

BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM
BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH QUẢNG BÌNH



BÁO CÁO TỔNG HỢP NHIỆM VỤ KHOA HỌC NĂM 2018

ĐỀ TÀI:

**NGHIÊN CỨU XÂY DỰNG CHƯƠNG TRÌNH NỘI DUNG ĐÀO TẠO KIẾN
THỨC, KỸ NĂNG KHAI THÁC ĐỐI VỚI ĐẠI LÝ THU BHXH, BHYT
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH QUẢNG BÌNH**

Cơ quan chủ trì đề tài: Bảo hiểm xã hội tỉnh Quảng Bình

Chủ nhiệm đề tài: Bác sỹ Phạm Thanh Tùng - Giám đốc BHXH tỉnh Quảng
Bình

Thư ký: Thạc sỹ Đinh Thái Quang - Chánh Văn phòng

Quảng Bình, tháng 6 năm 2019

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả trong đề tài khoa học cơ sở này là trung thực và nội dung này chưa từng được ai khác công bố trong bất kỳ một công trình nào khác.

Quảng Bình, ngày tháng 6 năm 2019

Chủ nhiệm đề tài

Phạm Thanh Tùng

MỤC LỤC

Lời cam đoan

Danh mục từ viết tắt

Mở đầu

01

Chương I: Một số vấn đề chung về đào tạo kiến thức và kỹ năng khai thác phát triển đối tượng của đại lý thu

06

1.1. Khái niệm nội dung chương trình đào tạo kiến thức và kỹ năng khai thác phát triển đối tượng

06

1.1.1. Khái niệm đào tạo kiến thức và kỹ năng khai thác đối với đại lý thu

07

1.1.1.1. Khái niệm đại lý thu BHXH, BHYT và nhân viên đại lý thu

07

1.1.1.2. Khái niệm đào tạo và chương trình đào tạo đại lý thu

08

1.1.2. Sự khác nhau giữa chính sách BHXH với các loại hình bảo hiểm thương mại

10

1.1.3. Quy trình công tác đào tạo nhân lực trong các tổ chức, cơ quan

12

1.1.3.1. Xác định nhu cầu đào tạo

14

1.1.3.2. Lập kế hoạch đào tạo

16

1.1.3.3. Tổ chức thực hiện

18

1.1.3.4. Đánh giá kết quả đào tạo

21

1.1.3.5. Bố trí sử dụng nhân lực sau đào tạo

21

1.1.3.6. Đánh giá hiệu quả công tác của nguồn nhân lực sau đào tạo

22

1.2. Các yếu tố ảnh hưởng và những yêu cầu đặt ra đối với hoạt động đào tạo của đại lý

23

1.2.1.	Các yếu tố ảnh hưởng	23
1.2.1.1.	Các yếu tố bên trong	23
1.2.1.2.	Các yếu tố bên ngoài	25
1.2.2.	Yêu cầu đặt ra đối với đại lý thu	25
1.2.2.1.	Khai thác và phát triển đối tượng tham gia BHXH tự nguyện, BHYT	25
1.2.2.2.	Thu phí cấp biên lai	26
1.2.2.3.	Chăm sóc khách hàng	26
1.2.2.4.	Thuyết phục khách hàng tái tục khi đến thời hạn đóng tiếp	26
1.3.	Kinh nghiệm về chương trình đào tạo của bảo hiểm thương mại	26
1.3.1.	Công ty Bảo Minh - CMG	27
1.3.2.	Công ty TNHH bảo hiểm nhân thọ AIA Việt Nam (AIA Việt Nam)	29
	Chương II: Thực trạng công tác đào tạo kiến thức và kỹ năng khai thác phát triển đối tượng tham gia BHXH, BHYT trên địa bàn tỉnh Quảng Bình	31
2.1.	Đặc điểm tình hình và công tác khai thác phát triển đối tượng của đại lý thu BHXH, BHYT trên địa bàn tỉnh Quảng Bình	31
2.1.1.	Giới thiệu chung về BHXH tỉnh Quảng Bình	31
2.1.1.1.	Quá trình hình thành và phát triển BHXH tỉnh Quảng Bình	31
2.1.1.2.	Cơ cấu tổ chức bộ máy BHXH tỉnh Quảng Bình	32
2.1.2.	Đặc điểm hệ thống đại lý thu BHXH, BHYT	33

2.1.2.1.	Phương thức hoạt động	33
2.1.2.2.	Nội dung hoạt động	34
2.1.2.3.	Điều kiện, hồ sơ làm đại lý thu	35
2.1.2.4.	Đặc điểm nguồn nhân lực đại lý thu BHXH, BHYT trên địa bàn tỉnh Quảng Bình	37
2.1.3.	Công tác khai thác và phát triển đối tượng tham gia BHXH tự nguyện, BHYT của BHXH tỉnh Quảng Bình trong giai đoạn từ năm 2016 - 2017	41
2.2.	Thực trạng nội dung chương trình đào tạo kiến thức và kỹ năng khai thác phát triển đối tượng tham gia của đại lý thu BHXH, BHYT trên địa bàn tỉnh Quảng Bình	43
2.2.1.	Xác định nhu cầu đào tạo	44
2.2.2.	Lập kế hoạch đào tạo	45
2.2.3.	Tổ chức thực hiện và đánh giá kết quả đào tạo	47
2.2.4.	Đánh giá hiệu quả công tác của đại lý sau khi được đào tạo	48
2.2.5.	Đánh giá chung về chương trình, nội dung đào tạo đại lý	48
2.2.6.	Giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo đại lý thu BHXH, BHYT	53
	Chương III: Xây dựng chương trình, nội dung đào tạo kiến thức, kỹ năng khai thác phát triển đối tượng tham gia cho đại lý thu BHXH, BHYT	60
3.1.	Xây dựng chương trình nội dung đào tạo kiến thức, kỹ năng đối với đại lý thu	61
3.2.	Thí điểm và đánh giá	65
3.2.1.	Thí điểm triển khai chương trình đào tạo	65

3.2.2.	Kết quả công tác khai thác phát triển đối tượng của nhân viên đại lý thu sau khi được tập huấn thí điểm	71
3.2.3.	Đánh giá hiệu quả chương trình đào tạo đại lý thu mới	75
3.2.3.1.	Về hiệu quả trong công tác đào tạo đại lý	75
3.2.3.2.	Về hiệu quả khai thác đối tượng tham gia BHXH tự nguyện	76
3.3.	Kiến nghị và đề xuất	77
	Kết luận	80
	Danh mục tài liệu tham khảo	83
	Phụ lục 1: Phiếu khảo sát chương trình nội dung đào tạo dành cho đại lý thu	
	Phụ lục 2: Chương trình, nội dung đào tạo kiến thức, kỹ năng khai thác, phát triển đối tượng tham gia BHXH, BHYT dành cho đại lý thu	

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

TT	Từ viết tắt	Nội dung đầy đủ
1	BHXXH	Bảo hiểm xã hội
2	BHYYT	Bảo hiểm y tế
3	Đại lý thu BHXXH tự nguyện, BHYYT	Đại lý thu
4	Ủy ban nhân dân	UBND

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài:

Bảo hiểm xã hội là chính sách lớn của Đảng và nhà nước ta, là một trong những trụ cột chính của hệ thống an sinh - xã hội của nước ta. Để tổ chức thực hiện chính sách này, nhà nước ta đã ban hành nhiều văn bản quy phạm pháp luật, đặc biệt với sự ra đời của Luật bảo hiểm xã hội năm 2006, đã đánh dấu một bước quan trọng trong việc tạo cơ sở pháp lý để nâng cao hiệu quả thực thi chế độ, chính sách bảo hiểm xã hội, đáp ứng nguyện vọng đông đảo người lao động, bảo đảm an sinh xã hội và hội nhập quốc tế.

Ngày 22/11/2012 Bộ Chính trị đã ban hành Nghị quyết số 21-NQ/TW về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác BHXH, BHYT giai đoạn 2012-2020. Trong đó mục tiêu đặt ra là đến năm 2020 có khoảng 50% lực lượng lao động tham gia BHXH, trên 80% dân số tham gia BHYT.

Theo số liệu của Cục thống kê tỉnh Quảng Bình, năm 2017, lực lượng lao động từ 15 tuổi trở lên đang làm việc tại tỉnh là 513.335 người. Trong đó, số lượng lao động đang làm việc tại khu vực kinh tế nhà nước là 54.636 người, khu vực kinh tế ngoài nhà nước là: 458.299 người, khu vực vốn đầu tư nước ngoài: 400 người.

Đến ngày 31/12/2017, tỉnh Quảng Bình có 72.071 người tham gia BHXH (BHXH bắt buộc: 66.905 người, BHXH tự nguyện: 5.166 người) đạt 14,04 % lực lượng lao động tham gia BHXH. Như vậy, còn đến 441.264 người trong độ tuổi lao động chưa tham gia BHXH (chiếm tỉ lệ 85,6%), trong đó lực lượng lao động chưa tham gia BHXH tập trung chủ yếu ở khu vực lao động ngoài nhà nước và thuộc đối tượng tham gia BHXH tự nguyện. Số người tham gia BHYT là 835.129 người, đạt tỉ lệ bao phủ dân số toàn tỉnh là 94,6%; trong đó, chủ yếu là đối tượng được ngân sách nhà nước đóng và hỗ trợ.

Nhiệm vụ trọng tâm của BHXH tỉnh Quảng Bình đến năm 2020 là tiếp tục phát triển đối tượng tham gia BHXH, BHYT đạt mục tiêu đã đề ra trong Nghị quyết số 21. Trong đó, tập trung phát triển đối tượng tham gia BHXH tự nguyện; đối tượng tham gia BHYT theo hình thức tự đóng và đạt tỉ lệ 100% dân số tham gia BHYT trên địa bàn tỉnh. Để công tác phát triển đối tượng tham gia BHXH tự nguyện và BHYT hộ gia đình tốt và hiệu quả thì vai trò của đại lý thu BHXH, BHYT là rất quan trọng.

Chúng ta có thể xem đại lý thu BHXH, BHYT như là cánh tay nối dài của ngành BHXH, giúp người dân trong cộng đồng dân cư tiếp cận tìm hiểu và tham gia chính sách BHXH, BHYT. Thông qua các hoạt động tuyên truyền, tư vấn của mình, đại lý thu bảo hiểm giúp người dân có được những hiểu biết rõ ràng hơn về lợi ích khi tham gia các chế độ bảo hiểm xã hội tự nguyện và bảo hiểm y tế nhằm thực hiện mục tiêu an sinh xã hội nói chung, đảm bảo an toàn về tài chính và ổn định lao động sản xuất nói riêng của người dân.

Hệ thống đại lý thu của BHXH tỉnh Quảng Bình được hình thành từ những năm 2009 và bắt đầu phát triển mạnh mẽ từ năm 2014. Bước đầu, hệ thống đại lý thu đã phát huy được vai trò trong việc khai thác, phát triển đối tượng tham gia BHXH tự nguyện, BHYT, góp phần giúp BHXH tỉnh Quảng Bình hoàn thành tốt nhiệm vụ chính trị được giao. Tuy nhiên, các đại lý thu vẫn còn tồn tại nhiều hạn chế trong công tác khai thác đối tượng, chưa đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ trong tình hình mới, cụ thể:

- Để hệ thống đại lý thu thực hiện tốt chức năng của mình thì kiến thức, kỹ năng về khai thác đối tượng đóng vai trò rất quan trọng nhưng cho đến nay vẫn chưa có chương trình nội dung nào để đào tạo một cách toàn diện các kiến thức, kỹ năng về khai thác đối tượng đối với hệ thống đại lý thu.

- Công tác đào tạo tập huấn nâng cao kỹ năng, kiến thức cho hệ thống đại lý vẫn chưa được cơ quan BHXH quan tâm đúng mức. Nhiều đại lý chưa nắm rõ

các kiến thức căn bản về BHXH tự nguyện và BHYT. Trên thực tế, từ khi thành lập và đi vào hoạt động, hầu hết các đại lý chỉ được tập huấn một lần để cấp chứng chỉ.

- Chất lượng của nhiều đại lý thu BHXH, BHYT chưa đáp ứng được yêu cầu tuyên truyền, vận động và khai thác người dân trên địa bàn tham gia BHXH tự nguyện, BHYT trong tình hình mới.

Đối với cơ quan BHXH tỉnh thì từ năm 2009 đến nay, chưa có đề tài nghiên cứu nào về xây dựng chương trình, nội dung đào tạo để nâng cao kỹ năng và hiệu quả khai thác của đại lý thu.

Vì vậy, việc nghiên cứu thực hiện đề tài ***“Nghiên cứu xây dựng chương trình, nội dung đào tạo kiến thức, kỹ năng khai thác đối với hệ thống Đại lý thu BHXH, BHYT trên địa bàn tỉnh Quảng Bình.”*** là rất cần thiết.

2. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

2.1. Mục tiêu của đề tài

2.1.1. Mục tiêu tổng quát

Xây dựng chương trình, nội dung đào tạo kiến thức và kỹ năng khai thác đối tượng đối với hệ thống đại lý thu BHXH, BHYT trên địa bàn tỉnh

2.1.2. Mục tiêu cụ thể

- Nghiên cứu một số nội dung về đào tạo kiến thức và kỹ năng khai thác đối với đại lý thu BHXH, BHYT.

- Nghiên cứu thực trạng công tác đào tạo về kiến thức và kỹ năng khai thác, phát triển đối tượng.

- Đề xuất xây dựng chương trình, nội dung đào tạo kiến thức và kỹ năng khai thác, phát triển đối tượng.

2.2. Đối tượng nghiên cứu

- Hệ thống đại lý thu BHXH tự nguyện và BHYT trên địa bàn tỉnh Quảng Bình.

- Những vấn đề lý luận và thực tiễn về xây dựng chương trình đào tạo dành cho đại lý thu trên địa bàn tỉnh Quảng Bình.

2.3. Phạm vi nghiên cứu

- Phạm vi về không gian: Trên địa bàn tỉnh Quảng Bình.

- Phạm vi về thời gian: Từ tháng 01 năm 2016 đến 31 tháng 12 năm 2018.

3. Phương pháp nghiên cứu:

- Phương pháp phân loại và hệ thống hóa lý thuyết.

- Phương pháp phân tích và tổng kết rút kinh nghiệm;

- Phương pháp thực nghiệm khoa học: tác động trực tiếp vào quá trình hoạt động của hệ thống đại lý để hướng sự phát triển của đại lý theo mục tiêu đề tài;

4. Tổng quan tài liệu nghiên cứu

- Luật BHXH năm 2014 và các văn bản hướng dẫn thực hiện chính sách BHXH tự nguyện; Luật BHYT và các văn bản quy phạm hướng dẫn thực hiện.

- Các báo cáo kết quả hoạt động của hệ thống đại lý thu các năm từ 2015 đến năm 2017 của BHXH tỉnh;

- Các bài viết về đại lý thu BHXH tự nguyện, BHYT được đăng trên website: baohiemxahoi.gov.vn; tapchibaohiemxahoi.gov.vn; baohiemxahoi.gov.v và các Website của BHXH các tỉnh, thành phố.

- Tài liệu truyền thông về Bảo hiểm xã hội, Bảo hiểm y tế dành cho cán bộ BHXH làm công tác tuyên truyền.

- Tài liệu truyền thông về Bảo hiểm xã hội tự nguyện, Bảo hiểm y tế hộ gia đình (kèm theo Công văn số 3886/BHXH-TT của BHXH Việt Nam về việc tổ chức tập huấn cho đại lý Thu ở cơ sở), chủ biên: Ông Nguyễn Trí Đại - Trưởng

Ban Thu, BHXH Việt Nam; ông Kiều Văn Minh – Giám đốc Trung tâm Truyền thông, BHXH Việt Nam.

- Hướng dẫn tổ chức và tiến hành khóa tập huấn truyền thông về Bảo hiểm xã hội, Bảo hiểm y tế. Chủ biên: Thạc sỹ Trần Quang Mai - Phó Giám đốc phụ trách quản lý, điều hành trung tâm Truyền thông GDSK Trung ương; ông Kiều Văn Minh – Giám đốc Trung tâm Truyền thông, BHXH Việt Nam.

CHƯƠNG I:

MỘT SỐ VẤN ĐỀ CHUNG VỀ ĐÀO TẠO KIẾN THỨC VÀ KỸ NĂNG KHAI THÁC PHÁT TRIỂN ĐỐI TƯỢNG CỦA ĐẠI LÝ THU

1.1. Khái niệm, nội dung chương trình đào tạo kiến thức và kỹ năng khai thác phát triển đối tượng

Đại lý thu BHXH tự nguyện, BHYT là người được cơ quan bảo hiểm xã hội ủy quyền thực hiện việc tuyên truyền, vận động người dân tham gia chế độ bảo hiểm xã hội tự nguyện và chế độ bảo hiểm y tế nên họ là cầu nối rất quan trọng giữa người dân và cơ quan bảo hiểm xã hội. Không phải người dân nào cũng nhận thức được vì sao mình cần tham gia bảo hiểm xã hội tự nguyện, bảo hiểm y tế; quyền lợi khi tham gia các chế độ đó như thế nào?, số tiền cần phải đóng khi tham gia?... Trong thực tế, nhiều người khi muốn tham gia bảo hiểm xã hội tự nguyện, bảo hiểm y tế đều dựa vào đại lý từ việc yêu cầu đại lý tư vấn, giúp họ lựa chọn mức đóng, hình thức đóng, giải đáp các thắc mắc về điều kiện, điều khoản, cho đến việc giúp đỡ họ trong khâu giải quyết quyền lợi bảo hiểm, các khoản chi trả khi xảy ra sự kiện bảo hiểm.

Xác định tầm quan trọng của công tác mở rộng, phát triển hệ thống đại lý thu, trong những năm qua BHXH Việt Nam đã rất chú trọng việc tổ chức đào tạo đối với hệ thống đại lý. Tại công văn số 3886/BHXH-TT ngày 10/10/2016 của BHXH Việt Nam đã yêu cầu BHXH các tỉnh thành phố phải chú trọng mở các lớp tập huấn trang bị kiến thức về chính sách BHXH, BHYT và kỹ năng phương pháp truyền thông cho đại lý thu. Qua quá trình triển khai thực hiện, chương trình tập huấn đã cung cấp những kiến thức cơ bản đối với hệ thống đại lý thu nhưng vẫn còn một số hạn chế: chưa có nội dung hướng dẫn thực hành về cách thức phương pháp khai thác, phát triển đối tượng tham gia; chưa đi sâu vào hỗ trợ nghiệp vụ khai thác đối tượng với thực tế hoạt động của các đại lý...

1.1.1. Khái niệm đào tạo kiến thức và kỹ năng khai thác đối với đại lý thu

1.1.1.1. Khái niệm đại lý thu BHXH, BHYT và nhân viên đại lý thu

Theo Quy định hoạt động đại lý thu BHXH, BHYT được BHXH Việt Nam ban hành tại Quyết định số 1599/QĐ-BHXH ngày 28/10/2016 thì Đại lý Thu BHXH, BHYT là tổ chức được cơ quan Bảo hiểm xã hội ký Hợp đồng Đại lý thu bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, gồm: Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn; đơn vị sự nghiệp; tổ chức chính trị - xã hội; tổ chức xã hội - nghề nghiệp và tổ chức kinh tế.

Điều kiện để làm nhân viên đại lý thu gồm: Là công dân Việt Nam thường trú tại Việt Nam từ đủ 18 tuổi đến không quá 70 tuổi đối với nam, đến không quá 65 tuổi đối với nữ và đang tham gia BHYT hoặc BHXH; Có năng lực hành vi dân sự đầy đủ, hiểu biết chính sách, pháp luật BHXH, BHYT; không vi phạm pháp luật. Như vậy, có thể hiểu nhân viên đại lý thu là cán bộ nhân viên của tổ chức được cơ quan BHXH ký hợp đồng đại lý thu BHXH, BHYT, được tổ chức đó phân công làm đại lý thu BHXH, BHYT và được cơ quan BHXH đào tạo, cấp chứng chỉ nhân viên đại lý.

Đại lý thu BHXH, BHYT có trách nhiệm tuyên truyền, vận động bà con nhân dân tham gia BHXH, BHYT. Hướng dẫn người tham gia kê khai, thực hiện việc kiểm tra, đối chiếu thông tin và tiếp nhận giấy tờ có liên quan đảm bảo đầy đủ, chính xác; Thu tiền đóng, phí cấp lại, đổi thẻ (nếu có) của người tham gia BHXH, BHYT, viết biên lai thu tiền trả cho người tham gia theo quy định. Hằng ngày, nộp hồ sơ và tiền đóng, phí cấp lại, đổi thẻ (nếu có) của người tham gia BHXH, BHYT cho cơ quan BHXH theo đúng quy định; Nhận sổ BHXH, thẻ BHYT và chuyển trả ngay cho người tham gia theo quy định; Hằng năm, xây dựng kế hoạch thực hiện phát triển đối tượng tham gia BHXH, BHYT và gửi cơ quan BHXH; Phản ánh kịp thời cho cơ quan BHXH những khó khăn, vướng

mắc trong quá trình triển khai thực hiện và ý kiến, kiến nghị của người tham gia BHXH, BHYT.

1.1.1.2. Khái niệm đào tạo và chương trình đào tạo đại lý thu

*** Chương trình đào tạo đại lý thu**

Theo từ điển Giáo dục học – Nhà xuất bản từ điển Bách khoa 2001, chương trình đào tạo được hiểu là văn bản chính thức quy định mục đích, mục tiêu, yêu cầu, nội dung, kiến thức, kỹ năng, cấu trúc tổng thể các bộ môn, kế hoạch lên lớp và thực tập...

Theo Wentling (1993): Chương trình đào tạo là một bản thiết kế tổng thể cho một hoạt động đào tạo (khóa đào tạo) cho biết nội dung cần đào tạo, chỉ rõ những gì có thể trông đợi ở người học sau khóa đào tạo, phác thảo ra quy trình cần thiết để thực hiện nội dung đào tạo, các phương pháp đào tạo, cách thức kiểm tra, đánh giá kết quả học tập và tất cả những cái đó được sắp xếp theo một thời gian biểu chặt chẽ.

Theo Tyler (1994): Chương trình đào tạo về cấu trúc phải có 4 phần cơ bản:

1. Mục tiêu đào tạo
2. Nội dung đào tạo
3. Phương pháp hay quy trình đào tạo
4. Cách đánh giá kết quả đào tạo

Theo Điều 88, chương V, Nghị định số 73/2016NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Thủ tướng Chính phủ quy định chi tiết thi hành luật kinh doanh bảo hiểm và luật sửa đổi, bổ sung một số điều của luật kinh doanh bảo hiểm thì Chương trình đào tạo đại lý bảo hiểm gồm:

1. Phần kiến thức chung:

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

2. Sản phẩm:

- a) Nội dung cơ bản của sản phẩm bảo hiểm doanh nghiệp bảo hiểm, chi nhánh nước ngoài được phép kinh doanh;
- b) Thực hành hành nghề đại lý bảo hiểm.

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

Chương trình nội dung đào tạo kiến thức khai thác đối với đại lý thu BHXH, BHYT là xây dựng các nội dung cơ bản về chính sách BHXH, BHYT và phương pháp để truyền đạt đến người làm đại lý thu có hiệu quả nhất.

Chương trình nội dung đào tạo kỹ năng khai thác đối với đại lý thu BHXH, BHYT là xây dựng nội dung các kỹ năng cơ bản cần có và đào tạo để người làm đại lý thu ứng xử thuần thục các kỹ năng đó cho hoạt động đại lý trong vận động khai thác phát triển đối tượng tham gia BHXH tự nguyện và BHYT.

*** Đào tạo đại lý thu**

Đào tạo đại lý thu được hiểu là các hoạt động học tập nhằm giúp cho đại lý thu BHXH, BHYT tiếp thu kiến thức và rèn luyện các kỹ năng cần thiết để thực hiện có hiệu quả hơn chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của mình.

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

Vì vậy, công tác đào tạo kiến thức và kỹ năng khai thác đối với đại lý thu BHXH, BHYT là các hoạt động để duy trì và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của hệ thống đại lý thu. Đây là điều kiện hàng đầu để các đại lý thu có thể hoàn thành tốt nhiệm vụ tuyên truyền, khai thác phát triển đối tượng tham gia BHXH, BHYT trên địa bàn mình quản lý. Do đó, đối với cơ quan BHXH, công tác đào tạo kiến thức, kỹ năng khai thác đối với đại lý thu BHXH, BHYT cần phải được thực hiện một cách có tổ chức và kế hoạch chặt chẽ.

1.1.2. Sự khác nhau giữa chính sách BHXH với các loại hình bảo hiểm thương mại

Trước hết, phải khẳng định Chính sách BHXH là chính sách rất nhân văn của Đảng và Nhà nước đảm bảo mọi công dân có quyền được hưởng an sinh xã hội. Theo đó, người lao động khi làm việc được người sử dụng lao động đóng BHXH để hưởng đủ các chế độ ốm đau, thai sản, tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp, hưu trí, tử tuất; người đủ 15 tuổi mà không thuộc trường hợp được người sử dụng đóng BHXH thì được tham gia BHXH tự nguyện để hưởng chế độ hưu trí và tử tuất. Chính sách này hoàn toàn khác với loại hình bảo hiểm nhân

thọ. Việc so sánh thật chi tiết về quyền lợi giữa bảo hiểm nhân thọ và BHXH là rất khó do bảo hiểm nhân thọ có nhiều gói quyền lợi khác nhau. Về cơ bản có một số điểm khác biệt lớn sau:

- Thứ nhất, sự khác biệt lớn nhất là ở mục đích: BHXH là loại hình bảo hiểm phi lợi nhuận, còn bảo hiểm nhân thọ nhằm mục đích là sinh lời. Như vậy, khoản lời của bảo hiểm nhân thọ được lấy từ chính tiền của người tham gia, cần lưu ý là thù lao cho đại lý của bảo hiểm nhân thọ là rất lớn (từ 20 đến 25% trong năm đầu và giảm dần trong các năm về sau nhưng không dưới 5%).

- Thứ hai, về điều kiện, mức phí tham gia: Đối tượng tham gia BHXH tự nguyện là công dân Việt Nam từ đủ 15 tuổi trở lên và không thuộc đối tượng tham gia BHXH bắt buộc với mức đóng xác định trước là 22% vào quỹ hưu trí, tử tuất. Nhưng đối với bảo hiểm nhân thọ, mặc dù nhìn thoáng qua các gói quyền lợi thì thấy có vẻ hấp dẫn nhưng họ đặt ra điều kiện khá ngặt nghèo về tuổi đời, sức khỏe tại thời điểm giao kết hợp đồng bảo hiểm để giảm thiểu rủi ro.

- Thứ ba, về quyền lợi:

- + Tiền đóng vào quỹ BHXH đều được điều chỉnh tăng tương ứng với chỉ số giá tiêu dùng từng năm (CPI) theo quy định của Chính phủ được công bố tại năm mà người tham gia hưởng chế độ (chỉ số CPI tăng bình quân 8,1%/năm, tính từ năm 2008 đến nay). Còn bảo hiểm nhân thọ thì tính theo lãi suất thị trường;

- + Người đang tham gia BHXH khi chết hoặc bị thương tật vì bất cứ lý do gì thì thời gian đã đóng BHXH đều được ghi nhận để tính hưởng BHXH. Còn đối với bảo hiểm nhân thọ có quy định doanh nghiệp không phải trả tiền bảo hiểm trong một số trường hợp (chết do tự tử trong thời hạn hai năm kể từ ngày nộp khoản phí bảo hiểm đầu tiên hoặc kể từ ngày hợp đồng bảo hiểm tiếp tục có hiệu lực; chết hoặc bị thương tật vĩnh viễn do lỗi cố ý của bên mua bảo hiểm

hoặc lỗi cố ý của người thụ hưởng; người được bảo hiểm chết do bị thi hành án tử hình).

+ Người tham gia BHXH, khi đã hưởng lương hưu thì mức lương hưu được điều chỉnh định kỳ theo chỉ số giá tiêu dùng và mức tăng trưởng kinh tế. Trong thực tế, gần như hàng năm Nhà nước đều điều chỉnh tăng lương hưu. Chỉ tính riêng cho giai đoạn từ năm 2003 đến nay, Chính phủ nhiều lần điều chỉnh lương hưu với mức tăng từ khoảng 7,5 lần đến 9,5 lần (tùy theo nhóm đối tượng) so với mức lương hưu tại thời điểm năm 2002. Ngoài ra, trong toàn bộ thời gian hưởng lương hưu người lao động được quỹ BHXH trả kinh phí để cấp thẻ BHYT và được hưởng các quyền lợi về khám, chữa bệnh bình đẳng với mọi người khác mà không phụ thuộc vào mức phí tham gia, loại bệnh... Khi người hưởng qua đời, người lo mai táng còn được hưởng trợ cấp mai táng bằng 10 tháng lương cơ sở tại thời điểm chết, thân nhân được hưởng chế độ tử tuất (trợ cấp hàng tháng hoặc một lần). Đây là ưu điểm vượt trội của BHXH. Đối với bảo hiểm nhân thọ, quyền lợi được hưởng theo hợp đồng đã ký kết. Ngoài ra, trong trường hợp rủi ro mà doanh nghiệp bảo hiểm phá sản thì người tham gia có thể mất hết quyền lợi.

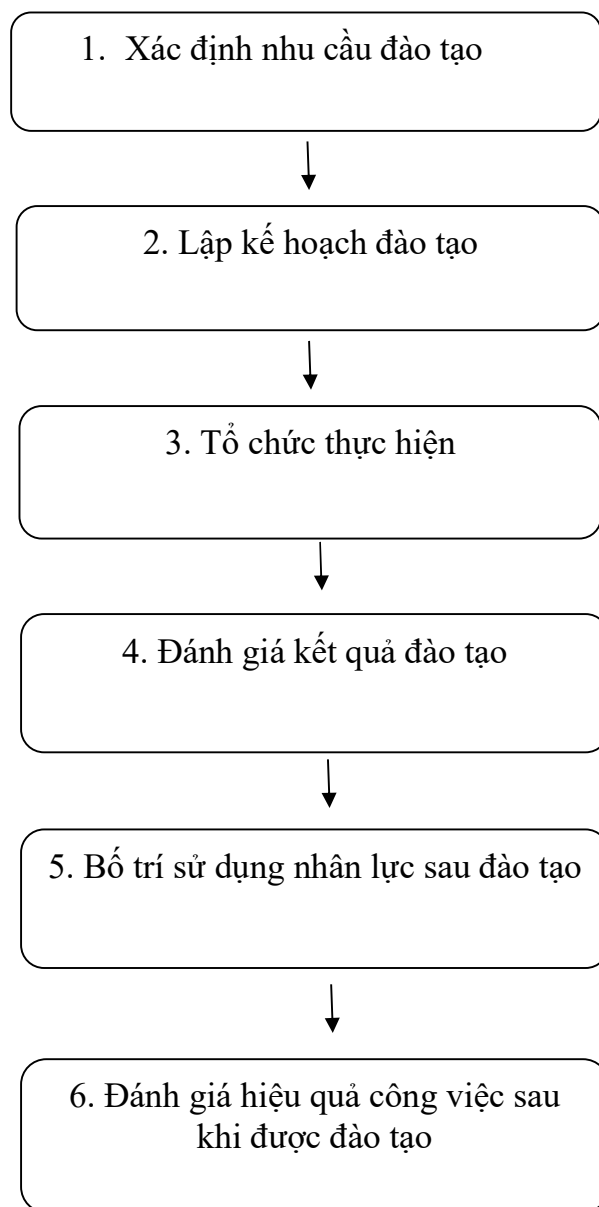
Như vậy, có thể nói người tham gia BHXH khi hưởng lương hưu được hưởng rất nhiều quyền lợi và chính lương hưu mới là cứu cánh cho người lao động khi về già, khi mà không còn khả năng đề lao động tạo thu nhập. Đây là ưu điểm vượt trội của BHXH so với bảo hiểm nhân thọ.

1.1.3. Quy trình công tác đào tạo nhân lực trong các tổ chức, cơ quan

Công tác đào tạo nhân lực là hoạt động xuyên suốt trong quá trình hoạt động và đảm bảo hiệu quả công tác của cán bộ, nhân viên tại các tổ chức, cơ quan và doanh nghiệp. Do đó, để công tác đào tạo nhân lực hiệu quả và chất lượng cần phải xây dựng kế hoạch cụ thể cho từng giai đoạn nhất định phù hợp với thực tế hoạt động của tổ chức, cơ quan.

Công tác đào tạo nguồn nhân lực tại các tổ chức, cơ quan và doanh nghiệp nói chung gồm 6 bước như sau:

Sơ đồ 1.1: Quy trình đào tạo nguồn nhân lực tại các tổ chức, cơ quan và doanh nghiệp



1.1.3.1. Xác định nhu cầu đào tạo

Trong quy trình đào tạo thì giai đoạn này là rất quan trọng, vì nó là tiền đề để các bước sau triển khai tốt và hiệu quả. Việc xác định nhu cầu đào tạo là vấn đề khó tuy nhiên nếu xác định đúng thì hiệu quả đào tạo sẽ rất cao, đáp ứng được yêu cầu công việc của tổ chức, cơ quan và doanh nghiệp.

Xác định nhu cầu đào tạo là quá trình thu thập thông tin và phân tích thông tin để làm rõ nhu cầu cải thiện kết quả thực hiện công việc và xác định đào tạo hiện có phải là giải pháp nâng cao hiệu quả làm việc, khả năng phát triển của cán bộ, nhân viên, cụ thể:

Lý do cần phải đào tạo	Bối cảnh nảy sinh nhu cầu đào tạo	Kết quả
- Thiếu các kỹ năng cơ bản - Công nghệ mới - Đáp ứng yêu cầu khách hàng - Chương trình đào tạo kém hiệu quả - Sản phẩm mới - Các tiêu chuẩn khác	- Phân tích môi trường làm việc - Phân tích nhân viên - Phân tích tổ chức - Phân tích công việc	- Ai sẽ được đào tạo - Đào tạo cái gì - Loại hình đào tạo - Mức độ thường xuyên đào tạo

a. Vai trò của xác định nhu cầu đào tạo

Xác định rõ của khoảng cách trong thực hiện công việc của cán bộ nhân viên với yêu cầu, tiêu chuẩn đối với vị trí việc làm. Từ đó, giúp cơ quan, tổ chức và doanh nghiệp nhìn nhận lại vấn đề chính xác hơn. Nếu mức độ ảnh hưởng của chênh lệch đó là đáng kể thì nhu cầu đào tạo thực sự tồn tại và cần phải có giải pháp phù hợp ngay.

Xác định đúng phạm vi đào tạo, đáp ứng đúng những gì mà cán bộ nhân viên cần thì mới có khả năng bổ sung kịp thời cho họ những kiến thức và kỹ năng cần thiết xóa đi khoảng cách trong kết quả thực hiện công việc. Qua đó nâng cao hiệu quả đào tạo: đáp ứng đúng nhu cầu, đúng thời điểm, đúng mục đích đào tạo. Điều này góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả làm việc của cán bộ nhân viên.

Ngoài ra, thông qua việc xác định nhu cầu đào tạo có thật sự tồn tại hay không giúp người quản lý có thể xác định được nguyên nhân là do đâu và có thể đưa ra những giải pháp hiệu quả hơn ngoài đào tạo

b. Phân tích môi trường làm việc của cơ quan, tổ chức và doanh nghiệp

Phải làm rõ được môi trường kinh tế xã hội tại địa phương ảnh hưởng đến hiệu quả, chất lượng công việc của tổ chức, cơ quan và doanh nghiệp. Phân tích được các yếu tố cạnh tranh để xác định nhu cầu đào tạo không chỉ dừng lại ở cho hiện tại mà còn phải xác định nhu cầu đào tạo đại lý trong tương lai.

c. Phân tích nhân lực đào tạo

Những nhân tố ảnh hưởng đến tình hình thực hiện công việc có thể kể đến phẩm chất cá nhân (kỹ năng, thái độ, động lực...), sự phối hợp trong công việc, trang thiết bị hỗ trợ, cách thức trao đổi thông tin giữa cơ quan với cán bộ, nhân viên.

Xem xét kết quả thực hiện công việc của cán bộ để đánh giá những yếu kém trong kết quả thực hiện có phải là do sự thiếu hụt những kỹ năng, kiến thức trong công việc hay là do khả năng của đại lý, vấn đề liên quan đến động lực làm việc ... Từ đó xác định đúng nhu cầu đào tạo đối với người lao động là gì, liệu đào tạo có phải là giải pháp tốt nhất để cải thiện tình hình công việc.

d. Phân tích tổ chức, cơ quan

Xem xét những nhân tố liên quan đến hoạt động của cơ quan, doanh nghiệp có thể tác động tích cực và hỗ trợ đến công việc của cán bộ, nhân viên. Từ đó để xác định nhu cầu đào tạo và mục tiêu đào tạo đối với cán bộ, nhân viên

e. Xác định nhu cầu đào tạo

Nhu cầu đào tạo là những thái độ, kiến thức, kỹ năng nhất định mà cán bộ, nhân viên cần đạt tới, cụ thể:

Đối với việc đào tạo nhân viên mới sẽ bao gồm các nội dung như sau: Giới thiệu chung về tổ chức, các quy định nội quy, quy chế hoạt động của tổ chức và một số vấn đề chung khác

Đối với việc đào tạo trong khi làm việc: Xác định xem người lao động còn thiếu những kiến thức, kỹ năng gì, cần bổ sung những kiến thức, kỹ năng gì để đáp ứng yêu cầu của công việc.

Đối với đào tạo phục vụ cho mục tiêu phát triển của tổ chức: Xác định xem mục tiêu phát triển của tổ chức trong từng giai đoạn, người lao động cần phải đào tạo thêm kỹ năng, kiến thức gì, kỹ năng hay vị trí nào cần được đào tạo hay có thể đào tạo sau.

1.1.3.2. Lập Kế hoạch đào tạo

a. Xác định mục tiêu đào tạo

Xác định mục tiêu của chương trình đào tạo thực chất là xác định kết quả cần đạt được của chương trình đào tạo. Sau chương trình đào tạo, người lao động sẽ đạt được:

- Những kỹ năng cụ thể cần đào tạo, trình độ kỹ năng có được sau đào tạo.
- Số lượng và cơ cấu học viên thời gian đào tạo.
- Một mục tiêu đào tạo tốt cho phép việc chấm điểm và đánh giá công bằng. Việc xác định chương trình đào tạo phù hợp giữa nội dung và mục tiêu sao

cho hiệu quả khuyến khích người lao động tự đánh giá vì họ biết phải đạt được những gì, mong muốn đào tạo tốt hơn.

Do đó mục tiêu đào tạo cần phải: rõ ràng, cụ thể, đo lường được, đạt đến được trong thời gian hữu hạn.

b. Lựa chọn đối tượng đào tạo

Việc xác định đối tượng cần đào tạo là phải xác định xem ai là người đi học, cần phải xem xét các đối tượng:

- Những cán bộ nhân viên có nhu cầu được đào tạo
- Những cán bộ nhân viên có khả năng tiếp thu

Để có thể lựa chọn đúng đối tượng đào tạo phải dựa vào nhu cầu đào tạo và phải đánh giá được tình trạng chất lượng đội ngũ cán bộ nhân viên hiện có.

Đối tượng được lựa chọn để tham gia đào tạo phải đảm bảo các yếu tố đó là: Việc đào tạo phải đúng người, đúng việc, phải đảm bảo tính công bằng hiệu quả, kịp thời đối với người lao động và đối với công việc. Muốn vậy trước khi lựa chọn đối tượng thì cần phải nghiên cứu về nhu cầu và nguyện vọng của người lao động, động cơ muốn học tập của họ có chính đáng hay không hay cơ quan, đơn vị có thể đáp ứng được không; đồng thời có thể dựa vào các kết quả của hoạt động phân tích công việc (gồm 3 bản: Bản mô tả công việc, bản yêu cầu của công việc đối với người thực hiện và bản tiêu chuẩn thực hiện công việc) để lựa chọn đối tượng đào tạo chính xác hơn.

c. Xây dựng nội dung đào tạo

Để chương trình đào tạo đạt hiệu quả cao, đáp ứng nhu cầu công việc của người lao động thì việc xác định, xây dựng nội dung đào tạo là rất quan trọng.

Nội dung chương trình đào tạo phải đảm bảo các nguyên tắc: thiết thực, phù hợp với trình độ và đáp ứng yêu cầu công việc của cán bộ nhân viên; chú

trọng bồi dưỡng kiến thức lý thuyết cơ bản và thực hành các kỹ năng phục vụ cho công việc thực tế của người lao động.

1.1.3.3. Tổ chức thực hiện

*** Các hình thức đào tạo.**

a. Đào tạo mới cấp chứng chỉ.

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

b. Đào tạo lại.

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

c. Đào tạo bồi dưỡng nâng cao.

Đào tạo nâng cao là việc đào tạo nhằm giúp cho người lao động có kiến thức và kỹ năng ở trình độ cao hơn, qua đó giúp cho người lao động hoàn thành tốt hơn nhiệm vụ được giao với năng suất và hiệu quả cao hơn.

Thông thường để thực hiện công việc được giao với các kiến thức và kỹ năng hiện có, người lao động có thể hoàn thành tốt. Tuy nhiên, nếu được đào tạo và rèn luyện ở mức cao hơn, người lao động có thể hoàn thành công việc nhanh hơn với chất lượng cao hơn.

*** Các phương pháp đào tạo:**

a. Đào tạo ngắn hạn

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

b. Các hội nghị, thảo luận:

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

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

c. Đào tạo dài hạn

Chương trình đào tạo có thể kéo dài từ vài tuần đến vài tháng.

*** Thời gian, địa điểm đào tạo:**

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

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

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

Kết hợp cả hai thời gian trên người lập kế hoạch đào tạo có thể xác định được thời gian và có thể mở lớp đào tạo.

Về địa điểm đào tạo, cơ quan, tổ chức có thể xác định mở lớp đào tạo ngay trong cơ quan (nếu cơ quan có đủ địa điểm học đáp ứng các nhu cầu học tập) hoặc thuê ngoài.

*** Lựa chọn giáo viên đào tạo.**

Đối với đội ngũ giảng viên là nguồn từ trong cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp: Cần quan tâm đánh giá trên các mặt cụ thể: trình độ chuyên môn, phương pháp truyền đạt, uy tín và trách nhiệm, kỹ năng quản lý...Nguồn giảng

viên tại chỗ có chất lượng tốt sẽ mang lại hiệu quả đào tạo cao nhất cho người lao động vì họ đã và đang làm việc trong cơ quan, doanh nghiệp thì họ cũng sẽ tâm huyết với công tác đào tạo nguồn nhân lực hơn.

Đối với giảng viên là nguồn từ bên ngoài: Cần xem xét, đánh giá một cách chính xác nhất về đội ngũ này, cơ quan, tổ chức và doanh nghiệp cũng nên tham khảo từ nhiều nguồn khác nhau để có được thông tin đầy đủ, đảm bảo tin cậy.

Ngoài ra, sau mỗi khóa đào tạo, cần phải tổ chức đánh giá lại cả chất lượng của giáo viên lẫn người học để lựa chọn ra đội ngũ giáo viên phù hợp và có chất lượng cao cho các lần đào tạo tiếp theo mang lại hiệu quả đào tạo tốt nhất cho nguồn nhân lực.

*** Tổ chức thực hiện**

Sau khi xây dựng được kế hoạch đào tạo nhân lực, việc tổ chức thực hiện kế hoạch này là rất quan trọng. Như đã phân tích, đào tạo cần phải dựa trên những gì mà tổ chức, cơ quan và doanh nghiệp muốn nhân viên phải biết, để đào tạo có hiệu quả cần sự nỗ lực của cả hai bên, nhân viên phải quyết tâm nâng cao khả năng làm việc và cơ quan phải tạo điều kiện về mặt thời gian và kinh phí để nhân viên nâng cao khả năng làm việc và phải kiểm soát việc họ áp dụng các kiến thức đã học được vào công việc.

Người phụ trách đào tạo cần phối hợp với các phòng, ban nghiệp vụ để lựa chọn đúng đối tượng cần đào tạo, thông báo lịch đào tạo và tạo các điều kiện cần thiết để họ tham gia đào tạo có hiệu quả. Để thực hiện đào tạo trong công việc có hiệu quả thì bộ phận này cũng phải kết hợp với các bộ phận trong cơ quan, doanh nghiệp để tìm ra những nhà quản lý, cán bộ có kinh nghiệm và sẵn sàng thực hiện đào tạo nhân lực. Tiếp theo, cần phối kết hợp với giảng viên trong việc xây dựng chương trình đào tạo có mục tiêu học tập phù hợp. Khi khóa học diễn ra cần đảm bảo các điều kiện hậu cần về lớp học, trang thiết bị

giảng dạy, bố trí bàn ghế phù hợp với phương pháp giảng dạy, đồ ăn nhẹ giữa giờ học...

1.1.3.4. Đánh giá kết quả đào tạo

*** Đánh giá từ phía giảng viên:**

Giảng viên đánh giá kết quả đào tạo thông qua các tiêu chí đánh giá sau:

- Mức độ nắm vững kiến thức được truyền thụ của các học viên
- Mức độ chuyên cần của học viên, mức độ tập trung chú ý, mức độ hưng phấn và mức độ hiểu bài của học viên trong quá trình học tập.
- Đánh giá giảng viên về chương trình đào tạo :

Giảng viên có thể tham gia đánh giá về công tác tổ chức phục vụ lớp học để giúp tổ chức thực hiện các khóa đào tạo sau được hiệu quả hơn

*** Đánh giá từ phía người quản lý lớp:**

- Mức độ nghiêm túc của giảng viên trong quá trình giảng dạy.
- Mức độ nghiêm túc và nhiệt tình của học viên trong quá trình học tập

*** Đánh giá từ phía học viên:**

Sau khi kết thúc khóa học, học viên có thể đánh giá thông qua các phiếu đánh giá về khâu tổ chức lớp, tài liệu học tập, nội dung phương pháp giảng dạy, đề xuất và nhận xét khác...để phục vụ cho việc điều chỉnh chương trình đào tạo.

1.1.3.5. Bố trí, sử dụng nhân lực sau đào tạo.

Mục tiêu cơ bản mà các tổ chức thường đặt ra là tối đa hóa lợi ích của mình. Do vậy, khi các khoản chi phí cho việc đào tạo nhân viên, tổ chức mong muốn sử dụng có hiệu quả những nhân viên đã được đào tạo nó sẽ đem lại nhiều lợi ích như: Tăng năng suất lao động, tạo ra sự hài lòng và sự cố gắng của người lao động...

Để sử dụng hiệu quả nhân lực sau đào tạo, tổ chức cần lưu ý những vấn đề:

- Tạo cơ hội cho người lao động sử dụng kiến thức và kỹ năng đã được đào tạo.
- Mở rộng công việc cho người lao động.
- Trao dần quyền tự chủ trong giải quyết công việc cho người lao động.
- Khuyến khích, động viên kịp thời người lao động khi thực hiện nhiệm vụ mới.
- Tăng thù lao lao động cho người lao động xứng đáng với trình độ mới.

1.1.3.6. Đánh giá hiệu quả công tác của nguồn nhân lực sau đào tạo

Việc đánh giá hiệu quả đào tạo được tiến hành dựa trên các tiêu chí đánh giá. Những tiêu chí chính có thể sử dụng để đánh giá hiệu quả đào tạo gồm:

Sự thay đổi năng suất, chất lượng, hiệu quả công việc so với trước khi đào tạo:

Đối với bộ phận trực tiếp sản xuất: các chỉ tiêu đánh giá có thể sử dụng là:

- + Hệ số hoàn thành mức của cá nhân người lao động so với trước khi đào tạo.
- + Số lao động có sáng kiến cải tiến kỹ thuật so với trước khi đào tạo.

Đối với bộ phận gián tiếp sản xuất: các tiêu chí là:

- + Tỷ lệ công việc được hoàn thành đúng hoặc trước thời hạn với chất lượng so với trước khi đào tạo.
- + Tỷ lệ lao động có thể hoàn thành những công việc mới sau đào tạo.
- + Số lượng tỷ lệ lao động sau đào tạo được mở rộng công việc hoặc đảm đương tốt các vị trí công việc mới.

- + Tỷ lệ lao động có sáng kiến thay đổi về lề lối và cách thức làm việc.
- + Tỷ lệ lao động có chất lượng công việc cao hơn hẳn so với trước khi đào tạo.

Để đánh giá hiệu quả đào tạo các tổ chức có thể sử dụng thêm tiêu chí:

- Tỷ lệ tăng doanh thu và lợi nhuận của tổ chức sau đào tạo.
- Tỷ lệ tăng tiền lương và thu nhập của người lao động sau đào tạo.

Sự thay đổi thái độ, hành vi lao động so với trước khi đào tạo:

Các tiêu chí có thể sử dụng để đánh giá mức độ thay đổi hành vi của người lao động sau đào tạo gồm:

- + Mức độ nhiệt tình của người lao động với công việc tăng lên so với trước khi đào tạo.
- + Sự thay đổi thái độ của người lao động khi nhận việc và thực hiện công việc so với trước khi đào tạo.

1.2. Các yếu tố ảnh hưởng và những yêu cầu đặt ra đối với hoạt động đào tạo của đại lý

1.2.1. Các yếu tố ảnh hưởng

1.2.1.1. Các yếu tố bên trong

a. Quan điểm của lãnh đạo BHXH:

Nếu Lãnh đạo cơ quan BHXH rất quan tâm đến vấn đề đào tạo kiến thức và kỹ năng khai thác phát triển đại lý thu BHXH, BHYT, coi đây là giải pháp chính trong công tác khai thác phát triển đối tượng tham gia BHXH, BHYT (đặc biệt là đối tượng tham gia BHXH tự nguyện) thì công tác đào tạo đại lý thu được thực hiện hiện thường xuyên, đem lại hiệu quả cao. Nhưng nếu Lãnh đạo cơ quan BHXH chưa thực sự quan tâm, coi trọng vấn đề này thì công tác đào tạo đại lý thu BHXH, BHYT sẽ được thực hiện không thường xuyên, chất

lượng và hiệu quả đào tạo thấp, từ đó có thể ảnh hưởng đến hiệu quả phát triển đối tượng tham gia BHXH tự nguyện, BHYT của cơ quan BHXH.

b. Khả năng tài chính của cơ quan BHXH.

Các nguồn lực tài chính đầu tư cho công tác đào tạo đại lý có vai trò quan trọng. Nó gây ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng đào tạo cũng như quy mô đào tạo đại lý thu BHXH, BHYT. Để có thể đầu tư được những trang thiết bị, cơ sở vật chất phục vụ cho công tác giảng dạy hay phát triển số lượng và chất lượng đội ngũ giáo viên, học viên thì phụ thuộc rất nhiều vào điều kiện tài chính. Chính vì vậy mà các hoạt động đào tạo đại lý chỉ có thể thực hiện được khi có một nguồn kinh phí ổn định và phù hợp dành cho nó.

c. Năng lực bộ phận chuyên trách về công tác đào tạo đại lý thu của cơ quan BHXH

Năng lực của các cán bộ chuyên trách về lĩnh vực đào tạo cũng có ảnh hưởng không nhỏ tới công tác đào tạo đại lý thu BHXH, BHYT. Những cán bộ chuyên trách phải là những người có đủ trình độ chuyên môn, nghiệp vụ để có thể đảm nhận và thực hiện hiệu quả nhất mọi khâu của công tác này. Họ không chỉ có đủ trình độ chuyên môn mà còn phải có đầy đủ các kiến thức cần thiết khác (như: các kiến thức về khoa học xã hội hay hành vi cư xử) để phục vụ cho công việc của mình.

d. Đặc điểm nguồn nhân lực đại lý thu BHXH, BHYT.

Nhân viên đại lý thu BHXH, BHYT chính là đối tượng của công tác đào tạo và phát triển. Cơ quan BHXH cần căn cứ vào những đặc điểm của nhân viên đại lý thu (như: quy mô, cơ cấu, chất lượng ...) để thực hiện công tác đào tạo và phát triển một cách phù hợp.

Trình độ của nhân viên đại lý thu BHXH, BHYT: Nghiên cứu chất lượng kết quả công việc của đại lý thu BHXH, BHYT hiện tại sẽ cho thấy những ai cần đào tạo? Đào tạo những gì?

Cơ cấu lao động theo độ tuổi, giới tính

1.2.1.2. Các yếu tố bên ngoài

a. Môi trường kinh tế - xã hội

Môi trường kinh tế xã hội ảnh hưởng rất lớn đến công tác đào tạo đại lý thu BHXH, BHYT. Môi trường này là yếu tố quyết định cơ quan BHXH có cần phải thường xuyên đào tạo nhân viên đại lý thu hay không. Nếu môi trường kinh tế xã hội địa bàn cơ quan BHXH quản lý có sự năng động và hiệu quả rất lớn thì cơ quan BHXH không thể không liên tục nâng cao khả năng thích nghi của mình bằng cách đào tạo đội ngũ đại lý thu BHXH, BHYT

Môi trường kinh tế xã hội đòi hỏi cơ quan BHXH phải thực sự linh hoạt và năng động hơn các công ty bảo hiểm thương mại nếu không muốn bị tụt hậu. Điều này thúc đẩy cơ quan BHXH không ngừng phát triển hệ thống đào tạo đại lý thu BHXH, BHYT nhằm đáp ứng được yêu cầu của công tác phát triển đối tượng tham gia BHXH tự nguyện, BHYT.

b. Nhân lực đại lý thu.

Nhân lực đại lý thu có khi biến động do một số người chuyển đi nơi khác, ốm đau, chết, tai nạn, kỷ luật, buộc chấm dứt hợp đồng. Vì vậy, nhu cầu bổ sung nhân lực đại lý thu xuất hiện và nguồn bổ sung này phải tìm bên ngoài. Mặt khác, do yêu cầu phát triển đối tượng tham gia BHXH tự nguyện, BHYT ngày càng tăng nên cơ quan BHXH cần có thêm nhân lực đại lý thu để hoàn thiện nhiệm vụ.

1.2.2. Yêu cầu đặt ra đối với hoạt động của đại lý thu

Thông qua công tác đào tạo phải giúp đại lý thực hiện tốt các nhiệm vụ sau của đại lý:

1.2.2.1. Khai thác và phát triển đối tượng tham gia BHXH tự nguyện, BHYT

Nhân viên đại lý Thu phải tuyên truyền, thuyết phục người dân trên địa bàn mình quản lý có nhu cầu tham gia BHXH tự nguyện, BHYT. Việc khai thác và phát triển được đối tượng tham gia trên địa bàn đại lý quản lý phụ thuộc kỹ năng tuyên truyền, vận động, vào sự nhanh nhạy và năng động của đại lý.

Đại lý phải cung cấp các thông tin đầy đủ chính xác với khách hàng chính sách BHXH tự nguyện, BHYT. Đồng thời tư vấn khách hàng lựa chọn mức đóng tham gia BHXH tự nguyện phù hợp với điều kiện kinh tế.

1.2.2.2. Thu phí, cấp biên lai

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

1.2.2.3. Chăm sóc khách hàng

Sau khi khách hàng đồng ý tham gia BHXH tự nguyện, BHYT, đại lý phải giữ mối quan hệ với khách hàng, tư vấn kịp thời khi khách hàng thắc mắc. Đồng thời, phản hồi ý kiến của khách hàng với cơ quan BHXH.

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

Đại lý phải nắm vững kỳ hạn đóng tiếp của khách hàng để thuyết phục khách hàng tham gia tái tục. Đồng thời thông qua khách hàng cũ để tìm kiếm những khách hàng mới.

1.3. Kinh nghiệm về chương trình đào tạo của bảo hiểm thương mại

Cho đến nay, đối với hệ thống ngành Bảo hiểm xã hội chưa có một quy định cụ thể thể nào là chương trình đào tạo kiến thức và kỹ năng khai thác đối với đại lý thu BHXH, BHYT. Trong khi đó, chương trình đào tạo đại lý của hệ thống bảo hiểm thương mại đã được quy định chi tiết tại Điều 88, Nghị định số 73/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành luật

kinh doanh bảo hiểm và luật sửa đổi, bổ sung một số điều của luật kinh doanh bảo hiểm, cụ thể như sau:

*** Phần kiến thức chung:**

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

*** Phần sản phẩm:**

- Nội dung cơ bản của sản phẩm bảo hiểm doanh nghiệp bảo hiểm, chi nhánh nước ngoài được phép kinh doanh;
- Thực hành hành nghề đại lý bảo hiểm.

Một số tổ chức bảo hiểm thương mại đã đạt được nhiều thành tựu về vấn đề đào tạo nguồn nhân lực như:

1.3.1. Công ty Bảo Minh – CMG

Công ty TNHH BHNT Bảo Minh thành lập ngày 12/10/1999 theo giấy phép đầu tư số 2143/CP do Bộ Kế hoạch và đầu tư cấp, là công ty liên doanh bảo hiểm nhân thọ công ty bảo hiểm thành phố Hồ Chí Minh của Việt Nam và tập đoàn CMG của Australia.

Công tác đào tạo đại lý của Bảo Minh cụ thể như sau:

*** Phương pháp đào tạo:**

- Đào tạo ban đầu: nội dung gồm

+ Giới thiệu về Bảo Minh - CMG, sản phẩm và phong cách làm việc tại Bảo Minh – CMG.

+ Giới thiệu tổng quát về thị trường bảo hiểm nhân thọ và các đối thủ cạnh tranh; những nhóm khách hàng khác nhau và đặc điểm, thói quen tiêu dùng của họ. Đại lý được giới thiệu về phương châm, chiến lược hoạt động của Bảo Minh – CMG cũng như các đối thủ cạnh tranh.

+ Huấn luyện đại lý kỹ năng bán bảo hiểm có hiệu quả. Đại lý được đào tạo các nguyên lý cơ bản về nghệ thuật “bán hàng”. Đồng thời hướng dẫn đại lý quy cách ký hợp đồng với khách hàng, cách làm việc với khách hàng hiện tại, khách hàng tiềm năng...

+ Giới thiệu quyền lợi, trách nhiệm của doanh nghiệp bảo hiểm đối với đại lý bảo hiểm, các quy định về tư cách nghề nghiệp của đại lý, tác phong làm việc và những quy định nội bộ khác.

- Đào tạo định kỳ:

Bảo Minh – CMG có nhiều chương trình đào tạo được mở ra từng tháng từng quý tùy nhu cầu và kết quả hoạt động của đại lý. Những đại lý hoạt động tốt, luôn hoàn thành chỉ tiêu và nhất là nằm trong danh sách đội ngũ đại lý chuyên nghiệp của công ty thường xuyên được tham gia các chương trình đào tạo hỗ trợ cho công việc và tham gia các lớp tập huấn đặc biệt tạo điều kiện để đại lý phát huy tối đa khả năng của mình, cụ thể:

+ Khóa nền tảng thành công: nhằm hoàn thiện hơn những kiến thức đã học trong khóa đào tạo ban đầu và được tổ chức một tháng sau khi các đại lý tiến hành hoạt động của mình.

+ Các khóa huấn luyện ngắn về từng kỹ năng (kỹ năng tìm kiếm khách hàng tiềm năng, kỹ năng giao tiếp với khách hàng trực tiếp hoặc qua điện thoại, kỹ năng chăm sóc khách hàng...). Các khóa này nhằm bổ sung những kiến thức cần thiết trong quá trình hoạt động đại lý, thực chất cũng là những buổi hoàn

thiện kiến thức và giải đáp những thắc mắc, tháo gỡ khó khăn trong quá trình hoạt động của đại lý.

- + Các cuộc trao đổi gặp mặt các đại lý xuất sắc của công ty hàng tháng, hàng quý để nghe phổ biến kinh nghiệm của chính các đại lý.

- + Các khóa huấn luyện nâng cao dành cho trưởng nhóm nhằm nâng cao kỹ năng quản lý, cập nhật kế hoạch, định hướng phát triển của đại lý và những kỹ năng khác.

1.3.2. Công ty TNHH Bảo hiểm Nhân thọ AIA Việt Nam (AIA Việt Nam)

AIA Việt Nam đã tập trung xây dựng lực lượng đại lý ngoại hạng (Premier Agency). Đây là lực lượng đại lý chuyên nghiệp và có chất lượng tại AIA Việt Nam, cũng như của thị trường bảo hiểm nhân thọ.

Đại lý ngoại hạng là một định hướng chiến lược lâu dài không chỉ ở Việt Nam, mà ở tất cả các nước trong khu vực của Tập đoàn AIA. Việc đầu tư vào đội ngũ đại lý không chỉ là về mặt tuyển dụng, mà còn tập trung vào việc nâng cao kỹ năng cho họ. Với hướng đi này, AIA Việt Nam tiếp tục gia tăng số lượng đại lý ngoại hạng và từ đó nâng cao chất lượng của toàn bộ lực lượng đại lý.

Tại AIA Việt Nam, đầu tư để phát triển một lực lượng đại lý thực sự chuyên nghiệp chính là chiến lược quan trọng, để thực hiện mục tiêu trở thành công ty bảo hiểm được yêu thích nhất trên thị trường. Ông Huỳnh Thanh Phong - Tổng giám đốc Điều hành khu vực của Tập đoàn AIA, kiêm Chủ tịch Hội đồng Thành viên AIA Việt Nam chia sẻ: "Việc huấn luyện đại lý là một công tác quan trọng, là một thách thức đối với bất cứ doanh nghiệp nào và đối với bất kỳ thị trường nào. AIA tập trung vào công tác đào tạo và phát triển đội ngũ đại lý ngoại hạng để có thể thấu hiểu nhu cầu, những ưu tiên của khách hàng. Từ đó, AIA sẽ tư vấn giải pháp phù hợp, trên cơ sở danh mục sản phẩm đa dạng để khách hàng và gia đình có được sự bảo vệ tốt nhất về mặt tài chính".

Hiện nay, chương trình huấn luyện của AIA được thiết kế riêng cho đại lý và cấp quản lý. Đây là một trong những chương trình đạt đẳng cấp quốc tế mà AIA cung cấp cho lực lượng kinh doanh. AIA cũng liên kết với nhiều tổ chức huấn luyện danh tiếng, để thực hiện các chương trình huấn luyện được công nhận cho đại lý và cấp quản lý của mình.

Như vậy, đào tạo đại lý tạo ra một nguồn năng lực hiện tại và tương lai cho các tổ chức bảo hiểm mang tính chất thương mại. Tại Việt Nam, các công ty bảo hiểm hàng đầu đều chủ yếu dựa vào đại lý để khai thác thị trường. Các chuyên gia cho rằng, khuynh hướng này sẽ còn tiếp tục trong nhiều năm tới. Ngày càng có nhiều bằng chứng kinh tế chứng tỏ rằng việc đầu tư cho đào tạo gắn liền với khả năng sinh lợi lâu dài và bền vững cho các tổ chức bảo hiểm thương mại.

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

CHƯƠNG II

THỰC TRẠNG CÔNG TÁC ĐÀO TẠO KIẾN THỨC VÀ KỸ NĂNG KHAI THÁC PHÁT TRIỂN ĐỐI TƯỢNG THAM GIA BHXH, BHYT TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH QUẢNG BÌNH

2.1. Đặc điểm tình hình và công tác khai thác phát triển đối tượng của đại lý thu BHXH, BHYT trên địa bàn tỉnh Quảng Bình

2.1.1. Giới thiệu chung về BHXH tỉnh Quảng Bình

2.1.1.1. Quá trình hình thành và phát triển BHXH tỉnh Quảng Bình

Tên gọi: Bảo hiểm xã hội tỉnh Quảng Bình

Trụ sở: Đường Phạm Văn Đồng, phường Đức Ninh Đông, thành phố Đồng
Hới, tỉnh Quảng Bình

Điện thoại/Fax: 0232. 3821 964

Website: <http://bhxhquangbinh.vn>

Bảo hiểm xã hội tỉnh Quảng Bình là cơ quan trực thuộc Bảo hiểm xã hội Việt Nam đặt tại tỉnh nằm trong hệ thống tổ chức của Bảo hiểm xã hội Việt Nam, có chức năng giúp Tổng giám đốc tổ chức thực hiện các chính sách, chế độ bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế và quản lý Quỹ bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế (gọi chung là bảo hiểm xã hội) trên địa bàn tỉnh Quảng Bình.

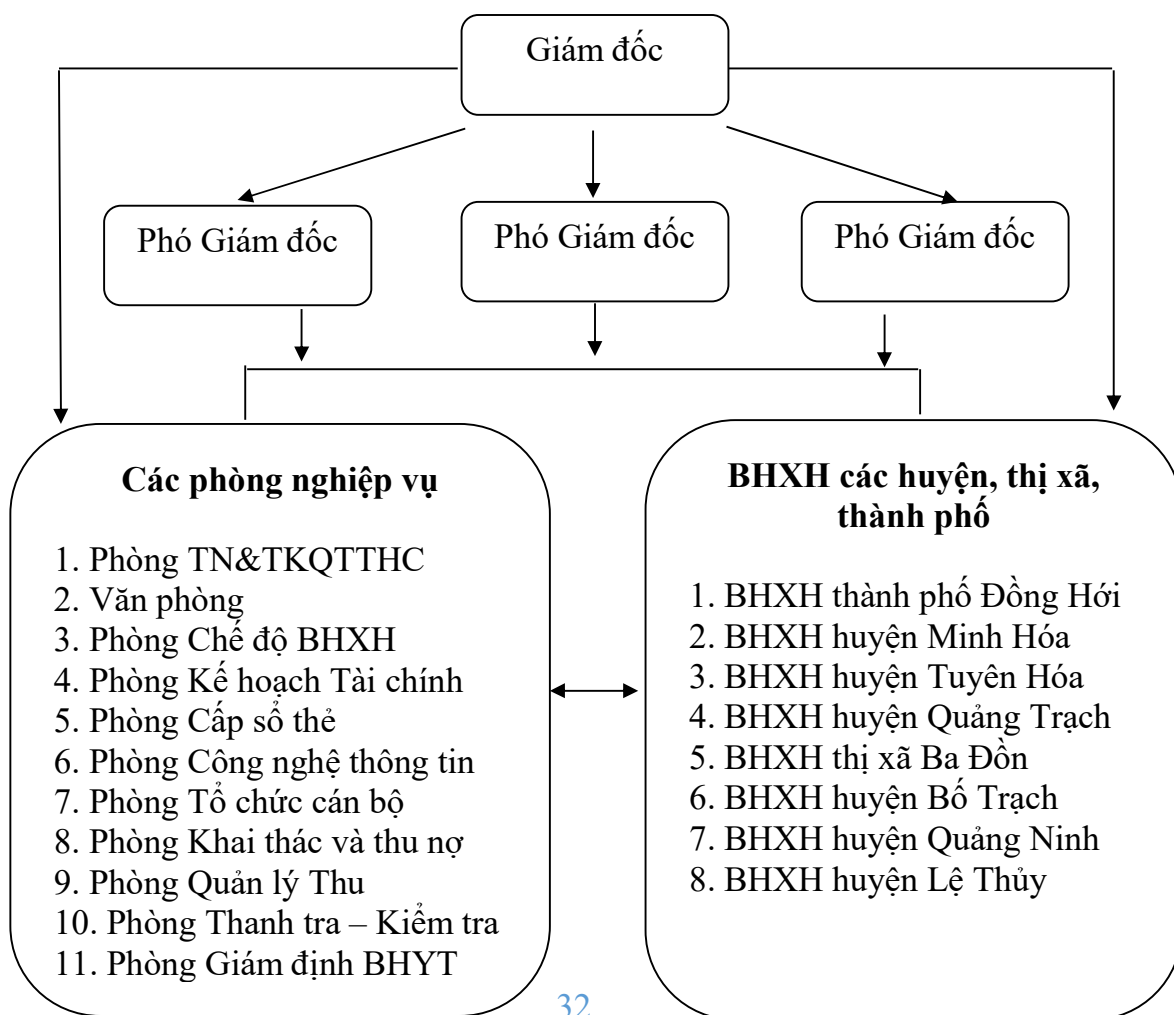
Ngày 20/7/1995, Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam đã ra Quyết định số 41/TC về việc thành lập BHXH tỉnh Quảng Bình trên cơ sở thống nhất các tổ chức bảo hiểm xã hội thuộc Sở Lao động thương binh và xã hội, Liên đoàn Lao động tỉnh. Bảo hiểm xã hội tỉnh Quảng Bình có 05 phòng chức năng và 07 Bảo hiểm xã hội các huyện, thị xã trực thuộc. BHXH tỉnh thời kỳ đó có chức năng

giúp Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam tổ chức quản lý quỹ BHXH và thực hiện các chế độ chính sách BHXH trên địa bàn tỉnh Quảng Bình.

Đến tháng 01/2003, thực hiện Quyết định số 20/2002/QĐ-TTg ngày 24/01/2002 của Thủ tướng Chính phủ về việc chuyển giao BHYT Việt Nam sang BHXH Việt Nam; ngày 17/12/2002, Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam ra Quyết định số 1664/QĐ-BHXH-TCCB về hệ thống tổ chức BHXH tỉnh. Từ thời điểm này, BHXH tỉnh Quảng Bình có chức năng giúp Tổng giám đốc tổ chức thực hiện các chính sách, chế độ bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế và quản lý Quỹ bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế trên địa bàn tỉnh.

2.1.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy BHXH tỉnh Quảng Bình

Sơ đồ 2.1. Cơ cấu tổ chức bộ máy BHXH tỉnh Quảng Bình



2.1.2. Đặc điểm hệ thống đại lý thu BHXH, BHYT

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

Đối với cơ quan bảo hiểm xã hội thì Đại lý thu BHXH tự nguyện, BHYT là tổ chức được cơ quan Bảo hiểm xã hội ký Hợp đồng Đại lý thu bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, gồm: Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn; đơn vị sự nghiệp; tổ chức chính trị - xã hội; tổ chức xã hội - nghề nghiệp và tổ chức kinh tế.

2.1.2.1. Phương thức hoạt động

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

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

Bán bảo hiểm trực tiếp: Là phương thức bán bảo hiểm, theo đó khách hàng mua bảo hiểm trực tiếp từ doanh nghiệp bảo hiểm. Người bán hàng là nhân viên của doanh nghiệp bảo hiểm, họ hưởng lương để bán bảo hiểm và phục vụ khách hàng.

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

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

Đối với ngành Bảo hiểm xã hội thì chính sách bảo hiểm xã hội tự nguyện và bảo hiểm y tế là loại hình bảo hiểm không mang tính chất thương mại và phi lợi nhuận và được nhà nước bảo hộ. Hiện nay, phương thức hoạt động chủ yếu để cung cấp chế độ bảo hiểm xã hội tự nguyện, bảo hiểm y tế đến người dân chủ yếu thông qua phương thức qua trung gian đại lý. Ngoài ra, người dân cũng có thể trực tiếp đến cơ quan BHXH trên địa bàn để tham gia BHXH tự nguyện và BHYT hộ gia đình.

2.1.2.2. Nội dung hoạt động

Thông qua hoạt động thực tế của hệ thống đại lý thu bảo hiểm xã hội tự nguyện, bảo hiểm y tế, có thể khái quát hoạt động đại lý thu như sau:

- Tuyên truyền, vận động và khai thác đối tượng tham gia bảo hiểm xã hội tự nguyện, bảo hiểm y tế. Hướng dẫn người tham gia kê khai, thực hiện việc kiểm tra, đối chiếu thông tin và tiếp nhận giấy tờ có liên quan đảm bảo đầy đủ, chính xác.

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

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

- Xây dựng và thực hiện kế hoạch khai thác phát triển đối tượng tham gia bảo hiểm xã hội tự nguyện, bảo hiểm y tế.

- Phản ánh kịp thời cho cơ quan bảo hiểm xã hội những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện và ý kiến, kiến nghị của người tham gia bảo hiểm xã hội tự nguyện, bảo hiểm y tế.

- Bên cạnh các công việc chính nêu trên, đại lý còn thực hiện các hoạt động khác có liên quan như tư vấn, giải đáp các thắc mắc của người tham gia. Năng lực khai thác khách hàng mới và duy trì nguồn khách hàng cũ luôn là công việc khó khăn nhất và là nhiệm vụ chính của đại lý thu, trong đó việc chăm sóc khách hàng để duy trì tỷ lệ tái tục và giảm thiểu tỷ lệ huỷ bỏ, không tham gia là hoạt động thể hiện vai trò quan trọng của một đại lý thu.

2.1.2.3. Điều kiện, hồ sơ làm Đại lý thu

*** Điều kiện làm Đại lý thu**

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

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

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

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

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

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

Đối với tổ chức kinh tế:

- Là pháp nhân theo quy định của Bộ luật Dân sự;
- Có Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp (hoặc Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh);
- Có nhân viên do đơn vị quản lý đảm bảo các điều kiện theo quy định.
- Có cam kết bảo lãnh của tổ chức tín dụng hoạt động hợp pháp tại Việt Nam cho Đại lý thu trong quá trình thực hiện hợp đồng Đại lý thu. Ngoài các nội dung theo quy định của pháp luật, cam kết bảo lãnh phải bổ sung thêm nội dung về việc bên bảo lãnh (tổ chức tín dụng) cam kết thực hiện trách nhiệm nghĩa vụ tài chính thay cho bên được bảo lãnh (tổ chức kinh tế...) trong quá trình thực hiện Hợp đồng làm Đại lý thu là thanh toán vô điều kiện cho bên nhận bảo lãnh (cơ quan BHXH) toàn bộ số tiền thu BHXH, BHYT và tiền lãi (nếu có) trong trường hợp bên được bảo lãnh để thất thoát, nộp không đủ, nộp không đúng thời hạn theo quy định hoặc gây thiệt hại cho người tham gia BHXH, BHYT hay cơ quan BHXH vì bất kỳ lý do gì.

*** Hồ sơ đề nghị làm Đại lý thu**

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

- Công văn đề nghị đăng ký Đại lý thu (Mẫu số 01-ĐLT), Danh sách người làm nhân viên Đại lý thu, kèm theo mỗi người 01 ảnh 2x3 (Mẫu số 02- ĐLT);
- Bản cam kết bồi thường (Mẫu số 03-ĐLT).

Đối với tổ chức kinh tế:

- Công văn đề nghị đăng ký Đại lý thu (Mẫu số 01-ĐLT), Danh sách người làm nhân viên Đại lý thu, kèm theo mỗi người 01 ảnh 2x3 (Mẫu số 02-ĐLT);
- Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp (hoặc Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh);

- Thu bảo lãnh hoặc Hợp đồng bảo lãnh theo quy định của pháp luật.

e. Chấm dứt và thanh lý Hợp đồng Đại lý thu

*** Các trường hợp chấm dứt Hợp đồng Đại lý thu**

- Hợp đồng hết hạn nhưng không tiếp tục ký.

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

- Đại lý thu không hoàn thành Chỉ tiêu kế hoạch phát triển đối tượng trong thời gian 02 năm liên tiếp.

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

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

+ Sử dụng biên lai thu tiền không đúng quy định;

+ Không nộp tiền hoặc nộp không đủ số tiền đã thu;

+ Nộp tiền không đúng thời gian theo quy định;

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

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

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

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

2.1.2.4. Đặc điểm nguồn nhân lực đại lý thu BHXH, BHYT trên địa bàn tỉnh Quảng Bình

a. Quy mô tổ chức đại lý thu

Bảng 2.1. Số lượng tổ chức đại lý thu BHXH tự nguyện, BHYT trên địa bàn tỉnh Quảng Bình trong những năm gần đây

TT	Đơn vị	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018
1	BHXXH thành phố Đồng Hới	17	16	15
2	BHXXH huyện Minh Hóa	16	16	9
3	BHXXH huyện Tuyên Hóa	20	21	39
4	BHXXH huyện Quảng Trạch	16	18	21
5	BHXXH huyện Bố Trạch	14	31	42
6	BHXXH huyện Quảng Ninh	15	15	29
7	BHXXH huyện Lệ Thủy	20	23	22
8	BHXXH Thị xã Ba Đồn	16	16	19
Tổng cộng		134	156	196

Nguồn: BHXH tỉnh Quảng Bình

Qua bảng số liệu, ta thấy số lượng đại thu BHXH tự nguyện, BHYT trên địa bàn toàn tỉnh tăng đều qua các năm. Năm 2016, tổng số đại lý thu là 134 đại lý. Sang năm 2017, tổng số đại lý thu toàn tỉnh là 156 tăng 22 đại lý so với năm 2016, tỉ lệ tăng trưởng đại lý so với năm 2016 là 16,4%. Đến năm 2018, tổng số đại lý thu là 196 đại lý, tăng 62 đại lý so với năm 2016, tỉ lệ tăng trưởng đại lý so với năm 2016 là 39,7%.

Bảng 2.2. Cơ cấu đại lý Thu theo chức năng nhiệm vụ của đơn vị chủ quản đại lý

TT	Đại lý Thu	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018
1	Bưu điện	1	1	1
2	UBND xã, phường	132	150	137
3	Hội Nông dân	0	2	53

4	Hội Liên hiệp phụ nữ		2	4
5	Khác	1	1	1
Tổng cộng		134	156	196

Nguồn: BHXH tỉnh Quảng Bình

Qua bảng số liệu ta thấy, năm 2016 chưa có đại lý thu của Hội nông dân và Hội liên hiệp phụ nữ thì đến năm 2017, Hội nông dân có 02 đại lý Thu, Hội Liên hiệp phụ nữ có 02 đại lý. Năm 2018, số lượng đại lý của Hội nông dân tăng lên 53 đại lý, Hội liên hiệp phụ nữ tăng lên 04 đại lý.

b. Cơ cấu nhân viên đại lý thu

Bảng 2.3. Cơ cấu nhân viên đại lý thu BHXH trên địa bàn tỉnh Quảng Bình

Năm	2016		2017		2018	
Chỉ tiêu	Số lượng (người)	Tỷ lệ %	Số lượng (người)	Tỷ lệ %	Số lượng (người)	Tỷ lệ %
Tổng số nhân viên đại lý	297	100%	382	100%	487	100%
1. Theo Tính chất công việc						
Chuyên trách toàn phần	28	9,4%	30	7,9%	67	13,8%
Bán chuyên trách	269	90,6%	352	92,1%	420	86,2%
2. Theo giới tính						
Nữ	240	80,8%	302	79,1%	388	79,7%
Nam	57	19,2%	80	20,9%	99	20,3%
3. Theo độ tuổi.						
22 - 29	51	17,2%	52	13,6%	81	16,6%
30 - 45	155	52,2%	230	60,2%	268	55,0%
46 - 60	76	25,6%	85	22,3%	121	24,8%
Khác	15	5,1%	15	3,9%	17	3,5%
4. Theo trình độ chuyên môn						
Đại học	124	41,8%	150	39,3%	166	34,1%
Cao đẳng	37	12,5%	58	15,2%	82	16,8%
Trung cấp	68	22,9%	90	23,6%	117	24,0%

Sơ cấp	21	7,1%	31	8,1%	48	9,9%
Lao động phổ thông	47	15,8%	53	13,9%	74	15,2%

Nguồn: BHXH tỉnh Quảng Bình

Qua bảng số liệu ta thấy:

- Về số lượng nhân viên đại lý thu: số lượng nhân viên đại lý thu BHXH, BHYT tăng nhanh qua các năm. Năm 2017, số lượng nhân viên đại lý thu tăng 85 người so với năm 2016, tương ứng tỉ lệ gia tăng là 28,6%. Đến năm 2018, số lượng nhân viên đại lý là 487 người, tăng 190 người so với năm 2016, tương ứng tỉ lệ gia tăng là 63,97%.

- Về tính chất công việc: Số nhân viên đại lý thu chuyên trách hoàn toàn công tác khai thác, phát triển đối tượng chiếm tỉ lệ rất nhỏ so với nhân viên đại lý thu bán chuyên trách. Nghĩa là đối với đa số nhân viên đại lý thu BHXH, BHYT, nhiệm vụ làm đại lý thu là công tác kiêm nhiệm. Năm 2016, có 90,6% nhân viên đại lý bán chuyên trách. Đến năm 2018, số lượng nhân viên đại lý thu bán chuyên trách chiếm tỉ lệ là 86,2%, giảm 4,4% so với năm 2016. Điều này có ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng, hiệu quả công tác khai thác, phát triển đối tượng tham gia BHXH, BHYT trên địa bàn.

- Về cơ cấu theo giới tính: Số lượng nhân viên đại lý thu là nữ giới chiếm tỉ lệ đa số so với nhân viên đại lý thu là nam giới. Năm 2016, nhân viên đại lý thu là nữ giới chiếm tỉ lệ 80,8%. Năm 2018, tỉ lệ nữ đối với nhân viên đại lý thu là 79,7%, giảm 1,1% so với năm 2016.

- Về cơ cấu theo độ tuổi: Độ tuổi từ 22 tuổi - 45 tuổi chiếm đa số trong nhân viên đại lý thu. Năm 2016, độ tuổi này chiếm tỉ lệ 69,4% nhân viên đại lý thu. Đến năm 2018, độ tuổi này chiếm tỉ lệ 71,6%, tăng 2,2% so với năm 2016. Phần lớn nhân viên đại lý thu trong độ tuổi này đang trong giai đoạn, khả năng học tập, tiếp thu kiến thức nhanh. Hơn nữa, sau khi đào tạo xong thì họ cũng có

thời gian làm việc và gắn bó lâu dài, cống hiến cho cơ quan BHXH trong công tác khai thác, phát triển đối tượng tham gia BHXH, BHYT.

- Về cơ cấu theo trình độ chuyên môn: tỉ lệ nhân viên đại lý thu có trình độ từ cao đẳng trở xuống chiếm tỉ lệ đa số. Năm 2016, tỉ lệ trình độ từ cao đẳng trở xuống của nhân viên đại lý thu là 58,2%. Năm 2018, tỉ lệ nhân viên đại lý thu có trình độ cao đẳng trở xuống là 65,9%, tăng 7,7% so với năm 2016.

Đặc biệt, có nhân viên đại lý thu là lao động phổ thông và chiếm tỉ lệ không nhỏ. Năm 2016, tỉ lệ trình độ lao động phổ thông của nhân viên đại lý thu là 15,8%. Năm 2018, tỉ lệ này là 15,2%, có giảm 0,6% so với năm 2016. Điều này cho thấy khi xây dựng nội dung chương trình đào tạo đại lý thu phải đảm bảo nội dung, chất lượng nhưng phải phù hợp, dễ tiếp thu cho tất cả các đối tượng nhân viên đại lý thu.

2.1.3. Công tác khai thác và phát triển đối tượng tham gia BHXH tự nguyện, BHYT của BHXH tỉnh Quảng Bình trong giai đoạn từ năm 2016 - 2017

Năm 2016, toàn tỉnh có 69.968 người tham gia BHXH. Trong đó, tham gia BHXH bắt buộc là 65.918 người, tham gia BHXH tự nguyện là 4.050 người. Tổng số người tham gia BHYT là 764.289 người, đạt tỉ lệ bao phủ dân số là 87,09 %. Trong đó, số người tham gia BHYT hộ gia đình là 63.842 người, chiếm tỉ lệ 8,35% trên tổng số người tham gia BHYT.

Năm 2017, tổng số người tham gia BHXH là 72.071 người. Trong đó, tham gia BHXH bắt buộc là 66.905 người, tham gia BHXH tự nguyện là 5.166 người. Tổng số người tham gia BHYT là 822.116 người, đạt tỉ lệ bao phủ dân số là 93,15 %. Trong đó, số người tham gia BHYT hộ gia đình là 158.343 người, chiếm tỉ lệ 19,26% trên tổng số người tham gia BHYT.

Bảng 2.4. Số liệu đối tượng tham gia BHXH trên địa bàn tỉnh năm 2016 và năm 2017

TT	Đơn vị	BHXH		BHXH bắt buộc		BHXH tự nguyện	
		2016	2017	2016	2017	2016	2017
1	Đồng Hới	17.581	18.281	16.916	17.389	665	892
2	Bồ Trạch	7.656	8.222	6.938	7.246	718	976
3	Ba Đồn	4.834	5.123	4.478	4.652	356	471
4	Quảng Trạch	5.088	5.341	4.625	4.772	463	569
5	Tuyên Hóa	4.344	4.492	3.920	3.970	424	522
6	Minh Hóa	3.382	3.488	3.142	3.201	240	287
7	Quảng Ninh	4.741	5.115	4.233	4.479	508	636
8	Lệ Thủy	6.511	6.846	5.835	6.033	676	813
9	Thu tại tỉnh	15.831	15.163	15.831	15.163		
Tổng số		69.968	72.071	65.918	66.905	4.050	5.166

Nguồn: BHXH tỉnh Quảng Bình

Tổng số đối tượng tham gia BHXH năm 2016 trên địa bàn tỉnh Quảng Bình là 69.968 người. Trong đó, tham gia BHXH bắt buộc là 65.918 người, chiếm tỉ lệ 94,2% số người tham gia BHXH; tham gia BHXH tự nguyện là 4.050 người chiếm tỉ lệ 5,8% số người tham gia BHXH. Đến năm 2017, số người tham gia BHXH bắt buộc là 66.905 người, tăng 987 người so với năm 2016, chiếm tỉ lệ 92,8% số người tham gia BHXH; số người tham gia BHXH tự nguyện là 5.166

người, tăng 1.116 người so với năm 2016, chiếm tỉ lệ 7,2% số người tham gia BHXH.

Bảng 2.5. Số liệu đối tượng tham gia BHYT trên địa bàn tỉnh năm 2016 và năm 2017

TT	Đơn vị	BHYT		BHYT Hộ gia đình	
		2016	2017	2016	2017
1	Đồng Hới	94.906	109.111	17.356	28.534
2	Bố Trạch	138.466	153.960	15.284	42.300
3	Ba Đồn	81.736	91.527	4.505	18.367
4	Quảng Trạch	101.348	116.144	4.145	30.597
5	Tuyên Hóa	80.776	78.732	1.767	3.037
6	Mình Hóa	54.293	54.637	62	120
7	Quảng Ninh	74.533	82.031	11.106	13.558
8	Lệ Thủy	117.571	116.518	9.617	21.830
9	Thu tại tỉnh	20.660	19.456		
Tổng số		764.289	822.116	63.842	158.343

Nguồn: BHXH tỉnh Quảng Bình

Năm 2016, tổng số người tham gia BHYT trên địa bàn tỉnh là 764.289 người, trong đó số người tham gia BHYT thuộc đối tượng hộ gia đình là 63.842 người, chiếm tỉ lệ 8,35% số người tham gia BHYT. Đến năm 2017, số người tham gia BHYT thuộc đối tượng hộ gia đình là 158.343 người, tăng 94.501 người so với năm 2016, chiếm tỉ lệ 19,26% số người tham gia BHYT.

2.2. Thực trạng nội dung chương trình đào tạo kiến thức và kỹ năng khai thác phát triển đối tượng tham gia của đại lý thu BHXH, BHYT trên địa bàn tỉnh Quảng Bình

Trong thời gian qua, BHXH tỉnh Quảng Bình đã rất quan tâm đến công tác đào tạo kiến thức cho hệ thống đại lý thu và có đơn vị chuyên trách Phòng Khai thác thu nợ được phân công phụ trách công tác đào tạo đại lý thu.

Phòng Khai thác và thu nợ có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra và lập báo cáo tình hình đào tạo đại lý thu để báo cáo Giám đốc theo định kỳ hàng quý, hàng năm. Công tác đào tạo đại lý từ năm 2017 trở về trước chủ yếu là đào tạo kiến thức về BHXH tự nguyện, BHYT. Các ứng viên tiềm năng đại lý sau khi tham gia khóa đào tạo được sát hạch đánh giá kết quả đào tạo. Tiến trình đào tạo nguồn nhân lực của BHXH tỉnh Quảng Bình được thực hiện theo 5 bước như sau:

Bước 1: Xác định nhu cầu đào tạo.

Bước 2: Lập kế hoạch đào tạo

Bước 3: Tổ chức thực hiện

Bước 4: Đánh giá kết quả đào tạo (thi sát hạch).

Bước 5: Đánh giá hiệu quả công việc sau đào tạo

2.2.1. Xác định nhu cầu đào tạo.

Việc xác định nhu cầu đào tạo đại lý thu chủ yếu do Phòng Khai thác và thu nợ tổng hợp và xác định. Tuy nhiên, BHXH cấp huyện cũng hỗ trợ một cách tích cực trong việc lựa chọn và đề xuất nhân viên đại lý thu cần đào tạo. Phòng Khai thác thu nợ dựa vào nhu cầu phát triển mở rộng số lượng đại lý Thu để lập kế hoạch đào tạo đại lý thu và trình Lãnh đạo BHXH tỉnh phê duyệt.

Bảng 2.6. Nhu cầu đào tạo nhân viên đại lý thu năm 2016, 2017

TT	Đại lý thu BHXH	Năm 2016	Năm 2017
1	Huyện Minh Hóa	07	0
2	Huyện Tuyên Hóa	13	02
3	Huyện Quảng Trạch	15	15
4	Thị xã Ba Đồn	19	0

5	Huyện Bồ Trách	20	86
6	Thành phố Đồng Hới	17	0
7	Huyện Quảng Ninh	13	0
8	Huyện Lệ Thủy	21	54
Tổng cộng		125	157

Nguồn: BHXH tỉnh Quảng Bình

Trên cơ sở phát triển thêm đại lý thu mới và cập nhật kiến thức, năm 2016, phòng khai thác và thu nợ xác định nhu cầu đào tạo đại lý thu trên địa bàn tỉnh là 125 người. Năm 2017, nhu cầu đào tạo nhân viên đại lý thu mới là 157 người, tăng 32 người so với năm 2016. Trong đó, nhu cầu đào tạo đại lý tăng đột biến tại hai huyện Bồ Trách và Lệ Thủy. BHXH huyện Bồ Trách có nhu cầu đào tạo toàn bộ 86 nhân viên đại lý (có 13 nhân viên mới), tăng 66 người so với năm 2016. BHXH huyện Lệ Thủy có nhu cầu đào tạo 54 nhân viên đại lý thu (trong đó có 08 nhân viên mới), tăng 33 người so với năm 2016. Nguyên nhân tăng đột biến nhu cầu đào tạo đại lý thu là vì BHXH tỉnh thí điểm phát triển hệ thống đại lý thu của hội nông dân và đại lý thu của hội phụ nữ tại hai huyện Bồ Trách, Lệ Thủy.

2.2.2. Lập kế hoạch đào tạo.

a. Xác định mục tiêu đào tạo.

Căn cứ vào yêu cầu công việc của đại lý thu và nhu cầu đào tạo đại lý thu hàng năm, BHXH tỉnh đưa ra mục tiêu của công tác đào tạo đại lý thu giai đoạn năm 2016 - 2017 như sau:

- Giúp nhân viên đại lý thu nắm vững kiến thức chuyên môn về chính sách BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình.
- Giúp nhân viên đại lý nắm vững và thực hiện tốt kỹ năng tổng hợp, kỹ năng báo cáo trong thực hiện công tác khai thác đối tượng.

Bảng 2.7. Mục tiêu đào tạo đối với nhân viên đại lý thu năm 2016, 2017

Mục tiêu đào tạo đại lý thu năm 2016, năm 2017	
Kiến thức chuyên môn	Nắm vững các kiến thức về chính sách BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình
Kỹ năng viết	Soạn thảo được các báo cáo, văn bản liên quan
Kỹ năng làm việc	Có kỹ năng phối hợp, trao đổi công việc với các đồng nghiệp.

Nguồn: BHXH tỉnh Quảng Bình

b. Nội dung chương trình đào tạo và lựa chọn giảng viên đào tạo

Từ năm 2017 trở về trước, nội dung chương trình đào tạo đại lý thu gồm những nội dung sau: Kiến thức chung về BHXH tự nguyện, BHYT; Quyền lợi, nghĩa vụ và trách nhiệm của đại lý thu; kỹ năng lập báo cáo. Phương pháp đào tạo đối với đại lý thu chủ yếu là phương pháp truyền thống: giảng viên truyền đạt, học viên lắng nghe.

Để thực hiện chương trình đào tạo đại lý, BHXH tỉnh lựa chọn cán bộ lãnh đạo của các phòng nghiệp vụ liên quan có đủ trình độ, kỹ năng giảng dạy theo từng lĩnh vực nội dung chuyên môn, cụ thể: Lãnh đạo phòng Giám định BHYT truyền đạt kiến thức về chính sách BHYT hộ gia đình, Lãnh đạo phòng Chế độ BHXH giảng về kiến thức chính sách BHXH tự nguyện, Lãnh đạo phòng Khai thác và thu nợ giảng về nội dung quyền lợi, trách nhiệm, nghĩa vụ của đại lý thu.

Đồng thời các giảng viên tham gia công tác đào tạo đại lý phải:

- Biên soạn nội dung đào tạo phù hợp với chương trình đào tạo đại lý.

- Tổ chức kiểm tra, đánh giá kết quả đào tạo cho mỗi học viên sau khóa đào tạo.

Bảng 2.8. Khung chương trình, nội dung đào tạo cơ bản dành cho đại lý thu từ năm 2017 trở về trước

TT	Nội dung đào tạo	Giảng viên	Ghi chú
1	Chương 1: Kiến thức cơ bản về chính sách BHXH tự nguyện	Trưởng phòng Chế độ BHXH	
2	Chương 2: Kiến thức cơ bản về chính sách BHYT	Trưởng phòng Giám định BHYT	
3	Chương 3: Quyền lợi, trách nhiệm và nghĩa vụ của đại lý Thu BHXH Kỹ năng báo cáo, tổng hợp đối với đại lý Thu	Trưởng phòng Khai thác và thu nợ	
4	Kỹ năng tuyên truyền vận động đối tượng tham gia	Chánh Văn phòng (tham gia năm 2017)	Bổ sung vào chương trình đào tạo năm 2017 theo hướng dẫn của BHXH Việt Nam
6	Sát hạch, kiểm tra		

Nguồn: BHXH tỉnh Quảng Bình

2.2.3. Tổ chức thực hiện và đánh giá kết quả đào tạo

Sau khi lập kế hoạch đào tạo xong, trưởng phòng khai thác và thu nợ trình Lãnh đạo BHXH tỉnh phê duyệt ban hành và tiến hành triển khai thực hiện kế hoạch đào tạo đại lý thu.

Sau mỗi khóa đào tạo thì giảng viên trực tiếp giảng dạy sẽ đánh giá chất lượng của mỗi học viên và gửi về phòng khai thác và thu nợ. Trưởng phòng Khai thác và thu nợ sẽ trực tiếp xem xét và báo cáo Hội đồng sát hạch cấp chứng chỉ cho những học viên hoàn thành tốt khóa học, đạt được kết quả cao và không vi phạm nội quy, quy định.

Bảng 2.9. Kết quả đào tạo đại lý Thu năm 2016, 2017

Chỉ tiêu	Năm	
	2016	2017
1. Nhu cầu đào tạo	125	157
2. Nhân viên đại lý thu được đào tạo	125	157
3. Kết quả đào tạo	Đạt 100% Cấp chứng chỉ đại lý 100%	Đạt 100% Cấp chứng chỉ đại lý: 21 người
4. Mức độ đáp ứng nhu cầu công việc của đại lý sau khi được đào tạo	Chưa có tiêu chí đánh giá cụ thể	Chưa có tiêu chí đánh giá cụ thể

Nguồn: BHXH tỉnh Quảng Bình

Trong công tác đào tạo đại lý thu năm 2016, 2017, về cơ bản tất cả nhân viên đại lý thu mới sau khi tham gia đào tạo và kiểm tra sát hạch cuối kỳ đều đạt kết quả cao và được cấp chứng chỉ đại lý thu để hành nghề. Năm 2016, có 125 nhân viên đại lý thu mới được đào tạo và cấp chứng chỉ nhân viên đại lý thu, đạt 100% số người tham gia đào tạo. Năm 2017, có 157 nhân viên đại lý thu được đào tạo, trong đó cấp chứng chỉ nhân viên đại lý cho 21 nhân viên đại lý mới.

2.2.4. Đánh giá hiệu quả công tác của đại lý sau khi được đào tạo

BHXH tỉnh Quảng Bình đã xây dựng và đưa bước “đánh giá hiệu quả công tác của đại lý thu sau khi được đào tạo” vào trong quy trình đào tạo đại lý thu. Tuy nhiên trong thực tế đào tạo từ năm 2017 trở về trước, bước này chưa được

BHXX tỉnh chú trọng thực hiện. BHXX tỉnh cũng chưa xây dựng được quy trình hướng dẫn, giám sát đại lý thu trong công tác khai thác đối tượng tham gia BHXX tự nguyện, BHYT; cũng như chưa có các tiêu chí đánh giá về hiệu quả hoạt động khai thác của đại lý thu sau khi được đào tạo.

2.2.5. Đánh giá chung về chương trình, nội dung đào tạo đại lý từ năm 2016 đến năm 2017 của BHXX tỉnh Quảng Bình.

a. Ưu điểm:

Trong thời gian qua, nhận thức được tầm quan trọng của công tác đào tạo nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực, BHXX tỉnh Quảng Bình đã quan tâm tạo điều kiện thuận lợi trong công tác tiến hành đào tạo đại lý và đã thu được những kết quả nhất định:

- BHXX tỉnh đã xác định được quy trình đào tạo đại lý thu gồm có 5 bước, phân công cán bộ phụ trách công tác đào tạo đại lý thu. BHXX tỉnh đã có một số văn bản quy định liên quan đến công tác đào tạo đại lý thu trên địa bàn tỉnh.

- BHXX tỉnh đã dựa vào đòi hỏi thực tiễn hoạt động của hệ thống đại lý thu để xác định nhu cầu đào tạo. Vì vậy, sau khi tham gia vào công tác đào tạo thì các nhân viên đại lý đã được hoàn thiện hơn về các kiến thức và những kỹ năng thực hiện công việc. Từ đó, đã áp dụng được những kỹ năng, kiến thức tiếp thu trong khóa học vào thực tiễn khai thác người dân tham gia BHXX tự nguyện, BHYT hộ gia đình. Vì vậy, việc đào tạo đại lý thu đã góp phần nâng cao hiệu quả khai thác, phát triển đối tượng tham gia BHXX tự nguyện, BHYT hộ gia đình.

- Trong xác định nhu cầu đào tạo đại lý thu, đã có sự kết hợp giữa nhu cầu muốn được đào tạo của nhân viên đại lý và nhu cầu cần đào tạo đại lý của cơ quan BHXX.

- Công tác kiểm tra giám sát quá trình đào tạo được tổ chức khá cụ thể và

đầy đủ. Các cán bộ quản lý chương trình đào tạo phải theo quy định của BHXH tỉnh để tổ chức, thực hiện và kiểm tra giám sát quá trình đào tạo được hiệu quả.

b. Hạn chế:

Qua quá trình nghiên cứu thực tế và thu thập thông tin điều tra khảo sát 350 nhân viên đại lý thu trên địa bàn tỉnh Quảng Bình về chương trình, nội dung đào tạo đại lý thu, nhóm nghiên cứu thấy công tác đào tạo đại lý thu năm 2017 trở về trước của BHXH tỉnh Quảng Bình vẫn còn một số tồn tại hạn chế như sau:

- Xác định nhu cầu đào tạo

Trong bước xác định nhu cầu đào tạo, BHXH tỉnh mới chỉ dựa trên kế hoạch phát triển, mở rộng nhân viên đại lý thu mới là chủ yếu. Phân tích lý do cần đào tạo đối với đại lý thu chủ yếu dựa trên nhận định cần cung cấp cho đại lý về mặt kiến thức mà chưa nhận định được sự cần thiết của nhu cầu đào tạo về kỹ năng khai thác đối với các đại lý.

Kết quả điều tra khảo sát nhân viên đại lý, có đến 45,17% ý kiến của các nhân viên đại lý cho rằng chương trình đào tạo đại lý hiện nay (năm 2017) chưa đáp ứng với yêu cầu công việc của đại lý. Riêng về nội dung kỹ năng khai thác phát triển đối tượng, có đến 61,42% ý kiến cho rằng nội dung chương trình đào tạo chưa đủ để hình thành các kỹ năng khai thác đối tượng cho nhân viên đại lý.

Bảng 2.10. Kết quả khảo sát đánh giá độ phù hợp của chương trình đào tạo đáp ứng yêu cầu công việc của đại lý

TT	Kết quả đánh giá	Nhân viên đại lý	
		Số lượng	Tỉ lệ %
Chương trình tập huấn đại lý đáp ứng với yêu cầu công việc của đại lý			
1	Có	191	54,83%

2	Không	159	45,17%
Nội dung đào tạo của chương trình tập huấn đủ để hình thành các kỹ năng về khai thác phát triển đối tượng tham gia BHXH, BHYT đối với đại lý			
1	Đồng ý	135	38,68%
2	Không đồng ý	215	61,42%
Một số ý kiến thêm đại lý đề nghị:			
1	Đề nghị chương trình tập huấn bổ sung chi tiết cụ thể hơn nội dung “Kỹ năng tuyên truyền vận động đối tượng tham gia BHXH, BHYT”		
2	Chương trình tập huấn chủ yếu đi sâu về kiến thức BHXH, BHYT. Chưa tập huấn cho đại lý về các cách thức, kỹ năng tiếp cận người dân để vận động như các công ty bảo hiểm thương mại		
3	Tài liệu đào tạo biên soạn quá dài, cần rút gọn theo mô hình bảng biểu, dễ tìm, dễ hiểu để đại lý làm cẩm nang tra cứu nhanh khi cần		
4	Chương trình tập huấn nặng về lý thuyết, đề nghị giảng viên rút gọn phần lý thuyết và bổ sung phần thực hành để giúp đại lý khi đi vận động người dân trong thực tế công việc.		
5	Đề nghị cơ quan BHXH nghiên cứu, hỗ trợ đại lý về kỹ năng đánh giá, lựa chọn các đối tượng tiềm năng về tham gia BHXH tự nguyện.		

Trong quy trình đào tạo thì bước xác định nhu cầu đào tạo là rất quan trọng, vì nó là tiền đề để các bước sau triển khai tốt và hiệu quả. Thực tế là ngay từ bước đầu tiên, BHXH tỉnh đã xác định nhu cầu đào tạo đại lý giai đoạn 2016 - 2017 chưa đúng với nhu cầu của đại lý và yêu cầu công việc khai thác, phát triển đối tượng tham gia, cụ thể:

+ Lý do cần phải đào tạo: Chưa xác định được đại lý thu thiếu các kỹ năng cơ bản nào để tập trung đào tạo. Lý do đào tạo đại lý chỉ tập trung vào đào tạo tập huấn kiến thức về chính sách BHXH, BHYT.

+ Đánh giá nhu cầu đào tạo: Chủ yếu dựa trên đánh giá chủ quan của bộ phận chuyên trách đại lý thu BHXH các huyện, thị xã, thành phố và phòng khai thác và thu nợ. Chưa có báo cáo cụ thể phân tích môi trường làm việc của đại lý thu dẫn đến xác định nhu cầu đào tạo chưa sát với thực tế công việc của đại lý thu.

Trong khi đó, trên địa bàn tỉnh Quảng Bình có rất nhiều các công ty bảo hiểm thương mại hoạt động. Các công ty bảo hiểm này có một đội ngũ đại lý hùng hậu được đào tạo kỹ càng kiến thức và kỹ năng, cách thức hoạt động chuyên nghiệp. Nhưng đội ngũ đại lý thu của cơ quan BHXH chưa được quan tâm phát triển về chất lượng; kỹ năng tuyên truyền vận động kém hơn hẳn so với đội ngũ đại lý của các công ty đại lý thương mại.

- Xác định mục tiêu đào tạo và xây dựng chương trình đào tạo

Trong việc xác định mục tiêu đào tạo, chương trình đào tạo chủ yếu tập trung vào việc cung cấp các kiến thức về chính sách BHXH tự nguyện, BHYT; quyền lợi, nghĩa vụ và trách nhiệm của đại lý thu là chủ yếu. Hoàn toàn chưa có mục tiêu đào tạo các kỹ năng mềm phục vụ cho công tác khai thác của đại lý. Với định hướng mục tiêu đào tạo như vậy nên cấu trúc chương trình đào tạo đại lý thu chỉ có các nội dung liên quan đến kiến thức BHXH tự nguyện, BHYT.

Việc xây dựng nội dung đào tạo chưa được chú trọng về hình thức, nội dung và chất lượng. Chủ yếu là các giảng viên được mời đào tạo tự biên soạn xây dựng chương trình nội dung đào tạo về lĩnh vực được phân công. Sau đó, phòng khai thác và thu nợ tập hợp và in thành bộ tài liệu đào tạo cho nhân viên đại lý thu.

Chương trình đào tạo chưa có phần nội dung kỹ năng khai thác, thuyết phục đối tượng tham gia BHXH, BHYT như các công ty bảo hiểm thương mại; nội dung lý thuyết dài.

Phương pháp đào tạo chủ yếu là phương pháp truyền thống, giảng viên giảng, học viên nghe; chưa có sự trao đổi, chia sẻ kinh nghiệm giữa giảng viên với học viên trong thực tế khai thác tại địa bàn cơ sở.

- Đánh giá hiệu quả sau đào tạo

Mục tiêu cơ bản mà cơ quan BHXH đặt ra sau khi đào tạo đại lý thu BHXH, BHYT là nâng cao hiệu quả khai thác, phát triển đối tượng tham gia BHXH, BHYT. Tuy nhiên, sau khi đào tạo cho các đại lý, BHXH tỉnh vẫn chưa xây dựng được các quy trình hướng dẫn, giám sát và hỗ trợ đại lý thu trong công tác khai thác tại cơ sở; chưa có theo dõi, đánh giá về sự thay đổi năng suất, chất lượng, hiệu quả khai thác, phát triển đối tượng tham gia so với trước khi đào tạo. Đồng thời, chưa có các động thái khuyến khích, khen thưởng đối với các đại lý thực hiện tốt công tác khai thác.

2.2.6. Giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo đại lý thu BHXH, BHYT

a. Hoàn thiện công tác xác định nhu cầu đào tạo của đại lý thu

Xác định nhu cầu đào tạo nguồn nhân lực là bước đầu tiên và cũng là bước quan trọng nhất trong quy trình đào tạo đại lý thu của cơ quan BHXH. Vì vậy, khi thực hiện hoạt động này không tốt sẽ gây ra những hậu quả khó khắc phục và lãng phí. Ở trên đã phân tích, việc xác định nhu cầu đào tạo đại lý thu còn mắc phải những thiếu sót, hạn chế. Do đó, khi thực hiện việc xác định nhu cầu đào tạo đại lý thu cần phải chú ý những điều cơ bản sau:

- Dựa vào yêu cầu công việc, kết quả khai thác, phát triển đối tượng tham gia BHXH, BHYT của đại lý trong dài hạn ít nhất là 1 năm. Xác định trình độ, kỹ năng hiện tại của đại lý thu ra sao để xác định những nội dung nào cần được đào tạo. Xác định rõ của khoảng cách trong thực hiện công việc khai thác, phát triển đối tượng tham gia với yêu cầu, tiêu chuẩn đối với đại lý thu. Từ đó, giúp cơ quan BHXH nhìn nhận lại vấn đề chính xác hơn. Nếu mức độ ảnh hưởng

của chênh lệch đó là đáng kể thì nhu cầu đào tạo thực sự tồn tại và cần phải có giải pháp phù hợp ngay.

Xác định đúng phạm vi đào tạo, đáp ứng đúng những gì mà đại lý thu cần thì mới có khả năng bổ sung kịp thời cho họ những kiến thức và kỹ năng cần thiết xóa đi khoảng cách trong kết quả thực hiện công việc. Qua đó nâng cao hiệu quả đào tạo: đáp ứng đúng nhu cầu, đúng thời điểm, đúng mục đích đào tạo. Điều này góp phần nâng cao chất lượng hoạt động của đại lý thu BHXH, BHYT đáp ứng yêu cầu công việc của cơ quan BHXH đối với đại lý thu.

Ngoài ra, thông qua việc xác định nhu cầu đào tạo có thật sự tồn tại hay không giúp người quản lý có thể xác định được nguyên nhân là do đâu và có thể đưa ra những giải pháp hiệu quả hơn ngoài đào tạo.

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

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

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

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

- Xem xét những nhân tố liên quan đến hoạt động của cơ quan BHXH có thể tác động tích cực và hỗ trợ đến công việc khai thác phát triển đối tượng của đại lý thu. Từ đó để xác định nhu cầu đào tạo và mục tiêu đào tạo đối với đại lý

thu, cán bộ viên chức cơ quan BHXH để hỗ trợ cho công việc khai thác phát triển của đại lý thu.

b. Hoàn thiện các bước trong quy trình đào tạo nguồn nhân lực đại lý thu BHXH, BHYT

**** Xác định mục tiêu đào tạo:***

Mục tiêu đào tạo rõ ràng, cụ thể sẽ là cơ sở để đánh giá kết quả đào tạo. Tạo được cái đích để cán bộ tổ chức đào tạo, giảng viên và học viên cùng hướng tới giúp cho nhân viên đại lý thu tự đánh giá bản thân mình khi đang được đào tạo hay khi kết thúc cả khóa đào tạo vì họ biết họ cần phải đạt được.

Xác định mục tiêu của chương trình đào tạo thực chất là xác định kết quả cần đạt được của chương trình đào tạo. Sau chương trình đào tạo, đại lý thu sẽ đạt được:

- Những kỹ năng cụ thể cần đào tạo, trình độ kỹ năng có được sau đào tạo.
- Số lượng và cơ cấu học viên thời gian đào tạo.
- Một mục tiêu đào tạo tốt cho phép việc chấm điểm và đánh giá công bằng. Việc xác định chương trình đào tạo phù hợp giữa nội dung và mục tiêu sao cho hiệu quả khuyến khích đại lý tự đánh giá vì họ biết phải đạt được những gì, mong muốn đào tạo tốt hơn.

Do đó mục tiêu đào tạo đại lý thu cần phải: rõ ràng, cụ thể, đo lường được, đạt đến được trong thời gian hữu hạn.

**** Lựa chọn đối tượng đào tạo***

Lựa chọn đối tượng đào tạo là một trong những yếu tố quyết định đến hiệu quả của công tác đào tạo. Việc lựa chọn được đối tượng đào tạo chính xác giúp cho cơ quan BHXH sử dụng hiệu quả được kinh phí, thời gian đào tạo. Đáp ứng được nhu cầu công việc khai thác, phát triển đối tượng tham gia, thực hiện được mục tiêu đào tạo của tổ chức.

Việc xác định đối tượng cần đào tạo là phải xác định xem ai là người đi học, cần phải xem xét các đối tượng:

- Những đại lý thu có nhu cầu được đào tạo
- Những đại lý thu có khả năng tiếp thu

Để có thể lựa chọn đúng đối tượng đào tạo phải dựa vào nhu cầu đào tạo và phải đánh giá được tình trạng chất lượng đội ngũ đại lý thu hiện có.

Đối tượng được lựa chọn để tham gia đào tạo phải đảm bảo các yếu tố đó là: Việc đào tạo phải đúng người, đúng việc, phải đảm bảo tính công bằng hiệu quả, kịp thời đối với đại lý thu và đối với công việc. Muốn vậy trước khi lựa chọn đối tượng thì cần phải nghiên cứu về nhu cầu và nguyện vọng của đại lý thu, động cơ muốn học tập của họ có chính đáng hay không hay cơ quan BHXH có thể đáp ứng được không; đồng thời có thể dựa vào các kết quả của hoạt động phân tích công việc (gồm 3 bản: Bản mô tả công việc, bản yêu cầu của công việc đối với người thực hiện và bản tiêu chuẩn thực hiện công việc) để lựa chọn đối tượng đào tạo chính xác hơn.

c. Nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên

Trong công tác lựa chọn giảng viên, không chỉ quan tâm đến trình độ chuyên môn, kinh nghiệm của giảng viên mà còn chú ý đến các yếu tố sau:

- Phẩm chất đạo đức: Lựa chọn giảng viên có phẩm chất đạo đức tốt nhiệt tình trong công việc.
- Sức khỏe giáo viên giảng dạy phải có sức khỏe tốt để đảm bảo cho quá trình giảng dạy diễn ra liền mạch, có hiệu quả.
- Giảng viên thuê ngoài nên lựa chọn những giảng viên có nhiều kinh nghiệm giảng và được đánh giá là tốt. Trước khi tiến hành giảng dạy, cơ quan BHXH và giảng viên nên có buổi trao đổi về tình hình thực tại của nhân viên đại

lý thu, mục đích để giảng viên hiểu rõ hơn về cơ quan BHXH, đại lý thu, thuận tiện bố trí giảng dạy cho phù hợp.

- Cơ quan BHXH nên chú ý sử dụng nguồn giảng viên tại chỗ có chất lượng tốt sẽ mang lại hiệu quả đào tạo cao nhất vì họ đã và đang làm việc trong cơ quan BHXH thì họ cũng sẽ tâm huyết với công tác đào tạo đối với đại lý thu hơn

- Sau mỗi khóa đào tạo, cơ quan BHXH cần phải tổ chức đánh giá lại chất lượng của các giảng viên lẫn người học để lựa chọn ra đội ngũ giảng viên phù hợp và có chất lượng cao cho các lần đào tạo tiếp theo mang lại hiệu quả đào tạo tốt nhất đối với nhân viên đại lý thu.

d. Xây dựng nội dung chương trình và phương pháp đào tạo

**** Phương pháp đào tạo***

Mỗi phương pháp đào tạo đều có những điểm mạnh và điểm yếu riêng của nó nên giảng viên cần áp dụng một cách linh hoạt các phương pháp đào tạo. Sử dụng phương pháp đào tạo không linh hoạt, hợp lý là một trong những nguyên nhân gây nhầm chán với giảng viên và học viên dẫn đến hiệu quả đào tạo không cao. Để nâng cao chất lượng đào tạo, giảng viên đào tạo đại lý nên sử dụng phương pháp đào tạo như sau:

- Tăng cường đào tạo theo kiểu hội nghị, hội thảo đối với nhân viên đại lý thu với quy mô phù hợp (20 - 35) người. Nên ưu tiên chọn lựa những lĩnh vực công việc thực hiện chưa hiệu quả để trao đổi kinh nghiệm, kiến thức chuyên môn, tìm ra khuyết điểm và hướng khắc phục.

- Nên tăng cường đào tạo theo kiểu xử lý tình huống cho đại lý thu ví dụ như: Trong các buổi học giảng viên có thể đưa ra một số tình huống xử lý cụ thể trong thực tế để cùng thảo luận giúp cho học viên làm quen thực tế tốt hơn, có phương pháp xử lý linh hoạt và chủ động hơn...

** Nội dung chương trình đào tạo*

Cần nghiên cứu kỹ để xây dựng nội dung chương trình đào tạo đại lý thu phù hợp với yêu cầu công việc thực tế của đại lý thu, cụ thể:

- Bổ sung phần nội dung các kỹ năng “mềm” cần thiết cho công tác khai thác, phát triển đối tượng tham gia đối với nhân viên đại lý;
- Bổ sung thêm phần nội dung giới thiệu về ngành BHXH để làm nổi bật tính ưu việt của chính sách an sinh xã hội về BHXH, BHYT so với các loại hình bảo hiểm thương mại khác.
- Tài liệu cần biên soạn theo hướng rút gọn, sử dụng mô hình bảng biểu dễ hiểu, dễ thuộc phù hợp cho mọi nhân viên đại lý thu.

e. Xây dựng quy trình đánh giá hiệu quả đào tạo một cách chi tiết và chính xác

Việc đánh giá hiệu quả công tác đào tạo nhân viên đại lý thu của cơ quan BHXH sau mỗi khóa học vẫn chưa được thường xuyên và mới chỉ dừng lại ở việc xem xét kết quả học tập của học viên thông qua việc đạt yêu cầu để chứng chỉ nhân viên đại lý. Vì vậy, trong thời gian tới BHXH tỉnh cần xây dựng hệ thống phản hồi tốt, đảm bảo tính đáng tin cậy của kết quả đánh giá.

f. Hoàn thiện công tác tạo động lực đối với đại lý thu để duy trì và nâng cao chất lượng, hiệu quả công việc

Đào tạo và nâng cao trình độ cho nhân viên đại lý thu mới chỉ là yếu tố quan trọng ban đầu. Nhân viên đại lý thu có năng lực, điều đó chưa có nghĩa là họ làm việc tốt. Vậy làm thế nào để đại lý thu làm việc tận tụy hết mình và luôn cố gắng tìm tòi sáng tạo để đạt năng suất, chất lượng và hiệu quả cao hơn? Tạo động lực sẽ làm cho nhân viên đại lý thu trở nên hưng phấn, hăng hái hơn trong công việc, họ có ý thức hoàn thiện mình hơn. Để làm được điều này, cơ quan BHXH nên áp dụng các hình thức sau:

- Tạo cho nhân viên đại lý nhận biết được sự coi trọng của cơ quan BHXH đối với họ, nâng cao nhận thức của họ về giá trị của bản thân, từ đó hình thành tính chủ động và tính tự giác trong việc tham gia đào tạo và làm việc với thái độ tích cực để hoạt động này có thể trở thành một biện pháp động viên, khích lệ.

- Tăng cường công tác khen thưởng đối với nhân viên đại lý: Thường cho những ai hoàn thành tốt chương trình đào tạo, có kết quả học tập cao, có những sáng kiến khai thác đối tượng đạt kết quả cao...

- Hàng năm, cơ quan BHXH nên tổ chức các Hội nghị sơ kết, tổng kết đánh giá kết quả khai thác đối với các nhân viên đại lý thu nhằm tác động tích cực đến tinh thần học tập, sáng tạo của nhân viên đại lý thu.

g. Một số giải pháp khác nhằm hoàn thiện công tác đào tạo nhân viên đại lý thu trên địa bàn tỉnh Quảng Bình

- Cải thiện cơ sở vật chất, kỹ thuật để hỗ trợ cho công tác hỗ trợ lớp học tốt hơn.

- Ứng dụng các công nghệ phần mềm vào chương trình đào tạo.

- Xây dựng mô hình văn hóa đại lý thu lành mạnh, làm nền tảng cho sự phát triển bền vững của hệ thống đại lý thu BHXH, BHYT.

- Đảm bảo số lượng và chất lượng của đội ngũ cán bộ chuyên trách về công tác đào tạo đại lý thu.

CHƯƠNG III:

XÂY DỰNG CHƯƠNG TRÌNH, NỘI DUNG ĐÀO TẠO KIẾN THỨC, KỸ NĂNG KHAI THÁC PHÁT TRIỂN ĐỐI TƯỢNG THAM GIA CHO ĐẠI LÝ THU BHXH, BHYT

Xác định tầm quan trọng của đại lý thu BHXH tự nguyện, BHYT trong công tác truyền thông vận động phát triển đối tượng tham gia BHXH tự nguyện, BHYT, ngày 01 tháng 10 năm 2004, BHXH Việt Nam đã ban hành Quyết định số 999/QĐ-BHXH quy định hoạt động đại lý thu bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế. Đến ngày 28/10/2016, BHXH Việt Nam ban hành Quyết định 1599/QĐ-BHXH quy định định hoạt động đại lý thu bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế thay thế Quyết định số 999/QĐ-BHXH.

Quyết định số 1599/QĐ-BHXH đã quy định cụ thể công tác tổ chức đào tạo đối với hệ thống đại lý Thu như việc thành lập Hội đồng đào tạo nhân viên đại lý Thu; trách nhiệm của Hội đồng đào tạo nhân viên đại lý Thu trong xây dựng kế hoạch đào tạo và tổ chức triển khai công tác đào tạo nhân viên đại lý Thu BHXH, BHYT.

Ngày 10/10/2016, BHXH Việt Nam ban hành công văn số 3886/BHXH-TT về việc tổ chức tập huấn cho đại lý thu ở cơ sở, công văn hướng dẫn tổ chức tập huấn cho các đại lý thu tập trung vào các nội dung sau:

1. Những nội dung chính cần truyền thông về BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình.
2. Một số kỹ năng cơ bản trong truyền thông trực tiếp về BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình.
3. Một số hình thức truyền thông trực tiếp về BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình

BHXXH Việt Nam cũng đã chỉ đạo BHXXH các tỉnh, thành phố tập trung chú trọng mở rộng và phát triển hệ thống nhân viên đại lý thu đến từng thôn xóm. Ngày 24/7/2017, BHXXH Việt Nam đã ban hành công văn số 3116/BHXXH-BT về việc triển khai thu BHXXH, BHYT qua hệ thống bưu điện.

BHXXH tỉnh Quảng Bình xác định công tác phát triển, mở rộng và đào tạo nâng cao chất lượng hệ thống đại lý thu BHXXH, BHYT là nhiệm vụ rất quan trọng trong công tác khai thác phát triển đối tượng tham gia BHXXH tự nguyện, BHYT trên địa bàn tỉnh. Trong những năm qua, công tác xây dựng và đào tạo hệ thống đại lý thu BHXXH, BHYT luôn được BHXXH tỉnh quan tâm, chú trọng. BHXXH tỉnh Quảng Bình đã xây dựng được chương trình đào tạo cơ bản đại lý thu để đáp ứng nhu cầu của đại lý trong hoạt động khai thác. Hàng năm, BHXXH tỉnh đều tổ chức các lớp đào tạo cơ bản và tổ chức kiểm tra, cấp chứng chỉ hoạt động cho các nhân viên đại lý thu mới được ký hợp đồng

3.1. Xây dựng chương trình, nội dung đào tạo kiến thức, kỹ năng đối với đại lý

Nhóm nghiên cứu xây dựng nội dung đào tạo kiến thức, kỹ năng đại lý thu theo cấu trúc gồm hai phần chính là phần kiến thức và phần kỹ năng, chia thành 7 chuyên đề: 03 chuyên đề về kiến thức, 04 chuyên đề về đào tạo kỹ năng. Nội dung được biên soạn rút gọn theo mô hình, sơ đồ, dễ hiểu, dễ nhớ.

Chương trình đào tạo tập trung nội dung đào tạo thực hành về các kỹ năng mềm đáp ứng yêu cầu công việc khai thác đối tượng của đại lý thu, cụ thể:

Về nội dung gồm 7 chuyên đề sau (*chi tiết tại phụ lục số 02*):

Chuyên đề 1: Giới thiệu chung về Bảo hiểm xã hội và đại lý thu

1. Một số khái niệm cơ bản

1.1. Rủi ro

1.2. Ngành Bảo hiểm xã hội và chính sách Bảo hiểm xã hội, Bảo hiểm y

tế

2. Vai trò chức năng của bảo hiểm xã hội và bảo hiểm y tế
3. Sự khác nhau của chính sách BHXH với các loại hình bảo hiểm thương

mai

4. Đại lý thu BHXH, BHYT

Chuyên đề 2: Bảo hiểm xã hội tự nguyện

1. Đối tượng tham gia
2. Mức đóng, phương thức đóng bảo hiểm xã hội tự nguyện
3. Các chế độ hưởng BHXH tự nguyện
 - 3.1. Chế độ hưu trí
 - 3.2. Chế độ tử tuất

Chuyên đề 3: Bảo hiểm y tế

1. Đối tượng, mức đóng và phương thức đóng
 - 1.1. Đối tượng tham gia
 - 1.2. Mức đóng, phương thức đóng
2. Quyền lợi
3. Mức hưởng
 - 3.1. KCB tại cơ sở y tế có ký hợp đồng KCB BHYT
 - 3.2. KCB tại cơ sở không ký hợp đồng KCB BHYT
 - 3.3. Trường hợp cấp cứu
4. Thẻ bảo hiểm y tế
5. Các trường hợp không được hưởng BHYT

Chuyên đề 4: Kỹ năng lập kế hoạch khai thác và phát triển đối tượng tham gia BHXH tự nguyện, BHYT

1. Khái niệm
2. Mục tiêu
3. Lập kế hoạch

Chuyên đề 5: Kỹ năng tiếp cận khách hàng

1. Một số quy tắc cơ bản
 - 1.1. Những điều cần tránh
 - 1.2. Quy tắc cơ bản
2. Đặc điểm của đối tượng tiềm năng
3. Quy trình tiếp cận và tư vấn

Chuyên đề 6: Kỹ năng giao tiếp hiệu quả

1. Kỹ năng nói
2. Kỹ năng lắng nghe
3. Kỹ năng quan sát
4. Kỹ năng đặt câu hỏi
5. Kỹ năng xây dựng lòng tin

Chuyên đề 7: Kỹ năng ứng phó sự từ chối

1. Mô hình kỹ năng xử lý sự từ chối
2. Một số lý do từ chối thường gặp của khách hàng

- Chương trình tập trung nội dung đào tạo thực hành về các kỹ năng mềm đáp ứng yêu cầu công việc khai thác đối tượng của đại lý thu. Phương pháp đào tạo áp dụng phương pháp đào tạo tích cực để đào tạo cho đại lý. Khác với phương pháp giảng dạy truyền thống từ năm 2017 trở về trước lấy giảng viên là trung tâm, phương pháp đào tạo chương trình mới lấy học viên làm trung tâm, giảng viên đóng vai trò là người dẫn dắt, hướng dẫn nhằm phát huy tối đa năng

lực, tính chủ động và sáng tạo của học viên. Hiệu quả của quá trình tập huấn xoay quanh việc sử dụng các kỹ năng giao tiếp. Trong suốt khóa đào tạo, giảng viên phải tập trung vào việc làm cho giao tiếp giữa giảng viên và học viên cũng như giao tiếp giữa học viên và học viên có hiệu quả nhất.

Nhóm nghiên cứu đã xây dựng định hướng phương pháp đào tạo để các giảng viên tham gia vào chương trình đào tạo mới tuân thủ, cụ thể:

Giảng viên có nhiệm vụ đưa ra các tình huống có vấn đề và chỉ dẫn các công cụ để giải quyết vấn đề; Giảng viên là người tư vấn.

Giờ học là sự phối hợp hành động của giảng viên và học viên và trong việc lập kế hoạch, thực hiện, đánh giá giờ dạy; chú trọng việc ứng dụng kỹ năng trong các tình huống hành động, thực hành.

Một số phương pháp đào tạo tích cực được sử dụng để đào tạo chương trình khung này là:

*** *Động não***

- Động não là cách thu thập nhiều ý kiến của học viên trong một thời gian ngắn.

- Trong quá trình động não, học viên có thể phát biểu nhiều hơn bình thường, tất cả các ý kiến của họ được ghi nhận.

*** *Thuyết trình ngắn***

Thuyết trình là việc trình bày bằng lời về một chủ đề nhất định.

*** *Thảo luận/làm việc theo nhóm***

- Thảo luận nhóm là việc phân chia học viên thành các nhóm nhỏ (2 đến 7 người) để họ cùng thảo luận về một vấn đề cụ thể hoặc để hoàn thành một nhiệm vụ được giao.

- Thảo luận nhóm giúp cho mọi người có cơ hội tham gia và đóng góp ý kiến, đặc biệt là những người hay ngượng. Thảo luận nhóm cũng huy động kiến thức, kinh nghiệm của nhiều người cho bài học.

- Thảo luận nhóm là phương pháp rất hay được dùng và có hiệu quả trong quá trình giảng dạy. Nó đặc biệt có tác dụng khi học viên đã có kinh nghiệm nhất định về chủ đề thảo luận, hoặc khi cần tìm ra giải pháp cho một vấn đề.

*** *Đóng vai***

Đóng vai: Là một hoặc một nhóm học viên diễn trước lớp một tình huống có khả năng xảy ra trong thực tế.

Đóng vai: là một cách học tập vui nhộn và giúp cho học viên làm quen với các tình huống/công việc có khả năng xảy ra trong thực tế, qua đó tăng thêm lòng tự tin cho họ. Do vậy, đóng vai đặc biệt hữu ích trong việc dạy các thái độ nghề nghiệp, cách ứng xử phù hợp và các kỹ năng truyền thông/tư vấn.

3.2. Thí điểm và đánh giá

3.2.1. Thí điểm triển khai chương trình đào tạo

Sau khi hoàn thành xây dựng nội dung chương trình đào tạo kiến thức, kỹ năng nâng cao cho đại lý thu, BHXH tỉnh đã tiến hành tổ chức triển khai thí điểm đào tạo đại lý thu tại hai huyện Lệ Thủy và Bố Trạch.

a. Triển khai thực hiện

Trong chương trình đào tạo năm 2018, nhóm nghiên cứu lựa chọn giảng viên đào tạo chuyên sâu, phần nội dung kiến thức giao cho trưởng phòng khai thác và thu nợ làm giảng viên, phần nội dung về kỹ năng khai thác giao cho Chánh Văn phòng làm giảng viên.

Bảng 3.1. Lựa chọn giảng viên tham gia chương trình đào tạo năm 2018

Chương trình đào tạo đại lý năm 2017		Chương trình đào tạo đại lý năm 2018	
Nội dung	Giảng viên	Nội dung	Giảng viên
Chương 1. Kiến thức về BHXH tự nguyện	Trưởng phòng Chế độ BHXH	Chuyên đề 1: Giới thiệu chung về BHXH và đại lý thu	Trưởng phòng
Chương 2. Kiến thức	Trưởng phòng	Chuyên đề 2: Bảo hiểm	

về BHYT	Giám định BHYT	xã hội tự nguyện	Khai thác và Thu nợ
Chương 3. Quyền lợi, trách nhiệm, nghĩa vụ đại lý Thu	Trưởng phòng Khai thác thu nợ	Chuyên đề 3: Bảo hiểm y tế	
Chương 4. Kỹ năng tuyên truyền vận động đối tượng tham gia BHXH tự nguyện, BHYT Gồm các kỹ năng: 1.Kỹ năng lắng nghe 2.Kỹ năng quan sát 3.Kỹ năng đặt câu hỏi 4.Kỹ năng nói/diễn đạt 5.Kỹ năng động viên 6.Kỹ năng giao tiếp không lời 7.Kỹ năng xây dựng lòng tin 8.Kỹ năng phản hồi	Chánh Văn phòng	Chuyên đề 4: Kỹ năng lập kế hoạch khai thác và phát triển đối tượng tham gia BHXH tự nguyện, BHYT	Chánh Văn phòng
		Chuyên đề 5: Kỹ năng tiếp cận khách hàng	
		Chuyên đề 6: Kỹ năng giao tiếp hiệu quả	
		Chuyên đề 7: Kỹ năng ứng phó sự từ chối	

Nguồn: BHXH tỉnh Quảng Bình

Bảng 3.2. Kế hoạch triển khai thí điểm chương trình đào tạo mới

TT	Đơn vị	Số nhân viên đại lý lựa chọn đào tạo	Tiêu chí lựa chọn đại lý đào tạo	Số lớp	Loại hình đào tạo	Thời gian tổ chức đào tạo
1	Bố Trạch	87	Nhân viên đại lý thu mới và cũ	03	Đào tạo cơ bản	Tuần 1,2 tháng 8/2019
2	Lệ Thủy	75		02		Tuần 4 tháng 8/2019
Tổng cộng		162		05		

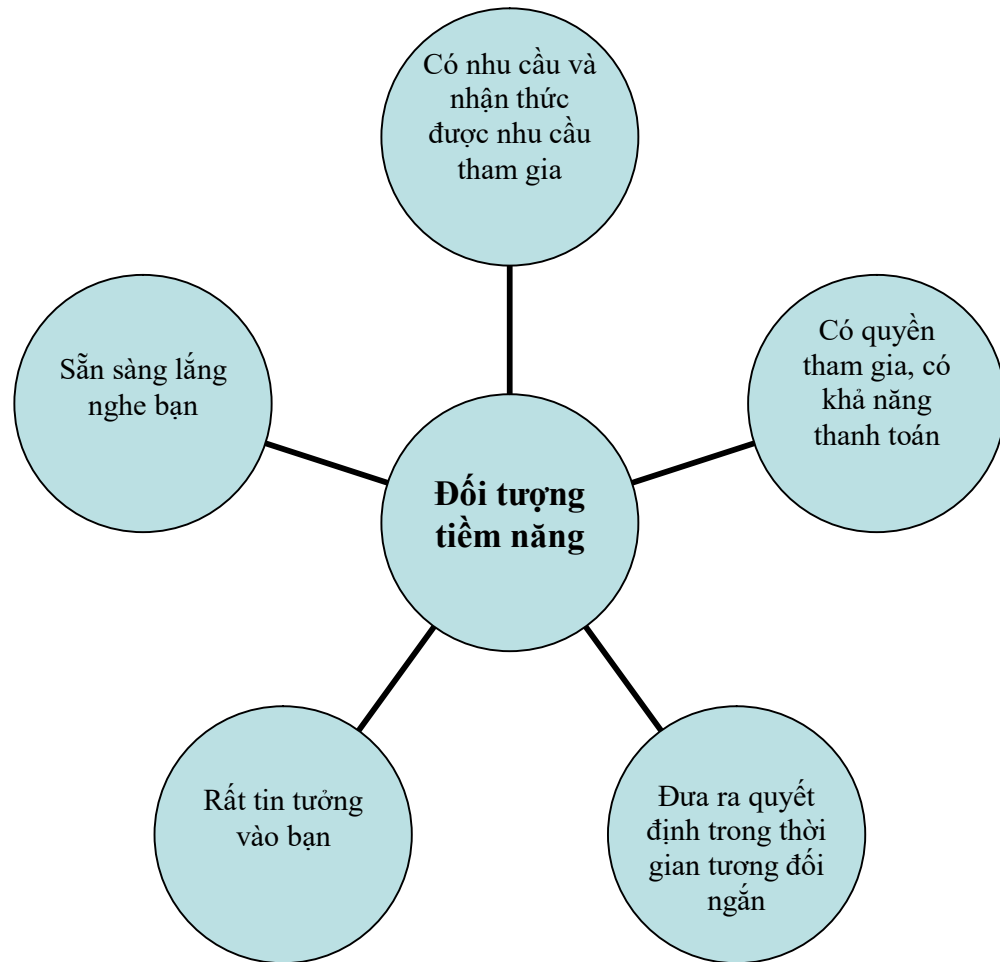
Nguồn: BHXH tỉnh Quảng Bình

Nhóm nghiên cứu đã tiến hành 05 khóa đào tạo thí điểm 87 nhân viên đại lý thu tại BHXH huyện Bố Trạch và 75 nhân viên đại lý thu tại BHXH huyện Lệ Thủy. Khác với công tác tổ chức đào tạo của năm 2017, năm 2018, nhóm nghiên cứu thực hiện đào tạo theo phương pháp tích cực, nên số lượng học viên tham gia mỗi lớp đào tạo được bố trí hợp lý để có thời gian học tập, thực hành kỹ năng và trao đổi, chia sẻ kinh nghiệm khai thác.

BHXH huyện Bố Trạch có 87 nhân viên đại lý thu đại lý tham gia đào tạo thí điểm, được chia thành 03 lớp, trung bình mỗi lớp chỉ đào tạo 29 nhân viên đại lý. Huyện Lệ Thủy có 75 nhân viên đại lý thu tham gia đào tạo, được chia thành 02 lớp, trung bình mỗi lớp có 37,5 nhân viên đại lý tham gia.

Trong chương trình nội dung đào tạo mới, ngoài đào tạo và thực hành các

kĩ năng “mềm”, nhóm giảng viên đã chú trọng, tập trung làm rõ đối với nhân viên đại lý về đặc điểm của đối tượng tiềm năng để hỗ trợ cho nhân viên đại lý thu trong quá trình đánh giá và ưu tiên lựa chọn các đối tượng khai thác, cụ thể:

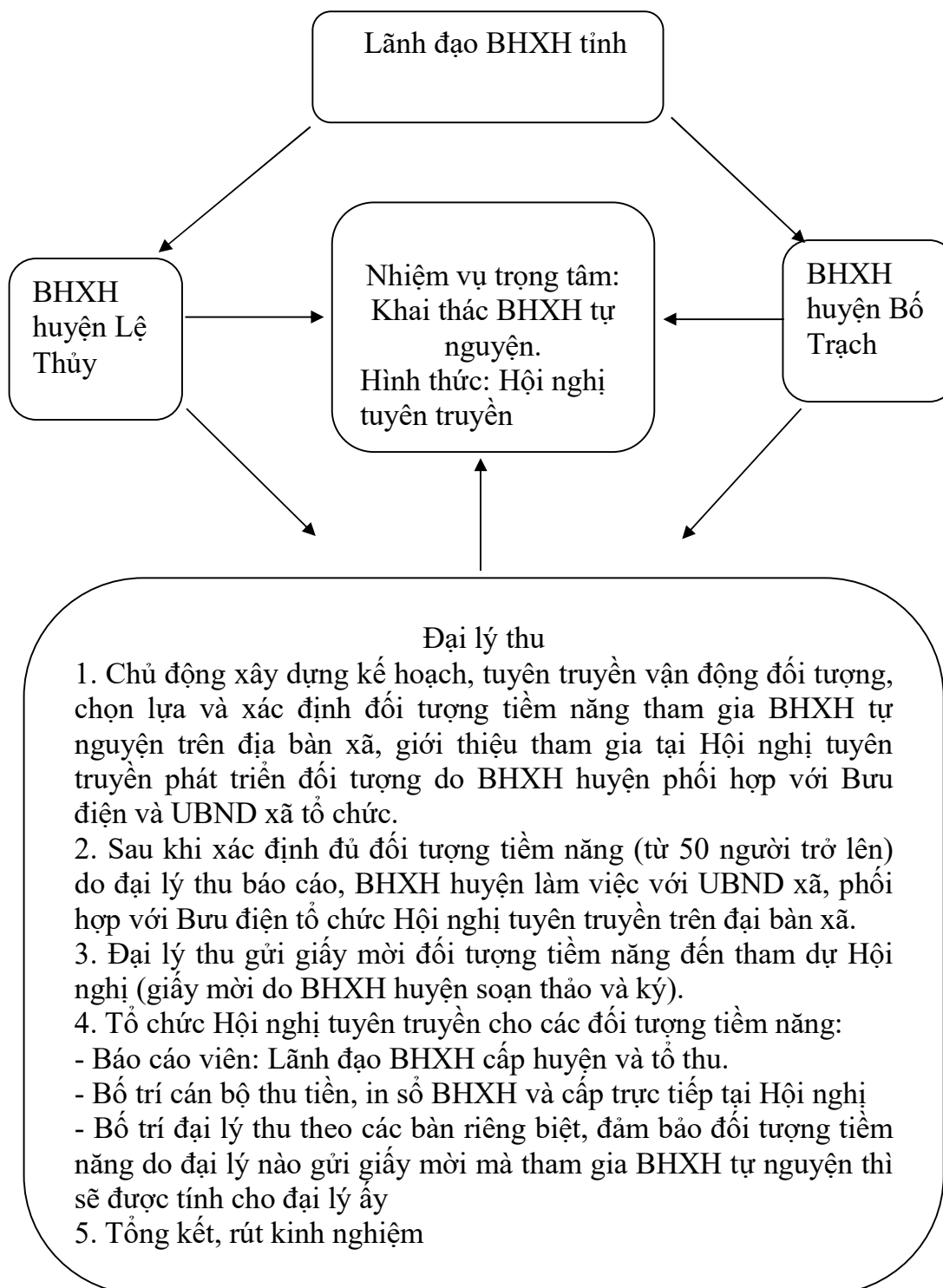


Những đối tượng (khách hàng) tiềm năng nhất sẽ đồng thời hội tụ đầy đủ năm đặc điểm trên. Đối tượng nào càng có ít những đặc điểm này, thì khả năng tham gia của họ càng thấp. Ví dụ một đối tượng có bốn trong năm đặc điểm sẽ triển vọng hơn một người chỉ có ba đặc điểm; người có ba đặc điểm lại triển vọng hơn hai; hai lại hơn là chỉ có một.

Đồng thời, nhóm giảng viên cũng giới thiệu kĩ về quy trình giám sát và

đánh giá hiệu quả khai thác đối tượng tham gia để triển khai ngay sau khi đại lý được đào tạo theo chương trình mới.

Sơ đồ 3.1. Quy trình giám sát tăng cường hiệu quả công tác khai thác của đại lý thu



b. Kết quả đào tạo

Kết quả đào tạo thí điểm cho 86 nhân viên đại lý thu của BHXH huyện Bồ Trạch và 75 nhân viên đại lý thu của BHXH huyện Lệ Thủy đều đạt các tiêu chí do nhóm nghiên cứu xây dựng và đưa ra, cụ thể như sau:

Bảng 3.3. Kết quả đào tạo nhân viên đại lý thu trên địa bàn huyện Bồ Trạch và huyện Lệ Thủy theo các tiêu chí

Hình thức		Mức đánh giá	Tiêu chí đánh giá
Kiểm tra đánh giá thường xuyên	Tham gia các hoạt động trên lớp	Đạt	– Đến lớp đúng giờ, tham gia tối thiểu 80% tổng số giờ. – Thái độ: tích cực tham gia đầy đủ – Có tinh thần tập thể cao – Giải quyết các bất đồng trong nhóm tốt
Kiểm tra kiến thức cuối khóa	Bài tập cá nhân	Đạt	– Thực hành đầy đủ bài trắc nghiệm đạt trên 60 điểm
Bài tập thực hành nhóm	Thuyết trình theo nhóm	Đạt	– Các thành viên trong nhóm tham gia đầy đủ – Nội dung trình bày phù hợp với đề tài đưa ra – Mức độ hiểu về nội dung trình bày của nhóm thuyết trình. Bài thuyết trình cần đầy đủ các phần. – Khả năng thuyết trình tốt – Áp dụng được các kỹ năng và kiến thức đã học

Nguồn: BHXH tỉnh Quảng Bình

3.2.2. Kết quả công tác khai thác, phát triển đối tượng của nhân viên đại lý thu sau khi được tập huấn thí điểm

Sau khi đào tạo thí điểm cho nhân viên đại lý thu theo chương trình đào tạo mới, BHXH tỉnh đã triển khai công tác khai thác, phát triển đối tượng tham gia BHXH tự nguyện trên địa bàn huyện Bồ Trạch và Lệ Thủy theo quy trình mới. Căn cứ quy trình này, BHXH huyện Bồ Trạch, huyện Lệ Thủy tập trung chỉ đạo các đại lý thu chọn lựa các địa bàn các xã có nhiều đối tượng tiềm năng để tổ chức thí điểm Hội nghị tuyên truyền khai thác đối tượng tham gia BHXH tự nguyện. Sau 04 tháng triển khai từ tháng 9 năm 2018 đến tháng 12 năm 2019, kết quả cụ thể như sau:

Bảng 3.4. Kết quả phát triển đối tượng BHXH tự nguyện trên địa bàn huyện Bồ Trạch, Lệ Thủy

TT	Đơn vị	Số đối tượng			Năm 2018 phát triển tăng thêm so với năm 2017		
		2016	2017	2018	Tổng số	Qua Hội nghị	Hình thức khác từ đầu năm 2018
1	Bồ Trạch	718	976	1.552	576	267	309
2	Lệ Thủy	676	813	1.107	294	217	77

Nguồn: BHXH tỉnh Quảng Bình

Năm 2016, huyện Bồ Trạch có 718 người tham gia BHXH tự nguyện. Năm 2017, số người tham gia BHXH tự nguyện tại huyện Bồ Trạch là 976 người, tăng 258 người (tương ứng 35,9%) so với năm 2016. Sau khi đại lý được

đào tạo thí điểm và khai thác theo quy trình mới, đến hết năm 2018, huyện Bồ Trạch có 1.552 người tham gia BHXH tự nguyện, tăng 576 người (tương ứng 59%) so với năm 2017. Trong đó, số người tham gia BHXH tự nguyện được đại lý khai thác theo quy trình mới sau đào tạo thí điểm là 267 người, chiếm tỉ lệ 46,4% so với số người tham gia BHXH tăng mới trong năm 2018.

Đối với huyện Lệ Thủy, năm 2017 có 813 người tham gia BHXH tự nguyện, tăng 137 người (tương ứng 20,3%) so với năm 2016. Đến năm 2018, số người tham BHXH tự nguyện là 1.107 người, tăng 294 người (tương ứng 36,2%) so với năm 2017. Trong đó, số người tham gia BHXH tự nguyện thông qua hình thức khai thác mới là 217 người, chiếm tỉ lệ đến 73,8% so với số người tham gia BHXH tăng thêm trong 2018.

Bảng 3.5. Số liệu chi tiết hội nghị tuyên truyền tổ chức tại huyện Lệ Thủy và huyện Bồ Trạch từ tháng 9 đến tháng 12 năm 2018

TT	Địa điểm tổ chức	Đại lý tham gia	Số lượng người dân mời tham gia	Số lượng tham gia BHXH tự nguyện tại Hội nghị	Tỉ lệ % tham gia so với người tham dự
I. Huyện Bồ Trạch					
1	Xã Cự Năm	04 đại lý gồm: đại lý xã, đại lý hội nông dân, đại lý bưu điện, đại lý hội phụ nữ	74	46	62,2%
2	Nông trường Việt Trung		86	56	65,1%
3	Xã Hòa Trạch		105	70	66,7%
4	Xã Mỹ Trạch		110	95	86,4%
Tổng số			375	267	71,2%

II. Huyện Lệ Thủy					
1	Xã Sơn Thủy	03: đại lý xã, đại lý hội nông dân, đại lý bưu điện	148	14	9,46%
2	Xã Hồng Thủy		147	11	7,48%
3	Thị trấn Kiến Giang		173	66	38,15%
4	Xã An Thủy		238	95	39,92%
5	Xã Thái Thủy		148	9	6,08%
6	Xã Hưng Thủy		164	14	8,54%
7	Xã Văn Thủy		144	3	2,08%
8	Xã Tân Thủy		148	5	3,38%
Tổng số			1.310	217	16,56%

Nguồn: BHXH tỉnh Quảng Bình

Kết quả triển khai thí điểm tổ chức Hội nghị tuyên truyền tại hai huyện Bố Trạch và Lệ Thủy cho thấy, BHXH huyện Bố Trạch chỉ tổ chức 4 hội nghị tuyên truyền với 375 đối tượng tiềm năng được mời tham dự nhưng có 267 đối tượng tiềm năng tham gia BHXH tự nguyện tại hội nghị, chiếm tỉ lệ 71,2% số người được mời. Trong khi đó, BHXH huyện Lệ Thủy tổ chức đến 8 hội nghị với 1.310 đối tượng tiềm năng mời tham dự nhưng chỉ có 217 đối tượng tham gia BHXH tự nguyện tại hội nghị, đạt tỉ lệ 16,56%.

Nhóm nghiên cứu thấy rằng mặc dù các đại lý thu tại 2 huyện Bố Trạch, Lệ Thủy đều được tập huấn rất kỹ về các đặc điểm của đối tượng tiềm năng, BHXH tỉnh cũng đã ban hành quy trình giám sát, tăng cường hiệu quả khai thác của đại

lý thu nhưng do cách thức lựa chọn đối tượng tiềm năng khác nhau nên dẫn đến hiệu quả khai thác khác nhau.

Về địa bàn tổ chức Hội nghị tuyên truyền, cả BHXH huyện Bồ Trách và BHXH huyện Lệ Thủy đều thống nhất lựa chọn các xã, thị trấn có điều kiện kinh tế - xã hội khá giả và có số người chưa tham gia BHXH tự nguyện cao (sau khi đã loại trừ các đối tượng tham gia BHXH bắt buộc). Tuy nhiên, khi chỉ đạo đại lý thu triển khai cụ thể chọn lựa đối tượng tiềm năng tại các xã thì có sự khác nhau giữa BHXH các huyện.

BHXH huyện Bồ Trách đã trao đổi, làm việc và thống nhất chỉ đạo đại lý thu tại 4 xã, thị trấn tổ chức hội nghị tuyên truyền chọn lựa đối tượng tiềm năng tham dự hội nghị theo các tiêu chí sau:

- Tập trung độ tuổi từ 40 tuổi - 55 tuổi:
- Có điều kiện kinh tế trung bình khá trở lên
- Đã tham gia BHXH bắt buộc nhưng vì lý do nào đấy nên hiện tại không tham gia BHXH bắt buộc và chưa đến tuổi nghỉ hưu.
- Có nhu cầu tìm hiểu và tham gia BHXH tự nguyện

Trong khi đó, đại lý thu BHXH huyện Lệ Thủy lại mở rộng đối tượng tiềm năng để mời tham dự hội nghị. Tiêu chí độ tuổi đối tượng tiềm năng đại lý thu BHXH huyện Lệ Thủy mời đến dự Hội nghị là từ 24 – 60 tuổi, chia thành 3 nhóm: sinh viên, trung niên, cán bộ hưu trí có con tốt nghiệp các trường trung cấp, đại học nhưng chưa có việc làm. Lý do mà BHXH huyện Lệ Thủy đồng ý mở rộng tiêu chí đối tượng tiềm năng là:

- Đối tượng sinh viên mới ra trường chưa có việc làm ổn định, tham gia BHXH tự nguyện và sau này vẫn được cộng nối sổ BHXH nếu xin được việc vào cơ quan nhà nước, doanh nghiệp.v.v...

- Cán bộ hưu trí có kinh tế nên có khả năng cao bỏ tiền tham gia BHXH tự nguyện cho con của mình trong giai đoạn chờ việc.

Kết quả khi tổ chức hội nghị tuyên truyền, đại lý thu BHXH huyện Lê Thủy hầu như không khai thác được đối tượng tham gia BHXH tự nguyện từ nhóm sinh viên mới tốt nghiệp và cán bộ hưu trí, người cao tuổi.

3.2.3. Đánh giá hiệu quả chương trình nội dung đào tạo đại lý thu mới

Qua kết quả triển khai thí điểm chương trình nội dung đào tạo kiến thức, kỹ năng khai thác, phát triển đối tượng tham gia BHXH, BHYT đối với nhân viên đại lý thu tại huyện Lê Thủy và huyện Bố Trạch, nhóm nghiên cứu đánh giá hiệu quả thực hiện như sau:

3.2.3.1. Về hiệu quả trong công tác đào tạo đại lý

- Chương trình nội dung đào tạo kiến thức, kỹ năng khai thác, phát triển đối tượng tham gia BHXH, BHYT năm 2018 đã khắc phục được những hạn chế của chương trình đào tạo đại lý năm 2017 trở về trước, đã xác định đúng nhu cầu đào tạo của đại lý dựa trên yêu cầu công việc khai thác của đại lý để xây dựng nội dung đào tạo và mục tiêu đào tạo đại lý thu phù hợp.

Nội dung chương trình đào tạo phù hợp, hữu ích với công tác khai thác của đại lý trong thực tế. Chương trình đào tạo đã cung cấp đầy đủ các kỹ năng khai thác và cách áp dụng các kỹ năng trong thực tế công việc của đại lý thu.

Về hình thức, chương trình đào tạo năm 2018 được biên soạn theo hướng rút gọn và minh họa bằng các sơ đồ bảng biểu dễ hiểu, giúp đại lý có thể ghi nhớ các nội dung đào tạo dễ dàng và phù hợp trình độ chuyên môn đối với đa số các nhân viên đại lý được tham gia đào tạo.

Về phương pháp đào tạo, chương trình áp dụng phương pháp đào tạo tích cực, lấy học viên làm trung tâm nên đã giúp đại lý cải thiện được kỹ năng giao tiếp, thực hành các kỹ năng khai thác. Tăng cường trao đổi, chia sẻ kinh nghiệm

khai thác giữa các đại lý, giữa đại lý thu với cán bộ khai thác BHXH huyện, giữa đại lý thu với giảng viên. Để từ đó định hướng trọng tâm khai thác, cách thức nâng cao hiệu quả của đại lý thu sau khi được đào tạo.

- Chương trình đào tạo kiến thức, kỹ năng khai thác của đại lý đã làm thay đổi cơ bản về nhận thức của cán bộ BHXH trong công tác hỗ trợ, tạo cơ hội cho nhân viên đại lý thu BHXH, BHYT sử dụng kiến thức và kỹ năng đã được đào tạo.

- Nhóm nghiên đã xây dựng được quy trình giám sát, tăng cường hiệu quả khai thác của đại lý thu sau khi được đào tạo nâng cao theo chương trình mới. Trong đó quy định rõ trách nhiệm của BHXH cấp huyện trong việc hỗ trợ đại lý thu rà soát, chọn lựa đối tượng tiềm năng; xác định mô hình khai thác đối tượng hiệu quả để hướng dẫn, yêu cầu đại lý thu thực hiện.

- Đã xây dựng chi tiết các tiêu chí đánh giá nhân viên đại lý thu trong quá trình tham gia đào tạo.

3.2.3.2. Về hiệu quả khai thác đối tượng tham gia BHXH tự nguyện

a. Sự thay đổi năng suất, chất lượng, hiệu quả công việc của nhân viên đại lý thu sau khi được đào tạo theo chương trình mới

Sau khi được đào tạo theo chương trình mới và áp dụng vào công việc khai thác đối tượng tham gia BHXH tự nguyện dưới sự giám sát, hỗ trợ của BHXH cấp huyện, cho thấy hiệu quả công tác khai thác của đại lý thu tăng lên rõ rệt.

Đến hết năm 2018, huyện Bồ Trách có 1.552 người tham gia BHXH tự nguyện, tăng 576 người so với năm 2017. Trong đó, số người tham gia BHXH tự nguyện được đại lý khai thác theo quy trình mới sau đào tạo thí điểm là 267 người, chiếm tỉ lệ 46,4% so với số người tham gia BHXH tăng mới trong năm 2018.

Năm 2018, số người tham BHXH tự nguyện tại huyện Lệ Thủy là 1.107 người tăng 294 người so với năm 2017. Trong đó, số người tham gia BHXH tự nguyện do đại lý thu khai thác theo phương pháp mới là 217 người, chiếm tỉ lệ đến 73,8% so với số người tham gia BHXH tăng thêm trong 2018.

Như vậy, so với các năm 2016, 2017, sau khi được đào tạo và vận dụng các kiến thức của chương trình mới vào công tác khai thác, hiệu quả khai thác đối tượng tham gia BHXH tự nguyện của các đại lý thu trên địa bàn các huyện Bố Trạch và Lệ Thủy được cải thiện một cách rõ rệt, thể hiện ở chỉ số đối tượng tham gia BHXH tự nguyện năm 2018 tăng cao và số đối tượng tham gia BHXH tự nguyện đại lý thu khai thác được theo phương pháp mới chiếm tỉ lệ cao trong tổng số đối tượng tham gia BHXH tăng mới.

b. Sự thay đổi thái độ, hành vi trong công việc của nhân viên đại lý thu sau khi được đào tạo theo chương trình mới

Sau khi được tham gia đào tạo theo chương trình mới và áp dụng cách thức khai thác mới theo quy trình giám sát và đánh giá hiệu quả khai thác của cơ quan BHXH thì thái độ và hành vi của hầu hết các nhân viên đại lý có chuyển biến theo chiều hướng tích cực, cụ thể:

+ Mức độ nhiệt tình của đại lý thu BHXH, BHYT trong công tác tìm, tiếp cận đối tượng khách hàng tiềm năng tăng lên hẳn so với trước khi đào tạo.

+ Thái độ của đại lý thu BHXH, BHYT từ thụ động chuyển sang chủ động khi nhận việc và thực hiện công việc so với trước khi đào tạo. Các nhân viên đại lý tại các địa bàn áp dụng thí điểm đã rất chủ động trong công tác chọn lựa đối tượng tiềm năng để mời đến tham dự các Hội nghị tuyên truyền trực tiếp. Kỹ năng giao tiếp của đa số các đại lý với khách hàng tiềm năng được cải thiện rõ rệt.

3.3. Kiến nghị và đề xuất

Qua thực tế triển khai thí điểm chương trình đào tạo kiến thức, kỹ năng khai thác đối tượng tham gia BHXH tự nguyện, BHYT mới tại BHXH huyện Bố

Trạch, BHXH huyện Lệ Thủy, nhóm nghiên cứu thấy việc áp dụng chương trình đào tạo mới mang lại các lợi ích sau:

- Một là, đào tạo đại lý thu theo chương trình mới gắn với nhu cầu công việc của đại lý, từ đó giúp thu hẹp khoảng cách giữa đào tạo với yêu cầu công việc thực tế của đại lý thu.

- Hai là, đào tạo theo chương trình mới giúp nhân viên đại lý thu phát triển toàn diện với các “kỹ năng cứng” và các kỹ năng mềm để nhanh chóng thích ứng với môi trường làm việc khai thác đối tượng tham gia BHXH tự nguyện.

- Ba là, các nội dung đào tạo theo chương trình mới được xây dựng và thiết kế một cách khoa học có tính liên thông và gắn kết chặt chẽ với nhau. Các nội dung đào tạo được biên soạn ngắn gọn, rõ ràng dễ hiểu.

- Bốn là, chương trình đào tạo mới gắn việc đào tạo với việc ứng dụng, đánh giá hiệu quả công việc của đại lý sau khi được đào tạo, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động khai thác của đại lý thu.

Như vậy, việc áp dụng chương trình đào tạo kiến thức, kỹ năng theo chương trình mới cho các đại lý sẽ nâng cao chất lượng đào tạo; đồng thời các đại lý sau khi được đào tạo sẽ có đầy đủ các kiến thức, kỹ năng, thái độ chuyên nghiệp để đáp ứng yêu cầu công việc của đại lý thu.

Từ cơ sở lý luận đến thực tiễn áp dụng thí điểm chương trình đào tạo kiến thức, kỹ năng khai thác đối tượng tham gia BHXH tự nguyện, BHYT đối với đại lý thu tại hai huyện trên địa bàn tỉnh Quảng Bình, nhóm nghiên cứu có một số kiến nghị đề xuất như sau:

- Đưa vào áp dụng rộng rãi chương trình, nội dung đào tạo kiến thức, kỹ năng khai thác đối với hệ thống đại lý thu trên địa bàn tỉnh Quảng Bình.

- Xây dựng đội ngũ giảng viên chương trình đào tạo kiến thức, kỹ năng khai thác đối với hệ thống đại lý thu tuân theo phương pháp đào tạo tích cực và

đáp ứng các tiêu chí về phát triển kỹ năng mềm trong công tác khai thác đối tượng tham gia.

- Tiếp tục nghiên cứu để hoàn thiện quy trình giám sát, tăng cường hiệu quả khai thác của đại lý sau khi tham gia chương trình đào tạo. Trong đó chú trọng mối liên hệ chặt chẽ hai chiều giữa đại lý thu, BHXH cấp huyện và UBND cấp xã, phường.

KẾT LUẬN

Đại lý thu là người được cơ quan bảo hiểm xã hội ủy quyền thực hiện việc tuyên truyền, vận động người dân tham gia chế độ bảo hiểm xã hội tự nguyện và chế độ bảo hiểm y tế nên họ trở thành người trung gian rất quan trọng nối giữa khách hàng và cơ quan bảo hiểm xã hội. Không phải người dân nào cũng nhận thức được vì sao mình cần tham gia bảo hiểm xã hội tự nguyện, bảo hiểm y tế; quyền lợi khi tham gia các chế độ đó như thế nào?, số tiền cần phải đóng khi tham gia?... Trong thực tế, nhiều người khi muốn tham gia bảo hiểm xã hội tự nguyện, bảo hiểm y tế đều dựa vào đại lý từ việc yêu cầu đại lý tư vấn, giúp họ lựa chọn mức đóng, hình thức đóng, giải đáp các thắc mắc về điều kiện, điều khoản, cho đến việc giúp đỡ họ trong khâu giải quyết quyền lợi bảo hiểm, các khoản chi trả khi xảy ra sự kiện bảo hiểm.

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

Đại lý thu bảo hiểm được xem như là một chủ thể đứng ra để thực hiện *“một giao dịch được ủy quyền”* nên công việc của đại lý mang tính chất độc lập cao và gắn trách nhiệm với cả phía người tham gia và phía cơ quan bảo hiểm trong quan hệ bảo hiểm. Việc phát triển thêm được nguồn người tham gia mới hay không cũng tùy thuộc rất nhiều vào đại lý thu bảo hiểm. Hình ảnh, tác phong, kỹ năng, nội dung tuyên truyền, tư vấn của họ có ảnh hưởng rất lớn đến hình ảnh của cơ quan bảo hiểm xã hội bởi người dân thường đánh giá cơ quan bảo hiểm xã hội thông qua cảm nhận từ những cuộc tiếp xúc với các đại lý. Nhiều người dân tham gia chế độ bảo hiểm xã hội tự nguyện, bảo hiểm y tế có thể không phải vì họ hiểu biết về các chế độ bảo hiểm đó như thế nào mà là do họ tin tưởng vào người đại lý mà họ tiếp xúc.

Đại lý là người tiếp xúc trực tiếp với người tham gia bảo hiểm nên đại lý thường được người dân chia sẻ các ý kiến đánh giá trong quá trình tham gia bảo hiểm, hay những mong muốn, nguyện vọng... Đại lý phản hồi lại các thông tin này cho cơ quan bảo hiểm xã hội để giúp nắm bắt, hiểu thêm về nhu cầu, tâm tư của người tham gia, từ đó có những định hướng để thiết kế lại hoặc thiết kế mới lại kế hoạch khai thác, vận động đối tượng tham gia.

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

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

Từ năm 2017 trở về trước, BHXH tỉnh đã xây dựng và thiết kế được chương trình đào tạo cơ bản dành cho các nhân viên đại lý thu mới được ký hợp đồng. Mặc dù còn một số hạn chế, nhưng chương trình đào tạo này đã cung cấp những kiến thức cơ bản đảm bảo cho đại lý thu hoạt động có hiệu quả.

Từ năm 2018, BHXH tỉnh Quảng Bình đã thiết kế và triển khai thí điểm đào tạo nâng cao chương trình đào tạo kiến thức, kỹ năng khai thác dành cho các đại lý đã được đào tạo cơ bản. Kết quả triển khai thí điểm bước đầu đã nâng cao

được hiệu quả công tác khai thác đối tượng tham gia BHXH tự nguyện của đại lý; các “kỹ năng cứng” được đại lý tiếp thu dễ hơn, nhanh và tốt hơn; các “kỹ năng mềm” được chú trọng đào tạo, vì vậy trong tiếp xúc đối tượng tiềm năng để vận động tham gia BHXH tự nguyện hiệu quả đã được cải thiện rõ rệt, góp phần giúp cơ quan BHXH hoàn thành tốt chỉ tiêu kế hoạch phát triển đối tượng hàng năm.

Tin tưởng rằng, trong thời gian tới, việc triển khai áp dụng chương trình nội dung đào tạo mà nhóm đang nghiên cứu đối với tất cả các đại lý trên địa bàn tỉnh là một giải pháp quan trọng để BHXH tỉnh Quảng Bình hoàn thành kế hoạch phát triển đối tượng tham gia BHXH tự nguyện, BHYT một cách bền vững./.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Tài liệu truyền thông về Bảo hiểm xã hội, Bảo hiểm y tế dành cho cán bộ BHXH làm công tác tuyên truyền.
2. Tài liệu truyền thông về Bảo hiểm xã hội tự nguyện, Bảo hiểm y tế hộ gia đình (kèm theo Công văn số 3886/BHXH-TT của BHXH Việt Nam về việc tổ chức tập huấn cho đại lý Thu ở cơ sở), chủ biên: Ông Nguyễn Trí Đại - Trưởng Ban Thu, BHXH Việt Nam; ông Kiều Văn Minh – Giám đốc Trung tâm Truyền thông, BHXH Việt Nam.
3. Hướng dẫn tổ chức và tiến hành khóa tập huấn truyền thông về Bảo hiểm xã hội, Bảo hiểm y tế. Chủ biên: Thạc sỹ Trần Quang Mai - Phó Giám đốc phụ trách quản lý, điều hành trung tâm Truyền thông GDSK Trung ương; ông Kiều Văn Minh – Giám đốc Trung tâm Truyền thông, BHXH Việt Nam.
4. Giáo trình đại lý bảo hiểm cơ bản – Trung tâm nghiên cứu và đào tạo bảo hiểm – Cục quản lý, giám sát bảo hiểm.
5. Hướng dẫn xây dựng chương trình đào tạo dựa trên năng lực – Tiến sỹ Yvonne Osborne – Trường Đại học Công nghệ Queensland Brisbane Australia
6. Chương trình đào tạo Đại lý thu của các Công ty bảo hiểm thương mại.

PHỤ LỤC 1:

PHIẾU KHẢO SÁT CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO, TẬP HUẤN DÀNH CHO ĐẠI LÝ THU

Nhằm mục đích đào tạo, tập huấn kiến thức, kỹ năng khai thác phát triển đối tượng tham gia BHXH tự nguyện, BHYT đối với đại lý Thu, BHXH tỉnh Quảng Bình rất mong các đại lý thu đóng góp ý kiến xây dựng. Mọi thông tin trong phiếu khảo sát sẽ được lưu trữ và khai thác bởi BHXH tỉnh Quảng Bình, mong các đại lý Thu nhiệt tình đóng góp ý kiến.

Họ tên đại lý Thu:.....

Xã, phường, buru điện:.....

Điện thoại liên lạc.....

Xin đánh dấu tích (✓) vào mục chọn trả lời cho mỗi câu hỏi

A: Rất đồng ý;

B: Đồng ý;

C: Phân vân, không chắc lắm;

D:

Không đồng ý;

Xin cho biết ý kiến của anh (chị) về chương trình đào tạo, tập huấn đại lý của BHXH tỉnh Quảng Bình:	A	B	C	D
1. Mục tiêu tập huấn của chương trình tập huấn rõ ràng?	☐	☐	☐	☐
2. Chương trình tập huấn phù hợp với trình độ của các anh/chị?	☐	☐	☐	☐
3. Thời lượng của chương trình tập huấn đủ để phát triển kiến thức kỹ năng theo mục tiêu tập huấn?	☐	☐	☐	☐
4. Tỷ lệ giữa phần lý thuyết (kiến thức chung) và thực hành (kỹ năng khai thác đối tượng tham gia) là hợp lý?	☐	☐	☐	☐
5. Nội dung chương trình đủ để hình thành các kỹ năng về khai thác phát triển đối tượng?	☐	☐	☐	☐
6. Nội dung phần đào tạo các Kỹ năng tuyên truyền, vận động đối tượng tham gia BHXH tự nguyện, BHYT là hữu ích?	☐	☐	☐	☐
7. Yêu cầu lập bảng kế hoạch khai thác và phát triển đối tượng tham gia BHXH tự nguyện và bảo hiểm y tế trong chương trình tập huấn có phù hợp với yêu cầu công việc khai thác đối tượng của đại lý?	☐	☐	☐	☐

8. Xin cho biết phần nào nên loại bỏ khỏi chương trình tập huấn?
-
-
-
9. Xin cho biết nên thêm nội dung gì vào chương trình tập huấn?
-
-
-
10. Xin cho biết những giáo trình, thiết bị, phần mềm hay nguồn tài nguyên đặc biệt nào khác mà anh, chị nghĩ có thể hỗ trợ tốt hơn cho chương trình tập huấn?.....
-
-
-
11. Xin cho biết nội dung nào có thời lượng quá ngắn không đủ để đạt được mục tiêu công việc của anh chị.....
-
-
-
12. Xin cho biết nội dung nào có thời lượng quá dài?
-
-
-
13. Xin cho biết Mẫu bảng kế hoạch khai thác và phát triển đối tượng tham gia BHXH tự nguyện và bảo hiểm y tế có cần bổ sung thêm nội dung nào không, đề nghị nêu cụ thể?
-
-
-
14. Những ý kiến đề nghị khác về chương trình tập huấn?.....
-
-
-

15. Xin anh chị cho biết chương trình tập huấn đại lý hiện nay có phù hợp với yêu cầu công việc của anh chị không?

a. ☐ Phù hợp

b. ☐ Không phù hợp

16. Sau khi hoàn thành khóa tập huấn này, anh chị có cần tham gia thêm một khóa tập huấn nào cần thiết cho công việc đại lý thu BHXH, BHYT của mình không?

a. ☐ Có

b. ☐ Không

Nếu có, xin cho biết tên và nội dung khóa tập huấn:.....

.....

Xin chân thành cảm ơn các anh, chị đại lý Thu đã hoàn thành phiếu khảo sát này

Ngàythángnăm 2018

PHỤ LỤC 2:

**CHƯƠNG TRÌNH, NỘI DUNG ĐÀO TẠO KIẾN THỨC, KỸ NĂNG
KHAI THÁC, PHÁT TRIỂN ĐỐI TƯỢNG THAM GIA BHXH, BHYT
DÀNH CHO ĐẠI LÝ THU**

CHUYÊN ĐỀ 1

GIỚI THIỆU CHUNG VỀ BẢO HIỂM XÃ HỘI VÀ ĐẠI LÝ THU

1. Một số khái niệm cơ bản

1.1. *Rủi ro*

Rủi ro là khả năng xảy ra biến cố bất thường có hậu quả thiệt hại hoặc mang lại kết quả không mong đợi. Khi rủi ro xảy ra, thường dẫn đến hậu quả thiệt hại về thân thể, tính mạng, tài sản, gián đoạn sản xuất kinh doanh,... gây ảnh hưởng đến tài chính và cuộc sống của mỗi chúng ta.

Rủi ro chính là nguồn gốc phát sinh nhu cầu bảo hiểm. Trong cuộc sống và lao động, con người mặc dù đã chú ý ngăn ngừa và đề phòng hạn chế tổn thất nhưng rủi ro vẫn có thể xảy ra. Có 4 phương pháp cơ bản thường được sử dụng để hạn chế (kiểm soát) rủi ro như sau:

- *Né tránh rủi ro*: Đây là biện pháp thông thường và được sử dụng tương đối thường xuyên trong đời sống. Mỗi cá nhân, tổ chức đều có biện pháp riêng để né tránh rủi ro có thể xảy ra đối với mình, tức là tìm cách tránh, loại trừ hoặc hạn chế tối đa khả năng xảy ra rủi ro. Ví dụ: Để tránh tai nạn giao thông thì có người sẽ không chọn nghề lái xe hoặc hạn chế đi lại, hoặc để tránh tai nạn lao động thì có người không chọn các nghề nguy hiểm.

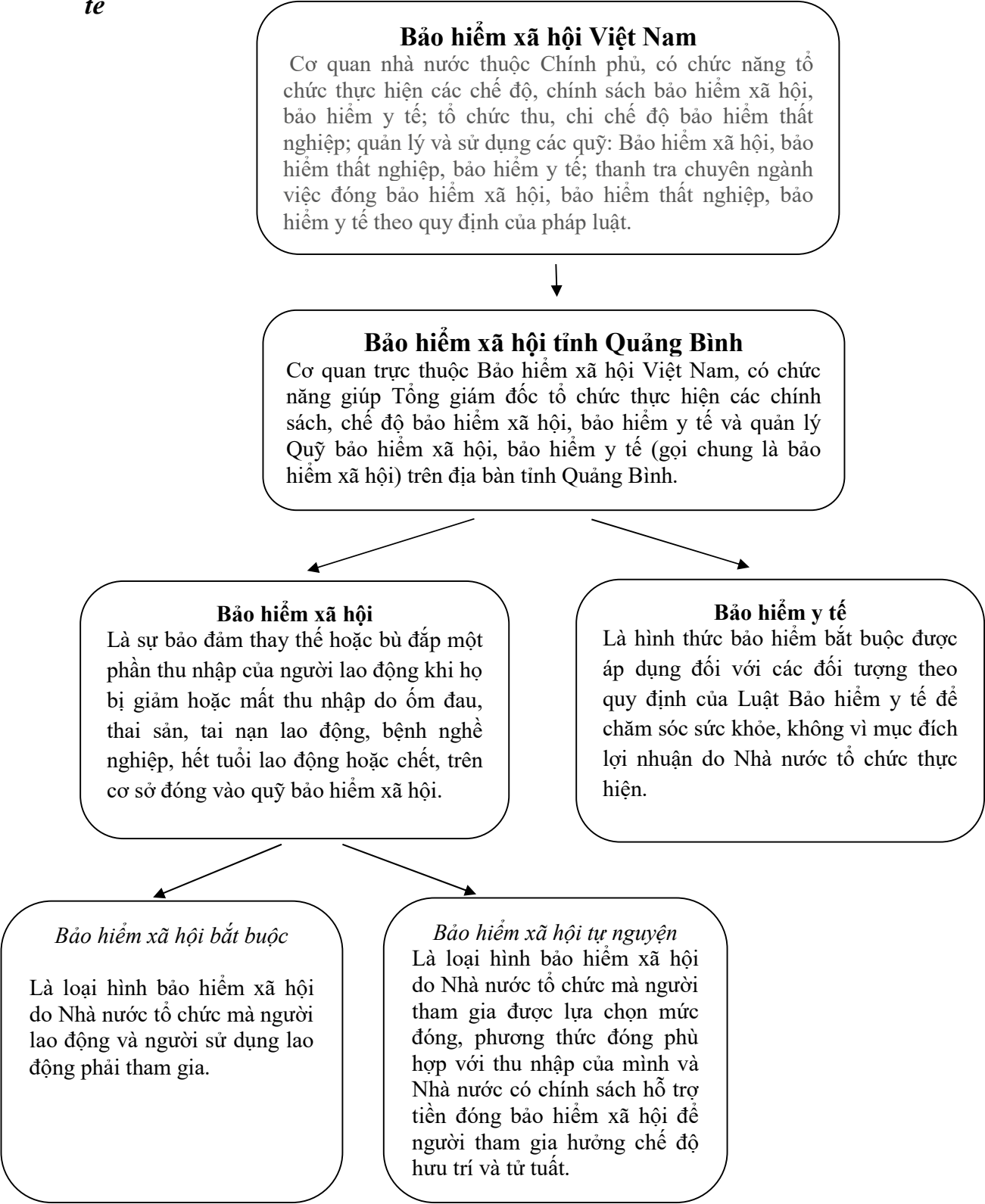
- *Kiểm soát rủi ro*: Là các biện pháp nhằm hạn chế tối đa các tổn thất có thể xảy ra. Ví dụ: Hạn chế tổn thất hỏa hoạn bằng cách mua bình cứu hỏa, hạn chế tổn thất do tai nạn lao động bằng cách trang bị thiết bị và đào tạo kỹ năng về an toàn lao động.

- *Chấp nhận rủi ro*: Đây là hình thức mà người bị tổn thất tự chấp nhận tổn thất đó. Một trường hợp điển hình của chấp nhận rủi ro là tự bảo hiểm.

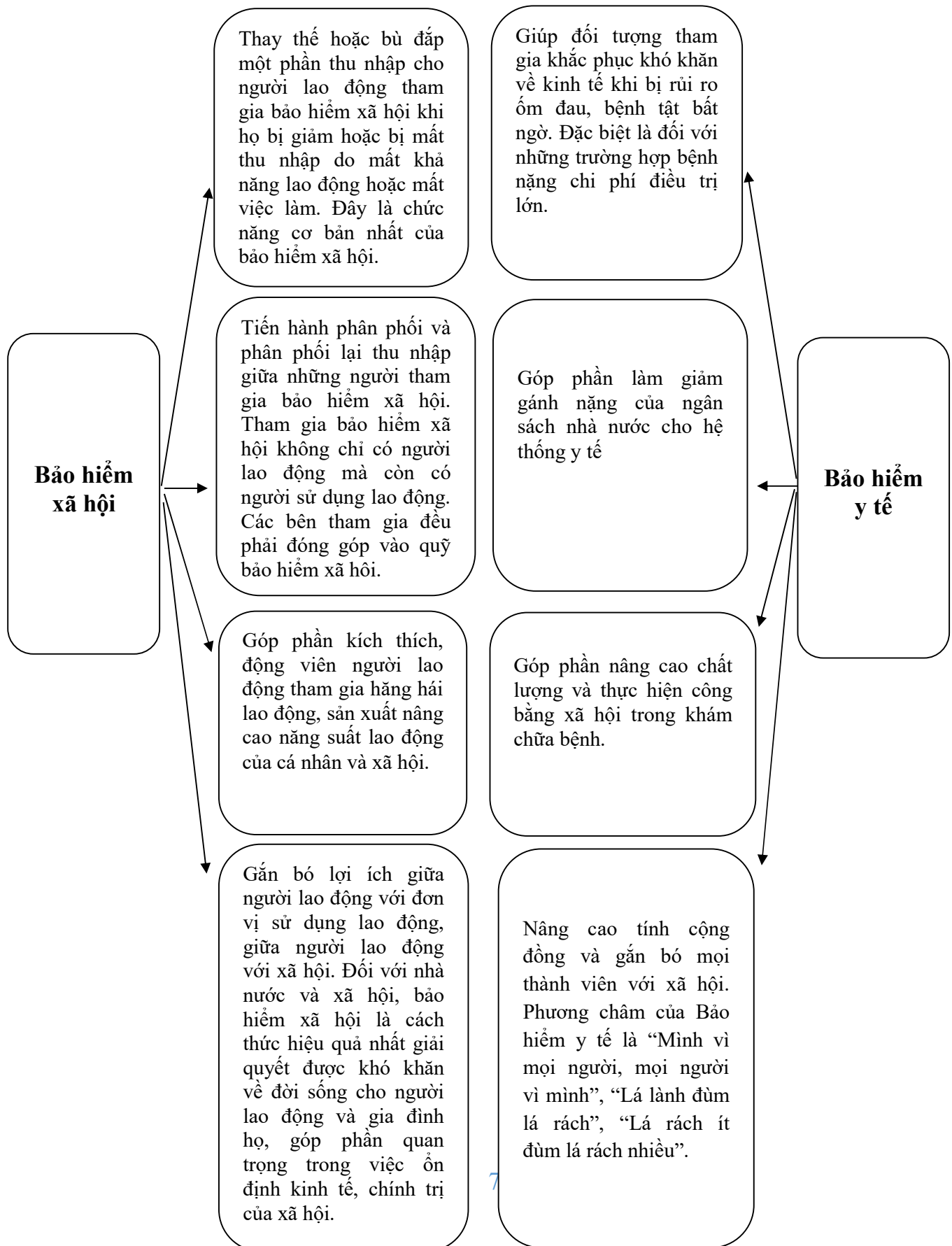
- *Chuyển giao rủi ro*: Chuyển giao rủi ro là mô hình lý tưởng nhất, từ hình thức chuyển giao rủi ro thô sơ đến hình thức tham gia bảo hiểm. Đây là công cụ đối phó với hậu quả tổn thất do rủi ro gây ra và có hiệu quả nhất. Người được

bảo hiểm chuyển giao rủi ro cho người bảo hiểm để đổi lấy sự an toàn về tài chính trong suốt thời gian chuyển giao đó. Đây chính là nguyên lý cơ bản của các loại hình hoạt động bảo hiểm.

1.2. Ngành Bảo hiểm xã hội và chính sách Bảo hiểm xã hội, Bảo hiểm y tế



2. Vai trò chức năng của bảo hiểm xã hội và bảo hiểm y tế



3. Sự khác nhau của chính sách BHXH với các loại hình bảo hiểm thương mại

Trước hết, phải khẳng định Chính sách BHXH là chính sách rất nhân văn của Đảng và Nhà nước đảm bảo mọi công dân có quyền được hưởng an sinh xã hội. Theo đó, người lao động khi làm việc được người sử dụng lao động đóng BHXH để hưởng đủ các chế độ ốm đau, thai sản, tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp, hưu trí, tử tuất; người đủ 15 tuổi mà không thuộc trường hợp được người sử dụng đóng BHXH thì được tham gia BHXH tự nguyện để hưởng chế độ hưu trí và tử tuất. Chính sách này hoàn toàn khác với loại hình bảo hiểm nhân thọ. Việc so sánh thật chi tiết về quyền lợi giữa bảo hiểm nhân thọ và BHXH là rất khó do bảo hiểm nhân thọ có nhiều gói quyền lợi khác nhau. Về cơ bản, có một số điểm khác biệt lớn sau:

- Thứ nhất, sự khác biệt lớn nhất là ở mục đích: BHXH là loại hình bảo hiểm phi lợi nhuận, còn bảo hiểm nhân thọ nhằm mục đích là sinh lời. Như vậy, khoản lời của bảo hiểm nhân thọ được lấy từ chính tiền của người tham gia. cần lưu ý là thù lao cho đại lý của bảo hiểm nhân thọ là rất lớn (từ 20 đến 25% trong năm đầu và giảm dần trong các năm về sau nhưng không dưới 5%).

- Thứ hai, về điều kiện, mức phí tham gia: Đối tượng tham gia BHXH tự nguyện là công dân Việt Nam từ đủ 15 tuổi trở lên và không thuộc đối tượng tham gia BHXH bắt buộc với mức đóng xác định trước là 22% vào quỹ hưu trí, tử tuất. Nhưng đối với bảo hiểm nhân thọ, mặc dù nhìn thoáng qua các gói quyền lợi thì thấy có vẻ hấp dẫn nhưng họ đặt ra điều kiện khá ngặt nghèo về tuổi đời, sức khỏe tại thời điểm giao kết hợp đồng bảo hiểm để giảm thiểu rủi ro.

- Thứ ba, về quyền lợi:

- + Tiền đóng vào quỹ BHXH đều được điều chỉnh tăng tương ứng với chỉ số giá tiêu dùng từng năm (CPI) theo quy định của Chính phủ được công bố tại năm mà người tham gia hưởng chế độ (chỉ số CPI tăng bình quân 8,1%/năm,

tính từ năm 2008 đến nay). Còn bảo hiểm nhân thọ thì tính theo lãi suất thị trường;

+ Người đang tham gia BHXH khi chết hoặc bị thương tật vì bất cứ lý do gì thì thời gian đã đóng BHXH đều được ghi nhận để tính hưởng BHXH. Còn đối với bảo hiểm nhân thọ có quy định doanh nghiệp không phải trả tiền bảo hiểm trong một số trường hợp (chết do tự tử trong thời hạn hai năm kể từ ngày nộp khoản phí bảo hiểm đầu tiên hoặc kể từ ngày hợp đồng bảo hiểm tiếp tục có hiệu lực; chết hoặc bị thương tật vĩnh viễn do lỗi cố ý của bên mua bảo hiểm hoặc lỗi cố ý của người thụ hưởng; người được bảo hiểm chết do bị thi hành án tử hình).

+ Người tham gia BHXH, khi đã hưởng lương hưu thì mức lương hưu được điều chỉnh định kỳ theo chỉ số giá tiêu dùng và mức tăng trưởng kinh tế. Trong thực tế, gần như hàng năm Nhà nước đều điều chỉnh tăng lương hưu. Chỉ tính riêng cho giai đoạn từ năm 2003 đến nay, Chính phủ nhiều lần điều chỉnh lương hưu với mức tăng từ khoảng 7,5 lần đến 9,5 lần (tùy theo nhóm đối tượng) so với mức lương hưu tại thời điểm năm 2002. Ngoài ra, trong toàn bộ thời gian hưởng lương hưu người lao động được quỹ BHXH trả kinh phí để cấp thẻ BHYT và được hưởng các quyền lợi về khám, chữa bệnh bình đẳng với mọi người khác mà không phụ thuộc vào mức phí tham gia, loại bệnh... Khi người hưởng qua đời, người lo mai táng còn được hưởng trợ cấp mai táng bằng 10 tháng lương cơ sở tại thời điểm chết, thân nhân được hưởng chế độ tử tuất (trợ cấp hàng tháng hoặc một lần). Đây là ưu điểm vượt trội của BHXH. Đối với bảo hiểm nhân thọ, quyền lợi được hưởng theo hợp đồng đã ký kết. Ngoài ra, trong trường hợp rủi ro mà doanh nghiệp bảo hiểm phá sản thì người tham gia có thể mất hết quyền lợi.

Như vậy, có thể nói người tham gia BHXH khi hưởng lương hưu được hưởng rất nhiều quyền lợi và chính lương hưu mới là cứu cánh cho người lao

động khi về già, khi mà không còn khả năng đề lao động tạo thu nhập. Đây là ưu điểm vượt trội của BHXH so với bảo hiểm nhân thọ.

4. Đại lý thu BHXH, BHYT

Hoạt động của đại lý thu được quy định cụ thể tại Quy định hoạt động đại lý thu BHXH, BHYT được BHXH Việt Nam ban hành tại Quyết định số 1599/QĐ-BHXH ngày 28/10/2016 của Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam.

4.1. Đại lý thu là tổ chức được cơ quan Bảo hiểm xã hội ký Hợp đồng Đại lý thu bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, gồm: Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn; đơn vị sự nghiệp; tổ chức chính trị - xã hội; tổ chức xã hội - nghề nghiệp và tổ chức kinh tế.

4.2. Nhân viên đại lý thu là cán bộ nhân viên của tổ chức được cơ quan BHXH ký hợp đồng đại lý thu BHXH, BHYT, được tổ chức đó phân công làm đại lý thu BHXH, BHYT và được cơ quan BHXH đào tạo, cấp chứng chỉ nhân viên đại lý.

4.3. Nguyên tắc hoạt động

a. Đối với Đại lý thu

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

b. Nhân viên Đại lý thu

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

4.4. Quyền của Đại lý thu

- Được cung cấp văn bản, tài liệu nghiệp vụ; biên lai thu tiền, các biểu mẫu, mẫu biển hiệu để thực hiện nhiệm vụ thu BHXH, BHYT theo quy định.
- Được tham dự các khóa tập huấn, lớp đào tạo, hướng dẫn nghiệp vụ do cơ quan BHXH tổ chức; nhân viên của Đại lý thu được cấp Thẻ nhân viên để thực hiện nhiệm vụ.
- Được hưởng chi phí thù lao theo quy định của cơ quan BHXH.
- Được đề nghị cơ quan BHXH điều chỉnh, bổ sung hợp đồng Đại lý thu khi gặp những khó khăn không thể tiếp tục thực hiện.

- Được thỏa thuận sử dụng cộng tác viên là người hoạt động không chuyên trách cấp thôn, xóm vào hoạt động Đại lý thu BHXH, BHYT; chi phí thù lao do Đại lý thu và cộng tác viên tự thỏa thuận, thống nhất.

4.5. Trách nhiệm của Đại lý thu

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

- Thu tiền đóng, phí cấp lại, đổi thẻ (nếu có) của người tham gia BHXH, BHYT, viết biên lai thu tiền trả cho người tham gia theo quy định. Hằng ngày, nộp hồ sơ và tiền đóng, phí cấp lại, đổi thẻ (nếu có) của người tham gia BHXH, BHYT cho cơ quan BHXH theo hình thức quy định tại Điều 8. Trường hợp có số tiền thu dưới 10 tháng lương cơ sở thì không quá 03 ngày làm việc một lần nộp cho cơ quan BHXH.

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

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

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

4.6. Trách nhiệm của cơ quan BHXH huyện

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

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

- Ký Hợp đồng Đại lý thu với các tổ chức theo phân cấp.

- Hằng năm, tổ chức đánh giá tình hình hoạt động của Đại lý thu, giải quyết kịp thời những khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện.

- In, quản lý phôi Thẻ nhân viên Đại lý thu; mẫu Biển hiệu Điểm thu, các mẫu biểu theo quy định để cấp cho Đại lý thu kịp thời.

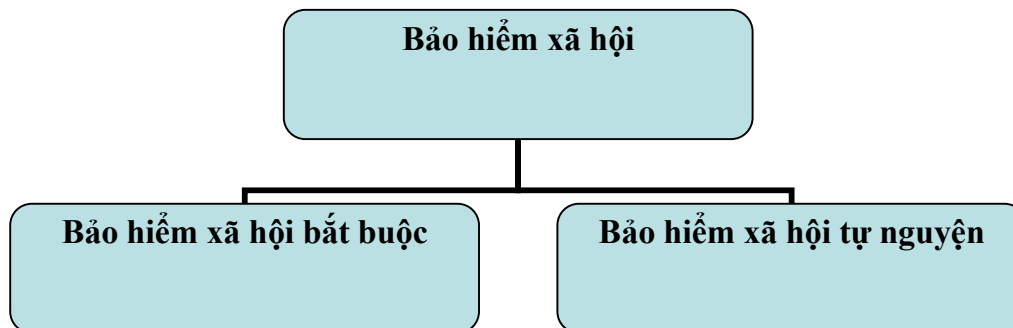
- Tổ chức ký hợp đồng với tổ chức dịch vụ công để thực hiện luân chuyển hồ sơ, số tiền đóng BHXH, BHYT theo quy định.

4.7. Hệ thống mẫu biểu

Quy định cụ thể tại phụ lục Quy định hoạt động đại lý thu BHXH, BHYT được BHXH Việt Nam ban hành tại Quyết định số 1599/QĐ-BHXH ngày 28/10/2016 của Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam.

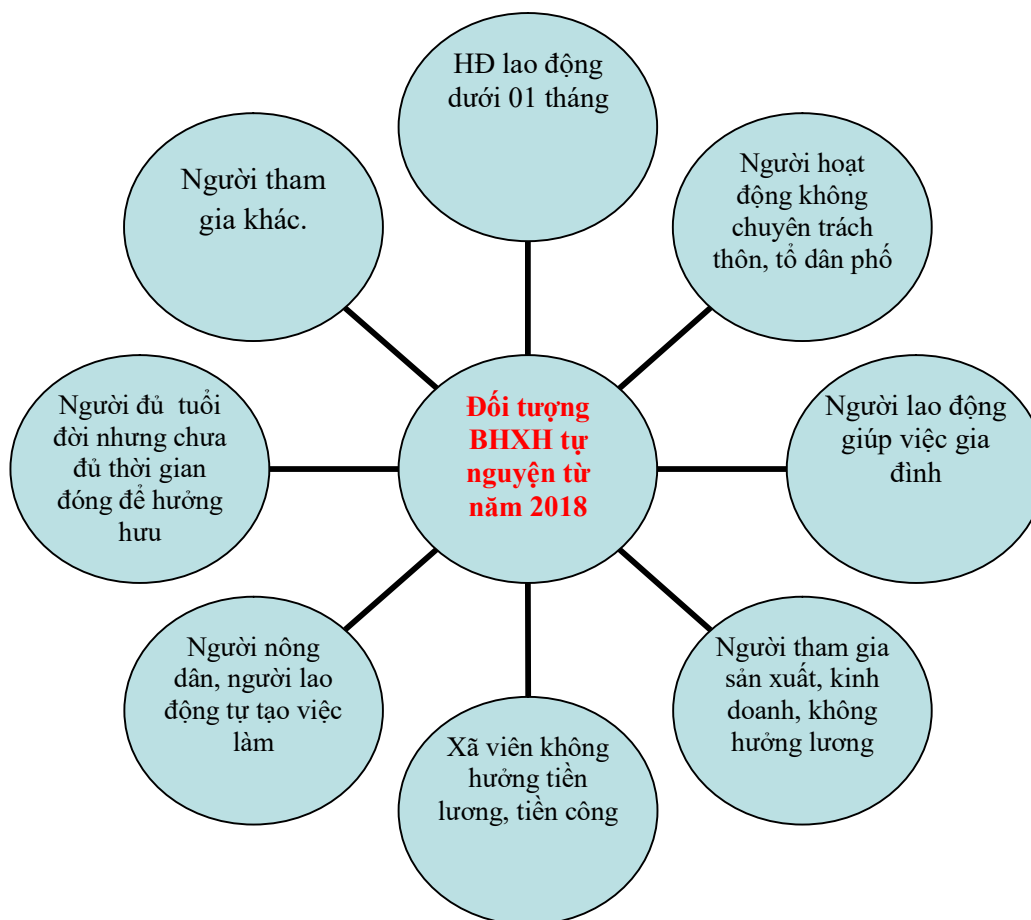
CHUYÊN ĐỀ 2

BẢO HIỂM XÃ HỘI TỰ NGUYỆN



1. Đối tượng tham gia

Người tham gia bảo hiểm xã hội tự nguyện là công dân Việt Nam từ đủ 15 tuổi trở lên và không thuộc đối tượng tham gia bảo hiểm xã hội bắt buộc, bao gồm:



2. Mức đóng, phương thức đóng bảo hiểm xã hội tự nguyện

Mức đóng (từ tháng 7 năm 2018):

Hàng tháng đóng bằng 22% mức thu nhập tháng do người tham gia lựa chọn. Mức thu nhập tháng do người tham gia BHXH tự nguyện lựa chọn thấp nhất bằng mức chuẩn hộ nghèo của khu vực nông thôn và cao nhất bằng 20 lần lương cơ sở tại thời điểm đóng.

Cụ thể:

+ Mức thấp nhất: $700.000 \text{ đồng} \times 22\% = 154.000 \text{ đồng/1 tháng.}$

+ Mức cao nhất: $27.800.000 \text{ đồng} \times 22\% = 6.116.000 \text{ đồng/1 tháng.}$

Phương thức đóng: Người tham gia được lựa chọn các phương thức sau:

- Đóng hằng tháng, thời điểm đóng trong tháng;
- Đóng 03 tháng một lần, thời điểm đóng 03 tháng;
- Đóng 06 tháng một lần, thời điểm đóng trong 04 tháng đầu;
- Đóng 12 tháng một lần, thời điểm đóng trong 07 tháng đầu;
- Đóng một lần cho nhiều năm về sau nhưng không quá 5 năm một lần;
- Đóng một lần cho những năm còn thiếu đối với người tham gia bảo hiểm xã hội đã đủ điều kiện về tuổi để hưởng lương hưu theo quy định nhưng thời gian đóng bảo hiểm xã hội còn thiếu không quá 10 năm

Hỗ trợ mức đóng:

Người tham gia BHXH tự nguyện được nhà nước hỗ trợ tiền đóng theo tỷ lệ phần trăm (%) trên mức đóng bảo hiểm xã hội hàng tháng theo mức chuẩn hộ nghèo của khu vực nông thôn, cụ thể:

- + Bằng 30% đối với người tham gia thuộc hộ nghèo;
- + Bằng 25% đối với người tham gia thuộc hộ cận nghèo;
- + Bằng 10% đối với các đối tượng khác.

3.1. Chế độ hưu trí

a. Lương hưu hàng tháng

Điều kiện hưởng: Nam đủ 60 tuổi, nữ đủ 55 tuổi và có đủ 20 năm đóng BHXH

Mức lương hưu hàng tháng: được tính bằng tỷ lệ hưởng lương hưu hàng tháng nhân với mức bình quân thu nhập tháng đóng BHXH.

Nữ: 45% tương ứng với 15 năm đóng BHXH sau đó cứ thêm mỗi năm đóng thì tính thêm 2%; mức tối đa bằng 75%;

Nam: 45% tương ứng với số năm đóng bảo hiểm xã hội theo bảng dưới đây, sau đó cứ thêm mỗi năm đóng được tính thêm 2%; mức tối đa bằng 75%;

<i>Năm nghỉ hưu</i>	<i>Số năm đóng tương ứng tỷ lệ hưởng 45%</i>
2018	16 năm
2019	17 năm
2020	18 năm
2021	19 năm
Từ 2022 trở đi	20 năm

Trợ cấp một lần khi nghỉ hưu: Người lao động có thời gian đóng BHXH cao hơn số năm tương ứng với tỷ lệ hưởng lương hưu 75%, khi nghỉ hưu, ngoài lương hưu còn được hưởng trợ cấp một lần. Mức trợ cấp một lần được tính theo số năm đóng BHXH cao hơn số năm tương ứng với tỷ lệ hưởng lương hưu 75%, cứ mỗi năm đóng BHXH thì được tính bằng 0,5 tháng mức bình quân thu nhập tháng đóng BHXH.

b. Bảo hiểm xã hội một lần

Điều kiện hưởng:

- Đủ điều kiện về tuổi nhưng chưa đủ 20 năm đóng bảo hiểm xã hội mà không tiếp tục tham gia bảo hiểm xã hội;
- Ra nước ngoài để định cư;
- Người đang bị mắc một trong những bệnh nguy hiểm đến tính mạng như ung thư, bại liệt, xơ gan cổ chướng, phong, lao nặng, nhiễm HIV đã chuyển sang giai đoạn AIDS và những bệnh khác theo quy định của Bộ Y tế.
- Sau một năm không tiếp tục đóng BHXH mà chưa đủ 20 năm đóng BHXH và có yêu cầu nhận BHXH một lần.

Mức hưởng: được tính theo số năm đã được đóng bảo hiểm xã hội, cứ mỗi năm được tính bằng 1,5 tháng mức bình quân thu nhập tháng đóng bảo hiểm xã hội cho những năm đóng trước năm 2014 và bằng 02 tháng cho những năm đóng từ năm 2014 trở đi.

3.2. Chế độ tử tuất

a. Trợ cấp mai táng

Điều kiện hưởng:

- Người có thời gian đóng BHXH tự nguyện từ đủ 60 tháng trở lên hoặc đóng BHXH bắt buộc trở lên;
- Người đang hưởng lương hưu;
- Người lao động nêu trên bị Tòa án tuyên bố đã chết.

Mức hưởng: 10 lần mức lương cơ sở tại tháng mà người lao động chết.

b. Trợ cấp tuất

Một lần: Tính theo số năm đã đóng bảo hiểm xã hội, cứ mỗi năm tính bằng 1,5 tháng mức bình quân thu nhập tháng đóng bảo hiểm xã hội cho những năm đóng bảo hiểm xã hội trước năm 2014 và bằng 02 tháng cho các năm đóng từ năm 2014.

Đối với thân nhân của người đang hưởng lương hưu chết: Được tính theo thời gian đã hưởng lương hưu, nếu chết trong 02 tháng đầu hưởng lương hưu thì tính bằng 48 tháng lương hưu đang hưởng, trường hợp chết vào những tháng sau đó, cứ hưởng thêm 01 tháng lương hưu thì mức trợ cấp giảm đi 0,5 tháng lương hưu.

Điều kiện hưởng: Người đang tham gia BHXH tự nguyện, đang bảo lưu thời gian đóng BHXH, người đang hưởng lương hưu khi chết thì thân nhân được hưởng trợ cấp tuất một lần.

Hàng tháng:

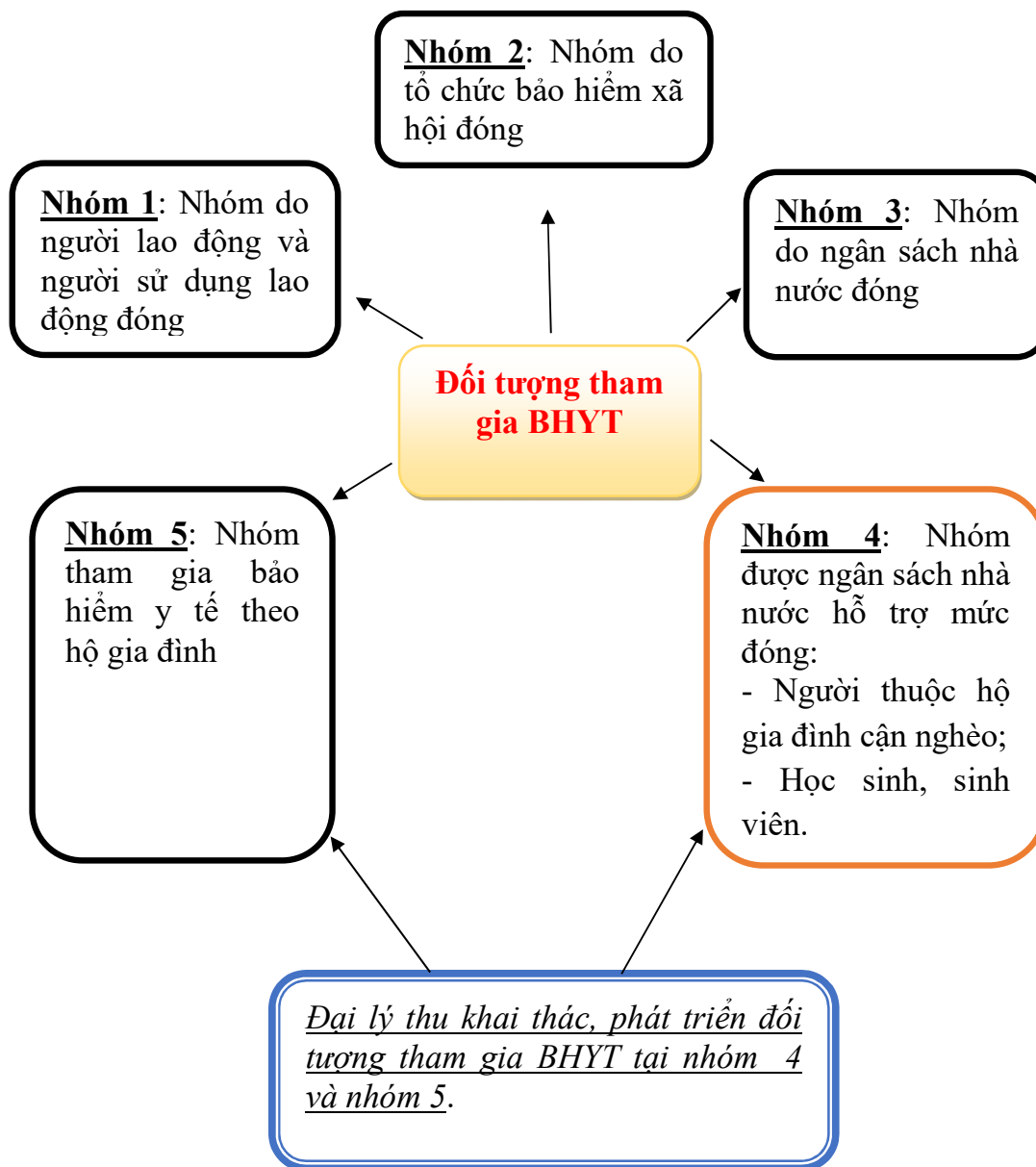
- Có thời gian đóng BHXH bắt buộc từ đủ 15 năm trở lên nhưng chưa hưởng BHXH một lần.
- Đang hưởng trợ cấp TNLĐ, bệnh nghề nghiệp hàng tháng có mức suy giảm 61% trở lên
- Đang hưởng lương hưu mà đã có thời gian đóng BHXH bắt buộc đủ 15 năm trở lên

CHUYÊN ĐỀ 3

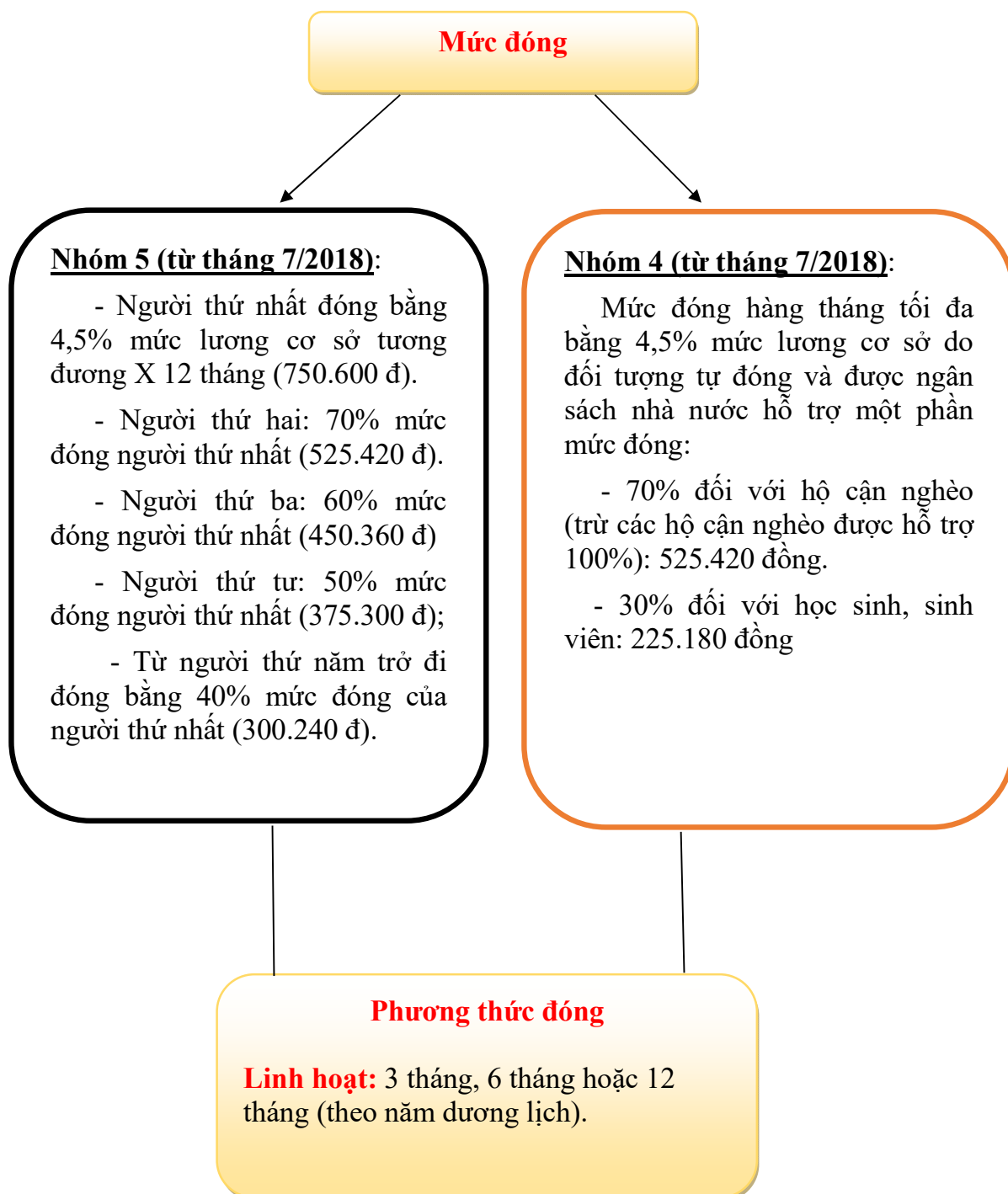
BẢO HIỂM Y TẾ

1. Đối tượng, mức đóng và phương thức đóng

1.1. Đối tượng tham gia



1.2. Mức đóng, phương thức đóng:



2. QUYỀN LỢI

2.1. Được cấp thẻ BHYT

2.2. Được lựa chọn một cơ sở y tế thuận lợi theo hướng dẫn của cơ quan BHXH để đăng ký KCB ban đầu; được đổi nơi đăng ký ban đầu vào mỗi quý.

2.3. Được quỹ BHYT chi trả chi phí KCB trong phạm vi quyền lợi và mức hưởng theo quy định

2.4. Được cơ quan BHXH giải thích, cung cấp thông tin về BHYT

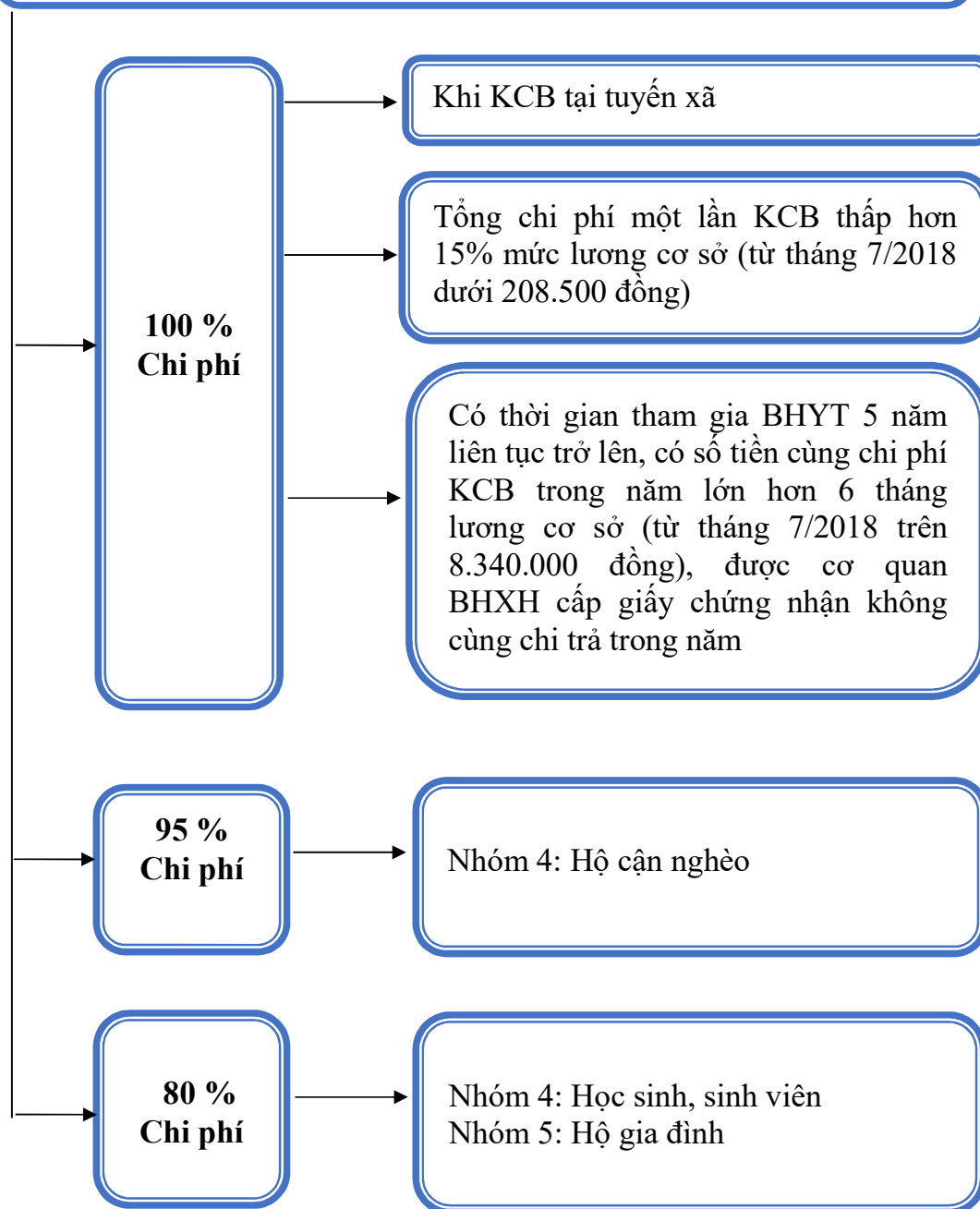
2.5. Được khiếu nại, tố cáo hành vi vi phạm pháp luật về BHYT

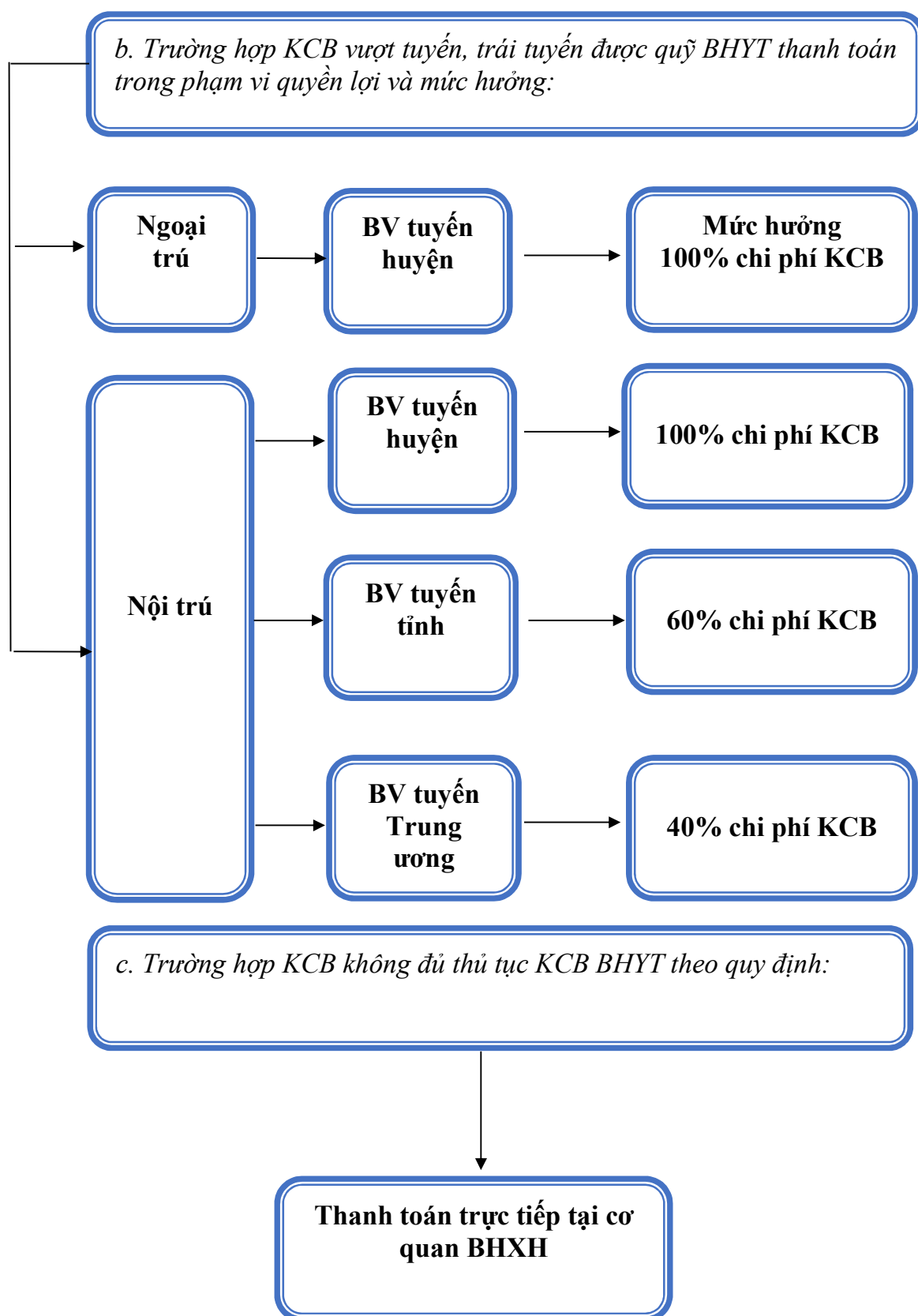
2.6. Học sinh, sinh viên được chăm sóc sức khỏe ban đầu theo quy định

3. MỨC HƯỞNG

3.1. KCB tại cơ sở y tế có ký hợp đồng KCB BHYT

a. Trường hợp KCB đúng nơi đăng ký ban đầu ghi trên thẻ hoặc theo tuyến chuyên môn kỹ thuật được quỹ BHYT thanh toán theo mức:





3.2. Trường hợp KCB tại cơ sở không ký hợp đồng KCB BHYT: được quỹ BHYT thanh toán theo chi phí thực tế trong phạm vi quyền lợi và mức hưởng BHYT, nhưng tối đa cho 1 đợt điều trị không vượt quá mức:

Loại hình KCB	Tuyển chuyên môn kỹ thuật	Mức thanh toán (VND)
Ngoại trú	Tuyển huyện và tương đương	60.000
Nội trú	Tuyển huyện và tương đương	500.000
	Tuyển tỉnh và tương đương	1.200.000
	Tuyển Trung ương	3.600.000

3.3. Trường hợp cấp cứu: người tham gia BHYT được KCB tại bất kỳ cơ sở y tế nào và phải xuất trình thẻ BHYT, giấy tờ tùy thân có ảnh trước khi ra viện để được hưởng quyền lợi BHYT theo quy định.

4. THẺ BẢO HIỂM Y TẾ

- Mỗi người chỉ được cấp một thẻ BHYT.
- Đối tượng thuộc nhóm 4, nhóm 5 tham gia BHYT lần đầu hoặc tham gia không liên tục từ 3 tháng trở lên trong năm tài chính thì thẻ BHYT có giá trị sử dụng sau 30 ngày, kể từ ngày đóng bảo hiểm y tế

- Thẻ BHYT không có giá trị sử dụng trong các trường hợp: sửa chữa, tẩy xóa; Người có tên trong thẻ không tiếp tục tham gia BHYT.
- Được cấp lại thẻ khi bị mất; cấp đổi thẻ khi: thẻ bị hỏng, thay đổi thông tin trên thẻ.

Thẻ BHYT bị tạm giữ trong trường hợp người đi khám bệnh, chữa bệnh sử dụng thẻ BHYT của người khác. Người có thẻ BHYT bị tạm giữ có trách nhiệm đến nhận lại thẻ và nộp phạt theo quy định của pháp luật.

5. CÁC TRƯỜNG HỢP KHÔNG ĐƯỢC HƯỞNG BHYT

- Chi phí khám bệnh, chữa bệnh đã được ngân sách nhà nước chi trả.
- Điều dưỡng, an dưỡng tại cơ sở điều dưỡng, an dưỡng.
- Khám sức khỏe.
- Xét nghiệm, chẩn đoán thai không nhằm mục đích điều trị.
- Sử dụng kỹ thuật hỗ trợ sinh sản, dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, nạo hút thai, phá thai, trù trường hợp phải đình chỉ thai nghén do nguyên nhân bệnh lý của thai nhi hay của sản phụ.
- Sử dụng dịch vụ thẩm mỹ.
- Điều trị lác, cận thị và tật khúc xạ của mắt, trù trường hợp trẻ em dưới 6 tuổi.
- Sử dụng vật tư y tế thay thế bao gồm chân tay giả, mắt giả, răng giả, kính mắt, máy trợ thính, phương tiện trợ giúp vận động trong khám bệnh, chữa bệnh và phục hồi chức năng.
- Khám bệnh, chữa bệnh, phục hồi chức năng trong trường hợp thảm họa.
- Khám bệnh, chữa bệnh nghiện ma túy, nghiện rượu hoặc chất gây nghiện khác.
- Giám định y khoa, giám định pháp y, giám định pháp y tâm thần.
- Tham gia thử nghiệm lâm sàng, nghiên cứu khoa học.

**MỘT SỐ TRƯỜNG HỢP KCB BHYT
TRONG THỰC TẾ**

Cháu Hoàng Mỹ S, học sinh trường tiểu học Đức Ninh Đông, chẩn đoán: tai nạn co thắt đường hô hấp, điều trị tại bệnh viện HN Việt Nam - CuBa Đồng Hới với tổng chi phí là 78.728.549 đồng, được quỹ BHYT thanh toán: 62.982.839 đồng.

Ông Nguyễn Ngọc Minh K, hộ cận nghèo xã Lý Trạch, huyện Bố Trạch, chẩn đoán: Tổn thương nội sọ, điều trị tại bệnh viện HN Việt Nam - CuBa Đồng Hới với tổng chi phí là 63.005.506 đồng, được quỹ BHYT thanh toán: 59.855.230 đồng

Ông Võ Đại H, hộ gia đình xã Thanh Trạch, huyện Bố Trạch, chẩn đoán: Tổn thương nội sọ, điều trị tại bệnh viện HN Việt Nam - CuBa Đồng Hới với tổng chi phí là 113.968.709 đồng, được quỹ BHYT thanh toán: 91.174.967 đồng.

CHUYÊN ĐỀ 4

KỸ NĂNG LẬP KẾ HOẠCH KHAI THÁC VÀ PHÁT TRIỂN ĐỐI TƯỢNG THAM GIA BHXH TỰ NGUYỆN, BHYT

1. Khái niệm

Lập kế hoạch khai thác và phát triển đối tượng tham gia bảo hiểm xã hội tự nguyện, bảo hiểm y tế là quá trình xác định các hoạt động sẽ thực hiện và các nguồn lực cần thiết cho từng hoạt động để đạt được mục tiêu đặt ra.

3 nguồn lực chủ yếu gồm:

- Nhân lực: Những người tham gia thực hiện
- Vật lực: Phương tiện, máy móc, vật tư, tài liệu, thời gian,...
- Tiền: Kinh phí cần thiết cho thực hiện hoạt động.

Các tiêu chí của một kế hoạch:

- + Hoạt động hướng tới mục tiêu cần đạt: Xây dựng kế hoạch dựa trên kết quả đầu ra của mục tiêu là khai thác, phát triển đối tượng tham gia bảo hiểm xã hội tự nguyện, bảo hiểm y tế.
- + Khả thi: Mỗi hoạt động trong kế hoạch cần xem xét nhu cầu và sự sẵn có các nguồn lực cần thiết cho thực hiện hoạt động.
- + Lô-gíc: Trình tự thực hiện các hoạt động có hệ thống, có tính liên kết và hỗ trợ nhau.
- + Phù hợp với thực tế: Xây dựng hoạt động cần xem xét đặc điểm cụ thể địa phương, địa bàn mình quản lý.

2. Mục tiêu

Mục tiêu của Kế hoạch

Đảm bảo tất cả các hoạt động đều hướng tới mục tiêu đã đặt ra

Chủ động thực hiện

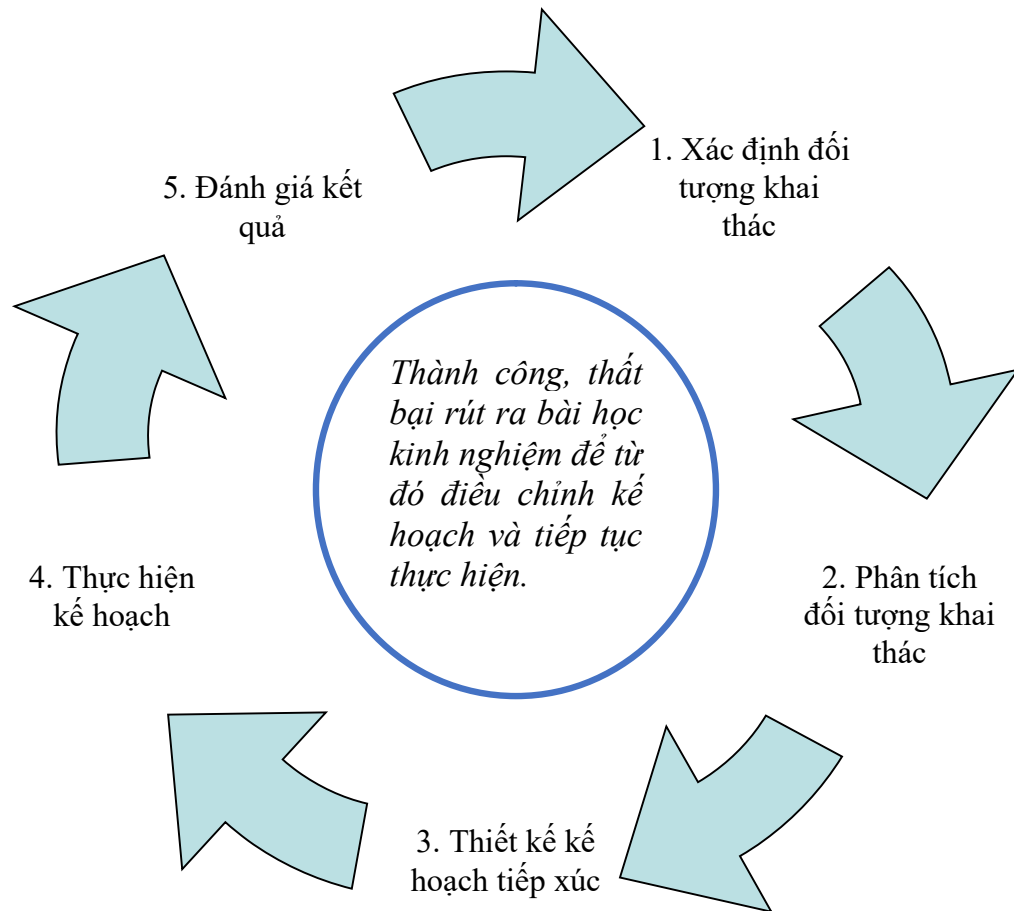
Làm cơ sở theo dõi, giám sát và đánh giá

Thống nhất trong quản lý, chỉ đạo và thực hiện

Sử dụng nguồn lực hiệu xuất và hiệu quả

Phối kết hợp đa chiều

3. Lập kế hoạch



Xác định đối tượng khai thác

Thu thập đầy đủ thông tin về tất cả đối tượng cần khai thác và **đối tượng tiềm năng** trên địa bàn nhằm vận động khai thác một cách hiệu quả nhất.

Cơ sở dữ liệu phải được lấy từ các nguồn thông tin chính thức như báo cáo thực trạng về BHXH và BHYT, báo cáo đánh giá thực hiện và báo cáo giám sát hàng năm về BHXH và BHYT,...

Phân tích đối tượng khai thác

Phân tích đặc điểm đối tượng (khách hàng) khai thác: Tuổi, giới, trình độ văn hóa, nghề nghiệp, hôn nhân, kinh tế gia đình; Nguyên nhân chính dẫn đến chưa tham gia BHXH tự nguyện, BHYT.

Xác định trọng tâm truyền thông cho đối tượng (khách hàng) khai thác: là những thông tin chính về BHXH tự nguyện, BHYT. Xác định trọng tâm truyền thông dựa vào kết quả phân tích nguyên nhân không tham gia BHYT và BHXH của đối tượng (khách hàng).

Thiết kế kế hoạch tiếp xúc

Gặp gỡ: Thu hút và biến đối tượng không mấy mặn mà trở thành thính giả nhiệt tình; đồng thời tạo dựng niềm tin và mối quan hệ tốt đẹp khi bày tỏ sự quan tâm thực sự của bạn với họ.

Xây dựng lòng tin.

Tạo dựng mối quan hệ tốt đẹp với đối tượng.

Đánh giá khả năng chấp nhận của đối tượng.

Để đối tượng tiếp tục trò chuyện thân mật nếu họ muốn.

**Công thức thành công trong vận động, khai thác,
phát triển đối tượng tham gia**

Xây dựng cho mình niềm tin vững chắc

Đặt mục tiêu cụ thể

Xây dựng kế hoạch phù hợp để thực hiện
mục tiêu

Hành động một cách quyết tâm và kiên
định

Phản hồi, rút kinh nghiệm, điều chỉnh kế
hoạch.

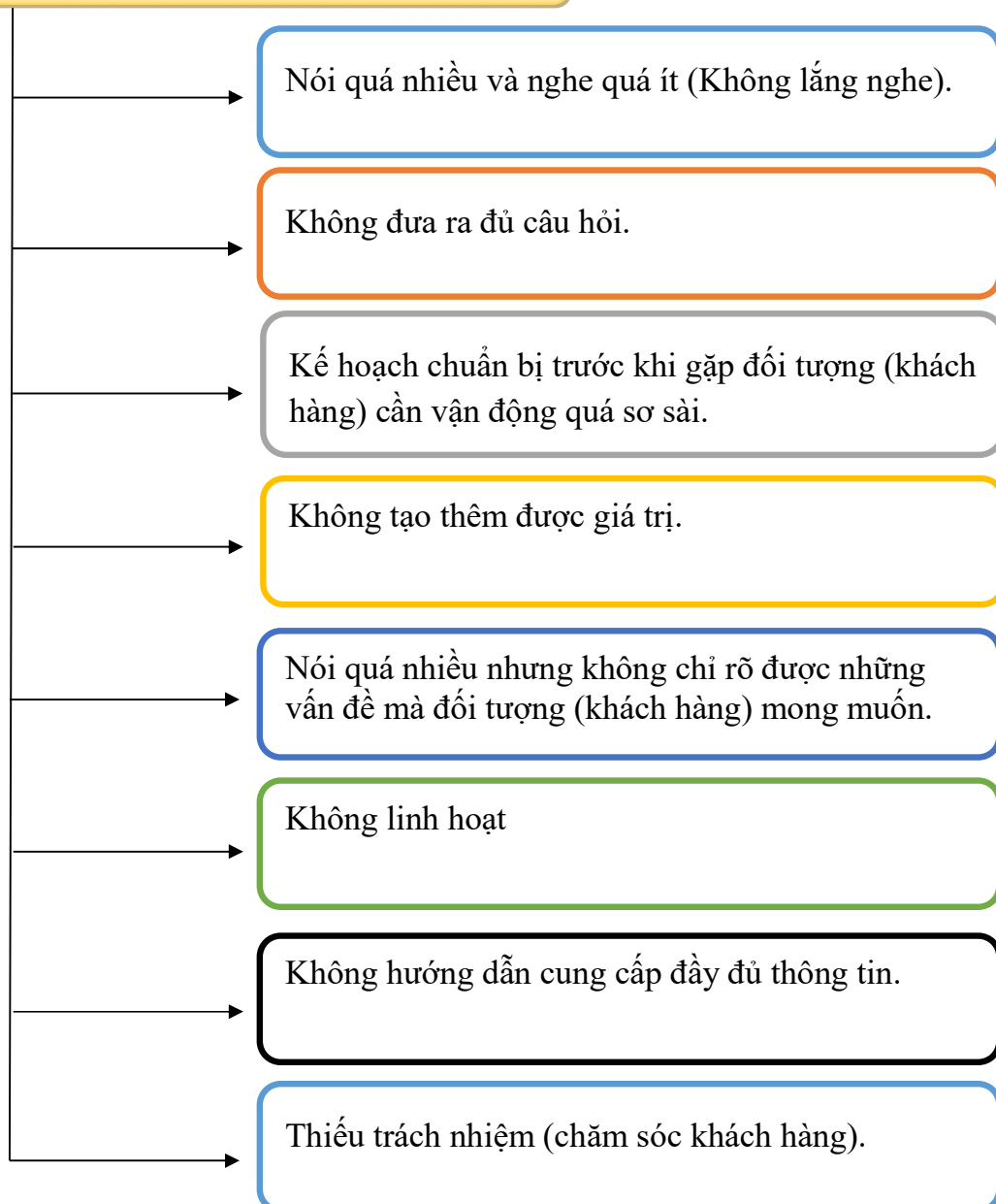
CHUYÊN ĐỀ 5

KỸ NĂNG TIẾP CẬN KHÁCH HÀNG

Việc vận động, tuyên truyền để phát triển đối tượng (khách hàng) tham gia bảo hiểm xã hội tự nguyện, bảo hiểm y tế đòi hỏi đại lý phải có những cách tiếp cận khác nhau dựa trên phân loại đối tượng (khách hàng), điều kiện kinh tế và đặc điểm tâm lý của đối tượng (khách hàng).

1. Một số quy tắc cơ bản

1.1. Những điều cần tránh



1.2. Quy tắc cơ bản

a. Định vị đúng

Tự định vị: Xác định được thứ hạng mà các đối tượng tiềm năng và đối tượng quen thuộc đánh giá về bản thân đại lý, liên quan đến khả năng cạnh tranh của mỗi đại lý.

Tìm kiếm: Tiến hành các bước để nhận biết, phân loại và xuất hiện trước những khách hàng tiềm năng.

Lên kế hoạch trước: Cần phải nghiên cứu, thu thập dữ liệu và chuẩn bị kỹ lưỡng để có một buổi tư vấn, giới thiệu hiệu quả.

b. Xây dựng lòng tin giữa đối tượng (khách hàng) với đại lý dựa trên cách tiếp cận phù hợp.

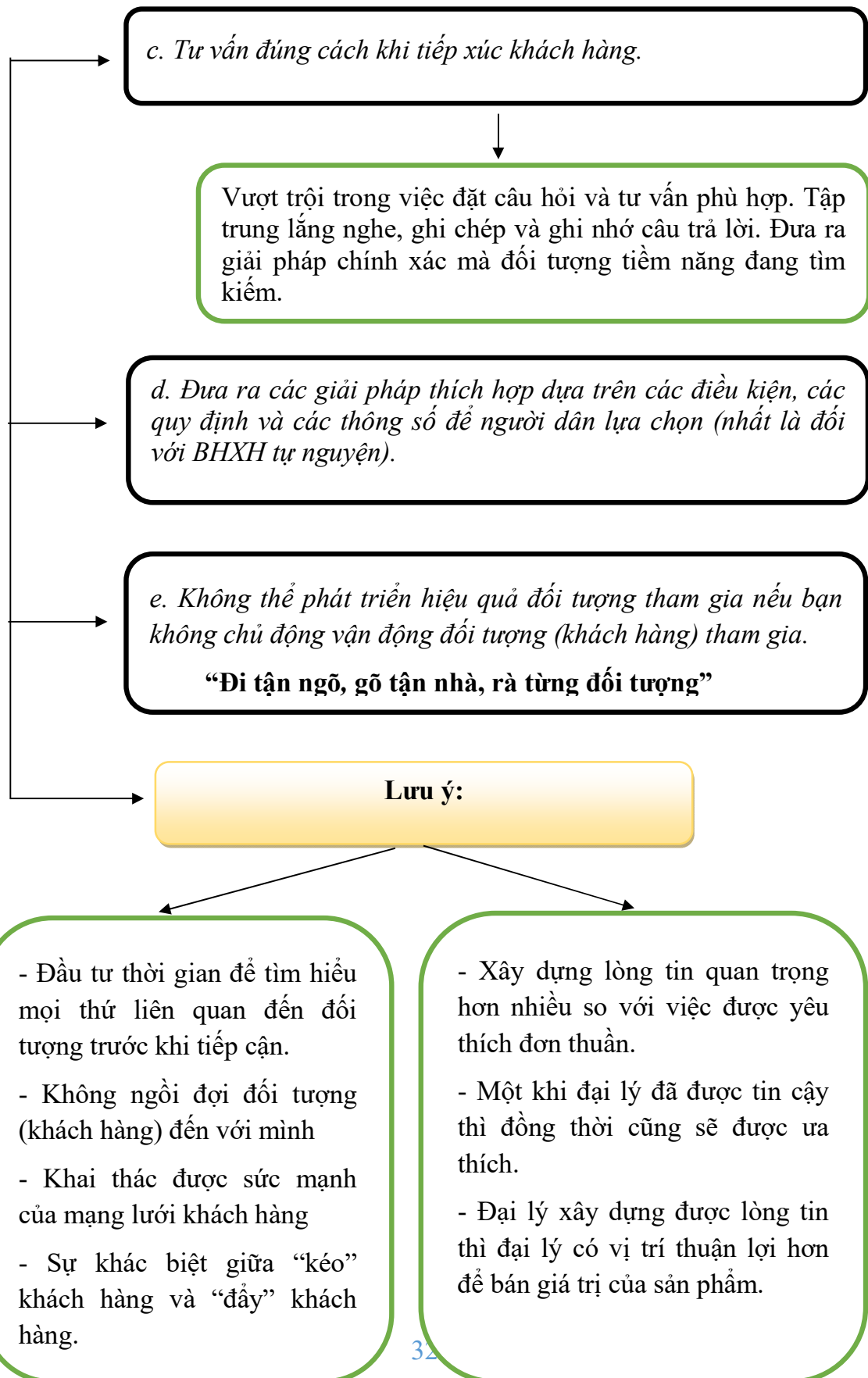
Mình sẽ ứng phó với đối tượng khách hàng nào?

Những câu hỏi nào mà đối tượng (khách hàng) có thể hỏi mình?

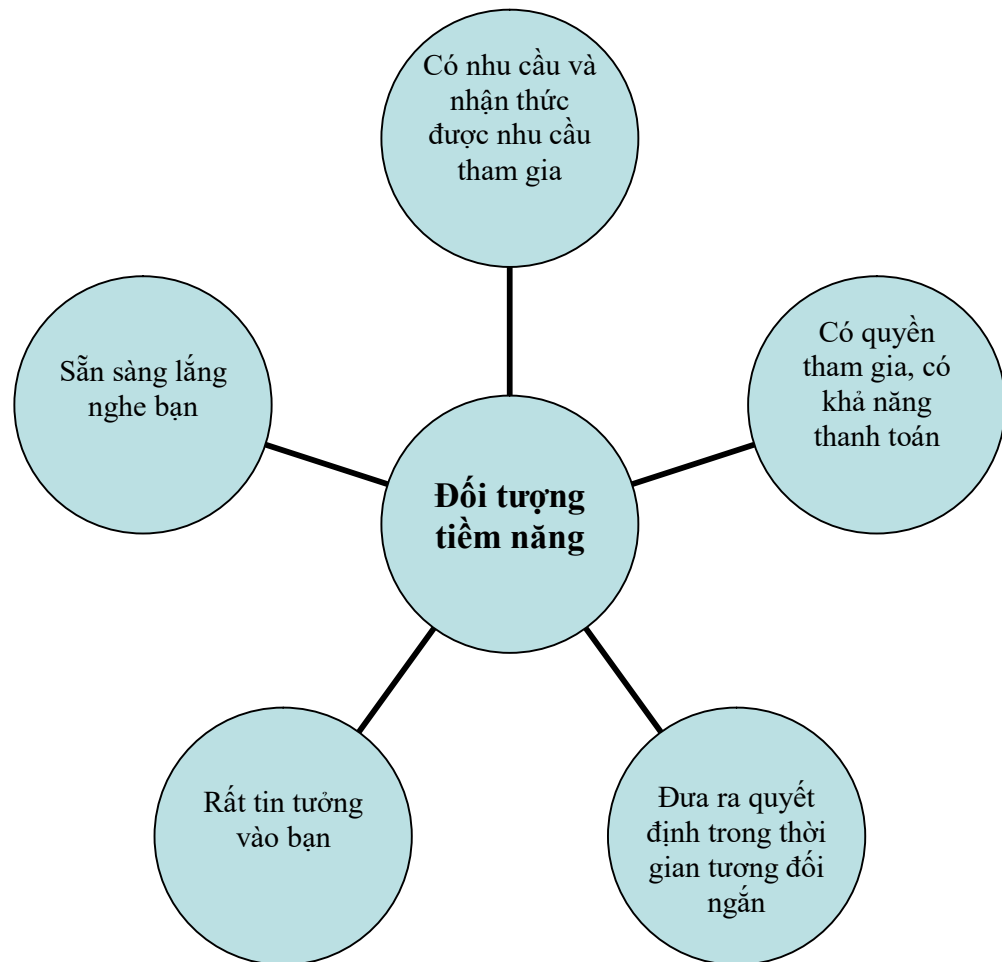
Khách hàng là người quyết đoán hay là dễ bị tác động?

Mình có thể lôi kéo sự đồng tình của khách hàng như thế nào?

Mình có thể giúp đối tượng (khách hàng) giải quyết được vấn đề lớn nhất nào?

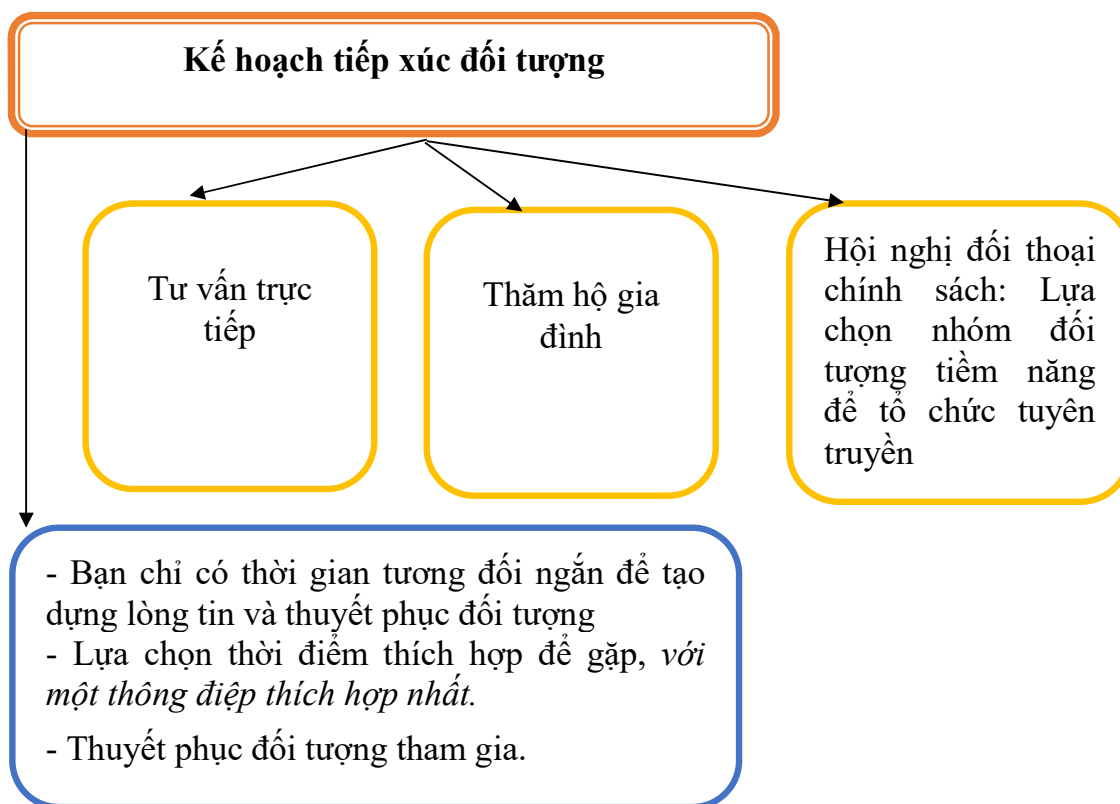
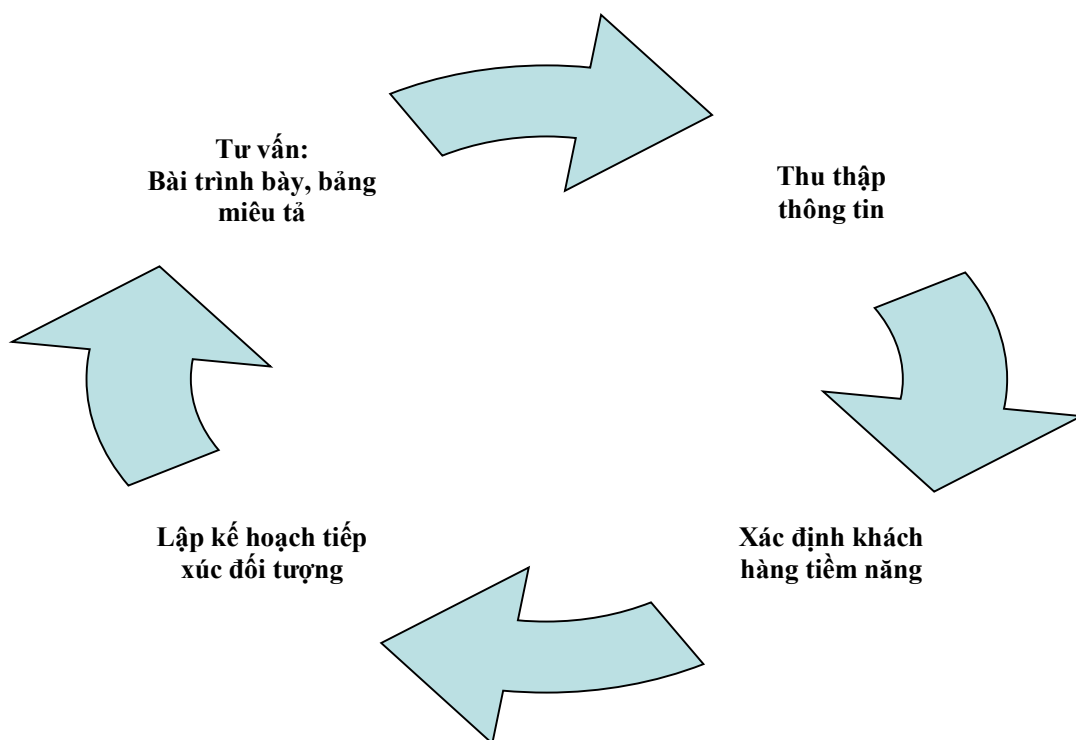


2. Đặc điểm của đối tượng tiềm năng



Những đối tượng (khách hàng) tiềm năng nhất sẽ đồng thời hội tụ đầy đủ năm đặc điểm trên. Đối tượng nào càng có ít những đặc điểm này, thì khả năng tham gia của họ càng thấp. Ví dụ một đối tượng có bốn trong năm đặc điểm sẽ triển vọng hơn một người chỉ có ba đặc điểm; người có ba đặc điểm lại triển vọng hơn hai; hai lại hơn là chỉ có một. Bí quyết để thành công là đầu tư phần lớn thời gian cho những đối tượng có đủ cả năm đặc điểm. Khó khăn lớn nhất là gặp những trường hợp chỉ có đặc điểm: sẵn sàng lắng nghe bạn.

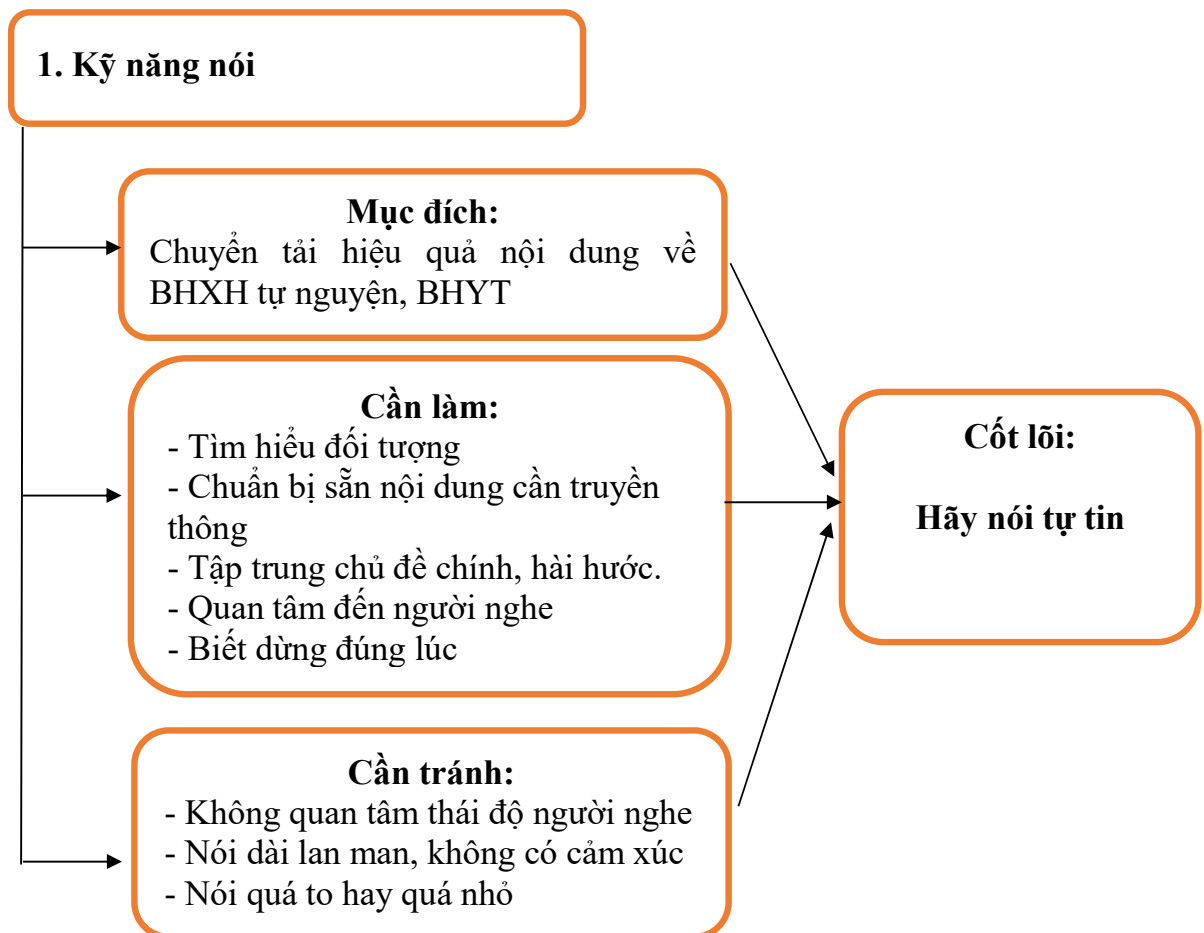
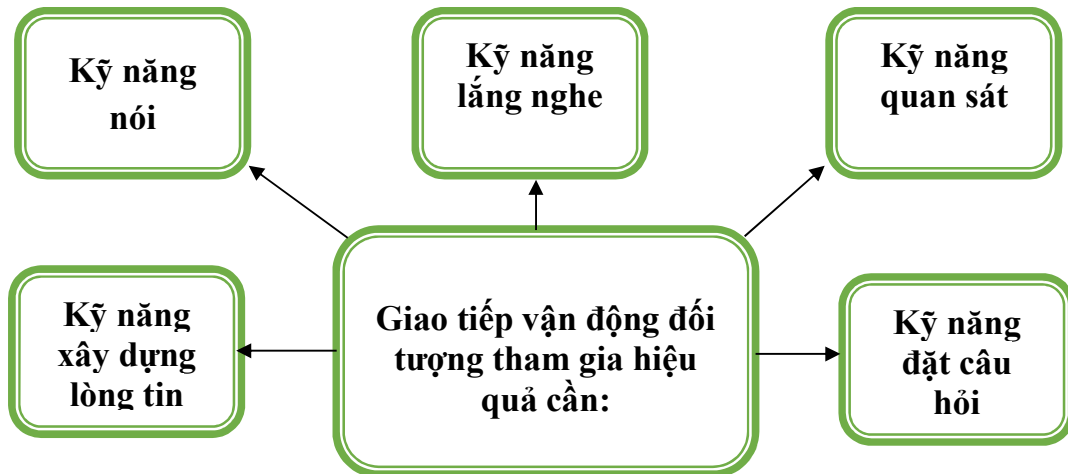
3. Quy trình tiếp cận và tư vấn



CHUYÊN ĐỀ 6

KỸ NĂNG GIAO TIẾP HIỆU QUẢ

Giao tiếp hiệu quả là một nghệ thuật và mỗi người chúng ta đều phải tìm hiểu nó để thành công. Nó giúp bạn xây dựng, duy trì mối quan hệ tốt với đồng nghiệp, khách hàng (người dân tham gia BHXH tự nguyện, BHYT) và mở rộng mạng lưới khách hàng của bạn.



2. Kỹ năng lắng nghe

Mục đích:
Thu nhận thông tin phản hồi để có sự điều chỉnh thông điệp cho phù hợp.

Cần làm:

- Thái độ tôn trọng, cởi mở, chân thành, khách quan, kiên nhẫn.
- Khuyến khích người nói tiếp tục trình bày ý kiến và cảm xúc.
- Sử dụng các từ đệm như “à”, “thế à”, “tôi hiểu”... để chứng tỏ đang lắng nghe.
- Kết hợp lắng nghe và quan sát.
- Giữ bí mật những điều đối tượng chia sẻ với mình.

Cần tránh:

- Cãi lại, tranh luận gay gắt, cắt ngang lời người nói.
- Đưa ra nhận xét, phê phán, kết luận hay lời khuyên khi đối tượng không có yêu cầu.
- Chỉ nghe những gì mà mình thích, mình lưu tâm.
- Để quan điểm riêng của mình tác động đến việc hiểu vấn đề mà đối tượng nói.
- Thái độ định kiến với đối tượng

Cốt lõi:
Lắng nghe để thấu hiểu

3. Kỹ năng quan sát

Mục đích:

Thu nhận thông tin phản hồi để có sự điều chỉnh thông điệp cho phù hợp.

Cần làm:

- Tế nhị, lịch sự, bao quát, liên tục và khách quan
- Động viên, khích lệ
- Quan sát kết hợp với lắng nghe
- Cần đặc biệt lưu ý những thời điểm hay những vấn đề khi trao đổi làm cho đối tượng tránh ánh mắt của bạn, thay đổi nét mặt, cử chỉ, thái độ hay những phản ứng đặc biệt của đối tượng.

Cần tránh:

- Thái độ thờ ơ, hờ hững, thiếu tập trung
- Soi mói, ánh mắt thiếu thiện cảm
- Bình phẩm với những lời nói, cử chỉ bất lịch sự.

Cốt lõi:

**Quan sát để dẫn
lối thành công**

4. Kỹ năng đặt câu hỏi

Mục đích:

- Tìm hiểu kiến thức, thái độ, hành vi, các yếu tố cản trở việc tham gia của khách hàng;
- Kiểm tra lại thông tin nhận được từ khách hàng;
- Mở rộng chủ đề giao tiếp, giúp người nói và người nghe có cơ hội hiểu rộng và sâu hơn về các vấn đề có liên quan;
- Động viên, khuyến khích chia sẻ thông tin và duy trì quá trình giao tiếp 2 chiều theo hướng tích cực.

Cần làm:

- Thời điểm thích hợp
- Bắt đầu bằng những câu hỏi đơn giản, dễ trả lời
- Ngắn gọn, rõ ràng, mạch lạc.
- Sử dụng các câu hỏi đóng, câu hỏi mở xen kẽ nhau một cách phù hợp
- Mời những người mạnh dạn trả lời trước để tạo sự tự tin cho những người khác.

Cần tránh:

- Câu hỏi khó hiểu, khó trả lời.
- Dài dòng, nhiều nội dung.
- Câu hỏi mang tính soi mói, không đúng trọng tâm.
- Đặt câu hỏi liên tục, dồn dập như tra khảo.
- Đặt quá nhiều câu hỏi “tại sao”

Cốt lõi:

Hãy đặt câu hỏi thông minh

5. Kỹ năng xây dựng lòng tin

Trong vận động người dân tham gia BHXH tự nguyện, BHYT, việc gây dựng được lòng tin là điều kiện tiên quyết để vận động người dân tham gia BHXH tự nguyện, BHYT.

Mục đích:

- Tạo nên mối quan hệ tình cảm gắn bó giữa đại lý và người dân.
- Giúp người dân nhận thấy tầm quan trọng và tin tưởng vào lợi ích của việc tham gia BHXH tự nguyện, BHYT và tự nguyện tham gia.

Cần làm:

- Tôn trọng đối tượng
- Bày tỏ sự chân thành: Hiểu và cảm thông với hoàn cảnh thực tế của đối tượng, từ đó đưa ra những lời khuyên và cách giải quyết hợp lý.
- Cung cấp thông tin kịp thời, chính thống, minh bạch, đầy đủ và tin cậy
- Thể hiện sự tin tưởng khả năng có thể tham gia BHXH, BHYT của đối tượng và sự hỗ trợ để họ tham gia.

Cốt lõi:

Trở thành người bạn đáng tin cậy

Cần tránh:

- Áp đặt: Không nên ép đối tượng phải đưa ra một lời hứa, lời cam kết khi họ còn do dự.
- Thiếu kiên nhẫn: việc xây dựng lòng tin là cả một quá trình đòi hỏi sự kiên trì, bền bỉ của đại lý.

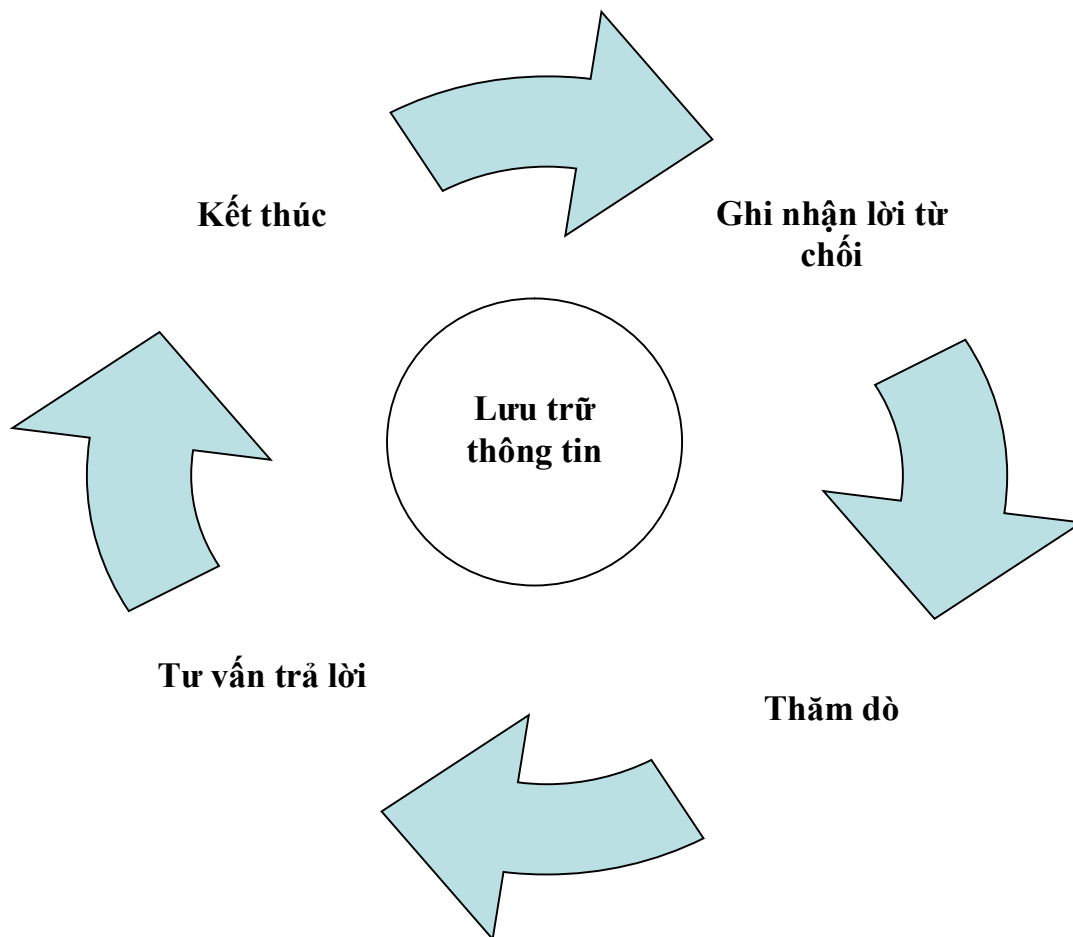
CHUYÊN ĐỀ 7

KỸ NĂNG ỨNG PHÓ SỰ TỪ CHỐI

Xử lý từ chối luôn là kỹ năng khó đối với nhân viên đại lý thu bảo hiểm xã hội tự nguyện, bảo hiểm y tế nói chung. Kỹ năng ứng phó lời từ chối đòi hỏi sự nỗ lực luyện tập và đúc rút kinh nghiệm, sự nhạy cảm trong mọi tình huống và cả sự bình tĩnh nắm bắt tâm ý của người đối thoại.

Đối với nhân viên đại lý thu, các bạn sẽ luôn phải đối mặt với những khách hàng sẵn sàng đưa ra từ chối. Nếu các bạn không thể vượt qua được lời từ chối, thì không bao giờ các bạn có thể vững bước trên con đường mình đã chọn.

1. Mô hình kỹ năng xử lý sự từ chối



1.1. Ghi nhận lời từ chối của khách hàng

- Lời từ chối là phản ứng tự nhiên trước bất cứ lời chào hàng nào.
- Hãy lắng nghe chăm chú
- Không tranh luận gay gắt hay phủ định ngay lập tức

Hãy sử dụng kỹ năng lắng nghe và kỹ năng quan sát:
“Thấu hiểu”

1.2. Thăm dò

- Để tìm hiểu các lý do bị từ chối.
- Hãy đặt những câu hỏi mở để có được những câu trả lời mà bạn muốn.
- Khi đặt câu hỏi, khoảng thời gian chờ khách trả lời bạn sẽ có thời gian để chuẩn bị các phương án xử lý lời từ chối khác.

Hãy sử dụng kỹ năng đặt câu hỏi:
“Hãy đặt câu hỏi thông minh”

1.3. Tư vấn - Trả lời

Sau khi ghi nhận lời từ chối của khách hàng, tìm hiểu lý do từ chối, hãy trả lời khách hàng, lưu ý:

- Hãy cung cấp các thông tin liên quan để trả lời cho các lời từ chối
- Hãy đưa ra các đề nghị thay thế phù hợp
- Hãy trung thực và chân thành.
- Hãy luôn sáng tạo vì khách hàng luôn nghĩ họ "không thể tham gia được".

**Hãy sử dụng kỹ năng nói, kỹ năng xây dựng lòng tin:
“Nói tự tin và đáng tin cậy”**

1.4. Kết thúc tư vấn

Kết thúc tư vấn cũng cực kỳ quan trọng Sau khi xử lý lời từ chối, hãy tiến thẳng tới câu hỏi kết thúc việc tư vấn: Còn lý do nào khiến anh/chị do dự không tham gia? hoặc "Anh/chị có thể lựa chọn phương thức tham gia BHXH tự nguyện phù hợp với điều kiện của mình?"

Kết hợp kỹ năng nói, kỹ năng đặt câu hỏi

2. Một số lý do từ chối thường gặp của khách hàng

2.1. Không tin tưởng

Thời gian tham gia BHXH tự nguyện dài như thế, đồng tiền mất giá:

Tôi không tin tham gia BHXH tự nguyện lại tốt như vậy.

Gửi tiết kiệm hay đầu tư các loại hình khác có lợi hơn.

BHXH tự nguyện chắc là một loại bảo hiểm thương mại.

2.2. Không cần

Tôi đang tham gia sản phẩm bảo hiểm thương mại khác cần gì phải tham gia BHXH tự nguyện, BHYT.

Tôi đang trẻ, kiếm ra tiền, không ốm đau gì cần gì phải tham gia.

Tôi đã có sổ tiết kiệm ở ngân hàng.

Tôi tự mình giải quyết hết vấn đề không cần phải tham gia BHXH, BHYT.

2.3. Không vội

BHXXH tự nguyện/BHYT y tế cũng hay đấy nhưng hiện tại tôi còn trẻ, chưa có nhu cầu:

2.4. Không tiền

Hiện tại tôi không đủ khả năng tài chính để tham gia BHXXH tự nguyện, BHYT, tôi còn phải dành tiền để lo nhiều việc khác nữa?

Bây giờ tôi tham gia BHXXH tự nguyện, chẳng may năm sau làm ăn khó khăn, không có tiền đóng thì phải làm sao?

*** Lưu ý: Để vượt qua sự từ chối của khách hàng bạn cần chuẩn bị:**

