịch vụ việc làm có ý nghĩa quyết định tới hiệu quả hoạt động. Vì vậy từ năm 1986, khi đất nước ta thực hiện quá trình “Đổi mới”, Đảng và Nhà nước đã xác định đổi mới và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, xây dựng đội ngũ cán bộ công chức, viên chức nói chung và viên chức có phẩm chất, năng lực và trình độ đáp ứng yêu cầu công cuộc xây dựng và phát triển đất nước nói riêng là nội dung và nhiệm vụ quan trọng của cải cách hành chính nhà nước.

Tuy nhiên, trong quá trình thực hiện mặc dù đã có nhiều cố gắng trong việc quản lý, xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ viên chức trong nền hành chính nhà nước xong công tác quản lý nhân lực hành chính công ở Việt Nam còn nhiều tồn tại, hạn chế như: bộ máy hành chính còn chồng chéo, số lượng, cơ cấu hợp lý chưa hợp lý, công tác đánh giá còn chung chung, hình thức, chưa có tiêu chí phân loại cụ thể, rõ ràng. Nội dung và phương pháp đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ viên chức tuy đã có nhiều đổi mới tích cực, nhưng nhìn chung vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu, nhất là đào tạo bắt buộc theo chuyên ngành, vị trí việc làm và nhu cầu công việc; Cùng với đó, chính sách tiền lương còn bất cập dẫn đến đời sống viên chức còn gặp nhiều khó khăn.

Đặc biệt, Việt Nam đã và đang hội nhập ngày càng sâu hơn với thế giới về cả chính trị, kinh tế, văn hóa và khoa học công nghệ như đã gia nhập Tổ chức Thương mại quốc tế (WTO) và sắp tới là Hiệp định quan hệ đối tác xuyên Thái Bình Dương (TPP) và gia nhập Cộng đồng kinh tế ASEAN. Do đó, đòi hỏi Việt Nam càng phải đẩy mạnh cải cách hành chính nhà nước đạt

hiệu quả hơn, xây dựng hệ thống các cơ quan hành chính nhà nước từ Trung ương đến cơ sở thông suốt, trong sạch, vững mạnh, hiện đại, hiệu lực, hiệu quả, tăng tính dân chủ và pháp quyền trong hoạt động điều hành của Chính phủ và của các cơ quan hành chính nhà nước; xây dựng nền hành chính nhà nước phục vụ nhân dân, cải cách đồng bộ từ thể chế, tổ chức bộ máy, đội ngũ, tài chính công và hiện đại hóa nền hành chính. Để thực hiện điều này, trước tiên là phải đẩy mạnh cải cách và tập trung xây dựng và phát triển nguồn nhân lực cho hệ thống hành chính Việt Nam nhằm đáp ứng được yêu cầu trong thời kỳ mới.

Trên thực tế một bộ phận viên chức tại Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm nơi học viên làm việc chưa đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ, năng lực còn nhiều mặt hạn chế, làm việc thiếu tích cực, kém hiệu quả; cách làm việc còn bảo thủ, quan liêu, thiếu năng động, sáng tạo; thiếu chuyên nghiệp, không thạo việc, tác phong chậm chạp rườm rà, thái độ thờ ơ, thiếu trách nhiệm... dẫn đến sự trì trệ về phương thức hoạt động và giảm hiệu quả của Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm.

Xuất phát từ thực trạng trên, nên học viên chọn đề tài: **“Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm”** làm luận văn thạc sỹ. Đây là vấn đề cần thiết, phù hợp với yêu cầu cải cách hành chính nhà nước hiện nay, phù hợp với thực tiễn tại Trung tâm.

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

Nghiên cứu vấn đề nâng cao chất lượng nguồn nhân lực luôn là đề tài được nhiều nhà khoa học, nhiều nhà nghiên cứu và các học giả dưới các góc độ nghiên cứu khác nhau cũng có những nhận định về chất lượng nguồn nhân lực theo giác độ tiếp cận và cái nhìn khác nhau. Đã có rất nhiều công trình khoa học đề cập đến việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực như:

❖ Ở Việt Nam, có một số công trình nghiên cứu liên quan đến đề tài luận án như sau:

- Phạm Văn Quý với đề tài “Các giải pháp chủ yếu nhằm phát triển nguồn nhân lực khoa học công nghệ phục vụ sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa” đã tập trung vào đối tượng nhân lực khoa học công nghệ trong cả nước, trình bày các cơ sở khoa học về lý luận và thực tiễn đổi mới các chính sách sử dụng có hiệu quả năng lực và trình độ của đội ngũ khoa học công nghệ, đồng thời mở rộng sang tất cả các khâu của quá trình đào tạo, bồi dưỡng, sử dụng, đãi ngộ và các khía cạnh trong tổ chức và quản lý để phát triển nguồn nhân lực (NNL) và phát huy vai trò của nguồn nhân lực khoa học công nghệ.

- Tác giả Phạm Văn Sơn (2015) với bài “7 giải pháp nâng cao chất lượng nhân lực Việt Nam”, trên Báo Giáo dục thời đại. Tác giả đã đưa ra các nhóm giải pháp để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực gồm: “Nâng cao trình độ học vấn và kỹ năng lao động, khuyến khích lao động tự học, gắn chiến lược phát triển nhân lực với chiến lược phát triển kinh tế – xã hội, trọng nhân tài và xây dựng xã hội học tập, cải thiện thông tin về thị trường lao động, mở rộng hợp tác quốc tế”.

- Tác giả Lê Văn Kỳ (2018) với đề tài: “Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao ngành công nghiệp của tỉnh Thanh Hóa”. Luận án đã hệ thống hóa, làm rõ hơn và bổ sung cơ sở lý luận về phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao, phân tích, đánh giá thực trạng phát triển nguồn nhân lực trên 2 nội dung cơ bản: thực trạng về số lượng, chất lượng và dịch chuyển về cơ cấu nguồn nhân lực chất lượng cao trong ngành công nghiệp, từ đó đưa ra các giải pháp để phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu phát triển ngành công nghiệp và phát triển kinh tế xã hội của tỉnh Thanh Hóa.

- Tác giả Vũ Đình Dũng (2019) với đề tài: “Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cán bộ, công chức trong các cơ quan hành chính cấp tỉnh tại Bắc Kạn”, luận án tiến sĩ, tác giả đã bổ sung và làm rõ một số vấn đề lý luận khoa học về nâng cao chất lượng>NNL như tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực (trí lực, tâm lực và thể lực) và nội dung nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là: về tuyển dụng; về bố trí, sử dụng, đề bạt và bổ nhiệm; về đào tạo, bồi dưỡng; về thực hiện chế độ chính sách và môi trường làm việc, tạo động lực.

Đề tài nghiên cứu khoa học “*Nâng cao năng lực của cán bộ quản lý trong các doanh nghiệp quốc doanh ở Hà Nội*” của tác giả Nguyễn Vĩnh Giang (2004) đặt trọng tâm tìm giải pháp nâng cao năng lực của đội ngũ cán bộ làm công tác quản lý trong các doanh nghiệp quốc doanh. Đề tài phân tích về năng lực thực tế làm việc của nguồn nhân lực làm công tác quản lý và cho rằng đó chính là một phần thể hiện chất lượng nguồn nhân lực này. Tuy nhiên, hầu hết các doanh nghiệp không chỉ có đội ngũ cán bộ quản lý mà còn có các đối tượng khác. Đề tài này cũng chưa chỉ rõ cần có các tiêu chí nào đánh giá năng lực của nguồn nhân lực làm công tác quản lý. Do đó, đề tài này không thể là đại diện tiêu biểu trong việc phân tích chất lượng nguồn nhân lực của một đơn vị.

Đề tài nghiên cứu “*Nâng cao chất lượng đội ngũ công chức quản lý Nhà nước đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa*” của tác giả Nguyễn Bắc Sơn (2005) đi sâu phân tích thực trạng đội ngũ cán bộ công chức trong khu vực quản lý nhà nước để thấy rõ những ưu điểm và hạn chế còn tồn tại của nguồn nhân lực này, đồng thời tìm ra những ưu điểm cũng như khuyết điểm trong việc sử dụng đội ngũ cán bộ công chức, cán bộ quản lý Nhà nước trong quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.



Đề tài “*Chất lượng nguồn nhân lực, bài toán tổng hợp cần có lời giải đồng bộ*” của tác giả Phùng Rân đã trần trở với vấn đề chất lượng nguồn nhân lực đã đưa ra nhận định rằng: Sự hưng thịnh hay suy vong của một quốc gia, hay sự thành công của một tổ chức đều dựa vào nguồn nhân lực và trình độ có được của nguồn nhân lực đó. Tuy nhiên, đến nay chưa có lời giải xác đáng cho vấn đề chất lượng nguồn nhân lực này mặc dù luôn có chiến lược phát triển nguồn nhân lực cho quốc gia và các chính sách nguồn nhân lực cho việc thực hiện các chiến lược phát triển nguồn nhân lực đó. Vấn đề tác giả trần trở không chỉ là vấn đề của một thời điểm hay một thời kỳ nhất định, mà đó là một vấn đề cần được quan tâm trong chiến lược phát triển tổng thể và dài hạn của một quốc gia, một ngành và của từng doanh nghiệp. Một quốc gia muốn phát triển, có sánh vai với tốc độ tăng trưởng và phát triển của các nước phát triển hiện đại được hay không chủ yếu nhờ vào lợi thế cạnh tranh về nguồn nhân lực. Đó là chìa khóa, là đầu mối để có những quyết sách và chiến lược thành công.

Luận án tiến sỹ “*Nâng cao chất lượng đội ngũ công chức hành chính nhà nước tỉnh Hải Dương*” của tác giả Nguyễn Kim Diễm (2008) cũng đề cập đến chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực hành chính sự nghiệp. Những phân tích đánh giá thực trạng nguồn nhân lực thực hiện công tác hành chính với những thành công và hạn chế nhất định thuộc tỉnh Hải Dương, những phân tích đánh giá này có thể là điển hình đại diện cho đội ngũ công chức hành chính nói chung, nhưng không đại diện cho nguồn nhân lực trong lĩnh vực hoạt động kinh tế.

Đề tài “*Các giải pháp chủ yếu nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phục vụ nhu cầu công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước*” của tác giả Phan Thanh Tâm (2000) chú trọng phân tích thực trạng nguồn nhân lực trong

nước và đưa ra các giải pháp có thể giúp nâng cao được chất lượng nguồn nhân lực trong quá trình công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước.

“Đào tạo và sử dụng nhân lực trong nền kinh tế thị trường ở Việt Nam” của tác giả Phan Văn Kha (2007), đã đưa ra các khái niệm, nội dung cơ bản về việc đào tạo và sử dụng Nguồn nhân lực. Từ đó tác giả cuốn sách đưa ra các chiến lược nhằm đào tạo và phát triển nguồn nhân lực chất lượng.

Đề tài “*Vấn đề tạo nguồn lực tiến hành Công nghiệp hoá, Hiện đại hoá*” của tác giả Vũ Huy Chương (2011). Tác giả đã đi sâu khai thác, ngoài việc hoàn thiện hơn lý thuyết về môi trường làm việc và các giải pháp nhằm tạo dựng môi trường làm việc thân thiện giúp người lao động có thể làm việc hiệu quả nhất...

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

#### ***a. Mục đích nghiên cứu***

Trên cơ sở nghiên cứu lý thuyết và phân tích thực trạng, luận văn đề xuất giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực để góp phần đáp ứng nhu cầu phát triển của Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm nhằm tạo ra lực lượng lao động có trí tuệ, đạo đức, tác phong làm việc khoa học, tiến tiến, được trang bị đầy đủ kiến thức, kỹ năng làm việc trong môi trường số.

#### ***b. Nhiệm vụ nghiên cứu***

Nghiên cứu cơ sở lý luận và thực tiễn về nguồn nhân lực, đặc biệt là nhân lực cho các đơn vị sự nghiệp hành chính công. Để đạt được mục tiêu đó, đề tài chú trọng giải quyết các mục tiêu cụ thể:

- Hệ thống hóa các vấn đề lý luận về chất lượng nguồn nhân lực và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong nhà nước.
- Đánh giá thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm.

- Phân tích, đánh giá và đề ra các giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm.

#### **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 tại Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm.

##### **4.2. Phạm vi nghiên cứu**

Về mặt không gian: Nghiên cứu tại Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm.

Về mặt thời gian: Tài liệu thu thập theo hiện trạng 2019-2022 và đề xuất giải pháp thực hiện đến năm 2025.

Về mặt nội dung: Đề tài nghiên cứu về chất lượng nguồn nhân lực và nâng cao chất lượng NNL theo các nội dung:

- + Các yếu tố cấu thành chất lượng nguồn nhân lực;
- + Các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực;
- + Các nhân tố ảnh hưởng đến nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

#### **5. Phương pháp nghiên cứu**

##### **5.1. Phương pháp thu thập số liệu**

Thu thập dữ liệu là một trong những khâu quan trọng nhất của việc nghiên cứu, phân tích dữ liệu. Dữ liệu thu thập phải đảm bảo tính chính xác, chuẩn mực và đảm bảo được mục tiêu nghiên cứu đã đề ra. Căn cứ vào mục tiêu nghiên cứu bên trên, tác giả tiến hành thu thập dữ liệu sơ cấp và thứ cấp phục vụ cho quá trình nghiên cứu.

##### *a, Phương pháp thu thập thứ cấp*

- *Mục tiêu:* Thu thập dữ liệu thứ cấp của cơ quan về thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm (số lượng

lao động, cơ cấu lao động theo độ tuổi, giới tính, trình độ học vấn, trình độ chuyên môn,...)

- Dữ liệu thống kê của đơn vị; các kết quả nghiên cứu của các tác giả (các bài báo, giáo trình, luận văn...) để xây dựng khung lý thuyết.

*Cách thức thực hiện:*

Các cơ sở dữ liệu được thực hiện thu thập qua các nguồn sau: Thông tin về chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm bao gồm: thực trạng về lao động, báo cáo kết quả đạt được, ...được thu thập qua các báo cáo năm, báo cáo nhân sự và các báo cáo thường niên của Trung tâm từ năm 2019-2022. Dữ liệu thứ cấp còn được thu thập thông qua các kênh như: dữ liệu qua internet, các trang web; sách, báo, tạp chí, tập san và các sản phẩm tương tự...

*Lựa chọn nguồn dữ liệu:* Số liệu phù hợp với việc phân tích đã được Trung tâm công bố từ các phòng/ban chức năng như: Văn phòng... Tất cả các tài liệu thứ cấp được sử dụng trong luận văn dùng dưới hình thức kế thừa nên tác giả không chứng minh mà chỉ trích nguồn và phân tích.

*b, Phương pháp thu thập dữ liệu sơ cấp*

*Phương pháp chuyên gia:* Phương pháp chuyên gia được học viên sử dụng nhằm làm sáng tỏ hơn nữa các nội dung nghiên cứu, đặc biệt là ý kiến của các chuyên gia giúp học viên trong nghiên cứu và đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm. Học viên đã tham vấn ý kiến chuyên gia của một số nhà khoa học, các Thầy, Cô giáo, các nhà nghiên cứu, nhà quản lý và Lãnh đạo Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm.

**Thu thập dữ liệu sơ cấp** thông qua phương pháp phỏng vấn và khảo sát (điều tra bằng bảng hỏi).

- Đối tượng điều tra: viên chức, người lao động tại Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm.

- Thời gian thực hiện: năm 2022.

Nội dung thu thập:

**Hình thức phỏng vấn:** Tác giả thực hiện việc phỏng vấn bằng hình thức tạo câu hỏi trên google form gửi cho đối tượng cần phỏng vấn và đề nghị họ trả lời và gửi lại.

### **Phương pháp bảng hỏi**

Tác giả dựa trên các cơ sở lý thuyết về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cũng như tìm hiểu các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực từ đó xây dựng bảng câu hỏi nghiên cứu của đề tài. Sử dụng phát phiếu điều tra đến công chức, viên chức và người lao động của đơn vị.

Cuộc điều tra nhằm thăm dò ý kiến mọi người về việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại TTQGVĐVVL. Các câu hỏi khảo sát định tính được thiết kế theo một mẫu chung và được gửi tới các cán bộ nhân viên đang làm việc tại Trung tâm để lấy các ý kiến đánh giá của họ về hiện trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm.

Mẫu phiếu điều tra gồm các câu hỏi liên quan đến các vấn đề nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại TTQGVĐVVL ... Đó là những thông tin liên quan đến thể lực, trí lực, tâm lực nguồn nhân lực tại Trung tâm. Căn cứ những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng NNL, tiêu chí của việc đưa ra các câu hỏi khảo sát thăm dò ý kiến được thực hiện tại Trung tâm dựa trên việc tìm hiểu về: Sức khỏe; Đạo đức: Tác phong, thái độ trong công việc; Năng lực chuyên môn, kỹ thuật, các kỹ năng khác, công tác đào tạo nhân lực, thu hút nhân tài... Chi tiết bảng hỏi có trong phần phụ lục của luận văn.

Cách chọn mẫu: Do số lượng cán bộ, công nhân viên của Trung tâm không lớn nên tác giả khảo sát, phát bảng thăm dò đến toàn bộ các viên chức

– người lao động của Trung tâm. Từ những đặc điểm và tính chất của mẫu ta có thể suy ra được đặc điểm và tính chất Trung tâm.

Quá trình tổ chức điều tra chọn mẫu gồm 4 bước:

Bước 1: Xác định tổng thể chung. Vì phạm vi nghiên cứu của luận văn là Trung tâm nên tổng thể chung là toàn bộ cán bộ công nhân viên tại Trung tâm.

Bước 2: Xác định khung chọn mẫu hay danh sách chọn mẫu. Khảo sát 102 người lao động thuộc Trung tâm.

Bước 3: Bảng khảo sát được thực hiện cụ thể như sau:

Tổng số phiếu không được thu về: 2

Tổng số phiếu thu hợp lệ: 98

Tổng số phiếu không hợp lệ: 2

Tổng số đối tượng được khảo sát: 102 cán bộ công nhân viên Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm

Hình thức khảo sát:

Tổng số phiếu điều tra phát ra: 102 phiếu (mỗi đối tượng khảo sát được phát 01 phiếu).

Bước 4: Tổng hợp kết quả:

Kết quả phiếu thu về được 100 phiếu, sau khi kiểm tra làm sạch phiếu bằng cách loại bỏ những phiếu trả lời có câu trả lời giống nhau và các phiếu có quá nhiều ô trống (không chọn phương án trả lời) được 98 phiếu hợp lệ sử dụng để phân tích.

## ***5.2. Phương pháp tổng hợp phân tích thông tin***

Trong luận văn, sử dụng sự kết hợp giữa các phương pháp khác nhau như:

Phương pháp tổng hợp - là phương pháp liên kết, sắp xếp các tài liệu thông tin đã thu thập được để tạo ra một hệ thống lý thuyết đầy đủ, sâu sắc về

chủ đề của luận văn; Phương pháp phân tích - là phương pháp nghiên cứu các văn bản, tài liệu lý luận khác nhau về chủ đề, bằng cách phân tích chúng thành từng bộ phận, từng mặt để hiểu chúng một cách toàn diện. Nó còn nhằm phát hiện ra những xu hướng, những trường phái nghiên cứu, từ đó lựa chọn những thông tin quan trọng phục vụ cho đề tài nghiên cứu

*Phương pháp thống kê, mô tả:* Luận văn sử dụng nhiều nguồn số liệu thống kê được cung cấp từ các tài liệu văn bản báo cáo, tổng kết, Nghị quyết, quy chế của của Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm, các công trình khoa học về chất lượng nguồn nhân lực. Tổng hợp các ý kiến điều tra để phân tích thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm. Các dữ liệu sơ cấp được thống kê, sắp xếp thành hệ thống bảng biểu, đồ thị.

*Phương pháp tổng hợp, phân tích, so sánh:* Ngoài những tài liệu được cung cấp từ các cơ quan của trung tâm Quốc gia dịch vụ việc làm, còn có các tài liệu thứ cấp khác được học viên thu thập từ các sách báo, tạp chí kinh tế quốc phòng, và các cuộc hội thảo. Các tài liệu này được tổng hợp, phân tích và so sánh chủ yếu nhằm tìm ra những đặc điểm, có liên quan đến nâng cao chất lượng nguồn nhân lực nói chung và nguồn nhân lực trong các đơn vị sự nghiệp công lập nói riêng. Sau khi thu thập đủ thông tin cần thiết, tác giả tiến hành ghi chép, so sánh, phân tích những thông tin vừa tìm được và tổng hợp lại. Việc xử lý thông tin thu thập được nhờ đến sự hỗ trợ của công nghệ thông tin như các phần mềm xử lý excel, ứng dụng vẽ biểu đồ...

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

Về giá trị lý luận: Hệ thống hóa cơ sở lý luận về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại tổ chức. Xây dựng các tiêu chí và chỉ tiêu đánh giá công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Kết quả nghiên cứu của đề tài luận

văn góp phần quyết định trong việc hoàn thiện cơ sở lý luận về công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ Việc làm.

Về giá trị thực tiễn: Đánh giá thực trạng chất lượng nguồn nhân lực của viên chức - người lao động và đề xuất các giải pháp khả thi nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho cán bộ/viên chức và người lao động tại Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm.

## **7. Kết cấu của luận văn**

Ngoài phần mở đầu, kết luận, nội dung của luận văn được chia làm 3 chương:

***Chương 1.** Cơ sở lý luận và thực tiễn nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong đơn vị sự nghiệp công lập.*

***Chương 2.** Thực trạng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm.*

***Chương 3.** Phương hướng và giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm.*



# CHƯƠNG 1

## CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TRONG ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP CÔNG LẬP

### 1.1. Một số khái niệm có liên quan

#### *1.1.1. Khái niệm về nguồn nhân lực, chất lượng nguồn nhân lực, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực*

##### *1.1.1.1 Khái niệm nguồn nhân lực*

Nguồn nhân lực là một trong những vấn đề cốt lõi của sự nghiệp phát triển kinh tế – xã hội ở mỗi quốc gia. Đặc biệt trong thời đại ngày nay, đối với các nước đang phát triển, giải quyết vấn đề này đang là yêu cầu được đặt ra hết sức bức xúc, vì nó vừa mang tính thời sự, vừa mang tính chiến lược xuyên suốt quá trình phát triển kinh tế – xã hội của mỗi nước.

Nguồn lực con người hay nguồn nhân lực, là khái niệm được hình thành trong quá trình nghiên cứu, xem xét con người với tư cách là một nguồn lực, là động lực của sự phát triển: Các công trình nghiên cứu trên thế giới và trong nước gần đây đề cập đến khái niệm nguồn nhân lực với các góc độ khác nhau.

Theo định nghĩa của Liên Hợp Quốc: " Nguồn nhân lực là trình độ lành nghề, là kiến thức và năng lực của toàn bộ cuộc sống con người hiện có thực tế hoặc tiềm năng để phát triển kinh tế - xã hội trong một cộng đồng".

Việc quản lý và sử dụng nguồn lực con người khó khăn phức tạp hơn nhiều so với các nguồn lực khác bởi con người là một thực thể sinh vật - xã hội, rất nhạy cảm với những tác động qua lại của mọi mối quan hệ tự nhiên, kinh tế, xã hội diễn ra trong môi trường sống của họ.

Ngoài ra, theo cách tiếp cận mới, khái niệm nguồn nhân lực có nội hàm rộng rãi bao gồm các yếu tố cấu thành về số lượng, tri thức, khả năng nhận thức và tiếp thu kiến thức, tính năng động xã hội, sức sáng tạo, truyền thống lịch sử và văn hoá.

Như vậy, các khái niệm trên cho thấy nguồn lực con người không chỉ đơn thuần là lực lượng lao động đã có và sẽ có, mà còn bao gồm sức mạnh của thể chất, trí tuệ, tinh thần của các cá nhân trong một cộng đồng, một quốc gia được đem ra hoặc có khả năng đem ra sử dụng vào quá trình phát triển xã hội.

Nếu xem xét dưới các góc độ khác nhau có thể có những khái niệm khác nhau về nguồn nhân lực nhưng những khái niệm này đều thống nhất nội dung cơ bản: nguồn nhân lực là nguồn cung cấp sức lao động cho xã hội. Con người với tư cách là yếu tố cấu thành lực lượng sản xuất giữ vị trí hàng đầu, là nguồn lực cơ bản và nguồn lực vô tận của sự phát triển không thể chỉ được xem xét đơn thuần ở góc độ số lượng hay chất lượng mà là sự tổng hợp của cả số lượng và chất lượng; không chỉ là bộ phận dân số trong độ tuổi lao động mà là các thể hệ con người với những tiềm năng, sức mạnh trong cải tạo tự nhiên, cải tạo xã hội.

Vì vậy, có thể định nghĩa: Nguồn nhân lực là tổng thể số lượng và chất lượng con người với tổng hoà các tiêu chí về trí lực, thể lực và những phẩm chất đạo đức - tinh thần tạo nên năng lực mà bản thân con người và xã hội đã, đang và sẽ huy động vào quá trình lao động sáng tạo vì sự phát triển và tiến bộ xã hội.

#### *1.1.1.2. Khái niệm chất lượng nguồn nhân lực*

Chất lượng NNL là yếu tố quan trọng, có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng lao động trong mỗi đơn vị. Có nhiều khái niệm khác nhau về chất lượng nguồn nhân lực bắt nguồn từ các cách tiếp cận khác nhau. Có quan

điểm cho rằng, chất lượng nguồn nhân lực là giá trị con người, bao gồm cả giá trị vật chất và tinh thần, cả trí tuệ và khả năng nghề nghiệp, làm cho con người trở thành người lao động có những năng lực và phẩm chất đạo đức, đáp ứng được những yêu cầu ngày càng cao của sự phát triển kinh tế - xã hội. Quan điểm khác lại chỉ ra, chất lượng nguồn nhân lực là yếu tố tổng hợp của nhiều yếu tố như trình độ học vấn, sự hiểu biết chuyên môn nghề nghiệp, phẩm chất đạo đức, kỹ năng, sức khỏe,... của người lao động trong đó trí lực và thể lực là hai yếu tố quan trọng nhất.

Như vậy, có thể hiểu chất lượng nguồn nhân lực là một tiêu chí tổng hợp phản ánh khái quát phẩm chất đạo đức, thể chất, năng lực, kỹ năng thực hiện nhiệm vụ, tác nghiệp công việc của một hoặc một nhóm người lao động.

#### *1.1.1.3. Khái niệm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực*

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là một vấn đề vô cùng quan trọng và cần thiết đối với bất kỳ tổ chức nào bởi vì nguồn nhân lực chất lượng cao luôn đem lại lợi thế cạnh tranh vững chắc cho tổ chức. Đầu tư vào con người được xem là cách đầu tư hiệu quả nhất, quyết định khả năng tăng trưởng nhanh, bền vững của một tổ chức.

TS. Vũ Bá Thế, (2005), đã đưa ra quan điểm ‘Nâng cao chất lượng nhân lực là tổng thể các hình thức phương pháp, chính sách và biện pháp nhằm hoàn thiện và nâng cao chất lượng từng con người lao động’.

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong một đơn vị chính là nâng cao mức độ đáp ứng về khả năng làm việc của người lao động trên các phương diện: thể lực, trí lực và tâm lực so với yêu cầu công việc cụ thể nhằm đạt được mục tiêu chung của doanh nghiệp”. Đơn vị cần có chính sách phát huy tối đa nguồn nhân lực bằng việc quản lý và sử dụng hợp lý nguồn nhân lực, đây chính là nhân tố quyết định dẫn đến thành công.

Việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong một đơn vị có tầm quan trọng ngày càng tăng vì những lý do sau đây:

- Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực sẽ góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng sức lao động qua đó thúc đẩy việc tăng năng suất lao động. Trên cơ sở đó, tăng hiệu quả kinh tế, tạo tích lũy, thỏa mãn nhu cầu trang trải các chi phí, tái sản xuất giản đơn và mở rộng sức lao động.

- Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tạo công ăn việc làm, giáo dục, động viên người lao động phát triển phù hợp với tiến bộ xã hội, làm trong sạch môi trường xã hội.

- Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là một lĩnh vực quản trị và cũng là một phương tiện để khai thác và sử dụng có hiệu quả nguồn nội lực, đáp ứng yêu cầu về sự thống nhất và tính hiệu lực của bộ máy thực hiện mục tiêu của một đơn vị.

### ***1.1.2. Khái niệm về viên chức, đơn vị sự nghiệp công lập***

#### ***1.1.2.1. Khái niệm viên chức***

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.

Từ định nghĩa trên, viên chức bao gồm những đặc điểm sau đây:

Thứ nhất, phải là công dân Việt Nam.

Thứ hai, về chế độ tuyển dụng: Viên chức phải là người được tuyển dụng theo vị trí việc làm. Theo đó, căn cứ đầu tiên để tuyển dụng viên chức là vị trí việc làm. Ngoài ra, Điều 20 Luật Viên chức năm 2010 quy định cụ thể hơn về chế độ tuyển dụng như sau: “Việc tuyển dụng viên chức phải căn cứ vào nhu cầu công việc, vị trí việc làm, tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp và quỹ tiền lương của đơn vị sự nghiệp công lập”.

Vị trí việc làm được hiểu là “công việc hoặc nhiệm vụ gắn với chức danh nghề nghiệp hoặc chức vụ quản lý tương ứng, là căn cứ xác định số lượng người làm việc, cơ cấu viên chức để thực hiện việc tuyển dụng, sử dụng và quản lý viên chức trong đơn vị sự nghiệp công lập”. Vị trí việc làm có thể có một hoặc nhiều công việc, có tính thường xuyên, liên tục chứ không bao gồm những công việc thời vụ, tạm thời. Để được tuyển dụng vào vị trí việc làm thì phải thông qua một trong hai phương thức tuyển dụng Viên chức: thi tuyển hoặc xét tuyển (Điều 23 Luật Viên chức năm 2010).

Thứ ba, về nơi làm việc: Viên chức làm việc tại Đơn vị sự nghiệp công lập. Đơn vị sự nghiệp công lập theo khoản 1 Điều 9 Luật Viên chức năm 2010 được hiểu 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”.

Thứ tư, về thời gian làm việc: Thời gian làm việc của viên chức được tính kể từ khi được tuyển dụng, Hợp đồng làm việc có hiệu lực cho đến khi chấm dứt hợp đồng làm việc hoặc đủ tuổi nghỉ hưu theo quy định của Bộ luật Lao động.

Thứ năm, về chế độ lao động: viên chức làm việc theo chế độ Hợp đồng làm việc và hưởng lương từ quỹ lương của đơn vị sự nghiệp công lập theo quy định của pháp luật. Điều đó có nghĩa giữa viên chức và bên tuyển dụng có sự thỏa thuận về vị trí việc làm, tiền lương, chế độ đãi ngộ, quyền và nghĩa vụ của mỗi bên... Hợp đồng làm việc là cơ sở pháp lý để sau này xử lý các việc liên quan đến việc vi phạm quyền hay các vấn đề khác phát sinh giữa hai bên. Lương của Viên chức được nhận từ quỹ của Đơn vị sự nghiệp công lập nơi họ làm việc chứ không phải từ Nhà nước. Do vậy, tiền lương mà viên chức nhận được phụ thuộc vào sự thỏa thuận của viên chức và bên tuyển dụng, Nhà nước hầu như không can thiệp vào vấn đề này.

### *1.1.2.2. Khái niệm về đơn vị sự nghiệp công lập*

Theo quy định tại Khoản 1, Điều 9, Luật viên chức 2010, đơn vị sự nghiệp công lập là tổ chức do Cơ quan có thẩm quyền của Nhà nước, tổ chức chính trị xã hội thành lập theo quy định pháp luật, có tư cách pháp nhân, cung cấp dịch vụ công và phục vụ quản lý nhà nước.

Ngoài ra, tại Khoản 1, Điều 3, Nghị định 120/2020/NĐ-CP, đơn vị sự nghiệp công lập ở nước ngoài được định nghĩa như sau:

*Đơn vị sự nghiệp công lập là đơn vị thuộc bộ, cơ quan ngang bộ hoặc cơ quan thuộc Chính phủ do Cơ quan có thẩm quyền của Nhà nước thành lập, có tư cách pháp nhân, có con dấu, tài khoản riêng theo quy định pháp luật, trụ sở được đặt ở nước ngoài.*

Khoản 2, Điều 9, Luật viên chức năm 2010 quy định về cơ cấu tổ chức quản lý của đơn vị sự nghiệp công lập như sau:

- Đơn vị sự nghiệp công lập được tự chủ hoàn toàn về nhiệm vụ, tài chính, tổ chức bộ máy, nhân sự.

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

Đơn vị sự nghiệp công lập được Nhà nước đầu tư và xây dựng để vận hành, tùy vào từng loại hình mà Nhà nước có sự hỗ trợ ngân sách ở cấp độ khác nhau.

Mục đích của đơn vị sự nghiệp công lập là cung cấp dịch vụ sự nghiệp trong lĩnh vực Nhà nước chịu trách nhiệm cung ứng cho nhân dân, hoặc các lĩnh vực mà khu vực phi Nhà nước không có khả năng đầu tư, không quan tâm đầu tư.

Cơ chế hoạt động: Hiện nay đang được đổi mới theo hướng tự chủ và thực hiện hạch toán độc lập.

Cụ thể: Các đơn vị sự nghiệp công lập hoạt động theo chế độ thủ trưởng, đảm bảo nguyên tắc tập trung dân chủ, hạn chế tình trạng lạm quyền, vượt quyền, phòng chống tham nhũng.

Hiện nay, đã có quy định về việc thành lập Hội đồng quản lý tại các đơn vị sự nghiệp công lập, tự đảm bảo chi thường xuyên và đầu tư vào các đơn vị sự nghiệp công lập khác trong trường hợp cần.

Phân loại: Theo quy định của Nghị định số 116/2015/NĐ-CP của Chính Phủ, cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập có thể chia thành 4 loại như sau:

- Đơn vị tự đảm bảo chi thường xuyên và chi đầu tư.
- Đơn vị tự đảm bảo chi thường xuyên.
- Đơn vị tự đảm bảo một 1 phần chi thường xuyên.
- Đơn vị được Nhà nước đảm bảo chi thường xuyên.

## **1.2. Nội dung nâng cao chất lượng nguồn nhân lực**

### **1.2.1. Về thể lực**

Thể lực là sự phát triển hài hòa của con người cả về thể chất và tinh thần (sức khỏe tinh thần, sức khỏe cơ thể và sức khỏe xã hội). Sức khỏe vừa là mục đích vừa là điều kiện của sự phát triển, có sức khỏe người lao động mới có thể thực hiện từ những sinh hoạt tối thiểu đến những nhu cầu cao hơn.

Thể lực của nguồn nhân lực được hình thành và phát triển bằng con đường di truyền, nuôi dưỡng và luyện tập, rèn luyện thân thể thông qua thể dục, thể thao và các hoạt động lao động sản xuất. Thể lực là sự phát triển hài hòa của con người cả về thể chất và tinh thần (sức khỏe tinh thần, sức khỏe cơ thể và sức khỏe xã hội). Do vậy việc nâng cao thể lực (sức khỏe) là một chỉ tiêu quan trọng quyết định đến chất lượng công việc. Nếu con người chỉ có trình độ học vấn, trình độ kỹ thuật mà không có sức khỏe thì cũng không hoàn thành được nhiệm vụ. Vì vậy, trong môi trường chuyên

môn hóa, các doanh nghiệp cần phải có nguồn nhân lực có sức khỏe tốt. Muốn vậy, trong các doanh nghiệp cần phải: Đảm bảo sức khỏe cho người lao động như: Khám sức khỏe định kỳ, chế độ dinh dưỡng bữa ăn ca, chế độ nghỉ phép, tham quan, du lịch, chế độ đãi ngộ ốm đau, hoạt động thể thao; Đảm bảo y tế như: Môi trường vệ sinh, chăm sóc sức khỏe ban đầu, chế độ dinh dưỡng, khám chữa bệnh, đẩy mạnh hoạt động phong trào thể dục, thể thao; Đảm bảo điều kiện làm việc như: Xây dựng chế độ làm việc nghỉ ngơi hợp lý, tác phong làm việc và sinh hoạt khoa học, áp dụng nghiêm quy trình an toàn lao động; Đồng thời mức thù lao như: Lương, thưởng cũng cần phải được trả xứng đáng để nâng cao chất lượng về thể lực cho nguồn nhân lực.

Các tiêu chí xem xét của thể lực con người bao gồm: có sức chịu đựng dẻo dai, đáp ứng quá trình sản xuất liên tục, kéo dài thời gian lao động và việc làm của người lao động; có các thông số nhân chủng học đáp ứng được yêu cầu của các hệ thống thiết bị thiết bị khoa học công nghệ được sản xuất phổ biến và trao đổi trên thị trường trong khu vực, trên thế giới; luôn tinh táo và sáng khoái tinh thần trong lao động sản xuất và thực hiện nhiệm vụ công tác.

Thể lực của con người chịu ảnh hưởng của mức sống vật chất, sự chăm sóc sức khỏe và rèn luyện của từng cá nhân cụ thể. Nâng cao thể lực nguồn nhân lực tức là gia tăng sức khỏe, độ dẻo dai và cơ bắp nhằm đáp ứng một cách tốt nhất yêu cầu của quá trình sản xuất trên những dây chuyền công nghệ cao, phức tạp hay những công việc nặng nhọc, nguy hiểm diễn ra liên tục và kéo dài.

### ***1.2.2. Về trí lực***

Trí lực của nguồn nhân lực được hình thành và phát triển thông qua quá trình giáo dục, đào tạo và khả năng tự nhận thức của mỗi cá nhân qua thực tế làm việc. Nâng cao trí lực của nguồn nhân lực (hay nói cách khác là nâng cao



về trình độ chuyên môn kỹ thuật) được thể hiện ở trình độ học vấn, trình độ chuyên môn, kỹ thuật qua đào tạo và qua kinh nghiệm được áp dụng vào thực tế thực hiện công việc. Trí lực của nguồn nhân lực là yếu tố quyết định đến hiệu quả hoạt động, sức cạnh tranh và sự phát triển của từng doanh nghiệp. Để nâng cao trí lực của nguồn nhân lực cần quan tâm đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực; đối với doanh nghiệp việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực bằng chính những hoạt động đào tạo trong và ngoài doanh nghiệp; đồng thời bố trí, sắp xếp và sử dụng lao động hợp lý, đảm bảo nguyên tắc: “Tiêu chuẩn tuyển dụng cho vị trí nào thì phải bố trí lao động đúng công việc đó. Năng lực ở đâu thì thực hiện công việc tại đó”.

Nâng cao trí lực là tìm cách trang bị cho người lao động những kiến thức mới, nâng cao khả năng chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng cho người lao động để người lao động có đủ năng lực cần thiết làm chủ được những trang thiết bị kỹ thuật, khoa học công nghệ tiên tiến, hiện đại. Đánh giá trình độ của người lao động cần phải xét trên 03 yếu tố, cụ thể như sau:

*Trình độ học vấn:*

Là khả năng về tri thức và kỹ năng để có thể tiếp thu những kiến thức cơ bản về chuyên môn kỹ thuật, nghiệp vụ. Trình độ học vấn là tiêu chí quan trọng đánh giá chất lượng nguồn nhân lực. Thông qua trình độ học vấn, thấy được tiềm năng, khả năng của từng người trong quá trình tác nghiệp, sản xuất, học hỏi kiến thức mới, công nghệ mới trong công việc. Đây chính là cơ sở nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của doanh nghiệp, bên cạnh việc tạo nên thành công cho cá nhân người lao động còn có ý nghĩa quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp qua từng thời kỳ.

*Trình độ chuyên môn, ngành nghề đào tạo:*

Là những kiến thức, kỹ năng và kỹ xảo cần thiết để đảm đương các chức vụ quản lý, kinh doanh và hoạt động nghề nghiệp, đánh trình độ chuyên

môn cũng thông qua bằng cấp chuyên môn của người lao động, đã được đào tạo và thể hiện thông qua bằng cấp, chứng chỉ,... Trình độ chuyên môn, ngành nghề đào tạo chính là khả năng ứng dụng giữa lý thuyết với thực hành để tạo ra sản phẩm, dịch vụ cho doanh nghiệp; ngoài ra, còn thể hiện ở trình độ tay nghề của người lao động.

Trình độ chuyên môn, ngành nghề đào tạo là điều kiện đảm bảo cho nguồn nhân lực hoạt động mang tính chuyên môn hóa và chuyên nghiệp hóa. Đây là tiêu chí quan trọng nhất khi đánh giá trí lực của người lao động và đánh giá trình độ chuyên môn, ngành nghề đào tạo thông qua các chỉ tiêu: tỷ lệ lao động đã qua đào tạo và tỷ lệ lao động theo cấp bậc đào tạo.

*Kỹ năng phụ trợ:*

Là thuật ngữ dùng để chỉ các kỹ năng như: kỹ năng giao tiếp, lãnh đạo, làm việc theo nhóm, ngoại ngữ, tin học,...là những năng lực không phải người lao động nào cũng nắm bắt được. Ngày nay, khi trình độ học vấn của người lao động ngày càng được nâng cao thì các đơn vị khi tuyển dụng đều chú trọng đến những ứng viên có thêm kỹ năng phụ trợ, đây là thước đo hiệu quả cao trong đánh giá trí lực người lao động.

**1.2.3. Về tâm lực**

Nâng cao tâm lực của nguồn nhân lực đó là nâng cao phẩm chất đạo đức, tác phong nghề nghiệp của nguồn nhân lực như việc: Ý thức tổ chức kỷ luật, tự giác trong lao động, sự gắn bó và trung thành với tổ chức, ý thức cần mẫn, tiết kiệm trong công việc, tác phong làm việc khẩn trương, chính xác, có tinh thần vươn lên, vượt qua các thử thách, có tinh thần hợp tác và tác phong công nghiệp, đối với các doanh nghiệp thì chất lượng tâm lực có thể đánh giá qua thước đo về ý thức kỷ luật (ý thức tuân thủ thời gian làm việc, tuân thủ quy trình làm việc; tuân thủ nội quy, quy định nơi làm việc...) Chỉ tiêu này đạt kết quả càng cao thì chất lượng tâm lực nguồn nhân lực của doanh nghiệp đó càng tốt.

Phẩm chất nguồn nhân lực bao gồm những giá trị chuẩn mực đạo đức, phẩm chất tốt đẹp và sự hoàn thiện nhân cách con người, được biểu hiện trong thực tiễn lao động sản xuất và sáng tạo cá nhân. Phẩm chất hay tâm lực của nhân lực, đó chính là tác phong, tinh thần, ý thức trong lao động, phẩm chất nguồn nhân lực còn được thể hiện qua kỹ năng giao tiếp của người lao động.

Phẩm chất đạo đức là nhân tố có ý nghĩa nền tảng, căn bản quyết định đến chất lượng, hiệu quả công tác của người lao động. Phẩm chất đạo đức là tập hợp các nguyên tắc, quy tắc, chuẩn mực xã hội nhằm điều chỉnh, đánh giá hành vi của con người đối với bản thân và trong quan hệ với người khác, với xã hội.

Trong quá trình lao động, NLD cần đạt được một số phẩm chất như: tính kỷ luật, tự giác thực hiện nội quy, quy định của đơn vị; tinh thần hợp tác với đồng nghiệp khi cần thiết, dám nghĩ dám làm và dám chịu trách nhiệm những việc mình làm; luôn biết phê bình và tự phê bình trong quá trình thực hiện công việc; tác phong lao động, tinh thần trách nhiệm cao; vv... Để đánh giá yếu tố phẩm chất đạo đức của NNL rất khó dùng phương pháp thống kê và xác định chỉ tiêu định lượng mà chủ yếu sử dụng các chỉ tiêu định tính thông qua các cuộc khảo sát, điều tra xã hội học.

### **1.3. Các tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực trong đơn vị sự nghiệp công lập**

Tiêu chí được hiểu theo nghĩa chung nhất là căn cứ để nhận biết, xếp loại, đánh giá một sự vật, hiện tượng, một khái niệm, một quá trình nào đó. Xác định tiêu chí để đánh giá chất lượng viên chức của Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm trong giai đoạn hiện nay là rất cần thiết để các cơ quan nhà nước có thẩm quyền sử dụng và xây dựng kế hoạch phát triển đội ngũ viên chức. Xây dựng được tiêu chí đánh giá chất lượng viên chức giúp chúng ta xác định được chất lượng viên chức, điểm mạnh và hạn chế của chất lượng

viên chức của TTQGVĐVVL trong sự đối chiếu, so sánh trên các tiêu chí xác định. Tiêu chí đánh giá chất lượng đội ngũ viên chức của TTQGVĐVVL bao gồm:

### ***1.3.1. Tiêu chí về phẩm chất chính trị và đạo đức công vụ***

Phẩm chất chính trị là lòng trung thành tuyệt đối với lý tưởng của Đảng, với chủ nghĩa Mác-Lê nin, tư tưởng Hồ Chí Minh, tinh thần tận tụy với công việc, hết lòng, hết sức phục vụ nhân dân; có bản lĩnh chính trị vững vàng, kiên định với mục tiêu và con đường đi lên chủ nghĩa xã hội. Trong mọi giai đoạn cách mạng hiện nay, bản lĩnh chính trị của viên chức là một tiêu chí quan trọng, xác định lập trường tư tưởng và ý thức chính trị của đội ngũ viên chức.

Phẩm chất đạo đức của viên chức gồm: đạo đức cá nhân và đạo đức công vụ. Đạo đức cá nhân của người viên chức thể hiện ở ý thức tôn trọng pháp luật, giữ gìn kỷ luật, kỷ cương, sống và làm việc theo pháp luật, có lối sống lành mạnh, không tham ô, lãng phí, có lòng nhân ái, vị tha ứng xử đúng đắn trong quan hệ gia đình, bạn bè và trong xã hội.

Trong thời kỳ CNH-HĐH và hội nhập quốc tế, đạo đức công vụ có thể bao gồm những nội dung sau:

- Trung thực, công tâm, liêm khiết, làm việc đạt hiệu quả.
- Chấp hành nghiêm chỉnh đường lối, chính sách pháp luật, việc gì có lợi cho dân thì hết sức làm, việc gì có hại cho dân thì hết sức tránh.
- Thẳng thắn phê bình và tự phê bình, kiên quyết đấu tranh với những biểu hiện sai trái, tiêu cực trong các cơ quan nhà nước và trong xã hội.

### ***1.3.2. Tiêu chí về trình độ, chuyên môn nghiệp vụ và các kỹ năng***

Trình độ văn hóa của viên chức thể hiện ở văn bằng chứng chỉ, ở khả năng vận dụng kiến thức chuyên môn vào trong thực tế. Người viên chức phải giỏi về chuyên môn, nghiệp vụ, hiểu biết những kiến thức liên quan đến lãnh

đạo, quản lý, có khả năng nắm bắt và xử lý các thông tin, biết vận dụng các quy luật của kinh tế thị trường trong từng điều kiện, hoàn cảnh cụ thể.

Trình độ chuyên môn được hiểu là những kiến thức chuyên sâu về một lĩnh vực nhất định được biểu hiện qua những cấp độ: Sơ cấp, trung cấp, cao đẳng, đại học và sau đại học. Trình độ chuyên môn giúp VC nắm bắt được công việc và giải quyết công việc hiệu quả. Đối với VC, ngoài trình độ chuyên môn nghiệp vụ còn đòi hỏi:

- Trình độ lý luận chính trị;
- Trình độ quản lý hành chính nhà nước;
- Trình độ tin học;
- Trình độ ngoại ngữ.

Kỹ năng là khả năng của con người biết vận dụng kiến thức, kinh nghiệm để có được các thao tác và hành động chuẩn, tạo thành phương thức hành động thích hợp với điều kiện, môi trường nhằm thực hiện nhiệm vụ đạt kết quả tốt nhất với chi phí các nguồn lực thấp nhất. Đối với viên chức của TTQGVĐVVL cần có nhiều kỹ năng, nhưng cần lưu ý bồi dưỡng các kỹ năng sau:

- Kỹ năng lập và triển khai kế hoạch công tác;
- Kỹ năng giao tiếp;
- Kỹ năng soạn thảo văn bản;
- Kỹ năng thu thập và xử lý thông tin;
- Kỹ năng quản lý thời gian;
- Kỹ năng làm việc nhóm.

### ***1.3.3. Tiêu chí về kết quả hoàn thành công việc***

Kết quả hoàn thành công việc là tiêu chí đánh giá đầu ra của quá trình thực thi hoạt động quản lý của viên chức, là tiêu chí cơ bản phản ánh năng lực thực thi hoạt động phục vụ quản lý nhà nước. Kết quả hoàn thành nhiệm vụ

bao gồm kết quả thực hiện nhiệm vụ riêng của cá nhân, kết quả thực hiện nhiệm vụ chung của đơn vị. Kết quả thực hiện nhiệm vụ còn được xem xét trên nhiều khía cạnh khác nhau, ví dụ như kết quả thực hiện một vụ việc cụ thể: kết quả thực hiện nhiệm vụ trong tháng, trong năm, trong nhiệm kỳ. Để đánh giá kết quả mức độ hoàn thành công việc cần dựa vào các tiêu chí sau:

- Tiến độ và kết quả thực hiện nhiệm vụ;
- Tinh thần trách nhiệm và sự phối hợp trong thực hiện nhiệm vụ;
- Mức độ hài lòng của đối tượng được phục vụ.

#### ***1.3.4. Tiêu chí đánh giá thông qua sự hài lòng của đối tượng được phục vụ***

Nhà nước ta là nhà nước của nhân dân, do nhân dân và vì nhân dân, viên chức phải tận tụy phục vụ nhân dân, tôn trọng nhân dân, đặc biệt đối với viên chức của TTQGVĐVVL là những người trực tiếp hỗ trợ, giải quyết các công việc của Cục, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của các tổ chức, cá nhân. Vì vậy để đánh giá chất lượng đội ngũ viên chức của Trung tâm chúng ta không thể không xem xét sự hài lòng của các đối tượng được phục vụ do viên chức của trung tâm thực hiện. Tiêu chí đánh giá mức độ hài lòng của đối tượng được phục vụ bao gồm:

- Tinh thần trách nhiệm đối với công việc;
- Thái độ và phong cách phục vụ;
- Tính chuyên nghiệp và quy chuẩn;
- Hiệu quả giải quyết công việc.

Từ 4 tiêu chí trên đưa ra 4 mức xếp loại chất lượng viên chức cụ thể như sau:

#### **Mức hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ**

Viên chức không giữ chức vụ quản lý đạt được tất cả các tiêu chí sau đây thì xếp loại chất lượng ở mức hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ:

- Thực hiện tốt các quy định tại Khoản 1, Khoản 2, Khoản 3 và Khoản 4 Điều 3 Nghị định 90/2020;

- Hoàn thành 100% nhiệm vụ theo hợp đồng làm việc đã ký kết, theo kế hoạch đề ra hoặc theo công việc cụ thể được giao bảo đảm đúng tiến độ, chất lượng, hiệu quả cao, trong đó ít nhất 50% nhiệm vụ hoàn thành vượt mức.

Viên chức quản lý đạt được tất cả các tiêu chí sau đây thì xếp loại chất lượng ở mức hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ:

- Thực hiện tốt các quy định tại Khoản 1, Khoản 2, Khoản 3 và Khoản 4 và Điểm a Khoản 5 Điều 3 Nghị định 90/2020;

- Các tiêu chí về kết quả thực hiện nhiệm vụ theo hợp đồng làm việc đã ký kết, theo kế hoạch đề ra hoặc theo công việc cụ thể được giao đều hoàn thành đúng tiến độ, bảo đảm chất lượng, hiệu quả cao;

- Đơn vị hoặc lĩnh vực công tác được giao phụ trách hoàn thành tất cả các chỉ tiêu, nhiệm vụ, trong đó ít nhất 50% chỉ tiêu, nhiệm vụ hoàn thành vượt mức;

- 100% đơn vị thuộc thẩm quyền phụ trách, quản lý trực tiếp được đánh giá hoàn thành nhiệm vụ trở lên, trong đó ít nhất 70% hoàn thành tốt và hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ.

#### **Mức hoàn thành tốt nhiệm vụ**

Viên chức không giữ chức vụ quản lý đạt được tất cả các tiêu chí sau đây thì xếp loại chất lượng ở mức hoàn thành tốt nhiệm vụ:

- Đáp ứng các tiêu chí quy định tại Khoản 1, Khoản 2, Khoản 3 và Khoản 4 Điều 3 Nghị định 90/2020;

- Hoàn thành 100% nhiệm vụ theo hợp đồng làm việc đã ký kết, theo kế hoạch đề ra hoặc theo công việc cụ thể được giao, bảo đảm đúng tiến độ, chất lượng, hiệu quả.

Viên chức quản lý đạt được tất cả các tiêu chí sau đây thì xếp loại chất lượng ở mức hoàn thành tốt nhiệm vụ:

- Đáp ứng các tiêu chí quy định tại Khoản 1, Khoản 2, Khoản 3 và Khoản 4 và Điểm a Khoản 5 Điều 3 Nghị định 90/2020;

- Các tiêu chí về kết quả thực hiện nhiệm vụ theo hợp đồng làm việc đã ký kết, theo kế hoạch đề ra hoặc theo công việc cụ thể được giao đều hoàn thành đúng tiến độ, bảo đảm chất lượng, hiệu quả;

- Đơn vị hoặc lĩnh vực công tác được giao phụ trách hoàn thành tất cả các chỉ tiêu, nhiệm vụ, trong đó ít nhất 80% hoàn thành đúng tiến độ, bảo đảm chất lượng;

- 100% đơn vị thuộc thẩm quyền phụ trách, quản lý trực tiếp được đánh giá hoàn thành nhiệm vụ trở lên, trong đó ít nhất 70% hoàn thành tốt hoặc hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ.

#### **Mức hoàn thành nhiệm vụ**

Viên chức không giữ chức vụ quản lý đạt được tất cả các tiêu chí sau đây thì xếp loại chất lượng ở mức hoàn thành nhiệm vụ:

- Đáp ứng các tiêu chí quy định tại Khoản 1, Khoản 2, Khoản 3 và Khoản 4 Điều 3 Nghị định 90/2020;

- Các tiêu chí về kết quả thực hiện nhiệm vụ theo hợp đồng làm việc đã ký kết, theo kế hoạch đề ra hoặc theo công việc cụ thể được giao đều hoàn thành, trong đó có không quá 20% tiêu chí chưa bảo đảm chất lượng, tiến độ hoặc hiệu quả thấp.

Viên chức quản lý đạt được các tiêu chí sau đây thì xếp loại chất lượng ở mức hoàn thành nhiệm vụ:

- Đáp ứng các tiêu chí quy định tại Khoản 1, Khoản 2, Khoản 3 và Khoản 4 và Điểm a Khoản 5 Điều 3 Nghị định 90/2020;



- Các tiêu chí về kết quả thực hiện nhiệm vụ theo hợp đồng làm việc đã ký kết, theo kế hoạch đề ra hoặc theo công việc cụ thể được giao đều hoàn thành, trong đó có không quá 20% tiêu chí chưa bảo đảm chất lượng, tiến độ hoặc hiệu quả thấp;

- Đơn vị hoặc lĩnh vực công tác được giao phụ trách hoàn thành trên 70% các chỉ tiêu, nhiệm vụ;

- Có ít nhất 70% đơn vị thuộc thẩm quyền phụ trách, quản lý trực tiếp được đánh giá hoàn thành nhiệm vụ trở lên.

### **Mức không hoàn thành nhiệm vụ**

Viên chức không giữ chức vụ quản lý có một trong các tiêu chí sau đây thì xếp loại chất lượng ở mức không hoàn thành nhiệm vụ:

- Có biểu hiện suy thoái về tư tưởng chính trị, đạo đức, lối sống, tự diễn biến, tự chuyển hóa theo đánh giá của cấp có thẩm quyền;

- Có trên 50% các tiêu chí về kết quả thực hiện nhiệm vụ theo hợp đồng làm việc đã ký kết, theo kế hoạch đề ra hoặc theo công việc cụ thể được giao chưa bảo đảm tiến độ, chất lượng, hiệu quả;

- Có hành vi vi phạm trong quá trình thực thi nhiệm vụ bị xử lý kỷ luật trong năm đánh giá.

Viên chức quản lý có một trong các tiêu chí sau đây thì xếp loại chất lượng ở mức không hoàn thành nhiệm vụ:

- Có biểu hiện suy thoái về tư tưởng chính trị, đạo đức, lối sống, tự diễn biến, tự chuyển hóa theo đánh giá của cấp có thẩm quyền;

- Có trên 50% các tiêu chí về kết quả thực hiện nhiệm vụ theo hợp đồng làm việc đã ký kết, theo kế hoạch đề ra hoặc theo công việc cụ thể được giao chưa bảo đảm tiến độ, chất lượng, hiệu quả;

- Đơn vị hoặc lĩnh vực công tác được giao phụ trách hoàn thành dưới 50% các chỉ tiêu, nhiệm vụ.

- Đơn vị thuộc thẩm quyền phụ trách, quản lý trực tiếp liên quan đến tham ô, tham nhũng, lãng phí và bị xử lý theo quy định của pháp luật.

- Có hành vi vi phạm trong quá trình thực thi nhiệm vụ bị xử lý kỷ luật trong năm đánh giá.

### ***1.3.5. Tiêu chí đánh giá viên chức nguồn (cơ cấu)***

Nghị định 90/2020/NĐ-CP quy định 5 tiêu chí chung để đánh giá cán bộ, công chức, viên chức gồm:

#### 1. Chính trị tư tưởng

a) Chấp hành chủ trương, đường lối, quy định của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và các nguyên tắc tổ chức, kỷ luật của Đảng, nhất là nguyên tắc tập trung dân chủ, tự phê bình và phê bình;

b) Có quan điểm, bản lĩnh chính trị vững vàng; kiên định lập trường; không dao động trước mọi khó khăn, thách thức;

c) Đặt lợi ích của Đảng, quốc gia - dân tộc, nhân dân, tập thể lên trên lợi ích cá nhân;

d) Có ý thức nghiên cứu, học tập, vận dụng chủ nghĩa Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh, nghị quyết, chỉ thị, quyết định và các văn bản của Đảng.

#### 2. Đạo đức, lối sống

a) Không tham ô, tham nhũng, tiêu cực, lãng phí, quan liêu, cơ hội, vụ lợi, hách dịch, cửa quyền; không có biểu hiện suy thoái về đạo đức, lối sống, tự diễn biến, tự chuyển hóa;

b) Có lối sống trung thực, khiêm tốn, chân thành, trong sáng, giản dị;

c) Có tinh thần đoàn kết, xây dựng cơ quan, tổ chức, đơn vị trong sạch, vững mạnh;

d) Không để người thân, người quen lợi dụng chức vụ, quyền hạn của mình để trục lợi.

#### 3. Tác phong, lề lối làm việc

a) Có trách nhiệm với công việc; năng động, sáng tạo, dám nghĩ, dám làm, linh hoạt trong thực hiện nhiệm vụ;

b) Phương pháp làm việc khoa học, dân chủ, đúng nguyên tắc;

c) Có tinh thần trách nhiệm và phối hợp trong thực hiện nhiệm vụ;

d) Có thái độ đúng mực và phong cách ứng xử, lễ l貌 làm việc chuẩn mực, đáp ứng yêu cầu của văn hóa công vụ.

#### 4. Ý thức tổ chức kỷ luật

a) Chấp hành sự phân công của tổ chức;

b) Thực hiện các quy định, quy chế, nội quy của cơ quan, tổ chức, đơn vị nơi công tác;

c) Thực hiện việc kê khai và công khai tài sản, thu nhập theo quy định;

d) Báo cáo đầy đủ, trung thực, cung cấp thông tin chính xác, khách quan về những nội dung liên quan đến việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ được giao và hoạt động của cơ quan, tổ chức, đơn vị với cấp trên khi được yêu cầu.

#### 5. Kết quả thực hiện chức trách, nhiệm vụ được giao

a) Đối với cán bộ, công chức, viên chức lãnh đạo, quản lý:

Quán triệt, thể chế hóa và thực hiện chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước tại cơ quan, tổ chức, đơn vị;

Duy trì kỷ luật, kỷ cương trong cơ quan, tổ chức, đơn vị; không để xảy ra các vụ, việc vi phạm kỷ luật, vi phạm pháp luật phải xử lý, tình trạng khiếu nại, tố cáo kéo dài; phòng, chống tham nhũng, lãng phí trong phạm vi cơ quan, tổ chức, đơn vị;

Lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức kiểm tra, thanh tra, giám sát, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo thẩm quyền; chỉ đạo, thực hiện công tác cải cách hành chính, cải cách chế độ công vụ, công chức tại cơ quan, tổ chức, đơn vị;

Xây dựng chương trình, kế hoạch hoạt động hàng năm của cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao quản lý, phụ trách, trong đó xác định rõ kết quả thực hiện các chỉ tiêu, nhiệm vụ, lượng hóa bằng sản phẩm cụ thể.

b) Đối với công chức, viên chức không giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý:

Kết quả thực hiện nhiệm vụ theo quy định của pháp luật, theo kế hoạch đề ra hoặc theo công việc cụ thể được giao; khối lượng, tiến độ, chất lượng thực hiện nhiệm vụ;

Thái độ phục vụ nhân dân, doanh nghiệp đối với những vị trí tiếp xúc trực tiếp hoặc trực tiếp giải quyết công việc của người dân và doanh nghiệp.

#### **1.4. Các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong đơn vị sự nghiệp công lập**

##### ***1.4.1. Công tác quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng viên chức***

Xây dựng quy hoạch và kế hoạch biên chế để phát triển đội ngũ viên chức là một công việc thường xuyên và quan trọng, đây là quy trình quen thuộc được thực hiện hàng năm. Quy hoạch tốt, đảm bảo tính khoa học và phù hợp với thực tế khách quan thì góp phần cho sự phát triển, ngược lại sẽ gây lãng phí.

Quy hoạch viên chức là quá trình thực hiện đồng bộ các chủ trương, biện pháp tạo nguồn để xây dựng đội ngũ cán bộ viên chức, là việc bố trí, lập kế hoạch trong dài hạn, là sự sắp xếp đội ngũ viên chức đang làm trong các cơ quan hành chính hoặc nguồn dự bị nhằm đảm bảo chủ động nguồn nhân lực cho chất lượng, lấp chỗ trống trong các cơ quan hành chính hay thay thế đội ngũ viên chức đương nhiệm nhằm bảo đảm thực hiện tốt nhiệm vụ trong thời gian nhất định.

Quy hoạch đội ngũ viên chức là việc lập dự án, thiết kế xây dựng tổng hợp đội ngũ viên chức; dự kiến bố trí, sắp xếp tổng thể đội ngũ viên chức theo một ý đồ rõ rệt với một trình tự hợp lý trong một thời gian nhất định làm cơ

sở cho việc lập kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng, luân chuyển, bố trí, đề bạt hoặc giới thiệu viên chức ứng cử các chức danh lãnh đạo, quản lý.

Đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, viên chức được xác định là một nhiệm vụ thường xuyên, có ý nghĩa quan trọng, góp phần tích cực trong việc nâng cao trình độ chuyên môn, năng lực công tác, chất lượng và hiệu quả làm việc của viên chức; hướng tới mục tiêu tạo được sự thay đổi về chất trong thực thi nhiệm vụ chuyên môn.

Đào tạo, bồi dưỡng viên chức là quá trình trang bị cho viên chức những kiến thức, kỹ năng cần thiết, trước hết là những kiến thức về nhà nước, Pháp luật, phương thức quản lý và các quy trình hành chính trong chỉ đạo, điều hành, phương pháp, kinh nghiệm quản lý, trang bị kiến thức, kỹ năng hoạt động theo chương trình quy định cho ngạch viên chức. Nghị định số 101/2017/NĐ-CP ngày 01/09/2017 của Chính phủ về đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức nhấn mạnh mục tiêu: " Trang bị kiến thức, kỹ năng, phương pháp thực hiện nhiệm vụ trong hoạt động công vụ của cán bộ công chức và hoạt động nghề nghiệp của viên chức, góp phần xây dựng đội ngũ cán bộ công chức, viên chức chuyên nghiệp, có phẩm chất đạo đức tốt , có bản lĩnh chính trị và năng lực, đáp ứng yêu cầu và phục vụ nhân dân, sự nghiệp phát triển của đất nước".

Đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ viên chức thời kỳ hiện nay trở thành những người viên chức có đạo đức cách mạng trong sáng, có kiến thức, kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ cao, năng động và sáng tạo đáp ứng yêu cầu của nền hành chính hiện đại. Phải là công bộc của dân, hết lòng vì nhân dân phục vụ. Nâng cao trình độ chính trị, thấm nhuần các chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước, trung thành với chế độ, tận tụy với công việc, đáp ứng yêu cầu của việc kiện toàn và nâng cao hiệu quả của bộ máy quản lý Nhà nước. Tuy nhiên, để đội ngũ viên chức có thể tham gia các khóa đào tạo, bồi dưỡng kiến

thức thì chính sách đào tạo, bồi dưỡng của Nhà nước có vai trò tác động rất quan trọng. Chất lượng của công tác đào tạo, bồi dưỡng lại phụ thuộc vào các vấn đề như: Hệ thống các cơ sở đào tạo, chương trình, giáo trình, đội ngũ giảng viên; Chế độ cho người đi học như tiền ăn ở, đi lại, học phí, thời gian học; Cơ chế đảm bảo sau đào tạo để tránh lãng phí.

#### ***1.4.2. Công tác tuyển dụng và sử dụng viên chức***

Tuyển dụng viên chức là một hoạt động công, do cơ quan, tổ chức và người có thẩm quyền thực hiện và chịu sự điều chỉnh của các quy phạm pháp luật thuộc ngành. Thông qua tuyển dụng để tạo nguồn viên chức đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị, tổ chức “Việc tuyển dụng viên chức phải căn cứ vào yêu cầu nhiệm vụ, vị trí việc làm và chỉ tiêu biên chế”.

Tuyển dụng viên chức là một trong những nội dung quan trọng quyết định chất lượng của đội ngũ viên chức hiện tại cũng như tương lai. Mục đích của việc tuyển dụng viên chức là nhằm tìm được những người đủ tài và đức, đủ phẩm chất tốt để đảm nhiệm công việc.

Tuyển dụng viên chức là tiền đề hết sức quan trọng của việc xây dựng và phát triển đội ngũ viên chức nhà nước trong sạch, vững mạnh, đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế xã hội để đảm đương những nhiệm vụ được giao. Nói đến cơ chế tuyển dụng là nói đến cách thức, phương pháp để lựa chọn cán bộ sao cho đúng người, đúng việc nhằm phát huy năng lực và sở trường của họ để đạt kết quả cao trong công tác.

Để có được đội ngũ viên chức chất lượng cao thì việc tuyển dụng phải được thực hiện theo một quy trình chặt chẽ nhằm hạn chế những tiêu cực nảy sinh trong quá trình tuyển chọn. Các tiêu chuẩn tuyển dụng phải xuất phát trên cơ sở yêu cầu tiêu chuẩn chức danh đảm nhận, phải bám sát yêu cầu của tổ chức và bám sát định hướng chung của công tác tổ chức cán bộ là phải trẻ hóa đội ngũ viên chức, nâng cao trình độ đáp ứng yêu cầu của của quá trình

CNH-HĐH đất nước. Tuyển dụng viên chức phải chú ý đến việc tuyển dụng được nhân tài; cần có cơ chế, chính sách đãi ngộ xứng đáng cho việc thu hút người giỏi tham gia tuyển dụng.

Việc sử dụng đội ngũ viên chức phải xuất phát từ nhiều yếu tố, trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, công việc của từng cơ quan, đơn vị. Đối với đội ngũ viên chức trong đơn vị sự nghiệp công lập, hai căn cứ quan trọng để bố trí, sử dụng là yêu cầu của công vụ và điều kiện nhân lực hiện có của tổ chức, cơ quan, đơn vị. Sử dụng viên chức phải dựa vào những định hướng có tính nguyên tắc sau:

- Sử dụng viên chức phải có tiền đề và quy hoạch
- Sử dụng phải căn cứ vào mục tiêu. Mục tiêu của hoạt động quản lý đến mục tiêu sử dụng viên chức.
- Tuân thủ nguyên tắc khách quan, nguyên tắc vô tư và công bằng khi thực hiện chính sách của Nhà nước. Đây là căn cứ quan trọng để thực hiện chính sách sử dụng cán bộ.
- Xây dựng chế độ phụ cấp công vụ phù hợp, thống nhất đối với viên chức khối đảng, đoàn thể và viên chức khối cơ quan nhà nước. Có chế độ phụ cấp và chính sách thu hút đối với cán bộ, viên chức công tác ở các xã vùng sâu, vùng xa, vùng biên giới, hải đảo có nhiều khó khăn và vùng có đông đồng bào dân tộc thiểu số. Tiến hành thực hiện đúng và kịp thời các chính sách đối với đội ngũ viên chức như thu hút, đãi ngộ nhân tài; khuyến khích đào tạo, bồi dưỡng; thu hút, bố trí, sử dụng tại đơn vị... Qua đây, động viên sự nhiệt tình công tác, gắn bó với địa phương, củng cố sự đoàn kết, thống nhất trong đội ngũ viên chức, ngăn chặn những tiêu cực của và thực hiện công bằng xã hội.
- Bổ nhiệm phải trên cơ sở xây dựng cơ cấu nhân lực của tổ chức. Quá trình đề bạt, bổ nhiệm phải chú ý coi trọng việc lấy phiếu tín nhiệm để đề bạt

theo hướng mở rộng đối tượng tham gia, bảo đảm những người tham gia bỏ phiếu phải là những người biết việc, hiểu người, tránh bè phái, cục bộ, định kiến, hẹp hòi, thiếu tính xây dựng. Trước khi bỏ phiếu tín nhiệm đề bạt, bổ nhiệm, cán bộ được dự kiến đề bạt, bổ nhiệm phải trình bày đề án hoặc chương trình hành động của mình. Nên thực hiện thí điểm việc thi tuyển, tiến cử, chế độ tập sự đối với cán bộ lãnh đạo, quản lý. Nếu làm tốt sẽ là khâu đột phá thúc đẩy quá trình đổi mới, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ. Người đứng đầu phải có ý thức trách nhiệm, công tâm, khách quan, phải vì lợi ích chung và thực hiện nghiêm túc nguyên tắc tập trung dân chủ, coi trọng ý kiến của tập thể. Có quy chế phối hợp giữa người đứng đầu với cấp uỷ, lãnh đạo cơ quan đơn vị. Nếu không chỉ đạo thực hiện tốt, sẽ dẫn đến cục bộ, bè phái, gia trưởng, độc đoán, mất dân chủ, chạy quyền, chạy chức trong đề bạt và bổ nhiệm cán bộ. Bổ nhiệm trên cơ sở đòi hỏi của công vụ và nguồn nhân lực hiện có đúng người, đúng việc.

- Cơ chế bố trí, phân công công tác:

Trong quá trình xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ viên chức, việc bố trí, sử dụng đúng cán bộ luôn là vấn đề được đặc biệt quan tâm và có thể nói đây là một trong những nhân tố quan trọng góp phần nâng cao chất lượng đội ngũ viên chức. Quá trình bố trí, phân công và sử dụng viên chức là một chuỗi các mắt xích công việc quan trọng liên quan đến người viên chức từ khâu tuyển dụng đầu vào, hướng dẫn tập sự, bổ nhiệm vào ngạch chuyên viên, phân công công tác phù hợp với tiêu chuẩn ngạch, bậc và vị trí công tác phù hợp với ngạch được bổ nhiệm. Việc sắp xếp đúng chỗ, đúng việc sẽ tạo điều kiện phát huy tin thần hăng say làm việc, phát huy được năng lực, sở trường, rèn luyện kỹ năng thành thạo công việc khuyến khích tinh thần học tập và rèn luyện nâng cao trình độ chuyên môn, góp phần chủ yếu đảm bảo



cho việc hoàn thành công vụ của cơ quan. Vì vậy, công tác phân công, bố trí viên chức có ảnh hưởng rất lớn đối với chất lượng của đội ngũ viên chức.

### ***1.4.3. Công tác đánh giá viên chức***

Công tác đánh giá viên chức chính là hoạt động đánh giá quá trình thực hiện công việc thường được hiểu là sự đánh giá có hệ thống và chính thức tình hình thực hiện công việc của VC trong quan hệ so sánh với các tiêu chuẩn đã được xây dựng và thảo luận về sự đánh giá đó với VC. Đây cũng là một hoạt động quản lý rất quan trọng và cần thiết đối với một tổ chức nói chung và các đơn vị hành chính nhà nước nói riêng. Với mục đích cơ bản là đánh giá VC nhằm nâng cao và phát triển nguồn nhân lực và công tác này phải được thực hiện định kỳ, thường xuyên.

Đánh giá viên chức có ý nghĩa rất quan trọng vừa để cải tiến sự thực hiện công việc, vừa giúp cho những nhà quản lý có thể đưa ra được các quyết định nhân sự đúng đắn như đào tạo và phát triển, thù lao, thăng tiến, kỷ luật... Ngoài ra, đánh giá VC còn giúp cho bộ phận quản lý nguồn nhân lực và lãnh đạo cấp cao có thể đánh giá được thắng lợi các hoạt động chức năng về nguồn nhân lực như tuyển mộ, tuyển chọn, định hướng, thăng tiến, đào tạo và các hoạt động khác, kiểm điểm được mức độ đúng đắn và hiệu quả của các hoạt động đó, từ đó có phương pháp điều chỉnh phù hợp.

Tuy nhiên, đánh giá VC là một quá trình phức tạp và chịu nhiều ảnh hưởng bởi tình cảm của con người vì nó dựa trên sự đánh giá chủ quan của người đánh giá kể cả khi tổ chức đã xây dựng và sử dụng một hệ thống các chỉ tiêu khách quan của thực hiện công việc. Việc đánh giá nếu không được thực hiện một cách khách quan, chính xác thì sẽ là giảm động lực làm việc và dẫn đến các vấn đề khác trong quản lý. Do đó, vấn đề đặt ra đối với mọi tổ chức là phải xây dựng và quản lý hệ thống đánh giá có tác dụng hoàn thiện sự thực hiện công việc và phát triển viên chức.

#### ***1.4.4. Công tác kiểm tra, giám sát***

Kiểm tra, giám sát viên chức nhằm nắm chắc thông tin diễn biến tư tưởng, tiến trình tiến hành công việc của viên chức, giúp cho lãnh đạo cơ quan, đơn vị phát hiện những vấn đề nảy sinh, kịp thời uốn nắn sửa chữa những sai sót của viên chức, hạn chế sự lãng phí nguồn nhân lực trong đội ngũ viên chức, kiểm tra giám sát để đánh giá năng lực của từng công chức, từ đó có hướng bố trí công việc phù hợp hơn hoặc sắp xếp, đề bạt công chức hợp lý, đào tạo, bồi dưỡng viên chức có năng lực kém, kịp thời đáp ứng công việc.

Kiểm tra để phát hiện những ưu điểm cũng như hạn chế khuyết điểm viên chức, loại trừ những người thiếu năng lực thoái hóa biến chất và ngăn chặn kẻ xấu chui vào bộ máy. Kết quả kiểm tra là cơ sở khách quan điều chỉnh và tác động, làm cho viên chức luôn hoạt động đúng hướng, đúng nguyên tắc. Qua đó vận dụng hình thức thưởng phạt nghiêm minh, ngăn chặn những tiêu cực, phát huy nhân tố tích cực, tạo dựng lòng tin của nhân dân đối với Đảng, đối với nhà nước.

Tăng cường công tác quản lý, kiểm tra, giám sát đội ngũ viên chức mới nắm được thực trạng chất lượng và những biến động của đội ngũ này để xây dựng chiến lược và qui hoạch đội ngũ viên chức; kịp thời khen thưởng những thành tích, tiến bộ và xử lý những sai phạm, tạo lập lòng tin của nhân dân đối với chính quyền. Mặt khác, tăng cường quản lý, kiểm tra, luân chuyển cán bộ, thay thế những cán bộ yếu kém, tăng cường cán bộ có chất lượng cho những nơi phát sinh điểm nóng, mất đoàn kết nội bộ, hoặc phong trào mọi mặt đều yếu.

#### ***1.4.5. Công tác thực hiện chính sách đãi ngộ đối với viên chức***

Các chính sách đãi ngộ chính là nhằm tạo động lực làm việc của các cá nhân trong tổ chức, điều này đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao năng

suất, hiệu quả làm việc cho bản thân cá nhân nói riêng và cho tổ chức nói chung.

Chính sách đãi ngộ bao gồm:

**Đãi ngộ tài chính:** Là thu nhập, số tiền mà người lao động có được từ việc làm công cho đơn vị, bao gồm các khoản lương cơ bản, các khoản phụ cấp (nếu có), tiền thưởng và các lợi ích khác (đãi ngộ, phúc lợi).

**Đãi ngộ phi tài chính:** Là việc tạo ra môi trường làm việc tốt, thân thiện trong cơ quan, giúp cho người lao động phát huy được khả năng trong công việc và tự khẳng định mình. Sự tôn vinh qua các danh hiệu như Chiến sỹ thi đua, huân chương vì sự nghiệp được cơ quan, ngành và nhà nước trao tặng.

Mục đích quan trọng nhất của tạo động lực là sử dụng hợp lý nguồn lao động, khai thác hiệu quả nguồn lực con người nhằm không ngừng nâng cao hiệu quả hoạt động của tổ chức. Tạo động lực làm việc cho cán bộ, viên chức và người lao động có ý nghĩa rất lớn đối với hiệu quả của một đơn vị hành chính nhà nước, đặc biệt trong thời kỳ hội nhập như Việt Nam hiện nay.

### **1.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng viên chức trong đơn vị sự nghiệp công lập**

Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng đội ngũ viên chức hành chính Nhà nước bao gồm các nhân tố chủ quan và nhân tố khách quan.

#### **1.5.1. Các nhân tố khách quan**

- *Chế độ, chính sách đối với viên chức*

Chế độ, chính sách đối với đội ngũ viên chức là hệ thống các quy định do nhà nước, địa phương đặt ra để tạo nguồn và nâng cao chất lượng đội ngũ viên chức. Chế độ, chính sách đối với viên chức bao gồm: Các quy định về ưu tiên tuyển dụng, ưu đãi, thu hút nhân tài vào đội ngũ viên chức, các quy định nhằm tạo điều kiện để cán bộ, viên chức có điều kiện học tập, nâng cao trình độ, điều kiện bảo đảm môi trường làm việc thuận lợi, từng bước hiện đại hóa

công sở, nhà công vụ, trang thiết bị làm việc trong công sở, phương tiện để thi hành công vụ; bảo đảm sự quan tâm, hỗ trợ về vật chất khi viên chức gặp rủi ro trong công việc, chế độ tiền lương, bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế...

Chế độ, chính sách đối với viên chức là nhân tố ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng viên chức. Chế độ, chính sách là do con người tạo ra, nhưng đồng thời lại tác động mạnh mẽ đến hoạt động của con người. Chế độ, chính sách hợp lý có thể mở đường, là động lực thúc đẩy tích cực, tài năng, sáng tạo, nhiệt tình, trách nhiệm của mỗi người, nhưng cũng có thể kìm hãm hoạt động, làm thui chột tài năng, sáng tạo của viên chức. Vì vậy, việc nâng cao chất lượng viên chức phải gắn liền với đổi mới hệ thống cơ chế, chính sách. Trong đó tiền lương là một yếu tố quan trọng bậc nhất của quyền lợi viên chức. Đối với viên chức trong đơn vị sự nghiệp công lập tiền lương là sự bảo đảm về phương diện vật chất để thực thi công vụ, đồng thời cũng là sự đãi ngộ đối với họ và là yếu tố ràng buộc chặt chẽ họ với công vụ.

*- Thị trường lao động bên ngoài*

Điều kiện về thị trường lao động bên ngoài có ảnh hưởng rất lớn đến công tác tuyển dụng viên chức. Thị trường lao động được thể hiện qua cung và cầu lao động. Khi cung lao động lớn hơn cầu lao động thì việc tuyển dụng viên chức là thuận lợi và ngược lại. Khi đó, không chỉ tuyển được đủ số lượng viên chức theo chỉ tiêu mà cơ hội tuyển được những ứng viên tiềm năng là rất lớn. Mặt khác, khi nói đến thị trường lao động không thể không nói đến chất lượng lao động cung ứng, nếu chất lượng lao động trên thị trường là cao và dồi dào thì sẽ góp phần nâng cao chất lượng tuyển dụng. Như vậy, xét về cả quy mô và chất lượng của cung cầu lao động trên thị trường lao động đều đồng thời ảnh hưởng trực tiếp hay gián tiếp đến tuyển dụng viên chức.

*- Khen thưởng, kỷ luật viên chức*

*Thứ nhất, về khen thưởng:*

Trong các cơ quan hành chính, thành công của người lãnh đạo quản lý chủ yếu là do hiệu suất và hiệu quả thực thi công vụ của từng cán bộ, viên chức. Tuy nhiên với đặc điểm là hoạt động bằng ngân sách nhà nước, ràng buộc chặt chẽ về cấp bậc và chế độ chức nghiệp gần như trọn đời nên đây là một môi trường dễ nảy sinh sự trì trệ, thiếu sáng tạo trong đội ngũ viên chức. Chính vì thế công tác thi đua, khen thưởng là công cụ trực tiếp tác động đến động lực làm việc của đội ngũ viên chức trong nền công vụ.

Nhà nước ta đã có một hệ thống văn bản về công tác thi đua, khen thưởng như Luật thi đua khen thưởng, Nghị định số 42/2010/NĐ - CP, ngày 15 tháng 4 năm 2010 của Chính phủ Hướng dẫn thi hành Luật thi đua, khen thưởng, Thông tư số 02/2011/TT - BNV ngày 24 tháng 01 năm 2011 của Bộ nội vụ về tiêu chuẩn khen thưởng...đặc biệt trong những năm gần đây không ngừng được hoàn thiện, giải quyết được những vướng mắc trong thực tế phong trào thi đua ở các đơn vị, địa phương.

Viên chức có thành tích trong công vụ thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng. Bên cạnh đó, viên chức được khen thưởng do có thành tích xuất sắc hoặc công trạng thì được nâng lương trước thời hạn, được ưu tiên khi xem xét bổ nhiệm chức vụ cao hơn nếu cơ quan, tổ chức, đơn vị có nhu cầu.

Tại Khoản 2, Điều 3, Luật Thi đua khen thưởng số 15/2003/QH11 ngày 26/11/2003 quy định: “Khen thưởng là việc ghi nhận, biểu dương, tôn vinh công trạng và khuyến khích bằng lợi ích vật chất đối với cá nhân, tập thể có thành tích trong xây dựng và bảo vệ Tổ quốc”.

*Thứ hai, về kỷ luật:*

Kỷ luật là việc xử lý viên chức mắc sai phạm trong quá trình thi hành công vụ, thực hiện quy chế làm việc, chất lượng công việc được giao; là yếu tố không thể thiếu trong việc duy trì nề nếp làm việc, kỷ cương trật tự xã hội.

Với ý nghĩa quan trọng như vậy, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 112/2020/NĐ - CP ngày 18 tháng 9 năm 2020 của Chính phủ Quy định về xử lý kỷ luật đối với viên chức, nhằm hệ thống hóa lại các quy định chung liên quan đến việc xem xét xử lý kỷ luật cán bộ, viên chức.

- Vi phạm quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng; thực hành tiết kiệm, chống lãng phí; bình đẳng giới; phòng, chống tệ nạn mại dâm và các quy định khác của pháp luật liên quan đến viên chức nhưng chưa đến mức bị truy cứu trách nhiệm hình sự.

### ***1.5.2. Các nhân tố chủ quan***

Các nhân tố chủ quan ảnh hưởng tới chất lượng đội ngũ viên chức bao gồm các nhân tố sau:

*- Tinh thần trách nhiệm trong công tác*

Trách nhiệm trong công tác của công chức là việc viên chức phải làm trong thực thi công vụ. Trách nhiệm công vụ là một khái niệm mang tính chất chính trị, đó là việc cán bộ, viên chức tự ý thức về quyền và nhiệm vụ được phân công cũng như bổn phận phải thực hiện các quyền và nhiệm vụ đó. Trách nhiệm trong hoạt động công vụ của viên chức có mối quan hệ chặt chẽ với kết quả hoạt động công vụ. Kết quả công vụ và trách nhiệm công vụ tạo nên hiệu lực, hiệu quả của các cơ quan, tổ chức. Hai nhân tố này luôn có mối quan hệ biện chứng với nhau.

*- Ý thức tổ chức kỷ luật của viên chức*

Ý thức tổ chức kỷ luật của viên chức thể hiện qua việc viên chức phải thực hiện tốt các nội dung công việc: chấp hành và sử dụng có hiệu quả thời giờ làm việc theo quy định của pháp luật, nội quy, quy định của cơ quan, đơn vị, tổ chức; không sử dụng thời giờ làm việc vào việc riêng; không đi muộn về sớm, không chơi games trong giờ làm việc; không uống rượu bia trước, trong giờ làm việc, kể cả vào bữa ăn giữa hai ca trong ngày làm việc và ngày

trực; Phải có mặt đúng giờ tại công sở theo giờ hành chính hoặc theo quy định cụ thể của cơ quan, tổ chức, đơn vị.

## **1.6. Thực tiễn nâng cao chất lượng viên chức ở một số đơn vị sự nghiệp công lập và bài học kinh nghiệm đối với Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm**

### ***1.6.1. Thực tiễn tại Trung tâm thông tin Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội***

Trung tâm thông tin - Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội là đơn vị thuộc Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội, có chức năng tham mưu, giúp Bộ trưởng quản lý và tổ chức thực hiện hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin, viễn thông trong các lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ và cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin theo quy định của pháp luật.

Để hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ mà Đảng, Nhà nước và nhân dân tin cậy giao phó, Trung tâm rất quan tâm đến nguồn nhân lực của mình và đó là một trong những giá trị cốt lõi của Trung tâm. Những biện pháp nâng cao CLNNL mà Trung tâm thực hiện đã mang lại nhiều hiệu quả tích cực sau:

- Công tác xây dựng chiến lược, kế hoạch NNL: Lãnh đạo Trung tâm đã có những chủ trương chiến lược, giải pháp đúng đắn và có những bước đi đột phá để xây dựng và phát triển NNL chất lượng cao đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ được giao. Theo đó, việc xây dựng NNL được đặt dưới sự lãnh đạo, chỉ đạo chặt chẽ của Ban Lãnh đạo, thường xuyên xây dựng, kiện toàn mô hình tổ chức, Trung tâm đã thực hiện đồng bộ các cơ chế, chính sách hấp dẫn để thu hút, giữ gìn, đào tạo, bồi dưỡng NNL bằng các hình thức phù hợp.

- Công tác tuyển dụng: Trong tuyển dụng, Trung tâm luôn bám sát biên chế tổ chức theo Đề án vị trí việc làm, thực hiện đúng quy trình và các tiêu chí đã ban hành, đảm bảo dân chủ, công khai, minh bạch; gắn phát triển số lượng với CLNNL (cả trình độ học vấn và kinh nghiệm nghề nghiệp); trong đó, đặt

chất lượng lên hàng đầu; gắn yêu cầu về năng lực chuyên môn với bản lĩnh Chính trị; đảm bảo cơ cấu hài hòa về độ tuổi, giới tính, ngành nghề của NNL...

Công tác quy hoạch tuyển dụng của Trung tâm áp dụng giải pháp thi tuyển vào các vị trí chức danh, làm cơ sở để tuyển dụng, bổ nhiệm đề bạt cán bộ. Trung tâm đã chủ động làm tốt công tác rà soát, sắp xếp lại lao động, quy hoạch cán bộ hàng năm để làm cơ sở tuyển dụng theo phân cấp.

- Công tác đào tạo, bồi dưỡng NNL: Trung tâm luôn có kế hoạch hàng năm cho việc đào tạo mới và đào tạo lại cho NLD theo từng vị trí, chức danh. Trung tâm và NLD luôn thỏa thuận và cam kết về nghĩa vụ và quyền lợi của hai bên trong quá trình học tập, khả năng công tác và thời gian phục vụ cho Trung tâm.

Như vậy, có thể thấy công tác đào tạo NNL của Trung tâm là rất mạnh mẽ và chuyên nghiệp, nhằm phát triển NNL chất lượng cao cho Trung tâm.

- Công tác bố trí, sử dụng lao động: Trong công tác này, Trung tâm đã quán triệt công tác quy hoạch cán bộ tại chỗ, cán bộ nguồn, duy trì thường xuyên việc luân chuyển, thi tuyển nhằm phát huy hết các khả năng của NLD để tạo động lực và môi trường làm việc lành mạnh cho mọi cán bộ, nhân viên phấn đấu vươn lên; đồng thời, đẩy mạnh việc cải tổ và nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ máy quản lý nhân sự các cấp, tăng cường phân cấp quản lý cho cơ sở; kết hợp chặt chẽ công tác tư tưởng với công tác tổ chức, quản lý con người với quản lý công việc; bổ dụng, hoàn thiện tiêu chí chuẩn cho từng vị trí chức danh làm cơ sở để phân loại, phân lớp cán bộ, nhân viên hàng năm.

- Chính sách lương, thưởng, đãi ngộ: Trung tâm thực hiện trả lương cho cán bộ, nhân viên dựa trên quy định của Nhà nước và pháp luật. Có chính sách ưu tiên tạo môi trường làm việc khác biệt, hỗ trợ kinh phí cho cán bộ,



nhân viên học tập nâng cao trình độ chuyên môn đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ của Trung tâm.

Định kỳ hàng năm, Trung tâm đều tổ chức đánh giá phân loại kết quả thực hiện công việc theo tiêu chí: Hoàn thành xuất sắc; Hoàn thành nhiệm vụ; Chưa hoàn thành nhiệm vụ và Không hoàn thành nhiệm vụ. Trên cơ sở phân loại Trung tâm đã có hình thức khen thưởng hợp lý đối với tập thể, cá nhân có thành tích lao động xuất sắc. Đồng thời Trung tâm cũng sàng lọc những cán bộ, nhân viên không đạt yêu cầu theo quy định của pháp luật ra khỏi Trung tâm.

- Công tác đời sống tinh thần: Trung tâm luôn chăm lo, nâng cao đời sống tinh thần, vật chất, tạo điều kiện và môi trường làm việc thuận lợi để cán bộ, nhân viên phát huy năng lực của mình. Các chính sách tiền lương, tiền thưởng, phúc lợi xã hội cũng thường xuyên được đổi mới, phù hợp với thực tiễn; trong đó, chú trọng thực hiện chính sách ưu đãi đặc biệt cho lao động có chất lượng cao và các chuyên gia giỏi... Qua đó, tạo động lực thu hút và thúc đẩy cán bộ, nhân viên nâng cao trình độ.

### ***1.6.2. Thực tiễn tại Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia***

Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia là cơ quan trực thuộc Bộ Y tế giúp Bộ trưởng Bộ Y tế thực hiện chức năng quản lý nhà nước về ứng dụng công nghệ thông tin, tổ chức thực hiện các hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin trong phạm vi cả nước. Một trong những yếu tố quyết định đem lại thành công trong việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ của Trung tâm là chiến lược đào tạo và bồi dưỡng thường xuyên cho đội ngũ cán bộ, NLD. Kinh nghiệm đào tạo và bồi dưỡng cho đội ngũ cán bộ, NLD của Trung tâm gồm các vấn đề sau:

- Quán triệt sâu sắc về chất lượng cán bộ, NLD trong mỗi đơn vị của Trung tâm về vai trò, trách nhiệm của mỗi người trong công tác quản lý, chỉ

đạo và giám sát đơn vị. Từ đó nâng cao tinh thần, trách nhiệm của mọi cá nhân, tập thể trong Trung tâm.

- Việc xây dựng đội ngũ cán bộ, NLD cần nghiên cứu quan tâm đến tiêu chuẩn, chức danh từng loại cán bộ cho phù hợp với quy mô, cơ cấu của Trung tâm là hết sức cần thiết sao cho đảm bảo về số lượng, đáp ứng nhu cầu của công việc.

- Việc tuyển dụng, đào tạo sắp xếp bố trí cán bộ phải có sự cân nhắc kỹ lưỡng và quan tâm đến chất lượng tuyển dụng, đào tạo sao cho phù hợp, đúng người đúng việc, đúng trình độ chuyên môn.

- Ngoài việc đầu tư vào con người, thì việc đầu tư trang thiết bị máy móc hiện đại nhằm đáp ứng nhu cầu của tại các đơn vị luôn được quan tâm đầy đủ nhằm giúp cho công việc được giải quyết một cách nhanh chóng, chính xác, chuyên nghiệp.

- Xây dựng chế độ lương, thưởng theo quy định của Nhà nước cho đúng với vị trí trách nhiệm và năng lực công tác của mỗi cán bộ nhằm thu hút người tài phát huy được tố chất và trình độ chuyên môn, kinh nghiệm của mình để phục vụ cho hoạt động của Trung tâm.

### ***1.6.3. Bài học kinh nghiệm đối với Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm***

Từ những kinh nghiệm về nâng cao chất lượng viên chức của một số đơn vị sự nghiệp công lập tại Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội, Bộ Y tế có thể rút ra một số kinh nghiệm trong công tác này đối với Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm ở một số nội dung sau:

Một là, việc xây dựng chiến lược nguồn nhân lực cần được sự quan tâm đúng mức từ cấp Lãnh đạo đến cấp cơ sở, gắn với yêu cầu, nhiệm vụ, có quy hoạch và kế hoạch cụ thể cho từng phòng, ban, trung tâm.

Hai là, cần có kế hoạch đào tạo và sử dụng đào tạo hợp lý, kết hợp giữa đào tạo với đào tạo lại theo hình thức chức danh. Áp dụng nhiều hình thức

đào tạo. Đào tạo, bồi dưỡng NNL bằng các hình thức phù hợp. Tùy theo điều kiện của từng đơn vị có thể tổ chức thăm quan, học hỏi trong và ngoài nước, qua đó tạo điều kiện cho cán bộ được cọ xát, học hỏi.

Ba là, khi bố trí lao động, nên chú ý đến sở trường và năng lực của người lao động, nên có sự thử nghiệm và luân chuyển cho phù hợp, chủ động phát hiện, đào tạo có định hướng đối với cán bộ trẻ có triển vọng và bổ nhiệm, trao quyền trên các cương vị lãnh đạo, quản lý.

Bốn là, cần có chính sách khen thưởng đối với cá nhân, tập thể đạt thành tích xuất sắc, mang tính đột phá, bước ngoặt. Áp dụng nhiều hình thức thưởng mới, có tính khích lệ cao.

## **CHƯƠNG 2**

### **THỰC TRẠNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI TRUNG TÂM QUỐC GIA VỀ DỊCH VỤ VIỆC LÀM**

#### **2.1. Giới thiệu về Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm**

Tên cơ quan: Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm, thuộc Cục Việc làm, Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.

Tên tiếng Anh: National Center for Employment Services (NCFES).

Địa chỉ: Nhà làm việc liên cơ quan - Bộ LĐ-TB&XH, Số 3, Ngõ 7, Tôn Thất Thuyết, Hà Nội.

Fax: 024.39381604

Điện thoại: 024.39381603

##### **2.1.1. Lịch sử hình thành**

Xuất phát từ vai trò quan trọng là cầu nối giữa người sử dụng lao động và người lao động, hỗ trợ NLĐ thất nghiệp tìm được công việc phù hợp, năm 2008, Bộ trưởng Bộ Lao động - TBXH đã ban hành Quyết định thành lập Trung tâm Quốc gia Dự báo và Thông tin thị trường lao động và Trung tâm Bảo hiểm thất nghiệp. Ngày 14/5/2013, Trung tâm Quốc gia về dịch vụ việc làm đã được thành lập trên cơ sở sáp nhập Trung tâm Quốc gia dự báo và thông tin thị trường lao động và Bảo hiểm thất nghiệp theo Quyết định số 755/QĐ-LĐTBXH của Bộ trưởng Bộ Lao động- TBXH với chức năng chính là tổ chức thực hiện các hoạt động sự nghiệp về việc làm, dự báo và thông tin thị trường lao động và bảo hiểm thất nghiệp.

Ngày 09/03/2018, Bộ Lao động - TBXH đã ban hành Quyết định số 239/QĐ-LĐTBXH quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Quốc gia về dịch vụ việc làm (thay thế cho Quyết định số

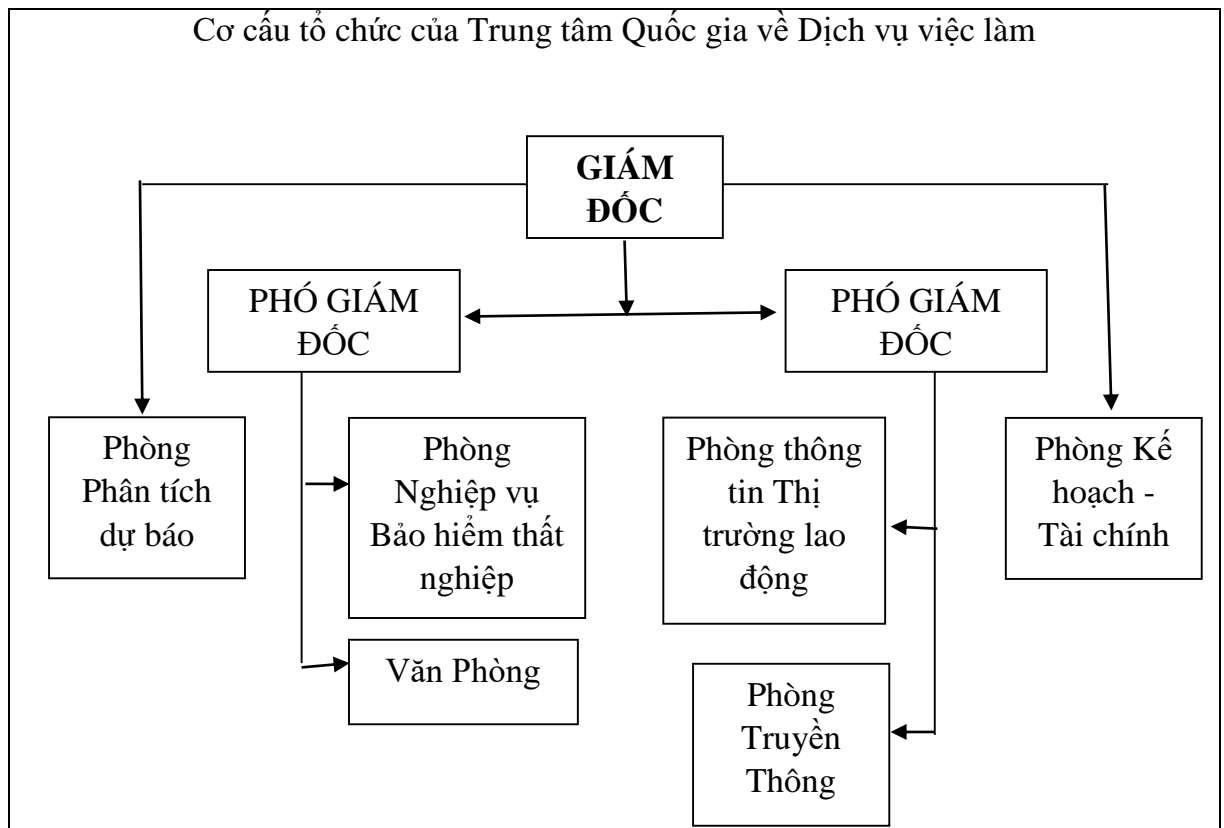
755/QĐ-LĐTĐBXH ngày 14/5/2013 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội).

### 2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức

Trung tâm là đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Cục Việc làm, có chức năng phục vụ nhiệm vụ quản lý nhà nước về việc làm, dịch vụ việc làm; thông tin thị trường lao động, phân tích, dự báo thị trường lao động và bảo hiểm thất nghiệp. Theo Quyết định số 239/QĐ-LĐTĐBXH, Trung tâm Quốc gia về dịch vụ việc làm được bổ sung thêm chức năng về dịch vụ việc làm nhằm hỗ trợ triển khai các hoạt động dịch vụ việc làm theo quy định của pháp luật; nghiên cứu, đề xuất, phân tích, tổng hợp và báo cáo tình hình thực hiện dịch vụ việc làm.

#### *Về cơ cấu tổ chức của Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm*

Sơ đồ 2.1. Sơ đồ tổ chức bộ máy Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm



(Nguồn: Văn phòng Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm)

Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm có Giám đốc và một số Phó Giám đốc. Các phòng chuyên môn, cụ thể: Phòng Thông tin Thị trường lao động và Dịch vụ việc làm, Phòng Truyền thông, Phòng Nghiệp vụ bảo hiểm thất nghiệp, Phòng Phân tích dự báo, Phòng Kế hoạch – Tài chính và Văn phòng.

Hiện nay, cơ cấu bộ máy tổ chức của Trung tâm có tổng số cán bộ viên chức, người lao động là 102 người.

***\* Chức năng, nhiệm vụ của các phòng ban***

***Ban Giám đốc***

*Giám đốc:*

Giám đốc Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm có trách nhiệm ban hành, tổ chức thực hiện Quy chế làm việc, Quy chế chi tiêu nội bộ, và các Quy chế khác phù hợp với quy định pháp luật, Quy định chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị thuộc Trung tâm; rà soát, hoàn thiện Đề án vị trí việc làm, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt; quản lý, phân công, sắp xếp nhiệm vụ cụ thể đối với viên chức và người lao động thuộc quyền quản lý để thực hiện chức năng, nhiệm vụ được giao.

*Phó Giám đốc:*

Phó Giám đốc thay mặt Giám đốc phụ trách, giải quyết các lĩnh vực công tác theo sự phân công của Giám đốc, đảm bảo thực hiện đường lối chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước, Bộ Lao động, các qui định của đơn vị.

***\* Phòng chuyên môn***

*Phòng Thông tin Thị trường lao động và Dịch vụ việc làm:*

Nghiên cứu, xây dựng, quản lý và vận hành hệ thống thông tin thị trường lao động. Hỗ trợ triển khai các hoạt động dịch vụ việc làm theo quy định của pháp luật. Nghiên cứu, đề xuất, phân tích, tổng hợp và báo cáo tình

hình thực hiện dịch vụ việc làm. Nghiên cứu, triển khai các hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin trong lĩnh vực việc làm.

*Phòng Truyền thông:*

Nghiên cứu, đề xuất kế hoạch, chiến lược, định hướng phát triển về công tác truyền thông. Tổ chức thực hiện công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật trong lĩnh vực việc làm, hỗ trợ tạo việc làm, phát triển thị trường lao động. Tham gia quản trị nội dung cổng thông tin điện tử việc làm, mạng thông tin dịch vụ việc làm.

*Phòng Nghiệp vụ Bảo hiểm thất nghiệp:*

Hỗ trợ triển khai, hướng dẫn, giải quyết chế độ BHTN. Nghiên cứu, đề xuất, phân tích, tổng hợp và báo cáo tình hình thực hiện, Xây dựng tài liệu nghiệp vụ, đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn viên chức và người lao động làm việc trong lĩnh vực BHTN.

*Phòng Phân tích dự báo:*

Xây dựng kế hoạch hàng năm và dài hạn, nghiên cứu, tổng hợp, phân tích và dự báo, tổ chức thu thập, điều tra khảo sát, tổng hợp thông tin phục vụ cho các nghiên cứu chuyên đề về phân tích dự báo thị trường lao động.

*Phòng Kế hoạch – Tài chính:*

Quản lý các nguồn kinh phí, tài chính, tài sản, tổ chức hạch toán, kế toán, báo cáo và quyết toán các nguồn kinh phí được giao theo quy định của pháp luật.

*Văn phòng:*

Thực hiện công tác văn thư, lưu trữ và đối ngoại; Quản lý cơ sở vật chất, tài sản, trang thiết bị; Phục vụ đời sống và đảm bảo vệ sinh môi trường cho VC-NLĐ.

Các phòng trong Trung tâm có sự phối hợp với nhau trong thực hiện chính sách, giải quyết công việc..dưới sự chỉ đạo của Lãnh đạo Trung tâm và thực hiện những công việc khác khi được Lãnh đạo Trung tâm phân công.

Trung tâm làm việc theo chế độ thủ trưởng, hoạt động của Trung tâm tuân theo các quy định chung của pháp luật, tuân thủ sự lãnh đạo, chỉ đạo của Lãnh đạo Cục.

Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm làm có tư cách pháp nhân, có con dấu, tài khoản riêng và được mở tài khoản theo quy định.

### **2.1.3. Đặc điểm về nguồn nhân lực tại Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm.**

Nguồn nhân lực tại Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm chủ yếu là nhân lực trẻ, họ rất nhiệt tình, năng động và có trách nhiệm với công việc được giao.

*\* Sự biến động về nguồn nhân lực qua các năm*

**Bảng 2.1. Biến động nguồn nhân lực theo các năm**

STT	Giới tính	Năm 2019		Năm 2020		Năm 2021	
		Số LĐ (người)	Tỷ trọng (%)	Số LĐ (người)	Tỷ trọng (%)	Số LĐ (người)	Tỷ trọng (%)
1	Nữ	80	69,6	75	68,2	68	66,7
2	Nam	35	30,4	35	31,8	34	33,3
<b>Tổng</b>		<b>115</b>	<b>100</b>	<b>110</b>	<b>100</b>	<b>102</b>	<b>100</b>

*(Nguồn: Văn phòng Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm)*

Số liệu ở bảng 2.1 cho thấy số lượng VC-NLĐ bắt đầu giảm dần qua các năm. Xét theo giới tính ta thấy lao động nữ tại Trung tâm chiếm đa số đông hơn lao động nam và tỷ lệ giữa hai bên hầu như không có thay đổi gì lớn qua các năm.



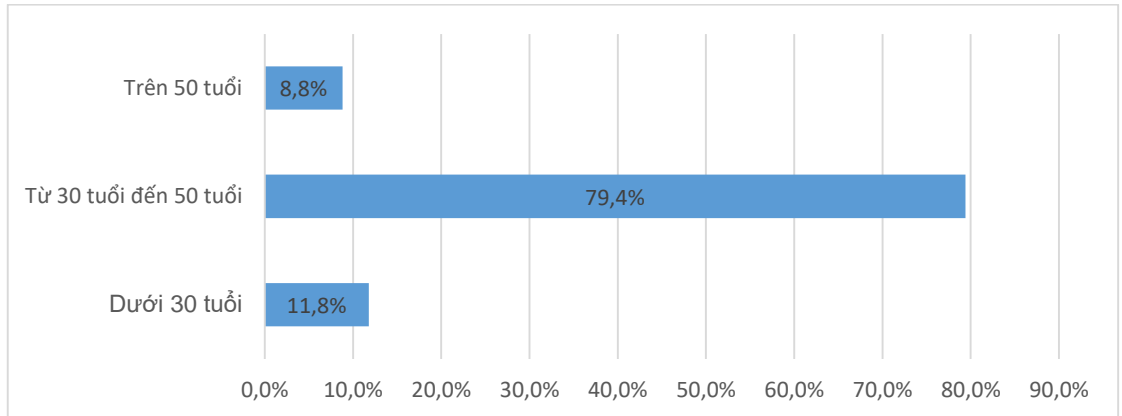
Với đặc thù công việc là phục vụ công tác quản lý nhà nước đối với các hoạt động về việc làm, chủ yếu là các công việc hành chính thì cơ cấu lao động theo giới tính của Trung tâm là hoàn toàn hợp lý. Phần lớn số lao động tại Trung tâm là nữ do vậy nên khi tiến hành công tác tạo động lực lao động, đối tượng nữ giới thường được ưu tiên hơn nam giới, tuy nhiên vẫn cần phải quan tâm đến việc xác định nhu cầu của lao động theo giới tính để đưa ra các biện pháp tạo động lực phù hợp, thỏa mãn nhu cầu của người lao động.

*\* Cơ cấu nguồn nhân lực theo trình độ học vấn*

Tính tới hết năm 2021 tại TTQGDVVL, đội ngũ viên chức làm việc chuyên môn nghiệp vụ có tỷ lệ tốt nghiệp đại học là 100% trong đó có 37,3% là đã có bằng thạc sỹ. Trình độ học vấn thường ảnh hưởng đến hiệu quả công việc, những người có trình độ chuyên môn tốt thì sẽ có khả năng nắm bắt và hoàn thành công việc cao hơn, luôn tự đúc kết kinh nghiệm cho bản thân, tìm ra các phương pháp làm việc tối ưu sao cho kết quả đạt được là lớn nhất. Mặc dù kết quả đạt được nhiều khi còn phụ thuộc rất nhiều vào yếu tố kinh nghiệm, vào điều kiện trang bị thực tế, và một vài nhân tố xung quanh khác song ta cũng không thể phủ nhận vai trò quan trọng của yếu tố trình độ.

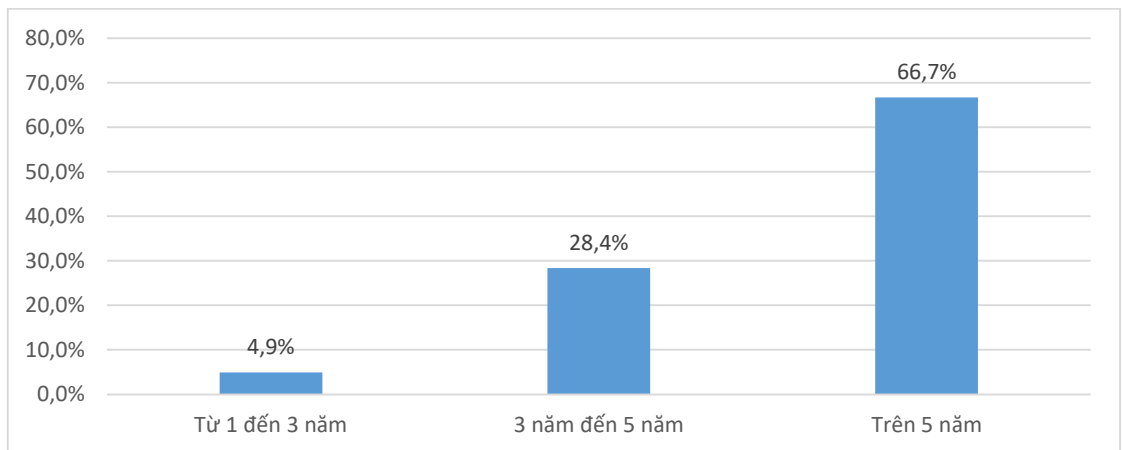
*\* Cơ cấu nguồn nhân lực theo độ tuổi*

NLĐ làm việc tại trung tâm hiện nay đa số là lao động trong độ tuổi từ 31 tuổi đến 50 tuổi, chiếm tới 79,4% tổng số lao động tại Trung tâm. Số lao động trên 50 tuổi chỉ chiếm 8,8% và số lao động trẻ dưới 30 tuổi chiếm 11,8%. Ở lứa tuổi từ 31 đến 50, hầu hết NLĐ đều đã có kinh nghiệm, từng trải trong công việc nên việc tiếp cận kiến thức mới về khoa học, xã hội, dễ dàng tiếp thu kiến thức và có khả năng thích nghi được với những thay đổi nhanh chóng, bất thường xảy ra. Lứa tuổi này, con người vẫn chứa đầy tham vọng, mong muốn sự thành công và luôn sẵn sàng học tập, trau dồi thêm kiến thức chuyên môn nghiệp vụ để đạt được mục tiêu.

**Hình 2.1. Cơ cấu lao động theo độ tuổi**

(Nguồn: Tổng hợp từ phiếu khảo sát)

\*Cơ cấu nguồn nhân lực theo thâm niên công tác

**Hình 2.2. Cơ cấu lao động theo thâm niên công tác**

(Nguồn: tổng hợp từ phiếu khảo sát)

Nhìn vào hình 2.2 ta thấy phần lớn VC, NLD có thâm niên công tác từ đủ 01 năm đến dưới 03 năm chỉ chiếm 4,9% tổng số VC, NLD trong Trung tâm, từ đủ 03 năm đến 05 năm chiếm 28,4% và trên 5 năm chiếm 66,7%. Điều này chứng tỏ số lượng VC, NLD gắn bó và làm việc lâu dài tại Trung tâm là khá cao.

Qua phân tích ở trên về cơ cấu nguồn nhân lực dựa theo thâm niên công tác thì về cơ bản tỷ lệ NLD gắn bó với Trung tâm là tương đối ổn định,

do đây là đơn vị Nhà nước tương đối đảm bảo về sự ổn định của công việc nên số lượng NLĐ thôi việc là không nhiều.

## **2.2. Thực trạng chất lượng và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm (từ năm 2019 – 2021)**

### **2.2.1 Thực trạng về thể lực**

Sức khỏe là tài sản quý giá nhất của con người, là điều kiện quan trọng để biến tri thức thành sức mạnh vật chất, là sự phát triển hài hòa của con người cả về thể chất và tinh thần. Khi người lao động có sức khỏe tốt mới hưng phấn làm việc và cống hiến cho xã hội, mới có khả năng tập trung trí tuệ khi làm việc, có lý tưởng, có niềm tin và ý thức hoàn thành tốt công việc được giao. Chính vì vậy mà Chính phủ đã phê duyệt Đề án tổng thể phát triển thể lực, tầm vóc người Việt Nam giai đoạn 2011 - 2030 (gọi tắt là Đề án 641) với mục tiêu "Phát triển thể lực, tầm vóc người Việt Nam trong 20 năm tới để nâng cao chất lượng NNL, phục vụ sự nghiệp Công nghiệp hóa - Hiện đại hóa đất nước; từng bước nâng cao chất lượng giống nòi và tăng tuổi thọ của người Việt Nam". (nguồn: *hanoimoi.com.vn* ngày 14/4/2013).

Qua số liệu lưu trữ tại bệnh viện Đại Học Y cho thấy: Xét về tầm vóc, thể lực, chiều cao và trọng lượng so với thể giới và khu vực thì nhìn chung người lao động ở độ tuổi trưởng thành ở Việt Nam nói chung và người lao động tại Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm nói riêng hiện nay thuộc loại trung bình.

**Bảng 2.2. Các chỉ số chiều cao, cân nặng của nguồn nhân lực Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm năm 2021**

STT	Nội dung		Chỉ số trung bình
01	Nam	Chiều cao	166 cm
		Cân nặng	57.5 kg
02	Nữ	Chiều cao	157 cm
		Cân nặng	48.5 kg

(Nguồn, Văn phòng Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm)

Với các chỉ số hình thể trung bình của lao động Nam và lao động Nữ của Trung tâm tại bảng 2.2 thì chỉ số hình thể của nguồn nhân lực tại Trung tâm là bình thường với hình thể của NNL trong xã hội Việt Nam hiện nay. Tuy nhiên vẫn còn thấp so với hình thể của NNL trong khu vực và trên thế giới. Đây cũng là một hạn chế của NNL tại Trung tâm.

**Bảng 2.3. Tình trạng sức khỏe nguồn nhân lực Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm giai đoạn 2019 – 2021**

Chỉ tiêu	Năm	Năm 2019		Năm 2021	
		Số lượng (người)	Tỷ lệ %	Số lượng (người)	Tỷ lệ %
<b>Tổng số cán bộ</b>		<b>115</b>	<b>100</b>	<b>102</b>	<b>100</b>
<b>1. Độ tuổi</b>					
Dưới 30 tuổi		66	57,4	54	52,9
Từ 30 – 50 tuổi		30	26,1	29	28,4
Trên 50 tuổi		19	16,5	19	18,7
<b>2. Sức khỏe</b>					
Sức khỏe tốt		98	85,2	90	88,2
Sức khỏe trung bình		17	14,8	12	11,8
Sức khỏe kém		0	0	0	0

(Nguồn: Văn phòng, Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm)

Qua bảng 2.3 bên trên cho thấy số lượng cán bộ có sức khỏe tốt chiếm 85,2% số lượng cán bộ vào năm 2019 và tăng lên 88,2% vào năm 2021. Nhưng bên cạnh đó phụ nữ trong độ tuổi 41 trở lên sẽ tăng nhanh trong thời gian tới. Do vậy, Trung tâm cần có quy hoạch cụ thể về nhân lực nữ cả về số lượng và chất lượng cho các đối tượng này. Mặt khác, cũng cần quan tâm đáp ứng nhu cầu về chăm sóc sức khỏe sinh sản và kế hoạch hóa gia đình của cán bộ trong độ tuổi sinh nở tránh trường hợp thiếu hụt nhân lực làm nhiệm vụ do quá nhiều lao động nữ nghỉ thai sản hay chế độ con ốm.

**Bảng 2.4. Kết quả khảo sát về mức độ ảnh hưởng đến môi trường làm việc của Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm**

Số TT	Chỉ tiêu	Lãnh đạo Trung tâm		Phụ trách các phòng, trung tâm		Cán bộ, viên chức, người lao động	
		Số người	%	Số người	%	Số người	%
<b>1</b>	<b>Diện tích phòng làm việc</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>100</b>
	- Rất tốt	01	33.3	02	20	10	11,7
	- Tốt	02	66.7	07	70	60	70,6
	- Đảm bảo	0	0	01	10	14	16,5
	- Chưa đảm bảo	0	0	0	0	01	1,2
<b>2</b>	<b>Trang thiết bị làm việc</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>100</b>
	- Rất tốt	01	33.3	02	20	0	0
	- Tốt	02	66.7	07	70	70	82,4
	- Đảm bảo	0	0	01	10	15	17,6
	- Chưa đảm bảo	0	0	0	0	0	0
<b>3</b>	<b>Cảnh quan môi trường xung quanh</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>100</b>
	- Rất tốt	0	0	0	0	0	0
	- Tốt	3	100	07	70	30	35,3
	- Đảm bảo	0	0	03	30	55	64,7
	- Chưa đảm bảo	0	0	0	0	0	0
<b>4</b>	<b>Ánh sáng</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>100</b>
	- Rất tốt	0	0	0	0	0	0
	- Tốt	3	100	10	100	85	100
	- Đảm bảo	0	0	0	0	0	0

	- Chưa đảm bảo	0	0	0	0	0	0
<b>5</b>	<b>Độ bụi</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>100</b>
	- Rất tốt	01	33.3	02	20	0	0
	- Tốt	02	66.7	08	80	85	100
	- Đảm bảo	0	0	0	0	0	0
	- Chưa đảm bảo	0	0	0	0	0	0
<b>6</b>	<b>Tiếng ồn</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>100</b>
	- Rất tốt	01	33.3	02	20	05	5,9
	- Tốt	02	66.7	08	80	70	82,3
	- Đảm bảo	0	0	0	0	10	11,8
	- Chưa đảm bảo	0	0	0	0	0	0

(Nguồn: Thu thập từ phiếu khảo sát )

Theo số liệu khảo sát bảng 2.4 thì hầu hết các cán bộ của Cục đều hài lòng với môi trường làm việc của Trung tâm. Có tới 69,1% đánh giá tốt đối với diện tích phòng làm việc ; 73% đánh giá tốt về trang thiết bị làm việc và cảnh quan môi trường xung quanh; 100% cán bộ đánh giá tốt về ánh sáng trong phòng làm việc; 82,2% cán bộ đánh giá tốt về độ bụi và 76,3% đánh giá tốt về tiếng ồn.

Hàng năm, Trung tâm tổ chức khám sức khỏe định kỳ 1 năm/lần cho viên chức-người lao động. Qua mỗi năm khám sức khỏe, mỗi cán bộ đều tham gia đầy đủ và mỗi người sau khi khám đều có hồ sơ về tình trạng sức khỏe lưu tại Bệnh viện Đại Học Y để họ nắm bắt được tình trạng sức khỏe của mình để có sự điều chỉnh, theo dõi kịp thời nhằm đảm bảo sức khỏe một cách tốt nhất.

Tóm lại, hầu hết các cán bộ lãnh đạo, viên chức và người lao động đều đánh giá tốt về môi trường cảnh quan xung quanh, duy nhất có 1,02% không hài lòng với diện tích làm việc. Những trường hợp này rơi vào tạp vụ do phải sinh hoạt chung cùng với các đơn vị khác trong cùng tòa nhà.

### **2.2.2. Thực trạng về trí lực**

#### **Trình độ học vấn**

Mặc dù số lượng viên chức và người lao động chưa lớn và đa số là cán bộ trẻ nhưng Trung tâm vẫn luôn đặt chất lượng của cán bộ lên hàng đầu. Với nhiệm vụ là phục vụ quản lý nhà nước, giúp Cục trưởng thống nhất quản lý hoạt động các Trung tâm Dịch vụ việc làm; chỉ đạo hướng dẫn các đơn vị xây dựng kế hoạch, chiến ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin đối với các đơn vị trong ngành... thì nhìn chung về cơ bản đã đáp ứng được nhu cầu về trình độ. Nhưng không vì thế mà lãnh đạo Trung tâm có thể lơ là mà cần luôn quan tâm tạo điều kiện cho cán bộ, công chức được đi đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ nhằm đáp ứng hơn nữa nhu cầu của công việc.

Như dữ liệu dưới đây cho thấy, hiện nay Trung tâm mới chỉ có hai cán bộ là Tiến sỹ, đa số trình độ là cử nhân, và ta thấy có sự giảm ở cấp trình độ Thạc sỹ. Như vậy nhu cầu về đào tạo, bồi dưỡng kiến thức nhằm nâng cao trình độ chuyên môn ở đơn vị vẫn rất cần thiết trong thời gian sắp tới, đặc biệt đối với những cán bộ trẻ như ở Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm. Thực sự việc tăng ở cấp trình độ ở đây vẫn chủ yếu là do ý thức tự nâng cao năng lực chuyên môn của mỗi cán bộ.

**Bảng 2.5. Số lượng, cơ cấu nhân lực giai đoạn 2019-2021 chia theo trình độ học vấn**

(Đơn vị: Người)

Trình độ độ Năm	Tổng số	Tiến sỹ		Thạc sỹ		Cử nhân		Khác	
		Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
<b>2019</b>	115	2	1,7%	40	34,8%	70	60,9%	3	2,6%
<b>2020</b>	110	2	1,8%	42	38,2%	63	57,3%	3	2,7%
<b>2021</b>	102	2	2%	38	37,3%	59	57,8%	3	2,9%

(Nguồn: Văn phòng, Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm)

Nhìn vào bảng 2.5 ta thấy tỷ lệ cán bộ của Trung tâm năm 2021 có trình độ như sau:

- Tiến sỹ : 02 người, chiếm 2% tổng số cán bộ;
- Thạc sỹ : 38 người, chiếm 37,3% tổng số cán bộ;
- Đại học : 59 người, chiếm 57,8% tổng số cán bộ;
- Khác : 03 người, chiếm 2,9% tổng số cán bộ.

Qua số liệu trên có thể nói Trung tâm có NNL nhiều trình độ đào tạo khá cao với các trình độ Tiến sỹ, Thạc sỹ, Cử nhân và chỉ có duy nhất 03 trường hợp khác là 01 tạp vụ, 01 lái xe và 01 cán bộ kỹ thuật nhưng cơ cấu các trình độ lại có sự chênh lệch đáng kể như bảng trên.

#### **Trình độ chuyên môn kỹ thuật, ngành nghề đào tạo**

Cơ cấu tổ chức của Trung tâm có 04 phòng thực hiện chuyên môn, nghiệp vụ và 02 phòng thực hiện chức năng hỗ trợ, giám sát, tổ chức hành chính. Tổng số biên chế của 04 phòng thực hiện chuyên môn, nghiệp vụ là 63, 02 phòng chức năng là 36, trừ đi 01 lái xe, 01 tạp vụ và 01 cán bộ kỹ thuật thì trung bình mỗi phòng có khoảng 16 biên chế. Có thể thấy một phòng thực hiện chức năng, chuyên môn của cả nước thì với số lượng biên chế như trên là bình thường, đặc biệt là các đơn vị làm công tác chuyên môn.



**Bảng 2.6. Phân bổ nhân lực theo trình độ chuyên môn kỹ thuật theo phòng làm việc, năm 2021**

(Đơn vị tính: Người)

Trình độ Phòng	Tổng số	Tiến sỹ		Thạc sỹ		Cử nhân		Khác	
		SL	TL	SL	TL	SL	TL	SL	TL
<b>Thông tin Thị trường lao động và Dịch vụ việc làm</b>	15	0	0%	7	46,7%	8	53,3%	0	0%
<b>Truyền thông</b>	15	0	0%	6	40%	9	60%	0	0%
<b>Nghiệp vụ Bảo hiểm thất nghiệp</b>	17	0	0%	7	41,2%	11	64,7%	0	0%
<b>Phân tích dự báo</b>	16	0	0%	6	37,5%	10	62,5%	0	0%
<b>Văn phòng</b>	18	0	0%	6	33,3%	9	50%	3	16,7%
<b>Kế hoạch – Tài chính</b>	18	0	0%	5	27,8%	13	72,2%	0	0%

(Nguồn: Văn phòng, Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm)

Nhìn vào bảng 2.6 nhận thấy sự phân bổ trình độ chuyên môn theo phòng làm việc là tương đối đồng đều, trừ Văn phòng vì có 3 người lao động được phân bổ vào nhân sự phòng.

Đến nay cũng có một số cán bộ chuyên trách vẫn chưa qua các lớp đào tạo, bồi dưỡng bài bản. Đó là do công việc quá bận rộn, phải đi công tác nhiều và dài ngày nên việc bố trí đi đào tạo, bồi dưỡng còn gặp nhiều khó khăn. Điều này cho thấy công tác đào tạo, bồi dưỡng vẫn còn là một vấn đề cần được quan tâm và đầu tư hơn nữa. Trong thời gian tới Trung tâm sẽ chỉ đạo các đơn vị nghiên cứu tổ chức các lớp đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ, nâng cao

trình độ ngay tại Trung tâm để các cán bộ có cơ hội được học tập tại chỗ, không làm ảnh hưởng đến kết quả thực hiện công việc.

### **Ngạch chuyên viên**

Ngạch chuyên viên được hiểu là viên chức giữ các ngạch phù hợp với Danh mục đề án vị trí việc làm và biên chế, hợp đồng lao động viên chức phù hợp với nghề nghiệp chuyên môn của viên chức.

**Bảng 2.7. Cơ cấu nhân lực phân theo ngạch chuyên viên của Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm giai đoạn 2019-2021**

Cơ cấu nguồn nhân lực	Tỷ lệ (%)		
	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021
<b>Cả Trung tâm</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Chuyên viên cao cấp	6	8,2	8,8
Chuyên viên chính	13	14,5	15,7
Chuyên viên	78,4	74,6	72,6
Khác	2,6	2,7	2,9

*(Nguồn, Văn phòng Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm)*

Qua bảng 2.7 ta thấy số lượng Chuyên viên cao cấp hiện nay của Trung tâm bình quân chiếm 7,7% tổng số lượng biên chế của Trung tâm; số lượng Chuyên viên chính chiếm 14,4% tổng số lượng biên chế của Trung tâm; số lượng Chuyên viên chiếm cao nhất 75,2% tổng số lượng biên chế của Trung tâm; còn lại ngạch khác chiếm 2,7% tổng số lượng biên chế của Trung tâm.

### ***Trình độ lý luận chính trị***

Lý luận chính trị là quá trình truyền thụ, tiếp thu hệ thống tri thức lý luận chính trị; củng cố thế giới quan, nhân sinh quan, phương pháp luận khoa học và cách mạng của chủ nghĩa Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh, quan điểm, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; nâng cao

nhận thức và bản lĩnh chính trị, củng cố niềm tin vào Đảng, Nhà nước và chế độ xã hội chủ nghĩa.

Việc đào tạo lý luận chính trị nhằm nâng cao tầm nhìn, tư duy, phương pháp, kỹ năng lãnh đạo, quản lý và vận dụng thực tiễn cho đội ngũ cán bộ.

Từ đó có thể hiểu, lý luận chính trị là hệ thống tri thức về lĩnh vực chính trị, phản ánh mối quan hệ của các giai cấp trong việc giành và giữ chính quyền; thể hiện thái độ và lợi ích giai cấp đối với quyền lực Nhà nước trong xã hội có giai cấp.

**Bảng 2.8. Cơ cấu nhân lực phân theo trình độ chính trị của Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm giai đoạn 2019-2021**

Cơ cấu nguồn nhân lực	Tỷ lệ (%)		
	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021
<b>Cả Trung tâm</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Cao cấp lý luận chính trị	4,3	4,5	5,9
Trung cấp lý luận chính trị	11,3	11,8	12,7
Sơ cấp lý luận chính trị	83,8	81	78,5
Khác	2,6	2,7	2,9

*(Nguồn, Văn phòng Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm)*

Lý luận chính trị là bộ phận quan trọng trong kho tàng lý luận của nhân loại, là kết quả của hoạt động nghiên cứu khoa học, tổng kết thực tiễn qua nhiều thế hệ, nhìn vào bảng 2.8 ta thấy:

*Sơ cấp lý luận chính trị* tại Trung tâm trung bình chiếm 81,1%, là cấp đào tạo lý luận chính trị cơ sở cho cán bộ, đảng viên, đoàn viên, hội viên... ở cơ sở;

Việc đào tạo nhằm trang bị những nguyên lý cơ bản của chủ nghĩa Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh; quan điểm, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và kỹ năng vận dụng thực tiễn.

- *Trung cấp lý luận chính trị* tại Trung tâm trung bình chiếm 11,9% là cấp đào tạo lý luận chính trị cho đối tượng cán bộ lãnh đạo, quản lý cấp cơ sở;

Việc đào tạo lý luận chính trị nhằm trang bị cơ bản, có hệ thống, cập nhật về chủ nghĩa Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh; quan điểm, chủ trương, đường lối của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà nước; nâng cao nhận thức và hoàn thiện kỹ năng lãnh đạo, quản lý và vận dụng thực tiễn.

- *Cao cấp lý luận chính trị* tại Trung tâm trung bình chiếm 4,9% là cấp đào tạo lý luận chính trị cho cán bộ lãnh đạo, quản lý trung và cao cấp;

Việc đào tạo lý luận chính trị nhằm trang bị cơ bản, hệ thống, thực tiễn và hiện đại, toàn diện về chủ nghĩa Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh; quan điểm, chủ trương, đường lối của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà nước; nâng cao tầm nhìn, tư duy chiến lược; nâng cao kỹ năng lãnh đạo, quản lý và vận dụng thực tiễn.

Còn lại là người lao động chưa được đào tạo về trình độ lý luận chính trị chiếm 2,1.

### ***Kỹ năng phụ trợ***

Trong các tiêu chuẩn có tiêu chuẩn về ngoại ngữ. Theo quy định: Chuyên viên phải biết một ngoại ngữ trình độ A (đọc hiểu được sách chuyên môn); Chuyên viên chính phải có một ngoại ngữ trình độ B (đọc nói thông thường); Chuyên viên cao cấp có ít nhất một ngoại ngữ trình độ C (đọc, nói thông thạo). Tin học cơ bản đối với cán bộ viên chức, phần còn lại là tiếng Anh ngày dần thông dụng trong cuộc sống, các cán bộ cũng tự trau dồi cho mình những kiến thức để bắt kịp với nhịp độ công việc, xã hội.

Cán bộ có trình độ B, C ngày một tăng lên cả về cơ cấu và số lượng, nhưng lại giảm đi với người có trình độ A một phần từ năm 2021 Bộ Nội Vụ đã bỏ quy chuẩn đầu vào trình độ A tiếng Anh.

**Bảng 2.9. Nguồn nhân lực phân theo trình độ ngoại ngữ của Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm giai đoạn 2019-2021**

Cơ cấu nguồn nhân lực	Số lượng (người)		
	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021
<b>Cả Trung tâm</b>	<b>115</b>	<b>110</b>	<b>102</b>
Trình độ C	7	9	9
Trình độ B	15	16	16
Trình độ A	90	82	74
Khác	3	3	3

(Nguồn, Văn phòng Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm)

Từ bảng 2.9 trên ta thấy sự tăng trưởng đó vẫn còn thấp với 2,6% từ năm 2019 đến 2021 với trình độ B và 2,8% với trình độ C, do đó các Lãnh đạo Trung tâm cần sâu sát hơn nữa việc nâng cao năng lực cho VC - NLĐ để đáp ứng nhu cầu của đơn vị.

### **2.2.3. Thực trạng về tâm lực**

Nâng cao tâm lực cho người lao động tức là nâng cao tinh thần và thái độ làm việc của người lao động với tổ chức. Yếu tố này thể hiện sự gắn bó, trung thành với tổ chức, ý thức trách nhiệm, cần mẫn với công việc, tinh thần khắc phục khó khăn, vượt qua thử thách, tuân thủ pháp luật, nội quy, quy chế của tổ chức và có tác phong công nghiệp.

Yếu tố này một phần phụ thuộc vào bản lĩnh và ý thức cá nhân, một phần bị chi phối bởi hoàn cảnh xã hội, kỷ luật, quy chế và môi trường của tổ chức, phong cách và phương thức của nhà lãnh đạo tổ chức đó...

Trong một tổ chức với kỷ luật nghiêm, công bằng về lợi ích, hài hòa thân thiện về văn hóa doanh nghiệp... thì sẽ khích lệ tinh thần lao động sáng tạo và cống hiến của người lao động. Ngược lại, người lao động không thể

yên tâm công tác nếu như môi trường làm việc bị xáo trộn, các quyền lợi, lợi ích không được công nhận và kỷ cương không được chấp hành.

Hiện nay đội ngũ NNL của Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm đang được quan tâm trú trọng vì điều kiện ứng dụng và phát triển trình độ chuyên môn là rất cần thiết. Nó đòi hỏi về chất lượng đạo đức nghề nghiệp, văn hóa công sở và trình độ chuyên môn cao để đáp ứng đúng và đủ yêu cầu của một cơ quan phục vụ quản lý Nhà nước. Một trong những chỉ tiêu đánh giá đội ngũ NNL về mức độ hoàn thành công việc để nhận xét và đưa ra Hội đồng thi đua khen thưởng hàng năm thì trong đó luôn có chỉ tiêu về đạo đức, tác phong trong công việc là một trong những mức để đánh giá mức độ hoàn thành: đạt hay chưa đạt để xét mức khen thưởng rõ ràng.

Chính vì vậy, việc nâng cao đạo đức nghề nghiệp của đội ngũ NNL là một trong những chiến lược phát triển của Cục nói chung và Trung tâm nói riêng, là một trong những tiêu chí đánh giá chất lượng đội ngũ NNL vì đây chính là văn hóa công sở. Đối với một đơn vị hành chính công, vấn đề văn hóa công sở thể hiện ở chính phong cách, ứng xử của từng cán bộ: khi tiếp công dân có thái độ lịch sự, tôn trọng nhân dân; Có tinh thần hợp tác, tác phong khiêm tốn; Không hách dịch, cửa quyền, gây khó khăn, phiền hà đối với nhân dân. Đối với đồng nghiệp: Phối hợp tốt với đồng nghiệp trong thực hiện công việc hoặc nhiệm vụ; Chia sẻ kinh nghiệm với đồng nghiệp.

Mỗi cán bộ phải có ý thức về công việc của mình. Thực hiện công việc hoặc nhiệm vụ được giao bảo đảm yêu cầu về thời gian và chất lượng; Chấp hành sự phân công công tác của người có thẩm quyền; Thường xuyên học tập nâng cao trình độ, kỹ năng chuyên môn, nghiệp vụ; Chịu trách nhiệm về việc thực hiện hoạt động nghề nghiệp; biết lắng nghe, chịu trách nhiệm khi bản thân họ làm sai trước Lãnh đạo, đồng nghiệp, đối tác để cùng nhau hiểu rõ

vấn đề và rút kinh nghiệm để hoàn thiện công việc. Điều này được thể hiện qua bảng như sau:

**Bảng 2.10. Số liệu các tiêu chí biểu hiện phẩm chất, đạo đức của viên chức – người lao động của Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm**

Tiêu chí	Năm 2019		Năm 2020		Năm 2021	
	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
Tổng số lao động	115	100	110	100	102	100
<b><i>Trong đó:</i></b>						
Nghỉ việc có xin phép	91	79,2	79	71,8	86	84,3
Vắng mặt không lý do	5	4,3	6	5,5	4	3,9
Đi muộn, về sớm	4	3,5	5	4,5	3	2,9
Làm việc riêng trong giờ hành chính	9	7,8	12	10,9	6	5,9
Rời bỏ vị trí làm việc	4	3,5	6	5,5	2	2
Uống rượu, bia trong giờ hành chính	2	1,7	2	1,8	1	1
Tiết lộ bí mật nhà nước	0	0	0	0	0	0

(Nguồn, Văn phòng Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm)

Qua các số liệu điều tra cho thấy thái độ tại nơi làm việc và tác phong làm việc, việc chất hành kỷ luật lao động của VC-NLĐ trong TTQGVDVVL cơ bản là tốt, khi có việc riêng người lao động đã chủ động viết đơn xin nghỉ phép và được lãnh đạo đơn vị giải quyết mới nghỉ, năm 2019 tỷ lệ 79,2%; năm 2020 tỷ lệ 71,8%; năm 2021 tỷ lệ đạt 84,3%, số nghỉ không phép hoặc lý do không chính đáng chủ yếu là số lao động hợp đồng ngắn hạn.

Để có được kết quả trên, hằng năm Trung tâm phát động các phong trào thi đua nhằm khuyến khích và khơi dậy tinh thần làm việc, chỉnh trang nề nếp, giao lưu giữa các đơn vị. Các hoạt động này có tính chất về tình thân là chính, phần khen thưởng về tài chính tuy nhỏ nhưng người lao động cảm thấy được giao lưu, được thể hiện bản thân mình trước tập thể và được ghi nhận như: “Lao động giỏi, lao động sáng tạo”, Thi cán bộ công đoàn giỏi, cuộc thi kể chuyện học và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh, tất cả các cuộc thi đua đã khơi dậy được tinh thần trách nhiệm, ý thức tiết kiệm và học hỏi sáng tạo, qua đó tìm được những người có năng lực vượt trội trong các lĩnh vực khác nhau của công tác quản lý và sản xuất. Các phần thưởng dành cho cả tổ chức và cá nhân suất xắc và được cử đi tham dự các phong trào thi đua khen thưởng cấp cao hơn làm cho người lao động cảm thấy được tôn vinh và tự hào.

### **2.3. Thực trạng các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm**

Trong những năm qua, Lãnh đạo Bộ nói chung và Lãnh đạo Trung tâm nói riêng luôn quan tâm xây dựng bộ máy chính quyền, nhằm thực hiện tốt các nhiệm vụ phát triển kinh tế - việc làm, an sinh – xã hội. Đến nay, hệ thống tổ chức chính quyền tại Trung tâm đã đi vào nề nếp và ổn định; Cục việc làm đã tổ chức thực hiện tốt đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước, an ninh chính trị, trật tự, an toàn xã hội được giữ vững, kinh tế - xã hội phát triển và giải quyết những vấn đề bức xúc trong dân. Các biện pháp cụ thể mà Trung tâm QGVĐVVL đã thực hiện trong thời gian qua là:

#### **2.3.1. Công tác quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng viên chức**

Có thể nói rằng công tác đào tạo, bồi dưỡng viên chức của Trung tâm QGVĐVVL trong thời gian qua đã có những chuyển biến tích cực và từng



bước đi vào nề nếp, ổn định, tuy nhiên việc mở các lớp tập huấn, bồi dưỡng kiến thức về nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp trong thực thi công vụ cho cán bộ, viên chức còn thừa thớt chủ yếu là do thiếu kinh phí. Qua đó việc nâng cao kiến thức về phục vụ quản lý nhà nước, kỹ năng lập kế hoạch, kiến thức về chuyên môn nghiệp vụ thuộc các lĩnh vực đảm nhiệm, về kỹ năng giao tiếp trong thực thi công việc còn nhiều hạn chế cũng như nhiều bất cập như:

- Công tác quy hoạch đào tạo để xây dựng đội ngũ viên chức đảm bảo cơ cấu, chức danh đồng bộ, hợp lý chưa được định hướng rõ; đào tạo, bồi dưỡng chưa thực sự gắn với sử dụng.

- Nhiều trường hợp được đào tạo còn mang tính hình thức, phiến diện, chưa gắn việc đào tạo, bồi dưỡng với bố trí, sắp xếp dẫn đến tình trạng một số người được đào tạo nhưng không được bố trí sử dụng.

- Nội dung chương trình bồi dưỡng còn nhiều trùng lặp; còn mang nặng tính khái quát, chung chung, chưa đạt được những kiến thức, kỹ năng cần thiết cho từng loại viên chức; còn mang nặng lý thuyết, thiếu đúc kết, phổ biến kinh nghiệm thực tiễn; chưa chú trọng đào tạo kỹ năng thực thi nhiệm vụ, công vụ...

**Bảng 2.11. Khảo sát đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ chuyên môn**

(ĐVT: Phiếu)

TT	Thực hiện nhiệm vụ chuyên môn	Chưa đạt yêu cầu	Trung bình	Khá	Tốt	Tổng số
1	Thực hiện kế hoạch	0	0	48	50	98
2	Xây dựng kế hoạch	0	2	47	51	98
4	Tham gia sinh hoạt tổ chuyên môn	0	5	48	45	98
5	Tham gia các lớp đào tạo bồi dưỡng	0	0	40	58	98

(Nguồn: Thu thập từ phiếu khảo sát )

Ngoài những hạn chế nêu trên với sự cố gắng trong công tác đào tạo bồi dưỡng nâng trong cơ quan, hiệu quả công tác chuyên môn được thể hiện khá rõ qua kết quả khảo sát về việc tự đánh giá kết quả thực hiện chuyên môn của 98 VC - NLD được phát phiếu lấy ý kiến với số phiếu tự đánh giá đã thực hiện nhiệm vụ chuyên môn tốt và số phiếu khá chiếm gần tương đương nhau, còn số phiếu trung bình và chưa đạt yêu cầu hầu như không đáng kể. Do vậy mà Cục có hình thức để nâng cao kỹ năng chuyên môn như sau:

- Đào tạo trong công việc: là phương pháp đào tạo trực tiếp tại nơi làm việc, trong đó người học sẽ học được những kỹ năng và kiến thức cần thiết cho công việc thông qua thực tế công việc thường là dưới sự hướng dẫn của những cán bộ lãnh đạo có kinh nghiệm. Bao gồm: Theo kiểu chỉ dẫn công việc, đào tạo theo kiểu học nghề, kèm cặp và chỉ bảo...

- Đào tạo ngoài công việc: là phương pháp đào tạo mà người học được tách khỏi sự thực hiện của công việc thực tế, bao gồm tổ chức học cả lý thuyết đi đôi với thực hành cho nhiều người tại đơn vị, cử đi học tại các lớp bồi dưỡng, dự các hội nghị, hội thảo, nghe các bài giảng; đào tạo theo phương pháp từ xa hoặc trực tuyến...

Hiện tại, công tác đào tạo để nâng cao kỹ năng chuyên môn của đội ngũ cán bộ tại Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm – Cục Việc làm là:

- Đối với cán bộ vừa tuyển dụng sẽ được trực tiếp tham gia hoàn thành các nhiệm vụ và trong quá trình này Lãnh đạo Trung tâm sẽ cử người có trình độ chuyên môn nghiệp vụ lĩnh vực đó kèm cặp, hướng dẫn. Sau thời gian là 01 năm thử việc, Trung tâm sẽ tổ chức đánh giá kết quả thử việc của cán bộ, nếu đạt thì Trung tâm sẽ tiến hành tuyển dụng theo quy định, nếu không đạt thì Trung tâm sẽ chấm dứt hợp đồng.

- Định kỳ ba tháng một lần, Trung tâm tổ chức đánh giá, nhận xét từng cán bộ trên khía cạnh kỹ năng chuyên môn thực hiện công việc, nếu có cán bộ

nào yếu về kỹ năng chuyên môn thì Lãnh đạo Trung tâm sẽ tổ chức cho đi đào tạo lại hoặc phân công cho làm nhiệm vụ khác phù hợp hơn.

Không những đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn để có thể hoàn thành được nhiệm vụ được giao mà Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm còn luôn quan tâm đến vấn đề rèn luyện tu dưỡng đạo đức, tác phong làm việc, tinh thần thái độ phục vụ, không quan liêu hách dịch...

Ngoài ra, đối với những cán bộ Lãnh đạo, cán bộ nguồn thì còn một số nội dung bồi dưỡng khác nhằm đáp ứng tiêu chuẩn ngành viên chức, chức danh theo yêu cầu của pháp luật, bao gồm:

Lý luận chính trị trung cấp và cao cấp. Hiện tại, Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm có 06 cán bộ đạt trình độ lý luận cao cấp chiếm 5,9%, 13 cán bộ đạt trình độ trung cấp chiếm 12,7%, 80 cán bộ là sơ cấp chiếm 78,5%, còn lại chưa được đào tạo rơi vào tạp vụ, lái xe và cán bộ kỹ thuật.

Như vậy có thể thấy rằng, trong thời gian qua Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm đã chủ động trong thực hiện công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ viên chức trong đơn vị. Trung tâm luôn chú trọng, tạo điều kiện cho đội ngũ viên chức, đặc biệt là viên chức trẻ tham gia các khóa đào tạo, bồi dưỡng do Bộ tổ chức hàng năm. Qua đào tạo, bồi dưỡng kỹ làm việc theo nhóm, làm việc độc lập và trình độ ngoại ngữ của viên chức đã được nâng cao, góp phần nâng cao chất lượng công tác chuyên môn, nghiệp vụ.

### **2.3.2. Công tác tuyển dụng và sử dụng viên chức**

#### *Tuyển dụng viên chức*

Trước thực trạng NNL của Trung tâm hiện nay còn thiếu khá nhiều, Lãnh đạo Cục đã chỉ đạo Lãnh đạo Trung tâm các cấp rà soát, xây dựng Đề án vị trí việc làm để chủ động chuẩn bị lực lượng nhằm bổ sung cán bộ kịp thời đảm bảo yêu cầu công việc, điều động cán bộ từ đơn vị này sang đơn vị khác

để thực hiện nhiệm vụ, đồng thời còn bỏ nhiệm các cán bộ quản lý làm công tác kiêm nhiệm.

Ngoài việc điều động cán bộ Trung tâm còn tiến hành tuyển dụng mới để thu hút nhân tài. Để công việc tuyển dụng có hiệu quả thì Hội đồng tuyển dụng phải có những xem xét khá khắt khe hơn rất nhiều trong việc tuyển dụng, cụ thể như: việc xem xét hồ sơ dự tuyển, trình độ chuyên môn kỹ thuật, nghiệp vụ, trình độ chính trị, ngoại ngữ, vi tính, những thành tích đạt được, vị trí đang công tác trước đây, hiện nay.

Ngoài việc xem xét đến trình độ chuyên môn kỹ thuật, Trung tâm còn chú trọng đến đạo đức, ý thức, quan hệ tập thể của người cán bộ đó để tránh những sự bất bình của người lao động nhằm tăng sự phát triển về đội ngũ cán bộ của Trung tâm ngày một lành mạnh và bền vững.

Hiện tại Trung tâm đang tiến hành tuyển dụng lao động, bằng hình thức thi tuyển viên chức qua các phần thi tìm hiểu về kiến thức chung và kiến thức chuyên môn dưới hình thức thi viết và vấn đáp nhằm tìm được các hạt nhân phục vụ cho đất nước. Quan điểm tuyển dụng của Trung tâm mang tính tích cực. Đó là thi tuyển công khai, minh bạch, không ưu tiên những trường hợp ứng viên là người nhà, họ hàng của người lao động hiện đang làm tại Cục, Trung tâm. Sau kỳ thi tuyển, nhưng ứng viên đạt điều kiện như Quy chế tuyển dụng của Trung tâm sẽ được tuyển dụng từ cáo đến thấp cho đủ chỉ tiêu được duyệt. Với hình thức này sẽ không có những sự việc như nể nang, thân quen, người nhà, ... được tuyển dụng để rồi một thời gian sau có biểu hiện cục bộ, bè phái ảnh hưởng tới tâm lý lao động, làm không phát huy hết khả năng lao động của Trung tâm dẫn đến công việc bị ứ đọng, không hoàn thành nhiệm vụ được giao.

*Sử dụng viên chức*

Là một trong những đơn vị có nguồn nhân lực trẻ (đối tượng có tâm lý dễ bị dao động) ở trong Cục, lãnh đạo Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm rất chú ý đến vấn đề sử dụng đội ngũ cán bộ, đồng thời, xây dựng và tạo lập mối quan hệ giữa lãnh đạo với viên chức, người lao động trong đơn vị. Để làm tốt việc này, đòi hỏi lãnh đạo phải có tầm nhìn xa, trông rộng, là người công tâm, có tâm huyết với công việc, có đầu óc tổ chức để có thể xây dựng đơn vị vững mạnh. Mối quan hệ giữa lãnh đạo và nhân viên bao gồm nhiều nội dung, song nội dung quan trọng hơn cả là việc tổ chức, phân công, bố trí công việc hợp lý, phù hợp với trình độ chuyên môn và năng lực công tác của mỗi viên chức và người lao động, đó chính là “nghệ thuật dùng người”. Có thể nói, lãnh đạo Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm đã giải quyết rất tốt vấn đề này.

**Bảng 2.12. Đánh giá của cán bộ quản lý về sự phù hợp giữa trình độ năng lực của viên chức Trung tâm đối với các vị trí đang đảm nhận**

TT	Nội dung	Tổng số ý kiến	Ý kiến đánh giá									
			Rất phù hợp		Phù hợp		Bình thường		Không phù hợp		Rất không phù hợp	
			SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%
1	Công việc đảm nhận phù hợp với năng lực của viên chức	50	4	8	19	38	19	38	5	10	3	6
2	Công việc đang đảm nhận phù hợp với chuyên ngành đào tạo	50	7	14	15	30	10	20	11	22	7	14

(Nguồn: Số liệu tác giả tự điều tra thu thập)

Thông qua việc lấy ý kiến của cán bộ lãnh đạo Trung tâm, Lãnh đạo Cục, cán bộ công chức Cục tại bảng 2.13 về sự phù hợp giữa trình độ, năng lực chuyên môn của viên chức đối với vị trí đang đảm nhận, có thể nhận thấy một số vị trí viên chức chưa thực sự phù hợp với trình độ, năng lực chuyên môn. Qua bảng 2.13 ta thấy sự đánh giá của cán bộ quản lý về công việc viên chức đang đảm nhận phù hợp với năng lực của viên chức là khá cao, mức độ rất đồng ý là 4, chiếm tỷ lệ 8%; đồng ý là 19, chiếm tỷ lệ là 38%; bình thường là 19, chiếm tỷ lệ 38%. Đánh giá về công việc đang đảm nhận phù hợp với chuyên ngành đào tạo là khá cao, mức độ rất đồng ý là 7, chiếm tỷ lệ 14%; mức độ đồng ý là 15, chiếm tỷ lệ 30%; mức độ bình thường 10, chiếm tỷ lệ 20%.

Tuy nhiên, vẫn có 10% ý kiến đánh giá không đồng ý, 6% ý kiến đánh giá rất không đồng ý về công việc đang đảm nhận phù hợp với năng lực của viên chức và 22% ý kiến đánh giá không đồng ý, 14% ý kiến đánh giá rất không đồng ý về công việc đang đảm nhận phù hợp với chuyên ngành đào tạo của viên chức.

Qua kết quả thu thập được, có thể thấy vẫn có một số viên chức có trình độ chuyên môn và năng lực chưa thật sự phù hợp với vị trí công việc đang đảm nhiệm. Đây là hệ quả trước đây để lại, một số viên chức có trình độ chuyên môn không đáp ứng được yêu cầu công việc, năng lực cá nhân không phù hợp với đặc điểm công việc.

### **2.3.3. Công tác đánh giá viên chức**

Việc đánh giá, xếp loại chất lượng viên chức chính quyền hiện theo quy định của Luật viên chức và Nghị định số 90/2020/NĐ-CP. Qua tổng hợp báo cáo kết quả đánh giá viên chức năm 2019 và năm 2020 của TTQGVĐVVL thì đa phần viên chức hoàn thành tốt nhiệm vụ. Tuy nhiên, việc đánh giá cán bộ

công chức viên chức nói chung và viên chức tại TTQGVĐVVL nói riêng vẫn còn mang nặng tính hình thức.

Theo báo cáo tổng kết công tác hàng năm của TTQGVĐVVL vẫn còn một bộ phận VC có biểu hiện thờ ơ, tinh thần và thái độ phục vụ theo cơ chế “xin - cho”; chưa nhiệt tình hướng dẫn và giúp đỡ các địa phương, cá nhân. Cách ứng xử của một số viên chức Trung tâm còn hạn chế trong quá trình thực thi công vụ, tác phong làm việc chưa thực sự đổi mới, giải quyết công việc cho tổ chức, cá nhân có khi chưa xác định đúng vị trí của mình là người “công bộc” của nhân dân.

**Bảng 2.13. Đánh giá của công chức Cục Việc làm về chất lượng đội ngũ viên chức Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm**

TT	Nội dung	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
<b>1</b>	<b>Phẩm chất chính trị, đạo đức</b>					
	- Về phẩm chất chính trị, đạo đức, lối sống	50% (25 phiếu)	30% (15 phiếu)	18% (9 phiếu)	2% (1 phiếu)	0% (0 phiếu)
<b>2</b>	<b>Trình độ, năng lực</b>					
	- Trình độ chuyên môn, sự chuyên nghiệp, kinh nghiệm và khả năng xử lý các công việc phát sinh	24% (12 phiếu)	30% (15 phiếu)	40% (20 phiếu)	6% (3 phiếu)	0% (0 phiếu)
<b>3</b>	<b>Tinh thần, thái độ trong công việc</b>					
	- Sự nhiệt tình, có trách nhiệm cao đối với công việc	16% (8 phiếu)	60% (30 phiếu)	20% (10 phiếu)	4% (2 phiếu)	0% (0 phiếu)

(Nguồn: tác giả tự điều tra thu thập)

Qua điều tra 50 cán bộ công chức Cục Việc làm cho thấy, đánh giá về phẩm chất chính trị và đạo đức của đội ngũ viên chức ở TTQGVĐVVL được đánh giá tương đối tốt, 80% công chức Cục đánh giá rất hài lòng và hài lòng về phẩm chất chính trị, đạo đức của viên chức Trung tâm. Tuy nhiên, còn tỷ lệ nhỏ cũng đáng chú ý 2% cán bộ trong số những người được hỏi thì không hài lòng về phẩm chất chính trị, đạo đức của viên chức Trung tâm. Do đó cần chú ý đến việc nâng cao chất lượng đội ngũ viên chức của Trung tâm, đặc biệt là rèn luyện đạo đức, lối sống, tư tưởng của viên chức. Tạo sự hài lòng tin tưởng của đơn vị quản lý nhà nước cũng như các Trung tâm địa phương.

#### ***2.3.4. Công tác kiểm tra giám sát***

Trong những năm qua, cán bộ lãnh đạo Cục Việc làm nói chung, TTQGVĐVVL nói riêng tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện của các phòng, ban. Chấn chỉnh phong cách làm việc, khắc phục tình trạng quan liêu, làm cho có của đội ngũ cấp dưới. Tập trung củng cố chính quyền cơ sở trong sạch, vững mạnh, đảm bảo đầy đủ chế độ, chính sách để viên chức yên tâm công tác có hiệu quả. Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, năng lực, chất lượng và hiệu quả công tác của đội ngũ cán bộ.

Tuy nhiên, công tác kiểm tra, giám sát chưa được thực hiện thường xuyên, chưa nắm bắt được tình hình thực tế tại đơn vị, vẫn còn tình trạng nể nang trong quá trình kiểm tra. Tình trạng viên chức đi làm muộn, về sớm, chèn chèn vẫn còn thường xuyên xảy ra, thái độ tư vấn, giao tiếp với địa phương chưa đúng mực, thực hiện các nhiệm vụ, yêu cầu công việc chưa đảm bảo chất lượng theo yêu cầu,...Do đó, công tác kiểm tra, giám sát cần thực hiện khách quan, trên tinh thần trách nhiệm, góp ý để đội ngũ viên chức TTQGVĐVVL ngày càng hoàn thiện hơn nữa.



### **2.3.5. Công tác thực hiện chính sách đãi ngộ đối với viên chức**

Trung tâm thực hiện xây dựng Quy chế chi tiêu nội bộ quy định về chế độ, tiêu chuẩn, định mức chi tiêu nội bộ trên cơ sở nguồn kinh phí được giao tự chủ hàng năm của Trung tâm, đảm bảo hoàn thành nhiệm vụ được giao, phù hợp với hoạt động đặc thù của đơn vị, tăng cường công tác quản lý, sử dụng nguồn kinh phí có hiệu quả, căn cứ vào Quyết định số 1524/QĐ-LĐTBXH ngày 7/10/2013 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội về việc giao quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm về tài chính đối với đơn vị sự nghiệp công lập trong đó giao Trung tâm Quốc gia về dịch vụ việc làm được phân loại là đơn vị sự nghiệp công lập tự đảm bảo một phần chi phí hoạt động thường xuyên.

#### *Đãi ngộ bằng tài chính*

Lương: là phần thu nhập cơ bản của VC, NLĐ làm việc tại Trung tâm, việc trả lương đầy đủ, đúng hạn góp phần quan trọng trong việc phát triển nguồn nhân lực, thể hiện sự tôn trọng với công sức và thành quả mà NLĐ đã bỏ ra trong quá trình thực hiện công việc. Các VC và NLĐ hợp đồng đều được tính lương dựa theo Nghị định 204/2004/NĐ-CP ngày 14/12/2004 của Chính phủ về chế độ tiền lương đối với cán bộ, công chức, viên chức và lực lượng vũ trang, trong đó có quy định rõ về hệ số lương theo từng chức vụ, cấp bậc và ngành nghề làm việc.

Riêng tiền lương của các cá nhân được phân công thực hiện nhiệm vụ sự nghiệp về BHTN được hưởng thêm hệ số lương 1,8 theo chỉ tiêu biên chế BHTN được giao cho Trung tâm. Tiền công của lao động hợp đồng theo vụ việc, thời vụ được thanh toán dự theo nội dung hợp đồng đã ký kết.

Hàng tháng tiền lương được chi trả cho VC, NLĐ từ ngày 05 đến ngày 15 qua tài khoản ngân hàng theo quy định của Nhà nước về trả lương cho đối tượng thuộc đơn vị sự nghiệp công.

Tiền lương làm thêm giờ của cá nhân được thanh toán theo quy định hiện hành. Ngoài ra trong những ngày được cử đi công tác nếu do yêu cầu của công việc phải làm thêm giờ thì ngoài chế độ phụ cấp lưu trú còn được thanh toán tiền lương làm đêm, làm thêm giờ theo quy định hiện hành.

Hiện tại, do chưa được phê duyệt về phương án tự chủ tài chính, Trung tâm không có khoản thu nhập tăng thêm hàng tháng hay hàng quý, mà chỉ có vào cuối năm chi thêm cho VC, NLĐ từ quỹ chi tiêu nội bộ tiết kiệm được. Điều này ảnh hưởng không nhỏ tới tâm lý của người lao động, và không tránh khỏi trường hợp người lao động xin nghỉ việc vì lãnh đạo Trung tâm không có sự quan tâm kịp thời về vấn đề này.

**Bảng 2.14. Bảng lương ngân sách nhà nước năm 2019**

TT	Chức vụ	Lương		Phụ cấp		Khấu trừ bảo hiểm 10,5% (gồm 8% BHXH, 1,5%BHYT, 1% BHTN)	Tổng cộng tiền thực lĩnh
		Hệ số lương	Thành tiền	Hệ số phụ cấp	Thành tiền		
A	B	1	2= 1*1.390k *89,5%	3	4= 3*1390k *89,5%	5=(1+3)* 1390k*10,5%	8=2+4
1	Giám đốc	6,78	8.528.901	0,6	754.770	974.529	9.283.671
2	Phó Giám đốc	5,42	6.742.751	0,4	497.620	849.429	7.657.371
3	Phó giám đốc	3,66	4.553.223	0,4	497.620	592.557	5.050.843
4	Trưởng phòng	3,33	4.142.687	0,3	373.215	529.799	4.105.365
5	Phó Trưởng phòng	3,00	3.732.150	0,2	248.810	481.635	3.980.960
6	NLĐ làm việc từ đủ 3 đến 5 năm	2,67	3.321.614	-	-	389.687	3.321.614
7	NLĐ làm việc từ đủ 1 đến 3 năm	2,34	2.911.077	-	-	341.523	2.911.077

(Nguồn: Phòng kế hoạch - tài chính)

*\*Ghi chú:*

- Riêng các cá nhân làm công việc liên quan đến BHTN được hưởng thêm hệ số phụ cấp 0,8

-NLĐ làm việc từ đủ 03 năm được xét nâng bậc lương 1 lần, hệ số lương dựa theo thâm niên công tác

Qua Bảng 2.15 ta nhận thấy:

+ Lương được trả dựa theo thâm niên công tác chứ không dựa vào năng lực, trình độ, khả năng làm việc của họ.

+ Những người làm các công việc sự nghiệp về BHTN được trực tiếp hưởng thêm hệ số lương là 0,8 chứ không dựa vào việc đánh giá mức độ phức tạp của công việc mà họ phải đảm nhận.

Do vậy có nhiều trường hợp lương cơ bản của các lãnh đạo phòng sau khi cộng cả phụ cấp có khi còn thấp hơn cả lương cơ bản của nhân viên dưới quyền của mình và lương của các cá nhân thực hiện công việc sự nghiệp BHTN.

Sự chênh lệch tiền lương giữa ban lãnh đạo và các nhân viên không được thể hiện rõ, không thấy được mức độ khác nhau về nhiệm vụ, trách nhiệm, mức độ phức tạp công việc của mỗi cán bộ trong Trung tâm. Điều này chứng tỏ rằng bảng lương đã không thể hiện được tầm quan trọng của mỗi một vị trí, chức vụ trong Trung tâm. Những người càng gắn bó lâu dài với Trung tâm thì mức lương càng được tăng lên theo thâm niên làm việc. Để tìm hiểu xem mức tiền lương hiện nay có tạo ra động lực làm việc hay không thì phải đánh giá qua mức độ hài lòng của VC, NLĐ đối với tiền lương. Qua quá trình điều tra khảo sát bằng bảng hỏi ta thấy:

**Bảng 2.15. Đánh giá của VC, NLD về thu nhập từ lương**

Chỉ tiêu	Đơn vị tính	Mức độ					Tổng
		1	2	3	4	5	
Thu nhập đủ để trang trải cuộc sống	Người	28	24	13	9	24	98
	Tỷ lệ %	28,5	24,6	13,2	9,2	24,5	100
Được trả lương công bằng, tương xứng với kết quả làm việc	Người	24	19	22	9	24	98
	Tỷ lệ %	24,6	19,3	22,8	8,8	24,5	100
Tính lương rõ ràng và hợp lý	Người	20	15	24	17	24	98
	Tỷ lệ %	20,1	15,8	24,5	17,5	24,5	100

(Nguồn: tổng hợp từ phiếu khảo sát)

Đối với các tiêu chí trong bảng 2.16, ta có thể thấy: tổng số lao động đánh giá rất không hài lòng và không hài lòng với tiêu chí “Thu nhập đủ để trang trải cuộc sống” chiếm khá cao 53,1%, tỷ lệ này thể hiện NLD đang bất mãn với thu nhập hiện có của họ. Tổng số người đánh giá rất không hài lòng và không hài lòng với tiêu chí “Được trả lương công bằng, tương xứng với kết quả làm việc” chiếm 43,9%, những người này cho rằng họ chưa được trả lương công bằng xứng đáng với công sức họ bỏ ra. Tổng số người đánh giá rất không hài lòng và không hài lòng với tiêu chí “Có cách tính lương rõ ràng và hợp lý” chiếm 36,9%. Trong đó tỷ lệ rất không hài lòng có mức dao động theo thứ tự là 28,5%, 24,6% và 21,1% hầu hết đều là đánh giá từ những lao động có số năm công tác còn ít, chưa có nhiều thâm niên công tác, không được hưởng lương theo biên chế BHTN.

Tuy vậy tỷ lệ rất hài lòng và hài lòng của NLD cũng không thấp, cụ thể: Tổng cộng có 33,7% NLD hài lòng với tiêu chí đầu tiên; có 33,3% hài lòng với tiêu chí thứ hai và cho rằng lương được trả công bằng, tương xứng với kết quả công việc; có 42% đồng ý với cách tính lương hiện tại của Trung tâm. Trong đó tỷ lệ rất hài lòng có mức tỷ lệ là 24,5% phần lớn là đánh giá từ

những người đã làm việc lâu năm tại Trung tâm và những người đang được hưởng mức lương 1,8 theo nguồn ngân sách BHTN.

Các số liệu trên cho thấy cho thấy mức tiền lương của Trung tâm hiện nay đang chi trả cho VC, NLĐ có sự chênh lệch đáng kể. NLĐ chưa thực sự hài lòng về hệ thống tiền lương của Trung tâm, tiền lương chưa đáp ứng được chi phí sinh hoạt thường ngày của họ. Do mức lương cơ bản không đủ để chi trả cuộc sống mưu sinh hàng ngày nên khi được hỏi đa số NLĐ làm việc tại Trung tâm cho biết là họ đồng thời làm thêm công việc thứ 2 để kiếm thêm thu nhập. Đây là nguyên nhân chính khiến cho họ không mấy quan tâm đến mức lương được trả và không tập chung vào công việc của Trung tâm được sâu sát.

#### Khen thưởng và các chế độ phúc lợi

Sau khi hoàn thành các công việc theo kế hoạch được phê duyệt, phần chênh lệch giữa số chi thực tế với số kinh phí được giao gọi là kinh phí tiết kiệm, được phân thành các Quỹ như: Quỹ bổ sung thu nhập, Quỹ khen thưởng, Quỹ phúc lợi ... để chi trả bổ sung thêm 1 phần thu nhập cho NLĐ.

#### \* Khen thưởng:

Khen thưởng cá nhân và tập thể được bình xét mỗi năm một lần vào cuối năm, trao danh hiệu thi đua của từng cá nhân, tập thể căn cứ theo kết quả hoàn thành các công việc, nhiệm vụ được giao. Như vậy thời điểm diễn ra thành tích được khen thưởng và thời điểm thành tích đó được công nhận cách nhau quá xa do vậy các phần thưởng này sẽ có ít tác dụng trong việc thúc đẩy NLĐ phát huy năng lực của mình. Phần thưởng là các bằng khen, giấy khen và đi kèm với đó là một khoản tiền nhưng chỉ mang tính hình thức. Khi được phỏng vấn, một số VC, NLĐ của Trung tâm cho rằng: số tiền thưởng họ nhận được còn không đủ để họ mời đồng nghiệp một bữa ăn. Tuy nhiên khi được

nhận các danh hiệu như trên họ đều cảm thấy vinh dự, tự hào, điều này đã thỏa mãn nhu cầu tự khẳng định mình của chính họ.

Ngoài ra Trung tâm còn lập ra Quỹ bổ sung thu nhập, quỹ này dùng để chi trả thu nhập tăng thêm cho VC, NLĐ của Trung tâm theo nguyên tắc người nào có thời gian làm việc đủ 06 tháng tại Trung tâm, có hiệu suất công tác cao, đóng góp nhiều cho việc tăng thu, tiết kiệm chi thì được chi trả nhiều. Ngược lại những người không hoàn thành nhiệm vụ được giao, nghỉ việc riêng không hưởng lương trên 06 tháng, các đối tượng bị kỷ luật, khiển trách, cảnh cáo... thì sẽ không được hưởng thu nhập tăng thêm. Chi thu nhập tăng thêm được thực hiện như sau:

$$Li = A1 \times \frac{\sum_{i=1}^N mi \cdot ti \cdot hi}{N}$$

Trong đó:

- + Li: Thu nhập tăng thêm của từng cá nhân
- + A1: Số kinh phí chi thu nhập tăng thêm (cuối năm căn cứ vào Quỹ thu nhập tăng thêm, Giám đốc Trung tâm trao đổi với Chủ tịch Công đoàn để thống nhất phân bổ)
- + N: Tổng số VC, NLĐ được tính TNTT trong kỳ
- + ti: Số tháng được hưởng TNTT của cá nhân
- + hi: Hệ số lương bình quân năm của từng cá nhân
- + mi: Hệ số thi đua theo kết quả bình xét của Hội đồng thi đua khen thưởng trong năm, cụ thể:
  - Lao động hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ: m = 1,5
  - Lao động hoàn thành tốt nhiệm vụ: m = 1,2
  - Lao động hoàn thành nhiệm vụ: m = 1,0

Ta có thể thấy được việc được nhận tiền thu nhập tăng thêm, tiền thưởng vào các dịp lễ tết, cuối năm có tác động rất tích cực trong việc tạo thêm động lực cho NLĐ.

\* Phúc lợi:

Để tạo động lực nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực làm việc cho NLĐ thì phúc lợi cũng góp phần không nhỏ và là một phần không thể thiếu trong công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Có hai loại phúc lợi là phúc lợi bắt buộc và phúc lợi tự nguyện:

Phúc lợi bắt buộc: Trung tâm thực hiện hỗ trợ đóng các loại bảo hiểm như BHXH, BHYT, BHTN theo quy định của Nhà nước.

Phúc lợi tự nguyện: Trung tâm đã xây dựng Quỹ phúc lợi sử dụng để chi cho các ngày lễ, Tết; du lịch nghỉ mát; chi trợ cấp khó khăn đột xuất cho VC, NLĐ kể cả trường hợp nghỉ hưu, nghỉ mất sức....Cụ thể quỹ phúc lợi của Trung tâm được sử dụng như sau:

+ Chi tiền các ngày lễ lớn:

Tết Dương lịch : 1.000.000 - 3.000.000đ

Tết Âm lịch : 2.000.000 - 3.000.000đ

Ngày lễ 10/3, 30/4, 1/5, 28/8 và 2/9: 300.000 - 500.000đ

Chi các ngày lễ 8/3, 27/7, 20/10, 22/12: 300.000 – 500.000đ (Đối tượng chi theo quy định hiện hành)

+ Chi tiền thăm hỏi:

Tổ chức thăm hỏi ốm đau, hiếu, hỷ, nằm viện: 300.000 – 500.000đ

+ Tặng thưởng khuyến khích con của NLĐ đang làm việc tại Trung tâm:

Ngày 01/6 và tết Trung thu: 300.000đ/cháu

Đạt danh hiệu khá, giỏi ở bậc tiểu học/trung học: 200.000 – 300.000đ

Đỗ đại học: 500.000đ

+ Quà đối với người về hưu: 1.000.000đ

Hàng năm Ban giám đốc Trung tâm đều tổ chức tặng quà cho chị em nhân ngày phụ nữ Quốc tế 8/3 và ngày phụ nữ Việt Nam 20/10, đồng thời tổ chức các hoạt động sôi nổi như: thi văn nghệ, thi cắm hoa, Ngoài ra tổ chức Đoàn thanh niên còn kết hợp với Công đoàn tổ chức phát quà, khen thưởng cho các cháu thiếu nhi là con em trong Trung tâm nhân ngày Quốc tế thiếu nhi 1/6, rằm trung thu. Tất cả các trường hợp ốm đau, thai sản, hiếu hỉ, đều được Công đoàn đứng ra chăm lo chu đáo.

Hàng năm trung tâm tổ chức cho NLD được đi nghỉ mát với mức chi căn cứ vào khả năng tiết kiệm và trích lập từ quỹ phúc lợi trong năm, thủ trưởng đơn vị quyết định mức chi phù hợp với điều kiện thực tế.

Tổ chức tham gia các hoạt động phong trào thể thao, văn nghệ hướng tới những ngày kỷ niệm lớn của đất nước, của ngành và của Trung tâm. Từ đó tăng thêm tinh thần đoàn kết trong tập thể, nâng cao được vai trò, ý thức trách nhiệm của mỗi người, từ đó tạo động lực góp phần khơi dậy sự nhiệt tình trong công việc, nâng cao khả năng hoàn thành các công việc chuyên môn.

Nhận thấy được tầm quan trọng của chế độ phúc lợi nên TTQGDVVL rất quan tâm đến công tác phúc lợi cho VC, NLD. Thông qua khảo sát, phần lớn NLD cảm thấy hài lòng với việc được đóng đầy đủ BHXH, BHYT.

#### *Đãi ngộ bằng phi tài chính*

Bên cạnh các nhu cầu tài chính của NLD thì nhu cầu phi tài chính cũng không thể thiếu được, đặc biệt là đối với lao động có chất lượng cao thì nhu cầu này càng trở nên quan trọng. Thông qua việc khảo sát tác giả tìm hiểu xem ngoài việc tạo động lực bằng tài chính thì Trung tâm cũg có quan tâm tới đời sống tinh thần của VC, NLD hay không. Dưới đây là một số biện pháp khích thích nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.



Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm là đơn vị sự nghiệp công lập, vì vậy tạo động lực cho họ là một việc rất quan trọng, nếu thiếu động lực làm việc, quyền lực và pháp luật của nhà nước có thể bị vi phạm, cơ quan nhà nước hoạt động không những không hiệu quả, gây lãng phí lớn cả về tài lực lẫn vật lực mà còn giảm niềm tin của nhân dân vào nhà nước. Nhận thức được tầm quan trọng của việc tạo động lực cho người lao động, ngay từ khi thành lập, Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm đã có những giải pháp, cách làm thiết thực nhằm khuyến khích, động viên viên chức và người lao động tích cực làm việc, nâng cao hiệu quả, năng suất lao động.

*Thứ nhất*, ngoài việc thực hiện đúng theo luật pháp về tiền lương thì lãnh đạo Trung tâm đã thực hiện thêm một cơ chế đó là chế độ thu nhập tăng thêm hàng tháng được tiết kiệm từ các hoạt động nghiên cứu khoa học, hoạt động dự án... Ngoài ra, Trung tâm còn thực hiện nguyên tắc trả thu nhập tăng thêm theo vị trí công việc và kết quả công việc. Trung bình hàng tháng, các cán bộ Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm được nhận thêm từ 500 nghìn cho đến 1 triệu đồng từ nguồn thu nhập tăng thêm.

*Thứ hai*, tạo cơ hội thăng tiến cho tất cả cán bộ viên chức trong đơn vị. Điều này có ý nghĩa rất lớn trong việc thu hút, giữ chân người giỏi đến và làm việc với đơn vị. Tính từ năm 2019 đến năm 2021, Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm – Cục Việc làm đã bổ nhiệm 1 trưởng phòng, 2 phó trưởng phòng, 1 phó chánh văn phòng.

*Thứ ba*, có những hình thức công nhận những đóng góp của cấp dưới. Những người làm việc trong tổ chức thường cảm thấy chán nản nếu mọi nỗ lực làm việc của họ không được cấp trên chú ý và đánh giá đúng mức. Nhưng ngược lại, khi được đánh giá đúng mức và được trân trọng vì những gì đã đóng góp, thì nhân viên sẽ cống hiến không ngừng. Tại Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm, hàng năm thường tổ chức các đánh giá, phân loại cán bộ

công chức viên chức để từ đó có những hình thức khen thưởng như Giấy khen của Cục trưởng cho những cá nhân hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ, Công đoàn viên xuất sắc, đề nghị Bộ tặng bằng khen cho những cá nhân có thành tích xuất sắc... Việc làm này tuy giá trị vật chất không lớn nhưng đem lại ý nghĩa tinh thần rất lớn đối với cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong đơn vị. Các hình thức khen thưởng này không chỉ mang tính chất động viên, đánh giá cá nhân về vật chất và tinh thần, mà còn khuyến khích các cá nhân khác trong đơn vị cố gắng noi theo tấm gương của những cá nhân thành công để hoàn thiện bản thân.

**Bảng 2.16. Kết quả khảo sát về các chế độ chính sách đối với cán bộ**

(ĐVT: Phiếu)

TT	Các chế độ chính sách	Tổng Số	Rất yếu	Yếu	Trung bình	Tốt	Rất tốt
1	Chính sách tiền lương	98	0	0	21	77	0
2	Chế độ phụ cấp	98	0	15	21	62	0
3	Đào tạo, bồi dưỡng	98	0	5	30	58	05
4	Thu hút cán bộ	98	0	0	53	40	05
5	Thi đua, khen thưởng	98	0	05	40	50	03
6	Hoạt động nâng cao đời sống	98	0	10	46	40	02

(Nguồn, Văn phòng Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm)

Chính sách đãi ngộ là một trong những động lực nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho đội ngũ người lao động nói chung và tại TTQGVĐVVL nói riêng phát huy được vai trò, trách nhiệm của mình trong công việc. Chính sách đãi ngộ là cái mà cán bộ cảm nhận được sự đánh giá của Ban Lãnh đạo đã quan tâm về sự cố gắng và khả năng của họ, điều đó làm họ càng nhiệt tình, nâng cao tinh thần trách nhiệm hơn nữa để giữ vững thành tích thi đua hơn. Chính sách đãi ngộ của Trung tâm phải đúng mức và đúng

quy định, đưa ra Hội đồng thi đua khen thưởng xem xét để đảm bảo tính khách quan và sự đồng tình của cán bộ.

Với trung bình 78,6% phiếu ý kiến có đánh giá tốt về chế độ tiền lương phụ cấp, thi đua, khen thưởng; 3,1% ý kiến đánh giá rất tốt và 40,8% là đánh giá trung bình. Trên thực tế với thang bậc lương viên chức nhà nước hiện nay thì nó còn khá thấp so với mức giá cả của thị trường do sự mất giá của tiền Việt, nên một số bộ phận viên chức mới vào cơ quan với xuất phát điểm mức lương ít ỏi sẽ gặp nhiều khó khăn trong đời sống. Chính vì vậy, việc áp dụng linh hoạt các chế độ phụ cấp của đơn vị để cải thiện đời sống cho viên chức tại Trung tâm là điều hết sức cần thiết và cũng đang được lãnh đạo Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm quan tâm và tìm hướng giải pháp.

## **2.4. Nhận xét chung**

### **2.4.1. Những mặt đạt được**

Trung tâm cung cấp đầy đủ các phương tiện hỗ trợ phòng cháy chữa cháy, an toàn vệ sinh lao động, giúp loại bỏ một phần các yếu tố ảnh hưởng không tốt tới sức khỏe NLD. Đảm bảo cung cấp trang bị đầy đủ cơ sở vật chất, phương tiện, kỹ thuật, phương tiện hỗ trợ trong công việc. Luôn quan tâm đến điều kiện cơ sở vật chất cho NLD yên tâm làm việc như: thay thế, sửa chữa kịp thời các thiết bị phục vụ cho công tác như máy in, máy tính, bàn ghế, các phương tiện khác cần thiết phục vụ cho công việc... Từ đó góp phần nâng cao hiệu quả làm việc, đảm bảo an toàn, tạo tâm lý thoải mái, yên tâm cho NLD có thể cống hiến hết mình cho công việc.

Về tiền lương, thưởng, phúc lợi: Trung tâm đã thực hiện đúng chế độ, chính sách tiền lương của Nhà nước trong công tác quản lý, xây dựng quỹ tiền lương, đảm bảo NLD có mức thu nhập ổn định. Công thức tính lương và cách chi trả được quy định rất rõ trong quy chế lương. Ngoài ra, Trung tâm cũng thực hiện kịp thời và đầy đủ các chế độ chính sách phúc lợi cho cán bộ, NLD.

Bố trí cán bộ chuyên trách thường xuyên kiểm tra, rà soát, đối chiếu với cơ quan BHXH đảm bảo quyền lợi đầy đủ, kịp thời cho NLĐ. Đảm bảo đầy đủ các quyền lợi cho cán bộ như: chi lương, các khoản trích theo lương, chi các khoản phúc lợi, nghỉ phép, là thêm giờ, thu nhập tăng thêm,.. Thực hiện đầy đủ, kịp thời các khoản thu nhập cho NLĐ như tiền lương hàng tháng, tiền nghỉ phép theo chế độ, chế độ công tác phí... góp phần ổn định đời sống của viên chức, NLĐ trong đơn vị.

Tập thể đoàn kết, đại bộ phận thực hiện tốt nội quy, quy chế của Trung tâm. Đội ngũ viên chức, NLĐ có quá trình công tác liên tục tại Trung tâm tiếp cận thường xuyên với công việc nên trình độ chuyên môn ngày càng được nâng cao. Lãnh đạo Trung tâm cũng thường xuyên quan tâm tới việc đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ, nâng cao trình độ cho viên chức, NLĐ trong đơn vị, do vậy khả năng giải quyết các tình huống phát sinh khi xử lý công việc từng bước được cải thiện, củng cố.

#### **2.4.2. Những tồn tại, hạn chế**

Việc triển khai thực hiện nhiệm vụ chuyên môn chưa đảm bảo được tiến độ thời gian, nhân sự để thực hiện nhiệm vụ còn thiếu do biến động giảm nhân sự như: chuyển công tác, thôi việc, nghỉ ốm, nghỉ chế độ... trong khi số cán bộ bổ sung chưa kịp thời do việc thi tuyển công chức, viên chức vào làm việc do Bộ tổ chức thi tuyển. Việc phối hợp thực hiện nhiệm vụ giữa các đơn vị đôi lúc chưa thực sự nhuần nhuyễn. Hiện tượng thực hiện chưa nghiêm nội quy, quy chế của cơ quan vẫn xảy ra thường xuyên, hiện tượng đi muộn, về sớm, chơi game trong giờ làm việc, la cà quán xá trong giờ làm việc vẫn còn diễn ra ở một vài vị trí, một vài cá nhân. Trong thực thi nhiệm vụ vẫn còn tư tưởng trông chờ sự chỉ đạo từ cấp trên, chưa chủ động, sáng tạo trong công việc phát hiện vấn đề mới cũng như công tác tham mưu còn gặp nhiều hạn

ché. Những điều này chứng tỏ công tác tạo động lực hiện nay tại Trung tâm vẫn còn nhiều hạn chế, cụ thể:

*Thứ nhất*, công tác phân công, bố trí công tại Trung tâm việc chưa được linh hoạt, đa dạng, ít khi có sự luân chuyển công việc nên NLD không thể tránh được tình trạng nhàm chán, đơn điệu khi phải làm những công việc mang tính lặp lại... Nếu được trải nghiệm những công việc khác, NLD có thể học hỏi, nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của mình tốt hơn.

*Thứ hai*, việc đánh giá kết quả, mức độ hoàn thành nhiệm vụ của Trung tâm cũng bộc lộ nhiều hạn chế, mang nặng tính hình thức chưa đảm bảo tính công bằng. Số người cảm thấy việc đánh giá mức độ hoàn thành công việc là công bằng không cao. Các tiêu chuẩn để đánh giá thực hiện công việc chưa rõ ràng, hợp lý.

*Thứ ba*, chính sách khen thưởng và phúc lợi vẫn còn nhiều hạn chế.

Chính sách khen thưởng mang tính chất định kỳ, hình thức chưa đa dạng, chỉ khen thưởng vào cuối năm và vào các dịp lễ tết với mức thưởng chủ yếu là bằng tiền. Ngoài ra, thời điểm khen thưởng chưa kịp thời, chủ yếu là đánh giá vào cuối năm dựa trên kết quả hoàn thành công việc của cả năm. Trung tâm không có chế độ khen thưởng theo tháng, quý hay khen thưởng khi nhân viên hoàn thành xuất sắc một công việc được giao. Do vậy việc khen thưởng cũng giảm hiệu quả và chưa thực sự động viên, khuyến khích lao động hăng say nỗ lực làm việc. Chế độ phúc lợi chỉ mới chỉ dừng lại ở mức độ tuân thủ các quy định của pháp luật Nhà Nước, đặc biệt Trung tâm không có chế độ tộ chức khám sức khỏe định kỳ cho NLD trong khi đây là một trong các quyền lợi cơ bản mà NLD được hưởng, đây là một thiếu sót lớn trong chính sách về phúc lợi của Trung tâm.

Chế độ phúc lợi chỉ mới chỉ dừng lại ở mức độ tuân thủ các quy định của pháp luật Nhà Nước, đặc biệt Trung tâm không có chế độ tộ chức khám

sức khỏe định kỳ cho NLD trong khi đây là một trong các quyền lợi cơ bản mà NLD được hưởng, đây là một thiếu sót lớn trong chính sách về phúc lợi của Trung tâm.

*Thứ tư*, Chính sách thăng tiến của Trung tâm bộc lộ rất nhiều hạn chế như quy trình thăng tiến và các chỉ tiêu thăng tiến không rõ ràng, công bằng, minh bạch chính vì vậy đã không tạo ra nhiều cơ hội thăng tiến, cạnh tranh công bằng giữa các cán bộ đang làm việc tại Trung tâm. Nguyên nhân chủ yếu do các vị trí trong Trung tâm hầu như không có sự thay đổi nhiều, vì vậy Trung tâm chưa chú trọng tới các nội dung này kết quả là chính sách chưa có nhiều tác dụng khuyến khích người lao động gắn bó lâu dài và làm việc có hiệu quả.

## **CHƯƠNG 3**

### **PHƯƠNG HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI TRUNG TÂM QUỐC GIA VỀ DỊCH VỤ VIỆC LÀM**

#### **3.1. Mục tiêu phát triển và phương hướng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm**

##### ***3.1.1. Mục tiêu phát triển trong thời gian tới***

Nâng cao năng lực, chất lượng và hiệu quả hoạt động dịch vụ việc làm của hệ thống Trung tâm Dịch vụ việc làm. Hướng tới hỗ trợ tối ưu hóa chức năng của thị trường lao động thông qua các hoạt động như:

- Cung cấp các dịch vụ hỗ trợ tăng cường khả năng tuyển dụng, hội nhập thị trường lao động;
- Hướng dẫn cung cấp các dịch vụ đào tạo kỹ năng và chuyên môn kỹ thuật để người lao động không ngừng nâng cao năng lực để thích ứng với những yêu cầu đòi hỏi mới;
- Khuyến khích tự làm và tinh thần khởi sự doanh nghiệp;
- Cung cấp thông tin thị trường lao động, xác định các xu hướng trong tương lai về việc làm và kỹ năng cho các bên liên quan;
- Thiết kế hoặc tham gia quản lý di cư và di chuyển lao động;
- Đóng góp và an sinh xã hội để cung cấp các điều kiện cần thiết nhằm hỗ trợ thành công các dịch chuyển trên thị trường lao động.

Đổi mới theo hướng gắn kết các hoạt động của các Trung tâm Dịch vụ việc làm hướng tới hình thành một hệ thống Trung tâm dịch vụ việc làm thống nhất.

Kiến toàn hệ thống các Trung tâm Dịch vụ việc làm nhằm tăng cường kết nối cung – cầu lao động, rút ngắn thời gian tìm việc của người lao động, thời gian tuyển dụng của người sử dụng lao động, giảm tỷ lệ thất nghiệp thành thị, tăng tỉ lệ sử dụng thời gian lao động nông thôn, góp phần tăng trưởng và giải quyết việc cho người lao động.

Đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin để tăng cường kết nối giữa các Trung tâm dịch vụ việc làm, giữa Trung tâm dịch vụ việc làm với người lao động, người sử dụng lao động; giữa Trung tâm dịch vụ việc làm với các cơ quan nhà nước có liên quan.

Đồng thời, xác định rõ các nhiệm vụ trọng tâm, giải pháp chủ yếu để các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập từ Trung ương đến địa phương xây dựng kế hoạch tổ chức triển khai, thực hiện và kiểm tra, giám sát, đánh giá việc thực hiện Nghị quyết, bảo đảm đạt được mục tiêu và hiệu quả, kết quả của công tác tinh giản biên chế và cơ cấu lại đội ngũ viên chức.

Để làm tốt nhiệm vụ này cần tập trung tăng cường công tác tuyên truyền, giáo dục; rà soát, sắp xếp, kiến toàn tổ chức bộ máy, tinh giản biên chế; xây dựng cơ cấu đội ngũ viên chức; nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác quản lý biên chế viên chức.

### ***3.1.2. Phương hướng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm***

Trong bối cảnh thế giới với sự phát triển mạnh mẽ của trình độ khoa học công nghệ và đất nước đang hội nhập sâu rộng với thế giới trên nhiều lĩnh vực, yêu cầu đội ngũ viên chức Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm cần đảm bảo những yêu cầu sau:

*Thứ nhất*, phải có năng lực cao, có trình độ chuyên môn giỏi mới có thể hoàn thành công việc được giao. Trình độ của cán bộ được đánh giá là tốt khi đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ trong thời kỳ đó. Cụ thể trong thời kỳ hiện



nay khi khoa học công nghệ phát triển, cán bộ phải có trình độ tiếp cận và sử dụng công nghệ hiện đại, làm chủ khoa học công nghệ trong lĩnh vực chuyên môn của mình. Qua đó có được kỹ năng tiếp cận và sử dụng những công nghệ mới phục vụ cho quá trình công tác.

*Thứ hai*, phải được trang bị văn hóa chính trị, văn hóa công sở cao, làm việc khoa học, hiệu quả, vì dân. Người cán bộ, viên chức phải có nhận thức: hành động của mình là phục vụ nhân dân. Công cuộc cải cách hành chính đã được đẩy mạnh từ nhiều năm nay cũng là nhằm vào mục tiêu này. Lối làm việc tùy tiện, nặng về hành chính, quan liêu, thói cửa quyền, hách dịch của một bộ phận cán bộ tồn tại khá lâu đã làm ảnh hưởng đến uy tín của Đảng, Chính quyền, làm giảm hiệu quả công việc trong các cơ quan nhà nước. Chính vì vậy, xây dựng văn hóa làm việc chuyên nghiệp, có tính kế hoạch, kỷ luật cao, dám nghĩ, dám làm và dám chịu trách nhiệm là cần thiết.

*Thứ ba*, phải có bản lĩnh và bản lĩnh chính trị vững vàng. Trong tình hình cách mạng phức tạp hiện nay, đây được xem là một trong những yêu cầu hàng đầu. Bản lĩnh mà trước hết là bản lĩnh chính trị của người cán bộ chính là yếu tố quan trọng, có bản lĩnh người cán bộ sẽ không bị tác động, ảnh hưởng của những yếu tố tiêu cực. Đó là những cám dỗ từ mặt trái cơ chế thị trường, từ chiến lược “diễn biến hòa bình” của các thế lực thù địch.

Ngoài ra cần:

- Xác định nhiệm vụ và tiêu chuẩn thực hiện công việc cho viên chức, người lao động:

- Xác định mục tiêu hoạt động của tổ chức và làm cho người lao động hiểu rõ mục tiêu đó.

- Xác định nhiệm vụ cụ thể và các tiêu chuẩn thực hiện công việc cho người lao động. Ở đây, các bản mô tả công việc và tiêu chuẩn thực hiện công việc đóng vai trò quan trọng.

- Đánh giá thường xuyên và công bằng mức độ hoàn thành nhiệm vụ của người lao động, từ đó giúp họ làm việc tốt hơn.

- Tạo điều kiện thuận lợi để người lao động hoàn thành nhiệm vụ

- Sử dụng hợp lý các hình thức khuyến khích tài chính như: ngoài tiền lương được nhận, xây dựng thêm các hoạt động để tăng thêm thu nhập cho người lao động

- Sử dụng hợp lý các hình thức khuyến khích phi tài chính để thỏa mãn các nhu cầu tinh thần của người lao động như: khen ngợi, tổ chức thi đua, xây dựng bầu không khí tâm lý - xã hội tốt trong các tập thể lao động, tạo cơ hội học tập, phát triển, tạo cơ hội nâng cao trách nhiệm trong công việc, cơ hội thăng tiến...

- Điều quan trọng hơn cả, là để mọi hoạt động của Trung tâm đạt hiệu quả cao không chỉ là hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực mà còn nằm ở nhân tố cốt lõi ở đây đó là vấn đề khả năng tài chính của Trung tâm. Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ Việc làm là đơn vị sự nghiệp công lập, vì vậy Trung tâm nên xây dựng cơ chế tự chủ tài chính để người lao động có thêm thu nhập tăng thêm.

### **3.2. Một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm**

Qua phân tích tình hình thực trạng đội ngũ viên chức, người lao động tại TTQGVĐVVL, với những nguyên nhân tồn tại, yếu kém cho nên cần thiết phải có các giải pháp phù hợp để nâng cao chất lượng đội ngũ viên chức, người lao động chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng với tình hình, nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội của Trung tâm nói riêng và Cục Việc làm nói chung, để thực hiện mục tiêu đề ra nêu trên, trong thời gian tới cần thực hiện tốt một số các giải pháp chủ yếu sau đây:

### ***3.2.1. Nâng cao chất lượng công tác quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng viên chức***

Đội ngũ viên chức là yếu tố quan trọng nhất trong việc xây dựng và củng cố Trung tâm vững mạnh. Muốn xây dựng và củng cố vững mạnh thì phải nâng cao chất lượng đội ngũ viên chức, xây dựng một đội ngũ viên chức có đủ năng lực và phẩm chất để thực hiện sự nghiệp đổi mới mà Đảng ta đã khởi xướng.

Đội ngũ viên chức, người lao động của TTQGVĐVVL tuy đã được củng cố, chọn lọc song hiện nay so với yêu cầu nhiệm vụ mới của cả nước, của địa phương thì chất lượng vẫn chưa đồng đều. Nên việc đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao chất lượng của đội ngũ viên chức trong TTQGDVVL hiện nay là rất cấp bách. Uy tín của Đảng, Nhà nước được xây dựng và củng cố hay không tùy thuộc một phần lớn vào phẩm chất, năng lực, trình độ của đội ngũ công chức, viên chức nói chung và viên chức tại đơn vị sự nghiệp nói riêng. Chính vì vậy, đối với những viên chức sa sút về phẩm chất đạo đức, yếu kém về năng lực trình độ mà không thể khắc phục sửa chữa được thì không bố trí đi học, đi đào tạo bồi dưỡng, nâng cao trình độ. Trước mắt phải sử dụng thật tốt số viên chức hiện có. Vì đội ngũ viên chức có phẩm chất, năng lực cao không phải là sản phẩm tự nhiên mà là sản phẩm của quá trình đào tạo, bồi dưỡng, rèn luyện cán bộ của Đảng, Nhà nước và của cả cá nhân người viên chức đó. Người viên chức đó phải có quá trình tự tu dưỡng, phấn đấu, rèn luyện.

Công tác đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ viên chức phải gắn chặt với quy hoạch cán bộ. Đồng thời phải xây dựng tiêu chuẩn cán bộ phù hợp đối với từng chức danh, trên cơ sở đó người viên chức có hướng phấn đấu.

Để nâng cao chất lượng, hiệu quả của công tác quy hoạch cán bộ, viên chức cần thực hiện tốt các giải pháp sau:

Thứ nhất, cần quán triệt nâng cao nhận thức của các cấp ủy Đảng, cán bộ, đảng viên và nhân dân về vai trò quan trọng của công tác quy hoạch cán bộ.

Thứ hai, phải đảm bảo tính khoa học, khả thi trong công tác quy hoạch.

Thứ ba, phải phát huy dân chủ trong toàn bộ quy trình quy hoạch.

Thứ tư, thực hiện đồng bộ các khâu khác trong công tác cán bộ.

Thứ năm, thường xuyên kiểm tra, đôn đốc nhằm thực hiện tốt quy hoạch cán bộ, viên chức, đưa công tác này đi vào nề nếp.

Thứ sáu, triển khai ngay quy hoạch cán bộ, viên chức lãnh đạo cấp chiến lược, đồng thời thực hiện kế hoạch luân chuyển, đào tạo, bồi dưỡng, rèn luyện, thử thách và trưởng thành qua thực tiễn.

Quy hoạch cán bộ được thông báo công khai trong cấp ủy, tập thể lãnh đạo đơn vị và cá nhân cán bộ diện quy hoạch biết. Việc lựa chọn cán bộ, viên chức đưa vào diện quy hoạch là khâu rất quan trọng trong quy hoạch cán bộ. Căn cứ vào yêu cầu, nhiệm vụ của từng vị trí, chức danh lựa chọn cho phù hợp, từng bước chuẩn hóa.

Bên cạnh đó cũng cần đổi mới nội dung và phương pháp để nâng cao chất lượng nguồn quy hoạch cán bộ. Phải chú trọng tạo nguồn cán bộ cho quy hoạch, bao gồm cả việc thu hút nhân tài, việc tiếp nhận, tuyển dụng và đào tạo bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, khắc phục tư duy nhiệm kỳ trong quy hoạch cán bộ, hiện tượng cục bộ, khép kín trong đơn vị, trong quy hoạch cán bộ phải đứng trên đại cục, tổng thể, phải đáp ứng yêu cầu phát triển của Trung tâm nói riêng và của toàn Cục nói chung. Cấp dưới phải có độ tuổi trẻ hơn cấp trên, nguồn quy hoạch mới phải có độ tuổi trẻ hơn cán bộ đương chức, bảo đảm cơ cấu hợp lý. Quy hoạch cán bộ, phải được tiến hành, rà soát hàng năm sau Đại hội nhiệm kỳ.

Đào tạo, bồi dưỡng là một trong những giải pháp có ý nghĩa quyết định trong việc nâng cao chất lượng công tác của viên chức nhà nước. Để nâng cao chất lượng công tác quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng, TTQGVDVVL đã ưu tiên tập trung đầu tư xây dựng cơ sở vật chất phục vụ công tác đào tạo, bồi dưỡng. Nội dung chương trình đào tạo, bồi dưỡng đã được đổi mới cải tiến cho phù hợp với nhu cầu thực tiễn. Hàng năm cấp ủy đảng và chính quyền các cấp đưa công tác quy hoạch thành nhiệm vụ thường xuyên, có tổng kết, đánh giá kết quả, tìm nguyên nhân và đưa ra giải pháp thích hợp. Việc lựa chọn viên chức đưa vào quy hoạch phải thận trọng, kỹ lưỡng, dân chủ, công khai, minh bạch trên cơ sở giới thiệu của cán bộ, viên chức trong cơ quan, đơn vị.

Trước mắt, để đổi mới công tác đào tạo, bồi dưỡng viên chức chúng ta phải thực hiện đồng bộ các giải pháp sau để tạo sự chuyển biến mạnh mẽ về đào tạo, bồi dưỡng viên chức:

- Xác định chu kỳ sát hạch viên chức để đánh giá năng lực viên chức (chu kỳ có thể từ 3 đến 5 năm).
- Xác định số lượng viên chức theo ngạch trong từng cơ quan, đơn vị
- Quy định các loại văn bằng, chứng chỉ cho từng chức danh
- Xây dựng các quy định nhằm định hướng đào tạo để nâng cao trình độ, năng lực chuyên môn và đặc biệt là các kỹ năng thực thi công vụ, tránh tình trạng bằng cấp chỉ để hợp thức hoá tiêu chuẩn chức danh và ngạch bậc.

Cơ cấu lại đội ngũ viên chức theo yêu cầu tăng cường chất lượng, tinh giản biên chế hành chính, đáp ứng yêu cầu chiến lược phát triển kinh tế - xã hội giai đoạn 2025-2030, bảo đảm cơ cấu hợp lý giữa các chức danh viên chức; giữa các độ tuổi, địa bàn, giới tính, dân tộc, lĩnh vực công tác; khắc phục tình trạng vừa thừa, vừa thiếu viên chức.

Trong đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ viên chức cũng phải tính đến một yếu tố, đó là: Khi xây dựng chương trình đào tạo, bồi dưỡng cho viên chức cần

quan tâm đến các đặc điểm, thế mạnh riêng của từng phòng, ban. Trên cơ sở tiêu chuẩn cụ thể, các phòng ban xây dựng quy hoạch cán bộ để đưa đi đào tạo chứ không chỉ hạn chế công tác đào tạo, bồi dưỡng theo chỉ tiêu từ trên xuống như hiện nay.

Việt Nam đang đứng trước nhu cầu bức xúc của quá trình chuyển đổi sang nền kinh tế thị trường, hội nhập khu vực và toàn cầu hóa là xu thế tất yếu. Để chủ động hòa nhập vào xu thế ấy một cách có hiệu quả nhất, nhanh nhất, sớm thoát ra khỏi thực trạng chậm phát triển, tụt hậu, cần phải có một đội ngũ viên chức có trình độ chuyên môn, năng động, sáng tạo để tác động trực tiếp quá trình chuyển đổi này, nhằm khai thác triệt để các yếu tố tiềm năng tàng ẩn ở cơ sở. Do đó, phải tạo môi trường thuận lợi để đội ngũ viên chức nâng cao trình độ. Cần có sự hỗ trợ về mặt vật chất và sự yên tâm về mặt tinh thần. Trên cơ sở đổi mới và phát triển kinh tế - xã hội, phải từng bước nâng cao mặt bằng dân trí. Thực tiễn cho thấy, mọi chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước có được thực hiện nghiêm chỉnh, đạt hiệu quả cao hay không phụ thuộc không chỉ vào chất lượng cao hay thấp của đội ngũ viên chức mà còn phụ thuộc rất nhiều vào trình độ dân trí.

### ***3.2.2. Đổi mới công tác tuyển dụng viên chức***

Công tác tuyển dụng có ý nghĩa, vai trò quan trọng nhằm hình thành đội ngũ viên chức có đủ phẩm chất, năng lực, xứng đáng là công bộc của nhân dân, đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính, xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa. Trên thực tế công tác tuyển dụng là một lĩnh vực khá phức tạp, nhạy cảm, liên quan đến lợi ích của nhiều người. Vì vậy không tránh khỏi những tồn tại, nhược điểm. Việc tuyển dụng viên chức ở Trung tâm QGVĐVVL trong những năm qua, bên cạnh kết quả đã tuyển chọn được một số lượng viên chức đảm bảo các điều kiện, tiêu chuẩn phù hợp với cơ cấu, vị trí việc làm, chức danh của đơn vị, đơn vị còn tồn tại không ít nhược

điểm là việc xây dựng kế hoạch tuyển dụng chưa phù hợp với yêu cầu nhiệm vụ, chỉ tiêu biên chế, chưa bảo đảm nguyên tắc bình đẳng, khách quan v.v...(đây cũng là thực trạng chung ở nhiều đơn vị sự nghiệp trong cả nước hiện nay). Những tồn tại nhược điểm trên có nguyên nhân chủ yếu do pháp luật về tuyển dụng viên chức chưa hoàn thiện, nhận thức của viên chức và nhân dân về ý nghĩa và các nguyên tắc của tuyển dụng còn hạn chế, các biểu hiện tiêu cực trong tuyển dụng còn chưa được khắc phục, vai trò quản lý nhà nước đối với công tác tuyển dụng viên chức ở đơn vị còn chưa đáp ứng được yêu cầu v.v...

Hiện nay, số lượng viên chức chuyên môn ở Trung tâm cơ bản đảm bảo về số lượng theo quy định. Tuy nhiên, trong những năm tới sẽ cần bổ sung thêm do có một bộ phận viên chức chuẩn bị đến tuổi nghỉ hưu và một số viên chức chuyển đơn vị công tác. Vì vậy, cần tiến hành xây dựng đề án tuyển dụng viên chức để bổ sung vào các chức danh còn thiếu. Đây là một khâu quan trọng trong quá trình quản lý nhân sự, việc lựa chọn nhân sự đúng hay sai có tác động lớn đến các khâu quản trị nhân lực và liên quan trực tiếp tới hiệu quả công việc. Do vậy, để lựa chọn tuyển dụng được người thích hợp với công việc, phát huy được năng lực của họ phải làm tốt các công việc sau:

- Xây dựng tiêu chuẩn tuyển dụng phải phù hợp với tình hình thực tế của đơn vị và phải căn cứ vào nhu cầu, vị trí, cơ cấu và tiêu chuẩn. Không nên cứng nhắc theo tiêu chuẩn đã quy định cụ thể của từng chức danh (tùy việc mà chọn người và tùy người mà xếp việc) mà mở rộng thêm điều kiện.

- Thay đổi hình thức tuyển dụng từ xét tuyển sang hình thức thi tuyển viên chức để đảm tính khách quan, công bằng, nâng cao chất lượng tuyển dụng viên chức, lựa chọn được những người có trình độ, năng lực nhất tham gia hoạt động phục vụ quản lý nhà nước ở cấp Trung Ương. Để bảo đảm tính cạnh tranh trong tuyển dụng, không qui định việc sơ tuyển ở các đơn vị trước

khi tổ chức thi tuyển chính thức. Đối với những người đạt loại giỏi và xuất sắc ở các chuyên ngành phù hợp, cần có qui định tuyển thẳng, không qua thi tuyển hoặc xét tuyển. Qui định tiêu chí nhân tài và cơ chế phát hiện, giới thiệu và tuyển dụng nhân tài.

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền pháp luật về tuyển dụng viên chức.

- Thông báo công khai, mở rộng về đối tượng, điều kiện, tiêu chuẩn, kế hoạch tuyển dụng viên chức trên tất cả các phương tiện thông tin đại chúng như: Đài truyền thanh, trang thông tin điện tử, niêm yết công khai tại trụ sở làm việc, thông báo tại các cuộc họp, hội nghị của đơn vị...

- Cần tiến hành các cuộc thanh tra, kiểm tra theo chương trình, kế hoạch để kịp thời phát hiện và xử lý nghiêm minh các trường hợp vi phạm, đảm bảo thực hiện đúng các quy định của pháp luật về tuyển dụng viên chức.

### **3.2.3. Hoàn thiện công tác đánh giá viên chức**

#### **3.2.3.1. Đẩy mạnh việc phân loại và đánh giá viên chức**

Phân loại và đánh giá viên chức là khâu quan trọng đầu tiên của công tác tổ chức, đồng thời đó cũng là việc làm thường xuyên khi thực hiện các khâu khác nhau như quy hoạch, bố trí, bổ nhiệm, tuyển dụng, đào tạo, khen thưởng và kỷ luật viên chức...Ở khâu quy hoạch viên chức việc đánh giá viên chức dựa trên sự phân loại đội ngũ viên chức đương chức một cách rõ ràng, nhằm nắm chắc thực lực và làm cơ sở cho việc sắp xếp, bố trí hay đào tạo lại, bổ sung viên chức. Do đó, muốn quy hoạch tốt phải đánh giá đúng viên chức.

- Phân loại viên chức khi phân loại viên chức đương chức trong Trung tâm, có thể phân thành các loại như sau:

- + Loại làm tốt, xuất sắc công vụ hiện tại, có thể thực hiện nhiệm vụ cao hơn. Đối với loại này, khi xây dựng quy hoạch cần đưa vào diện dự bị cho các chức danh trên chức danh đương nhiệm.



+ Loại hoàn thành nhiệm vụ, độ tuổi còn phù hợp, được giữ nguyên vị trí trong quy hoạch mới.

+ Loại phải thay thế, chuyển đổi công tác vì nhiều lý do, đến tuổi hưu khi hết kỳ kế hoạch, sức khỏe yếu hoặc phẩm chất, năng lực không đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.

+ Loại được chọn cử đào tạo, bồi dưỡng để có thể đảm nhiệm chức danh khác nhau, cao hơn (hiện tại năng lực chưa đáp ứng với chức danh đó); loại phải đào tạo lại hoặc bồi dưỡng nâng cao do phẩm chất và năng lực hiện tại chưa đáp ứng yêu cầu công tác.

### *3.2.3.2. Hoàn thiện công tác đánh giá việc thực hiện công việc của viên chức*

Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm vẫn còn những hạn chế trong việc đánh giá đội ngũ viên chức. Từ những hạn chế đó, công tác đánh giá viên chức trong thời gian tới đòi hỏi phải xây dựng "Hệ thống đánh giá thực hiện công việc". Đánh giá thực hiện công việc thường được hiểu là sự đánh giá có hệ thống và chính thức tình hình thực hiện công việc của người viên chức trong quan hệ so sánh với các tiêu chuẩn đã được xây dựng và thảo luận về sự đánh giá đó với viên chức.

Đánh giá thực hiện công việc là một quá trình phức tạp và chịu nhiều ảnh hưởng bởi tình cảm của con người vì nó dựa trên sự đánh giá chủ quan của người đánh giá kể cả khi tổ chức đã xây dựng và sử dụng một hệ thống các tiêu chuẩn khách quan trong thực hiện công việc. Bản hệ thống đánh giá thực hiện công việc sẽ phát huy tốt vai trò của nó nếu được trình bày dưới dạng các văn bản cụ thể với những thông tin mang tính định lượng, rõ ràng. Tuy nhiên không phải với bất kỳ một công việc nào trong bộ máy hành chính người ta đều có thể định lượng được các yêu cầu và chất lượng thực hiện công việc. Các công việc mang tính tác nghiệp có thể đưa ra được yêu cầu định lượng song các công việc quản lý, điều phối thì rất khó đưa ra được các yêu

câu định lượng. Để việc đánh giá thực hiện công việc được chính xác, các tiêu chuẩn được đưa ra dưới dạng các văn bản viết, mức độ định lượng của các tiêu chuẩn tùy thuộc vào nội dung, bản chất công việc của viên chức, yêu cầu chung đối với tất cả các tiêu chuẩn là đạt mức độ định lượng cao nhất nếu có thể. Để đánh giá thực hiện công việc, cần phải thiết lập một hệ thống đánh giá bao gồm các nội dung sau:

- Các tiêu chuẩn thực hiện công việc bao gồm tiêu chuẩn đánh giá: tương đối, tuyệt đối và tập trung đánh giá. Khi đánh giá phải đảm bảo hai yêu cầu: các tiêu chuẩn gắn với công việc của công chức và những tiêu chuẩn đó phải thuộc phạm vi điều chỉnh cá nhân.

+ Đánh giá tương đối là so sánh kết quả đạt được của người này với kết quả đạt được của người khác trong cùng bộ phận, dựa vào đó để biết ai là người thực hiện tốt nhất, ai là người thực hiện kém nhất.

+ Đánh giá tuyệt đối là so sánh kết quả đạt được của viên chức với mục tiêu đặt ra.

+ Tập trung đánh giá là tùy thuộc vào đặc điểm công việc và loại hình của tổ chức mà tiêu chuẩn đánh giá có thể tập trung vào một trong ba yếu tố.

Thứ nhất, tập trung vào đặc tính người viên chức như xem xét phẩm chất đạo đức người viên chức đó như thế nào, người viên chức đó có trung thành hay không.

Thứ hai, tập trung đánh giá vào hành vi của người viên chức như ý thức chấp hành kỷ luật, thực hiện các quy định của tổ chức.

Thứ ba, tập trung vào kết quả thực hiện công việc như số lượng, chất lượng công việc.

- Thông tin phản hồi về kết quả đánh giá thường được thực hiện thông qua một cuộc thảo luận chính thức giữa người lãnh đạo bộ phận và người viên chức vào cuối kỳ đánh giá. Cuộc thảo luận đó được gọi là phỏng vấn đánh

giá. Đó là khâu xem xét lại toàn bộ tình hình thực hiện công việc của người viên chức, qua đó cung cấp cho họ các thông tin về tình hình thực hiện công việc đã qua và các tiềm năng trong tương lai của họ. Phỏng vấn đánh giá có ý nghĩa quan trọng trong việc cung cấp thông tin phản hồi cho người viên chức khi thực hiện các quyết định đối với họ về thù lao, về vị trí làm việc, về kỷ luật hay về các nhu cầu đào tạo và phát triển.

Đánh giá kết quả thực thi công vụ của viên chức là một nội dung quan trọng trong quản lý nhân sự hành chính, có ý nghĩa lớn sử dụng và phát triển đội ngũ viên chức. Đánh giá viên chức là biện pháp quản lý thông qua đánh giá, xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ, hiệu quả hoạt động, tố chất công hiến của viên chức đối với nền công vụ. Đây là khâu quan trọng nhất giữ vai trò chi phối tất cả các khâu trong công tác cán bộ, đây chính là cơ sở để thực hiện chính sách đãi ngộ, bố trí, đề bạt, đào tạo, bồi dưỡng, kỷ luật khen thưởng viên chức. Việc đánh giá đúng viên chức sẽ giúp viên chức đó phát huy được ưu điểm, khắc phục khuyết điểm, rèn luyện phẩm chất chính trị, đạo đức cách mạng và năng lực công tác để tiến bộ không ngừng, đánh giá đúng viên chức thì việc bố trí, đề bạt, sử dụng viên chức đúng với năng lực, sở trường, là căn cứ để cấp có thẩm quyền chủ động trong việc đào tạo, bồi dưỡng, rèn luyện viên chức, giúp viên chức nhận thấy khuyết điểm mà sửa chữa và phát huy ưu điểm của mình còn việc đánh giá không đúng sẽ dẫn đến lựa chọn nhầm những viên chức không đủ phẩm chất, năng lực, dẫn đến hệ lụy là dùng không đúng người, đúng việc, thui chột tài năng, dùng người năng lực kém, bỏ sót người tài, mất dần động lực phát triển của viên chức gây ảnh hưởng không tốt trong nội bộ cơ quan, đơn vị, làm giảm lòng tin đối với toàn đội ngũ viên chức.

Để quản lý nguồn nhân lực một cách khoa học trong TTQGVDVVL, tạo cơ sở tin cậy cho việc sử dụng và phát triển đội ngũ viên chức cần thực hiện các giải pháp sau:

- Đánh giá viên chức phải gắn vào tiêu chuẩn chức danh, chức trách của từng viên chức, gắn vào công việc cụ thể, hoàn cảnh cụ thể và gắn với cơ chế chính sách, phân tích cụ thể điều kiện hoàn cảnh mà viên chức đang làm việc. Xây dựng các tiêu chí đánh giá, thang đánh giá cho từng chức danh, từng cương vị càng cụ thể càng dễ đánh giá. Phải căn cứ vào kết quả công việc và khả năng phát triển của viên chức.

- Đánh giá viên chức thông qua việc thực hiện chức năng nhiệm vụ được giao: Đánh giá việc thực thi nhiệm vụ là khâu quan trọng trong quản lý, thông qua đó đánh giá đúng lực chuyên môn nghiệp vụ, tính chủ động sáng tạo, tổ chức thực hiện của viên chức, công tác đánh giá viên chức phải trên quan điểm phát triển, không cứng nhắc, hẹp hòi, định kiến.

- Khi đánh giá viên chức, người lãnh đạo phải thực sự khách quan, công tâm, phải vì việc chọn người chứ không phải người chọn việc như thực tế ở một số đơn vị đã và đang thực hiện.

- Phải đổi mới phương pháp đánh giá: Cần đánh giá công khai, kết hợp với thăm dò phiếu kín, tìm hiểu dư luận của cả đội ngũ viên chức và sự tín nhiệm của nhân dân đối với viên chức qua tinh thần, thái độ phục vụ nhân dân và đạo đức công vụ. Xây dựng hệ thống vị trí việc làm trong cơ quan nhà nước, đồng thời xây dựng, bổ sung và hoàn thiện hệ thống chức danh, tiêu chuẩn theo ngạch viên chức phù hợp với thực tiễn và yêu cầu chuyên môn của từng đối tượng viên chức; xây dựng tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp viên chức. Bổ sung, hoàn thiện hệ thống tiêu chuẩn theo từng chức danh viên chức. Xây dựng chức trách, nhiệm vụ cho từng loại viên chức, từng đối tượng viên chức.

Hoàn thiện pháp luật về đánh giá viên chức, xây dựng ban hành quy chế đánh giá viên chức theo hướng lấy kết quả thực hiện chức trách, nhiệm vụ được giao, khối lượng, chất lượng, tiến độ và hiệu quả công việc, ý thức trách nhiệm đối với công việc làm căn cứ đánh giá, xếp loại viên chức.

#### ***3.2.4. Hoàn thiện công tác khen thưởng, kỷ luật viên chức***

Khen thưởng, kỷ luật là nhằm tạo động lực để cán bộ, viên chức phấn đấu hoàn thành nhiệm vụ. Để động viên viên chức phấn đấu hoàn thành tốt nhiệm vụ cần phải có các hình thức khen thưởng kịp thời, xứng đáng với thành tích họ đã đạt được. Vì vậy cần quy định cụ thể các hình thức khen thưởng tương ứng với thành tích đạt được đối với những công chức có công trạng và thành tích xuất sắc trong thực thi công vụ như Huân chương, Huy chương, Danh hiệu vinh dự nhà nước, Kỷ niệm chương, Huy hiệu, bằng khen, Giấy khen, kèm theo đó là những phần thưởng vật chất nhất định xứng đáng với công sức họ đã lao động, cống hiến. Đồng thời, viên chức được khen thưởng do có thành tích và công trạng cần được xét nâng bậc lương trước thời hạn; được ưu tiên khi xem xét cử giữ các vị trí khác cao hơn nếu cơ quan, tổ chức, đơn vị có nhu cầu.

Việc khen thưởng kịp thời, xứng đáng không những có tác dụng biểu dương người đã có thành tích, khuyến khích họ tiếp tục phấn đấu mà còn trở thành động lực thúc đẩy những người khác noi gương, phấn đấu theo. Cần đưa công tác thi đua khen thưởng vào nền nếp, thực chất, thực sự là một nguồn lực tinh thần mạnh mẽ trong chính sách đãi ngộ cán bộ, viên chức.. chú trọng các hình thức khen thưởng, khen thưởng kịp thời thoả đáng những viên chức có thành tích, cống hiến xuất sắc để động viên, khích lệ sự cống hiến của họ nhằm thúc đẩy viên chức nâng cao hiệu quả công tác. Tuy nhiên bên cạnh đó khắc phục “bệnh thành tích”, hình thức, lãng phí. Bên cạnh các hình thức khen thưởng, cũng cần phải quy định rõ những chế tài nghiêm khắc đối với

viên chức vi phạm pháp luật có như vậy, biện pháp kỷ luật mới đạt được mục đích là khuyến khích viên chức tuân thủ pháp luật, ngăn ngừa việc xảy ra vi phạm kỷ luật, một việc mà cả người viên chức, Nhà nước và nhân dân đều không mong muốn, vì nếu xảy ra thì vừa phải xử lý viên chức, vừa làm ảnh hưởng đến uy tín của cơ quan nhà nước. Khi xử lý kỷ luật viên chức cần phải chính xác, rõ ràng, minh bạch, kết quả của một quyết định kỷ luật phải thỏa mãn người vi phạm và phù hợp với quy định của pháp luật.

### ***3.2.5. Tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra, giám sát việc thực hiện công vụ của viên chức***

Thực tiễn những năm qua cho thấy, những sai phạm của đội ngũ viên chức nếu không được kiểm tra, uốn nắn kịp thời sẽ tạo cơ hội cho những sai lầm lớn hơn dẫn đến mất lòng tin trong nhân dân, uy tín của Đảng, của Nhà nước đối với nhân dân bị giảm sút, nhiều trường hợp phải kỷ luật buộc thôi việc, khai trừ khỏi Đảng. Vì vậy, công tác quản lý, kiểm tra, giám sát hoạt động của viên chức cấp xã phải được tiến hành thường xuyên, không chờ khi cán bộ vi phạm nghiêm trọng mới kiểm tra xử lý kỷ luật. Thực hiện chế độ nhân dân tham gia xây dựng và giám sát, kiểm tra hoạt động của cán bộ chính quyền cấp xã theo tinh thần của quy chế thực hiện dân chủ ở cơ sở. Chủ tịch Hồ Chí Minh đã nhấn mạnh: “Khi đã có chính sách đúng, thì sự thành công hoặc thất bại của chính sách đó là do nơi cách tổ chức công việc, nơi lựa chọn cán bộ và do nơi kiểm tra. Nếu ba điểm ấy sơ sài, thì chính sách đúng mấy cũng vô ích”

Để bảo đảm sự vận hành đó, cần thiết phải xây dựng những quy định về thanh tra, kiểm tra, giám sát, quản lý đối với viên chức; coi đó như điều kiện bảo đảm việc thực thi nhiệm vụ, công vụ một cách tích cực, đúng đắn của viên chức, để họ thực sự vừa hồng, vừa chuyên. Thanh tra, kiểm tra, giám sát là biện pháp bảo đảm việc chấp hành nghiêm kỷ cương, kỷ luật trong thực thi

nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, viên chức. Quản lý thống nhất là bảo đảm cho hoạt động của viên chức được nhất quán, nhịp nhàng, có trật tự và hướng tới tính hiệu lực, hiệu quả. Tuy nhiên công tác thanh tra, giám sát viên chức, công vụ vẫn chưa thực sự được quan tâm đúng mức, còn có biểu hiện nhiều hạn chế, nể nang, hình thức; kết quả thực hiện công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát công vụ chưa thực sự có hiệu quả, do vậy cần có những giải pháp cơ bản sau:

*Thứ nhất*, cần có quy định cụ thể hơn về thanh tra, kiểm tra, giám sát đối với viên chức. Đó là điều kiện bảo đảm cho viên chức thực hiện nhiệm vụ, công vụ một cách nghiêm chỉnh, đúng pháp luật, có hiệu quả cao. Thông qua các hoạt động thanh tra, kiểm tra, giám sát giúp cho cấp trên biết được viên chức thuộc quyền thực hiện công việc được giao đến đâu, có đúng không, có gì sai sót không? Nếu có sai phạm thì có chỉ đạo, uốn nắn kịp thời. Đồng thời, thông qua đó còn có cơ sở thực chất để xem xét, đánh giá được đường lối, chủ trương của mình có thực hiện được hay không. Cũng qua thanh tra, kiểm tra, giám sát giúp cho viên chức thấy được ưu điểm, nhược điểm của mình để có hướng điều chỉnh cho đúng, không bị trượt vào những sai lầm.

*Thứ hai*, muốn thực hiện thanh tra, kiểm tra, giám sát được, phải có công cụ. Trong điều kiện xây dựng nhà nước pháp quyền hiện nay, công cụ số một, quan trọng nhất là pháp luật. Phải có những quy định rõ về thẩm quyền và cơ chế bảo đảm thực thi thẩm quyền thanh tra, kiểm tra, giám sát từ phía Nhà nước, hệ thống chính trị và nhân dân đối với cán bộ, viên chức, nhất là việc thực thi quyền khiếu nại, tố cáo một cách dễ dàng, thuận lợi; đồng thời phải có quy định rõ việc cán bộ, viên chức phải chịu trách nhiệm về những sai phạm trong quá trình thực thi nhiệm vụ, công vụ của mình gây ra bằng cách quy định chế độ kỷ luật đối với cán bộ, viên chức.

*Thứ ba*, để bảo đảm hoạt động của cán bộ, viên chức được đúng đắn, thực sự hướng tới phục vụ nhân dân, rất cần thiết phải có những quy định cụ thể về thanh tra, kiểm tra, giám sát những hoạt động của cán bộ, viên chức, còn cần phải có các quy định về kiểm tra, sát hạch thường xuyên và định kỳ đối với viên chức; kết quả đó phải được công bố công khai, là cơ sở để xét nâng bậc lương, đề bạt, đề bạt, bổ nhiệm và xét hưởng các chế độ đãi ngộ khác. Hoạt động thực thi công vụ của đội ngũ viên chức có liên quan chặt chẽ tới các vấn đề phát triển kinh tế, xã hội đến quyền và lợi ích của tổ chức, của công dân, do đó trong thực tế rất dễ xảy ra tình trạng lạm quyền, hách dịch, bao che, gây mất lòng tin của công dân đối với chính quyền... Vì vậy, việc tăng cường kiểm tra, giám sát, thanh tra đối với hoạt động công vụ của viên chức là vô cùng quan trọng. Bên cạnh đó cần xử lý nghiêm những trường hợp vi phạm, để lấy đó làm gương răn đe; đồng thời cũng phải đảm bảo việc xử lý nhanh nhất; nếu có vi phạm nghiêm trọng thì viên chức đó có thể bị đình chỉ công việc ngay. Điều này sẽ tạo thêm hiệu lực cho việc chấp hành kỷ luật hành chính; ngăn ngừa việc tiêu cực ngay trong bản thân những người thực hiện việc thanh tra công vụ bằng cách lựa chọn những viên chức trong sạch, hiểu biết pháp luật, ý thức kỷ luật cao để làm công tác thanh tra công vụ. Trong quá trình hoạt động, các đoàn thanh tra phải có sự kiểm tra chéo lẫn nhau. Bên cạnh đó còn có sự kiểm tra và giám sát của dân và của chính đối tượng thanh tra trong hoạt động thanh tra công vụ. Tăng cường kiểm tra, giám sát về công tác tuyển dụng, quy hoạch, luân chuyển, đào tạo, bồi dưỡng, đề bạt, bố trí, sử dụng và thực hiện nhiệm vụ thực thi công vụ của viên chức.

### ***3.2.6. Xây dựng và thực hiện đúng đắn chế độ chính sách đối với viên chức***

Hệ thống chính sách là công cụ điều tiết cực kỳ quan trọng trong lãnh đạo, quản lý xã hội. Hệ thống chính sách có thể thúc đẩy, tạo động lực cho sự phát triển, có thể là kìm hãm, triệt tiêu các động lực, cản trở sự phát triển của



một hoạt động nào đó. Trong công tác xây dựng đội ngũ viên chức tại TTQGVĐVVL, hệ thống chính sách đúng, hợp lý sẽ khuyến khích được tính tích cực, sự hăng hái, cố gắng yên tâm với công việc nâng cao tính trách nhiệm của viên chức, phát huy được sáng tạo, thu hút được nhân tài, làm cho nội bộ đoàn kết nhất trí, mọi người đồng tâm hiệp lực, v.v... Ngược lại, chính sách viên chức sai, bất hợp lý sẽ tạo ra tâm trạng chán nản, kìm hãm sự sáng tạo, triệt tiêu tính tích cực, nội bộ mất đoàn kết, nảy sinh nhiều tiêu cực, có thể đẩy hàng loạt viên chức đến chỗ sai lầm, làm hao phí tài năng của đất nước, v.v... Do đó, muốn nâng cao chất lượng viên chức cần phải có giải pháp đổi mới, xây dựng và hoàn thiện hệ thống chính sách viên chức. Việc đổi mới và hoàn thiện hệ thống chính sách viên chức trong thời kỳ mới phải đảm bảo yêu cầu cơ bản sau đây:

- Phải quán triệt, thể hiện được những quan điểm, chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước ta.

- Đảm bảo quyền lợi gắn liền với trách nhiệm, quyền lợi càng lớn, trách nhiệm càng cao.

- Hệ thống chính sách phải đảm bảo công bằng.

- Hệ thống chính sách công chức phải đảm bảo tính kích thích, khuyến khích tài năng sáng tạo, có sức lôi cuốn, hấp dẫn để mọi người phấn đấu vươn lên.

- Hệ thống chính sách viên chức phải đảm bảo ý nghĩa việc nhiều mặt cả vật chất, tinh thần, chính trị, xã hội và nhân đạo,

- Hệ thống chính sách viên chức phải phù hợp với hoàn cảnh đất nước, không thoát ly, xa rời điều kiện kinh tế của đất nước nói chung và của TTQGVĐVVL nói riêng, để viên chức thực sự yên tâm làm việc, chuyên tâm vào công việc thì tiền lương phải là nguồn thu nhập chính, chủ yếu, đảm bảo cho viên chức đủ sống, có mức sống trên mức trung bình của xã hội. Việc cải

cách tiền lương còn phải nhằm kích thích sự phấn đấu vươn lên của viên chức, làm cho công chức luôn chăm lo tu dưỡng, rèn luyện, học tập nâng cao trình độ. Muốn vậy, cần điều chỉnh hệ số thang, bậc lương, nới rộng khoảng cách thang bậc lương, gắn thang, bậc lương với trình độ chuyên môn được đào tạo,...

### ***3.2.7. Tăng cường hơn nữa sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác cán bộ, nâng cao chất lượng viên chức***

Xác định vấn đề cán bộ là then chốt trong công tác xây dựng Đảng, là nhân tố quyết định đến thành công của sự nghiệp đổi mới, ảnh hưởng trực tiếp đến sự phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương. Trong giai đoạn hiện nay, tăng cường sự lãnh đạo của Đảng, các cấp ủy ở TTQGVDVVL nổi lên một số vấn đề cần quan tâm, chú ý sau:

- Cùng với việc chăm lo quán triệt các Nghị quyết của Đảng và đẩy mạnh việc thực hiện chính sách, pháp luật của Nhà nước, các cấp ủy Đảng Trung tâm QGVĐVVL phải chú trọng xây dựng các phương án, biện pháp phát triển kinh tế - xã hội nói chung, công tác tổ chức cán bộ nói riêng, để các cấp ủy cơ sở vận dụng vào việc xác định nhiệm vụ chính trị và kế hoạch công tác của mình.

- Cần tổng kết đánh giá về cán bộ và công tác cán bộ một cách thường xuyên. Thông qua đó phát hiện những nhân tố mới, những cách làm mới trong công tác cán bộ. Đánh giá thực chất cán bộ và công tác cán bộ, một mặt vừa tìm ra nguyên nhân, khâu quan trọng của vướng mắc, khó khăn trong công tác cán bộ của từng cấp để có giải pháp tháo gỡ, khắc phục khó khăn, phát huy những thành quả đạt được. Mặt khác, có thể kiểm tra phẩm chất, năng lực của viên chức để khẳng định cái đúng, nêu gương những viên chức tốt, uốn nắn những sơ hở trong công tác cán bộ, ngăn chặn những biểu hiện lệch lạc, thoái hóa, biến chất của viên chức.

- Kịp thời điều chuyển những viên chức không có năng lực với công việc được phân công; xử lý kịp thời những viên chức năng lực quá yếu hoặc có vi phạm; tăng cường những viên chức có uy tín từ các đơn vị tương đương. Nơi nào có mất đoàn kết nội bộ kéo dài thì phải tiến hành điều tra làm rõ nguyên nhân, trách nhiệm của mỗi cá nhân để sớm giải quyết dứt điểm.

- Cần phải tăng cường sự lãnh đạo tập thể về công tác cán bộ, vì quyết định vấn đề cán bộ có ý nghĩa quan trọng đến việc thực hiện nhiệm vụ chính trị và ảnh hưởng đến sinh mệnh chính trị của từng cá nhân. Nhưng cũng đồng thời phải đề cao tính chịu trách nhiệm của cá nhân lãnh đạo.

## KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

### **Kết luận**

Nhân lực hành chính công là một trong những yếu tố rất quan trọng và mang tính quyết định của nền hành chính nhà nước. Bởi nhân lực hành chính công, trước hết là đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức nói chung và viên chức nói riêng là sản phẩm, cũng đồng thời là chủ thể của nền hành chính nhà nước. Trong quá trình hoạt động công vụ mang tính quyền lực nhà nước, viên chức nhà nước tác động đến mọi mặt đời sống xã hội, đến quyền và lợi ích của công dân, tổ chức và cả cộng đồng xã hội. Mọi yếu tố của nền hành chính nhà nước, như: thể chế, cơ cấu tổ chức, tài chính công và tiến trình phục vụ quản lý nhà nước đều do đội ngũ viên chức nhà nước xây dựng và tổ chức thực hiện.

Chiến lược phát triển kinh tế - xã hội giai đoạn 2011 - 2020, Đảng ta đã xác định: “xây dựng đội ngũ viên chức có phẩm chất đạo đức tốt, có bản lĩnh chính trị vững vàng, có năng lực, có tính chuyên nghiệp cao, tận tụy phục vụ nhân dân. Quy định rõ và đề cao vai trò của người đứng đầu” và nhấn mạnh phát triển nhanh nguồn nhân lực, nhất là nguồn nhân lực chất lượng cao là một trong 3 đột phá chiến lược.

Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm là một đơn vị sự nghiệp trực thuộc Cục Việc làm – Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội có chức năng phục vụ quản lý nhà nước về lĩnh vực lao động – việc làm, để đảm bảo hoàn thành tốt nhiệm vụ trong thời gian tới, Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm cần có một đội ngũ cán bộ viên chức và người lao động phải đủ về số lượng, đảm bảo về chất lượng và động bộ về cơ cấu. Vì vậy, việc phát triển nguồn nhân lực của Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm đã và đang là

nhiệm vụ quan trọng, có tính cấp bách hơn bao giờ hết. Nhận thức được điều đó nên tác giả đã tập trung thời gian, công sức để nghiên cứu vấn đề này.

Trên cơ sở đó, tác giả đã đi sâu nghiên cứu, phân tích thực trạng nâng cao chất lượng đội ngũ viên chức và người lao động tại Trung tâm Quốc gia và Dịch vụ việc làm, từ đó chỉ ra các ưu điểm, hạn chế và nguyên nhân của những tồn tại, hạn chế đó.

Để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm trong thời gian tới cần phải xây dựng kế hoạch, quy hoạch, rà soát, sắp xếp lại nhân lực cho phù hợp với yêu cầu nhiệm vụ trong thời kỳ hội nhập, trên cơ sở đó đẩy mạnh đầu tư nâng cao nguồn nhân lực về chuyên môn nghiệp vụ và những cơ chế, chính sách phù hợp... Đó chính là những giải pháp mang tính đồng bộ, lâu dài nhằm đảm bảo về số lượng, nâng cao chất lượng, phù hợp về cơ cấu để nguồn nhân lực phát triển lâu dài và bền vững.

Luận văn đã đưa ra một số giải pháp cơ bản để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đối với Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm và một số khuyến nghị với các đơn vị trong ngành lao động và Cục, Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội nhằm khắc phục các bất cập trong việc nâng cao chất lượng NNL của đơn vị về số lượng, chất lượng và đảm bảo cơ cấu nhân sự trong thời gian tới.

Mặc dù học viên đã có nhiều cố gắng nhưng do trình độ và kinh nghiệm của học viên còn nhiều hạn chế, trong khi thời gian nghiên cứu ngắn nên luận văn không tránh khỏi những thiếu sót và có thể chưa giải quyết triệt để các nhiệm vụ đặt ra. Học viên rất mong được sự góp ý của các nhà khoa học, các thầy cô giáo và các độc giả. Xin chân thành cảm ơn!

**Khuyến nghị**

- Đối với các đơn vị trong ngành lao động: Lãnh đạo các đơn vị cần chủ động xây dựng quy hoạch đội ngũ, lập kế hoạch đưa đi đào tạo, bồi dưỡng để chuẩn hoá đội ngũ cán bộ. Tạo điều kiện để cán bộ không ngừng tự học tập, tự bồi dưỡng chuyên môn và nghiệp vụ chuyên môn đảm bảo đạt chất lượng chuẩn nghề nghiệp, nhằm góp phần nâng cao chất lượng cán bộ, đáp ứng yêu cầu đổi mới theo hướng phát triển bền vững.

- Đối với Cục Việc làm: Cần tăng cường đầu tư cơ sở vật chất, kinh phí, các chế độ thi đua, khen thưởng cho cán bộ để cán bộ yên tâm công tác lâu dài, có chính sách hỗ trợ đối với cán bộ học tập nâng chuẩn, thực hiện các chính sách thu hút đối với cán bộ giỏi là thạc sĩ trở lên về công tác.

- Đối với Chính phủ: Kịp thời triển khai các nội dung bồi dưỡng cán bộ, thường xuyên cung cấp thông tin cập nhật, tổ chức nhiều hơn nữa các chuyên đề bồi dưỡng bằng nhiều hình thức để cán bộ có điều kiện nâng cao trình độ, nhất là chuyên đề về đổi mới khoa học, kỹ thuật. Cần tăng cường công tác giáo dục chính trị tư tưởng trong đội ngũ NNL, nhất là vai trò nâng cao chất lượng đội ngũ NNL trong sự nghiệp công nghiệp hóa hiện đại hóa đất nước.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- 1 Lý Thị Kim Bình (2008), *Môi trường làm việc là điều kiện để cán bộ, công chức phát huy khả năng công tác*,  
[http://tcnn.vn/Plus.aspx/vi/News/125/0/9/0/4826/Moi\\_truong\\_lam\\_viec\\_la\\_dieu\\_kien\\_de\\_can\\_bo\\_cong\\_chuc\\_phat\\_huy\\_kha\\_nang\\_cong\\_tac](http://tcnn.vn/Plus.aspx/vi/News/125/0/9/0/4826/Moi_truong_lam_viec_la_dieu_kien_de_can_bo_cong_chuc_phat_huy_kha_nang_cong_tac), 26/9/2013.
- 2 Trần Xuân Cầu (2012), *Kinh tế nguồn nhân lực*, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.
- 3 Cục Việc làm, Bộ Lao động Thương binh và Xã hội (2014), *Đề án Vị trí việc làm*.
- 4 Cục Việc làm (2015), *Báo cáo Tổng kết công tác nhiệm kỳ 2011-2016, phương hướng, nhiệm vụ công tác nhiệm kỳ 2016-2021*.
- 5 Trần Kim Dung (2006), *Quản trị nguồn nhân lực*, Nhà xuất bản Thống kê, Hà Nội.
- 6 Phạm Thùy Dương (2014), “*Phát triển nguồn nhân lực tại Trường cao đẳng kinh tế - kỹ thuật thương mại*”, Luận văn thạc sỹ Quản trị kinh doanh, Học viện Khoa học xã hội.
- 7 Nguyễn Tiến Dĩnh - Nguyên Thứ trưởng Bộ Nội vụ (2014), Công tác quản lý nhân lực hành chính công ở Việt Nam hiện nay, trích nguồn <http://tochucnhanuoc.gov.vn>, 10/12/2014
- 8 Phạm Minh Hạc (2001), *Nghiên cứu con người và nguồn nhân lực đi vào Công nghiệp hóa, Hiện đại hóa*, Nhà xuất bản Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
- 9 Dương Anh Hoàng (2009), *Về khái niệm nguồn nhân lực và phát triển nguồn nhân lực*, Tuyển tập Tạp chí phát triển nhân lực, NXB TP HCM;

- 10 Trần Việt Hưng (2015), “*Phát triển nguồn nhân lực ngành Hải quan Việt Nam*”, Luận văn thạc sỹ Quản trị kinh doanh, Học viện Khoa học Xã hội.
- 11 Nguyễn Thị Hồng Hải (2014), Tạo động lực làm việc cho cán bộ, công chức nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của Tổ chức hành chính nhà nước, <http://sonoivu.sonla.gov.vn/2014/03/tao-dong-luc-lam-viec-cho-can-bo-cong-chuc-nham-nang-cao-hieu-qua-hoat-dong-cua-to-chuc-hanh-chinh-nha-nuoc.html>, 10/3/2014.
- 12 Nguyễn Xuân Phong (2015), Xây dựng đội ngũ công chức đáp ứng yêu cầu đòi hỏi nhiệm vụ cách mạng giai đoạn mới, [http://daihoi12.dangcongsan.vn/Modules/News/NewsDetail.aspx?co\\_id=28340689&cn\\_id=401525](http://daihoi12.dangcongsan.vn/Modules/News/NewsDetail.aspx?co_id=28340689&cn_id=401525), 08/10/2015
- 13 Nguyễn Ngọc Quân (2015), *Quản trị nhân lực*, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.
- 14 Quyết định 517/QĐ-LĐTBXH ngày 28/3/2013 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội qui định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục Việc làm.
- 15 Nguyễn Tiệp (2008), *Giáo trình nguồn nhân lực*, Nhà xuất bản Lao động – Xã hội, Hà Nội;
- 16 Thư viện Học liệu mở Việt Nam, <http://voer.edu.vn/m/nguyen-nhan-cai-cach-hanh-chinh-o-viet-nam/a6a4994>.
- 17 Hà Quang Trường (2015), Cải cách nền hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2015, <http://www.tapchicongsan.org.vn/Home/Nghiencuu-Traodoi/2015/33945/Cai-cach-nen-hanh-chinh-nha-nuoc-giai-doan-2011-2015.aspx>, 23/6/2015.
- 18 Dương Thị Vân, <http://nlv.gov.vn/ngiep-vu-thu-vien/phuong-phap-luan-phat-trien-nguon-nhan-luc-thu-vien.htm>



- 19 Văn phòng Chính phủ (2015), Kế hoạch tinh giản biên chế, cơ cấu lại đội ngũ cán bộ, <http://vpcp.chinhphu.vn/Home/Ke-hoach-tinh-gian-bien-che-co-cau-lai-doi-ngu-can-bo/201512/17712.vgp#sthash.z3iW6OfO.dpuf>, 12/12/2015
- 20 Tường Vi, Đào tạo, bồi dưỡng công chức của một số nước trên thế giới, [http://www.noivu.danang.gov.vn/tin-tuc/-/asset\\_publisher/RmKEiMEm3c8i/content/kinh-nghiem-%C4%91ao-tao-boi-duong-cong-chuc-cua-mot-so-nuoc-tren-the-gioi/pop\\_up;jsessionid=6902C96DA80A0B9DA57B850D56A65589?\\_101\\_INSTANCE\\_RmKEiMEm3c8i\\_viewMode=print](http://www.noivu.danang.gov.vn/tin-tuc/-/asset_publisher/RmKEiMEm3c8i/content/kinh-nghiem-%C4%91ao-tao-boi-duong-cong-chuc-cua-mot-so-nuoc-tren-the-gioi/pop_up;jsessionid=6902C96DA80A0B9DA57B850D56A65589?_101_INSTANCE_RmKEiMEm3c8i_viewMode=print)
- 21 Vụ Tổ chức – Cán bộ (2010), *Đề án Quy hoạch phát triển nguồn nhân lực của các đơn vị thuộc Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.*

## PHỤ LỤC

### Phụ lục 1. Mẫu Phiếu điều tra viên chức Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm

*Mã phiếu: .....*

#### PHIẾU ĐIỀU TRA VIÊN CHỨC TRUNG TÂM QUỐC GIA VỀ DỊCH VỤ VIỆC LÀM

Trong chương trình thực hiện đề tài nghiên cứu khoa học: “*Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm*”

Để có cơ sở xây dựng các giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ viên chức TTQGVDVVL, mong các đồng chí viên chức và người lao động cho biết ý kiến của mình bằng cách đánh dấu X vào ô  hoặc điền vào ô trả lời thích hợp dưới đây.

Xin chân thành cảm ơn!

#### I. THÔNG TIN CHUNG

1. Họ tên người trả lời: .....
2. Đơn vị công tác: .....
3. Chức vụ: .....
4. Số điện thoại: .....
5. Địa chỉ email: .....

#### II. THÔNG TIN KHẢO SÁT

##### 1/ Giới tính

- Nam

- Nữ

##### 2/ Dân tộc

- Kinh

- Thiếu số

##### 3/ Tuổi

- Dưới 30
- Từ 31 đến 40
- Từ 41 đến 50
- Trên 50

**4/ Trình độ chuyên môn của đồng chí**

- Trên Tiến Sỹ
- Tiến Sỹ
- Thạc Sỹ
- Đại Học
- Khác

**5/ Trình độ chính trị**

- Sơ cấp
- Trung cấp
- Cao cấp
- Trình độ khác

**6/ Ngoại ngữ**

- Không biết
- Biết, nhưng không thành thạo (Trình độ A)
- Sử dụng khá thành thạo (Trình độ B)
- Sử dụng thành thạo (Trình độ C)

**7/ Đồng chí đã được tham dự các lớp bồi dưỡng**

- Chuyên môn
- Chính trị
- Ngoại ngữ
- Tin học
- Các lĩnh vực khác

**8/ Xin đồng chí cho biết nhu cầu của các nội dung đào tạo bồi dưỡng đối với cán bộ:**

<b>TT</b>	<b>Các nội dung đào tạo bồi dưỡng</b>	<b>Không cần</b>	<b>Cần thiết</b>	<b>Rất cần thiết</b>
1	Bồi dưỡng chuyên môn			
2	Đào tạo nâng cao trình độ			
3	Bồi dưỡng chính trị			
4	Bồi dưỡng tin học			
5	Bồi dưỡng ngoại ngữ			
6	Học tập kinh nghiệm			
7	Các nội dung khác			

**9/ Xin đồng chí đánh giá kết quả thực hiện công việc chuyên môn của bản thân**

<b>TT</b>	<b>Thực hiện nhiệm vụ chuyên môn</b>	<b>Chưa đạt yêu cầu</b>	<b>Trung bình</b>	<b>Khá</b>	<b>Tốt</b>
1	Thực hiện kế hoạch				
2	Xây dựng kế hoạch				
4	Tham gia sinh hoạt tổ chuyên môn				
5	Tham gia các lớp đào tạo bồi dưỡng				
6	XD môi trường làm việc lành mạnh				

**10/ Xin đồng chí tự đánh giá về 3 phẩm chất của bản thân**

<b>TT</b>	<b>Nội dung đánh giá</b>	<b>Yếu</b>	<b>Trung bình</b>	<b>Khá</b>	<b>Tốt</b>
1	Đạo đức				
2	Chuyên môn				

3	Phối kết hợp trong công việc				
---	------------------------------	--	--	--	--

**11/ Đồng chí cho ý kiến đánh giá về môi trường làm việc nơi đồng chí đang công tác**

TT	Các yếu tố môi trường làm việc	Chưa đảm bảo	Đảm bảo	Tốt	Rất tốt
1	Diện tích phòng làm việc				
2	Trang thiết bị làm việc				
3	Cảnh quan, môi trường xung quanh				
4	Ánh sáng				
5	Độ bụi				
6	Tiếng ồn				

**12/ Việc thực hiện các chế độ chính sách tác động tích cực đối với cán bộ hiện nay trong Trung tâm**

TT	Tác động thực hiện các chế độ chính sách	Rất yếu	Yếu	Trung bình	Tốt	Rất tốt
1	Chính sách tiền lương					
2	Chế độ phụ cấp					
3	Đào tạo, bồi dưỡng					
4	Thu hút cán bộ					
5	Thi đua, khen thưởng					
6	Các hoạt động nâng cao đời sống					

**13/ Theo đồng chí để nâng cao chất lượng đội ngũ NNL, Trung tâm đã thực hiện những giải pháp nào:**

a - Quy hoạch, bố trí, sắp xếp hợp lý đội ngũ NNL.

b - Đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn cho cán bộ

c - Xây dựng môi trường, đảm bảo các điều kiện, phương tiện làm việc

d - Giáo dục đạo đức nghề nghiệp cho cán bộ

đ- Quản lý, đánh giá cán bộ

e - Thực hiện các chế độ, chính sách nhằm động viên, khuyến khích cán bộ

g- Giải pháp khác.....

**14/ Kiến nghị của đồng chí cần có về công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Trung tâm?**

.....

**Xin chân thành cảm ơn đồng chí đã hoàn thành mẫu điều tra này!**

**Phụ lục 2. Mẫu phiếu điều tra đánh giá của công chức Cục Việc làm đối với viên chức Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm**

*Mã phiếu: .....*

**PHIẾU ĐIỀU TRA ĐÁNH GIÁ CỦA CÔNG CHỨC CỤC VIỆC LÀM ĐỐI VỚI VIÊN CHỨC TRUNG TÂM QUỐC GIA VỀ DỊCH VỤ VIỆC LÀM**

Trong chương trình thực hiện đề tài nghiên cứu khoa học: “*Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm*” Chúng tôi muốn tìm hiểu những suy nghĩ, nhận định, đánh giá của Anh (Chị) đối với đội ngũ viên chức thuộc TTQGVĐVVL Anh (Chị) về: Kết quả giải quyết công việc; phẩm chất, đạo đức lối sống; tinh thần thái độ phục vụ, trách nhiệm với công việc ...Những câu trả lời của Anh (Chị) theo những câu hỏi trong phiếu dưới đây hoàn toàn là những dữ liệu phục vụ cho công tác nghiên cứu, phân tích. Theo Anh (Chị) kết quả giải quyết công việc; phẩm chất đạo đức, lối sống và thái độ, trách nhiệm của viên chức chuyên môn ở TTQGVĐVVL Anh (Chị) như thế nào?

<b>TT</b>	<b>Tiêu chí đánh giá</b>	<b>Tốt</b>	<b>Khá</b>	<b>Trung bình</b>	<b>Yếu</b>	<b>Kém</b>
<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>		
1	Kết quả giải quyết công việc	5	4	3	2	1
2	Phẩm chất đạo đức lối sống	5	4	3	2	1
3	Thái độ trách nhiệm với công việc	5	4	3	2	1

**Xin chân thành cảm ơn sự cộng tác của quý Anh(Chị)!**

**Phụ lục 3. Mẫu phiếu điều tra đánh giá của cán bộ quản lý đội ngũ viên chức tại Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm**

*Mã phiếu: .....*

**PHIẾU ĐIỀU TRA ĐÁNH GIÁ CỦA CÁN BỘ QUẢN LÝ ĐỘI NGŨ VIÊN CHỨC TẠI TRUNG TÂM QUỐC GIA VỀ DỊCH VỤ VIỆC LÀM**

Trong chương trình thực hiện đề tài nghiên cứu khoa học: “*Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Quốc gia về Dịch vụ việc làm*” Chúng tôi muốn tìm hiểu những đánh giá của Anh (Chị) với tư cách là cán bộ quản lý đội ngũ viên chức. Những trả lời của Anh (Chị) theo những câu hỏi trong phiếu dưới đây hoàn toàn là những dữ liệu phục vụ cho công tác nghiên cứu, phân tích:

**Câu 1:** Anh (chị) đang giữ chức vụ gì ở Cục Việc làm: .....

**Câu 2:** Anh (Chị) đánh giá mức độ đồng ý của mình về năng lực, trình độ chuyên môn nghiệp vụ đối với đội ngũ viên chức đang làm việc ở đơn vị mình:

TT	Nội dung	Mức độ đồng ý				
		Rất đồng ý	Đồng ý	Bình thường	Không đồng ý	Rất không đồng ý
		5	4	3	2	1
1	Công việc đang đảm nhận phù hợp với năng lực của viên chức	5	4	3	2	1
2	Công việc đang đảm nhận phù hợp với chuyên ngành đào tạo của viên chức	5	4	3	2	1



**Câu 3:** Anh (Chị) đánh giá về phẩm chất, đạo đức, lối sống; tiến độ và kết quả thực hiện công việc được giao; thái độ phục vụ đối với đội ngũ viên chức TTQGVĐVVL đang làm việc ở đơn vị mình mình:

TT	Nội dung	Mức độ đồng ý				
		Tốt	Khá	Trung bình	Yếu	Kém
		5	4	3	2	1
1	Phẩm chất, đạo đức, lối sống, tác phong và lễ lối làm việc	5	4	3	2	1
2	Tiến độ và kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao	5	4	3	2	1
3	Thái độ phục vụ	5	4	3	2	1
4	Viên chức có ý thức rèn luyện bồi dưỡng chuyên môn, nâng cao nghiệp vụ	5	4	3	2	1

**Câu 4:** Anh/ chị có những kiến nghị gì để nâng cao chất lượng công tác của cán bộ, viên chức ở TTQGVĐVVL:

.....

.....

.....

.....

.....

**Xin chân thành cảm ơn sự cộng tác của quý Anh(Chị)!**