

ĐÁNH GIÁ CHUNG

TRUNG TÂM DỊCH VỤ VIỆC LÀM TẠI VIỆT NAM

Việt Nam cần một hệ thống dịch vụ việc làm có khả năng dịch chuyển người lao động sang các công việc có chất lượng cao hơn. Hiện nay tỉ lệ tham gia của lực lượng lao động tại Việt Nam thuộc nhóm cao, 80%, nhưng 90% việc làm lại thuộc nhóm trình độ thấp và vừa trong khi đó thì quá trình hội nhập toàn cầu và sự xuất hiện của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4 (IR 4.0) lại đòi hỏi lao động phải có trình độ kỹ năng cao hơn. Cách thức thiết kế và thực tế vận hành của hệ thống dịch vụ việc làm hiện nay mới chỉ đáp ứng được một phần đòi hỏi giúp người lao động hội nhập thành công vào nền kinh tế mới.

Tài liệu này tóm tắt những kết quả nghiên cứu chính nêu trong một báo cáo chi tiết về hoạt động của các trung tâm dịch vụ việc làm. Báo cáo này đưa ra các kiến nghị về tăng cường hoạt động các trung tâm dịch vụ việc làm trong bối cảnh ngân sách hạn chế và khuôn khổ quản lý nhà nước hiện nay. Tài liệu này hi vọng sẽ đóng góp vào các Đề án tăng cường hoạt động các cơ quan thực hiện bảo hiểm thất nghiệp như đã ghi trong Nghị quyết số 125/NQ-CP ngày 08 tháng 10 năm 2018 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết số 28-NQ/TW ngày 23 tháng 5 năm 2018 của Hội nghị lần thứ bảy Ban Chấp hành Trung ương về cải cách chính sách bảo hiểm xã hội.

PHƯƠNG PHÁP

Báo cáo sử dụng phương pháp quan sát quy trình quản lý định tính có được trong chuyến công tác tới 5 trung tâm dịch vụ việc làm tại Hà Nội, Phú Thọ, thành phố Hồ Chí Minh, Đồng Nai và Bình Dương tháng 1/2018. Ngoài ra, các tác giả còn thực hiện phân tích số liệu và nghiên cứu tài liệu. Các kinh nghiệm quốc tế tốt đã được sử dụng để đưa ra các khuyến nghị cho báo cáo cũng như phân tích chức năng hoạt động của trung tâm.

CÁC KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU CHÍNH

- Trừ một số trường hợp, phần lớn các trung tâm dịch vụ việc làm hiện nay chưa thực hiện đầy đủ chức năng chính về dịch vụ việc làm. Các trường hợp đã thực hiện nhiệm vụ chính song cơ cấu tổ chức của họ được thiết kế lại chưa hiệu quả. Số liệu về việc làm trống và người tìm việc tại các trung tâm thu thập hầu như rất ít hoặc hạn chế và lưu trữ không theo tiêu chuẩn thống nhất. Cán bộ tư vấn việc làm chưa được đào tạo đầy đủ và bài bản. Nguồn lực cung cấp cho các trung tâm còn hạn chế và chưa hình thành được mạng lưới gắn kết giữa trung tâm với các doanh nghiệp và cơ sở sản xuất kinh doanh, không được cung cấp đầy đủ nguồn lực, và có mối liên hệ rất hạn chế với các doanh nghiệp. Hoạt động giới thiệu việc làm chủ yếu là thông qua sàn giao dịch việc làm và ngày hội việc làm.
- Ưu tiên chính của các trung tâm dịch vụ việc làm hiện nay chủ yếu tập trung vào thực hiện chính sách bảo hiểm thất nghiệp. Nhiệm vụ này chỉ phục vụ một phần nhỏ lực lượng lao động Việt Nam, những đối tượng đủ điều kiện hưởng, trong khi nhiệm vụ chính là thực hiện công tác giới thiệu việc làm cho toàn bộ lực lượng lao động chưa được quan tâm và đầu tư đúng mức. Đây là một hạn chế về loại hình dịch vụ và đối tượng phục vụ của các trung tâm dịch vụ việc làm.

- Việc phi tập trung hóa công tác dịch vụ việc làm đã hạn chế các trung tâm phối hợp và chia sẻ thông tin thị trường lao động với nhau, qua đó hạn chế khả năng giúp người lao động tìm được việc làm trên phạm vi quốc gia từ đó ảnh hưởng tới việc hoàn thành mục tiêu về việc làm quốc gia của các trung tâm này.

Hiện nay các trung tâm dịch vụ việc làm đang đối mặt với 3 thách thức cơ bản: **thách thức hệ thống gây** ra bởi chính hệ thống dịch vụ việc làm quốc gia hiện hành, **hạn chế nguồn lực** do dựa chủ yếu dựa vào nguồn chi trả bảo hiểm thất nghiệp và hệ thống phân cấp, và **danh mục dịch vụ hạn chế** chưa đáp ứng được đòi hỏi về kết nối việc làm.

KIẾN NGHỊ CHÍNH SÁCH	
Tổ chức hệ thống	I. Thiết kế một khung quản lý quốc gia dựa trên kết quả hoạt động
Quản lý nguồn lực	II. Xây dựng các hướng dẫn chung giúp các trung tâm dịch vụ việc làm nâng cao hiệu quả quản lý nhân sự III. Hỗ trợ kỹ thuật giúp xây dựng một hệ thống thống nhất các CSDL việc làm
Danh mục dịch vụ	IV. Tăng cường liên kết với các doanh nghiệp V. Gắn các sàn giao dịch việc làm, hội chợ việc làm hiệu quả hơn với các hình thức giao dịch việc làm khác VI. Hoàn thiện và nâng cao CSDL về người tìm việc, việc tìm người của các trung tâm dịch vụ việc làm VII. Thiết kế một hệ thống thông tin thị trường lao động quốc gia (LMIS)

MÔ HÌNH DỊCH VỤ GIỚI THIỆU VIỆC LÀM CỦA NHÀ NƯỚC

CUNG CẤP DỊCH VỤ VÀ GIỚI THIỆU VIỆC LÀM

Hệ thống dịch vụ việc làm tại nhiều nước phát triển **lúc đầu được xây dựng với mục đích cung cấp các chế độ bảo hiểm thất nghiệp một cách hào phóng cho người lao động ngành công nghiệp chế tạo** trong giai đoạn tìm việc làm của họ.

Cách làm tốt nhất ở đây là mở rộng hệ thống này với mục đích **ưu tiên cung cấp kết nối việc làm, tức là hỗ trợ tìm và giới thiệu việc làm và ngày càng mở rộng loại việc làm được hỗ trợ**. Bằng cách đó sẽ hỗ trợ được mọi người lao động, không chỉ riêng đối tượng thất nghiệp, thông qua các dịch vụ như tư vấn việc làm, hỗ trợ tìm việc, đào tạo nghề.

PHI TẬP TRUNG HÓA

Một số nước áp dụng mô hình phi tập trung hóa (hay còn gọi là phân cấp cho địa phương) hệ thống dịch vụ việc làm qua đó nâng cao mức độ linh hoạt, phản ứng tốt hơn trước các biến động trên thị trường lao động tại chỗ và không cản trở các công ty cung cấp dịch vụ địa phương phối hợp với nhau hướng tới hoàn thành mục tiêu quốc gia về việc làm nói chung. Muốn thành công thì các hệ thống như vậy cần phải quy định các chuẩn quốc gia rõ ràng, và công tác giám sát chất lượng dịch vụ phải được thực hiện tốt trong cả nước.

Hệ thống trung tâm dịch vụ việc làm Mexico là một ví dụ, theo đó chính quyền trung ương cung cấp nguồn kinh phí cơ bản, quy định cơ cấu tổ chức chung và chính quyền địa phương sẽ cấp kinh phí bổ sung nhằm phục vụ các dự án tại chỗ và linh hoạt trong việc cung cấp dịch vụ đáp ứng tốt nhất nhu cầu tại chỗ.

CÁC CHỨC NĂNG CHÍNH CỦA CÁC TỔ CHỨC CUNG CẤP DỊCH VỤ VIỆC LÀM

1) DUY TRÌ MỘT “NGÂN HÀNG VIỆC LÀM”

Một ngân hàng việc làm là một CSDL chứa các thông tin và được sắp xếp theo các thông số phổ biến theo các loại hình việc làm và người tìm việc mà các doanh nghiệp và người tìm việc có thể dựa vào đó để tìm công việc và ứng viên thích hợp; cán bộ tư vấn việc làm cũng sử dụng thông tin này để tìm việc làm phù hợp cho ứng viên.

Ngân hàng việc làm phải được xây dựng để người dùng có thể truy cập trực tuyến và phải tương thích với hệ thống thông tin thị trường lao động (quốc gia) để qua đó có thể tổng hợp thông tin giữa các vùng nhằm đưa ra các thông tin về xu thế thị trường và ngành nghề mới.

2) CUNG CẤP DỊCH VỤ GIỚI THIỆU VIỆC LÀM

Cán bộ tư vấn việc làm là người (1) đánh giá kỹ năng và trình độ đào tạo của ứng viên; (2) giúp ứng viên truy cập và sử dụng ngân hàng việc làm và giúp tìm việc làm phù hợp; và (3) cung cấp thông tin về thị trường lao động và việc làm tại địa phương.

Cán bộ tư vấn việc làm còn cung cấp các thông tin khác như mô tả kỹ năng của ứng viên; giúp ứng viên định hướng việc làm; giới thiệu các dịch vụ phụ trợ cho ứng viên, ví dụ đào tạo và giáo dục nghề; sơ tuyển ứng viên giúp các doanh nghiệp; hoặc thu thập và phân tích thông tin thị trường lao động địa phương. Cán bộ tư vấn việc làm phải được đào tạo và có chuyên môn; cần hạn chế giao các công việc hành chính cho cán bộ tư vấn việc làm.

3) TÌM VIỆC LÀM PHÙ HỢP CHO ỨNG VIÊN

Giới thiệu việc làm gồm (1) nâng cao hiệu quả tìm việc (tăng số người lao động tìm được các công việc chất lượng cao, và (2) góp phần phát triển địa phương (nâng cao số việc làm được giới thiệu trong các lĩnh vực chính)

CÁC DỊCH VỤ PHỤ TRỢ

Giới thiệu việc làm chỉ là một trong những loại dịch vụ mà các tổ chức dịch vụ việc làm thực hiện; ngoài ra các tổ chức này còn thực hiện các dịch vụ khác như đào tạo nghề, hỗ trợ lao động di cư, góp phần xây dựng, mở rộng hệ thống thông tin thị trường lao động địa phương.

PHÂN TÍCH HOẠT ĐỘNG CÁC TRUNG TÂM DỊCH VỤ VIỆC LÀM

Theo báo cáo của Bộ LĐTBXH năm 2018 có 98 trung tâm dịch vụ việc làm tại Việt Nam. Theo Bộ luật Lao động năm 2012 các trung tâm này có nhiệm vụ cung cấp dịch vụ việc làm cho người dân, doanh nghiệp và các cơ sở sản xuất kinh doanh.

HỆ THỐNG DỊCH VỤ VIỆC LÀM CỦA NHÀ NƯỚC

Ghi nhớ: Hệ thống trung tâm dịch vụ việc làm phi tập trung của Việt Nam hiện nay sẽ hạn chế sự phối hợp và hợp tác giữa các cơ quan cung cấp dịch vụ việc làm giữa các vùng. Trong hệ thống không có khung quy định mối quan hệ hợp tác một cách hệ thống giữa các tổ chức dịch vụ việc làm, do đó đã hạn chế hiệu quả tăng cường cung cấp dịch vụ và tính thống nhất của các trung tâm dịch vụ việc làm của nhà nước và giữa nhà nước với tư nhân.

- **Hiện có hai nhóm cơ quan cung cấp dịch vụ việc làm: các trung tâm của nhà nước** với nhiệm vụ phục vụ mọi đối tượng tìm việc, nhưng chủ yếu là đối tượng hưởng bảo hiểm thất nghiệp trong khu vực chính thức (người lao động có hợp đồng lao động) và **các doanh nghiệp dịch vụ việc làm (tư nhân)** phục vụ chủ yếu các doanh nghiệp đầu tư nước ngoài và có nhu cầu tìm kiếm lao động có tay nghề cao. Hai nhóm cung cấp dịch vụ rất ít hợp tác và phối hợp với nhau.
- **Theo cách phân loại trên thế giới, hệ thống dịch vụ việc làm của Việt Nam thuộc nhóm phi tập trung hóa, sẽ có những hạn chế nhất định sự hỗ trợ ở cấp quốc gia dành cho các trung tâm, đồng thời các trung tâm lại có rất ít quyền tự chủ.** Các trung tâm dịch vụ việc làm phụ thuộc vào chính quyền địa phương và vẫn mang tính hành chính hơn cung cấp dịch vụ. Do không có chuẩn quốc gia áp dụng chung nên loại hình dịch vụ, thiết kế, hoạt động và kết quả đạt được giữa các vùng rất khác nhau. Do chưa có công cụ dùng chung, ví dụ ngân hàng việc làm quốc gia, các biểu mẫu thu thập thông tin, đánh giá kết quả nên các trung tâm phát triển công cụ cho riêng mình, chưa có hệ thống thống nhất làm cho toàn hệ thống hoạt động kém hiệu quả. Cách làm này không chỉ tạo gánh nặng cho nhân viên và cả các trung tâm mà còn ảnh hưởng tới hiệu quả giới thiệu việc làm và kết nối giữa vùng này với vùng khác.

THỰC HIỆN DỊCH VỤ CÔNG: BẢO HIỂM THẤT NGHIỆP

Ghi nhớ: Luật quy định các trung tâm dịch vụ việc làm có nhiệm vụ cung cấp dịch vụ việc làm cho mọi người lao động nhưng trên thực tế phần lớn khối lượng công việc tập trung vào đối tượng bảo hiểm thất nghiệp. Nhiệm vụ chi trả trợ cấp bảo hiểm thất nghiệp được ưu tiên hơn các dịch vụ việc làm nói chung, vì vậy đã ảnh hưởng không tốt tới năng lực phục vụ nhu cầu tư vấn, giới thiệu việc làm của đối tượng bảo hiểm thất nghiệp và thực hiện nhiệm vụ dịch vụ việc làm nói chung của các trung tâm.

- **Nguồn kinh phí chủ yếu của các trung tâm được cấp từ quỹ bảo hiểm thất nghiệp căn cứ vào số đối tượng bảo hiểm thất nghiệp mà trung tâm phục vụ.** Các trung tâm chịu trách nhiệm tiếp đón người thất nghiệp, nhận đơn hưởng chế độ, tư vấn việc làm và hỗ trợ việc làm, và xét duyệt chế độ.
- **Hầu hết khách hàng là đối tượng hưởng bảo hiểm thất nghiệp.** Như vậy có nghĩa là các trung tâm không phục vụ phần lớn số lao động còn lại. Trong tổng số 54,4 triệu lao động đang hoạt động, chỉ có 10,5 triệu tham gia bảo hiểm thất nghiệp (19%) nhưng có đến 90% khách hàng đến với các trung tâm là đối tượng bảo hiểm thất nghiệp. Do chỉ có các lao động có hợp đồng mới đủ điều kiện tham gia bảo hiểm thất nghiệp nên trung tâm chưa phục vụ phần lớn người lao động có nhu cầu, những người đã và đang làm việc trong khu vực chính thức.

- **Hầu hết các đối tượng hưởng bảo hiểm thất nghiệp không cần đến dịch vụ việc làm của các trung tâm.** Do nhiều đối tượng bảo hiểm thất nghiệp không tích cực tìm kiếm việc làm nên nhiều doanh nghiệp cho rằng các trung tâm chưa thực sự giúp đỡ được nhiều trong quá trình giới thiệu việc làm. Nhưng cũng có một số trường hợp ngoại lệ. Một số trung tâm có quan hệ tốt với doanh nghiệp và đã giới thiệu được nhiều việc làm và phục vụ nhiều đối tượng bảo hiểm thất nghiệp.
- **Các trung tâm dịch vụ việc làm thường tập trung vào công tác quản lý bảo hiểm thất nghiệp, trong khi các dịch vụ khác lại chưa được chú trọng.** Trong quá trình nghiên cứu, phần lớn các trung tâm thực hiện nhiệm vụ chủ yếu là quản lý bảo hiểm thất nghiệp thay vì dịch vụ kết nối việc làm. Do khối lượng công việc liên quan đến bảo hiểm thất nghiệp có tính chu kỳ nên trong những giai đoạn thấp điểm các trung tâm cần tập trung nhân lực vào mảng giới thiệu việc làm.

CÁC CHỨC NĂNG DỊCH VỤ VIỆC LÀM CHÍNH

Ghi nhớ: Cả 3 chức năng giới thiệu việc làm chính đều chưa thực sự được trung tâm dịch vụ việc làm tại Việt Nam thực hiện tốt. **Chức năng ngân hàng việc làm** không được thực hiện với chất lượng đồng đều tại các trung tâm. Nói chung, thông tin có sẵn rất hạn chế. **Cán bộ tư vấn việc làm** còn thiếu các công cụ và phải đảm nhiệm quá nhiều công việc sự vụ không thuộc chức năng của họ. Do ngân hàng việc làm và dịch vụ tư vấn còn nhiều vấn đề nên **sàn giao dịch việc làm** là mảng duy nhất có tác dụng đối với một số ngành và hiện nay là chức năng kết nối việc làm phổ biến nhất.

NGÂN HÀNG VIỆC LÀM

- **Chất lượng CSDL việc làm của các trung tâm rất khác nhau** do hiện nay chưa có chuẩn hoặc CSDL thống nhất cấp quốc gia để các trung tâm tại các vùng khác nhau có thể trao đổi, chia sẻ CSDL. Chất lượng CSDL không đồng đều—nhiều CSDL chỉ có một số ít thông tin về người tìm việc hoặc số đối tượng bảo hiểm thất nghiệp không tìm việc làm, một số trung tâm không có công cụ thích hợp để cập nhật thông tin việc làm cần tuyển dụng.
- **Số liệu sẵn có chủ yếu là về đối tượng bảo hiểm thất nghiệp chứ không phải về người tìm việc.** Một số trung tâm có CSDL về người tìm việc trong khi một số khác chỉ có số liệu về đối tượng bảo hiểm thất nghiệp mặc dù đa số các đối tượng này không có ý định tìm việc. Các trung tâm ít khi thực hiện thu thập và cập nhật thông tin về người tìm việc hay việc tìm người tại các hội chợ việc làm. Do CSDL việc làm thiếu nên khả năng giúp người tìm việc nắm rõ thông tin thị trường và tiếp cận thị trường lao động của các trung tâm còn bị hạn chế.
- **Cần tạo các CSDL việc làm cấp vùng và cấp quốc gia một cách thống nhất hơn** để đáp ứng nhu cầu thị trường ngày càng tăng, cung cấp thông tin tốt hơn về việc làm và trình độ kỹ năng đòi hỏi tại Việt Nam.

DỊCH VỤ TƯ VẤN

- **Các trung tâm đều có cán bộ tư vấn việc làm nhưng trên thực tế họ làm các công việc rất khác nhau.** Một số tư vấn việc làm, một số khác chủ yếu làm công việc hành chính. Một số chủ động liên hệ với doanh nghiệp để thu thập thông tin cần tuyển dụng, một số khác chỉ dựa vào sàn giao dịch việc làm hay hội chợ việc làm. Một số sử dụng CSDL và công cụ đánh giá hiện đại, một số khác chỉ cung cấp thông tin lẻ tẻ cho người tìm việc.
- Do thiếu thông tin về người tìm việc và việc tìm người như vậy nên các **cán bộ tư vấn việc làm khó có thể** thực hiện kết nối cung – cầu và định hướng người tìm việc vào những ngành mới xuất hiện và có nhu cầu cao.

- **Cán bộ, nhân viên các trung tâm dịch vụ việc làm rất nhiệt tình nhưng thiếu kỹ năng, thiếu thông tin và không được áp dụng các biện pháp khuyến khích để nâng cao hiệu quả công việc.**

KẾT NỐI VIỆC LÀM

- **Do tình trạng hạn chế phổ biến về CSDL và năng lực cán bộ nên các trung tâm dịch vụ việc làm chỉ thực hiện một số ít các hoạt động kết nối việc làm.** Sàn giao dịch việc làm và hội chợ việc làm là hoạt động giới thiệu việc làm chủ yếu và đã giới thiệu thành công một số lao động trình độ thấp cho các doanh nghiệp ngành công nghiệp chế tạo. Các hoạt động này được tuyên truyền tốt, tổ chức tốt và định kỳ, nhưng không cung cấp một cách thống nhất những thông tin mà người tìm việc cần biết. Rất ít trung tâm tiếp tục liên hệ với doanh nghiệp hay người lao động sau khi kết thúc sàn giao dịch hay hội chợ, do vậy không thể biết được sàn giao dịch hay hội chợ việc làm thành công đến mức nào.
- **Một số doanh nghiệp đánh giá cao sàn giao dịch việc làm và hội chợ việc làm, coi đây là kênh tuyển lao động hiệu quả và mong muốn sàn giao dịch việc làm và hội chợ việc làm tiếp tục được tổ chức.** Tuy nhiên, các phương pháp khác, ví dụ ngân hàng việc làm hay cán bộ tư vấn việc làm, cần mở rộng tiếp cận thêm nhiều doanh nghiệp và người tìm việc hơn nữa.

CÁC DỊCH VỤ PHỤ TRỢ

- **Các trung tâm dịch vụ việc làm cung cấp dịch vụ đào tạo nghề và hỗ trợ lao động di cư với mức độ khác nhau tại mỗi vùng.** Hiện nay chỉ có các đối tượng bảo hiểm thất nghiệp mới được hưởng dịch vụ đào tạo nghề, nhưng các trung tâm chỉ có thể đào tạo một hoặc hai ngành, nghề. Chỉ có một số ít trung tâm thu thập được thông tin về các cơ hội việc làm trên thị trường quốc tế có thể cung cấp dịch vụ hỗ trợ lao động di cư.
- **Các trung tâm dịch vụ việc làm chỉ có thể đóng góp một cách hạn chế vào hệ thống thông tin thị trường lao động (LMIS).** Hiện nay các trung tâm có thực hiện thu thập thông tin về thị trường lao động nhưng vẫn còn hạn chế ở một số điểm như sau: chất lượng, khối lượng thông tin, thiếu hướng dẫn về phương pháp thu thập thông tin chuẩn hóa, thiếu hướng dẫn về chia sẻ thông tin toàn quốc. Vì vậy khó có thể tích hợp thông tin vào một hệ thống LMIS quốc gia.

KIẾN NGHỊ CHÍNH SÁCH

GIẢI QUYẾT CÁC VẤN ĐỀ HỆ THỐNG

I. XÂY DỰNG KHUNG QUỐC GIA DỰA VÀO KẾT QUẢ

Cần đo lường kết quả công việc dựa vào kết quả kết nối việc làm thay vì hoàn thành một nhiệm vụ hành chính hoặc cung cấp một khối lượng dịch vụ nhất định.

- 1) Xây dựng một tuyên ngôn về sứ mệnh hoạt động, trong đó nêu bật cách thức đo lường và thúc đẩy thành công của các trung tâm căn cứ vào số lượng khách hàng được tuyển dụng sau khi nhận được dịch vụ thay vì căn cứ vào quy trình nghiệp vụ đã hoàn thành (số khách hàng đã phục vụ, số dịch vụ đã cung cấp, v.v.)
- 2) Xây dựng một số chuẩn và định mức dịch vụ hành chính chung cho các trung tâm dịch vụ việc làm trong đó quy định chuẩn đo lường kết quả giới thiệu việc làm, và quy định chuẩn

báo cáo về các xu thế việc làm. Qua đó sẽ thúc đẩy công tác chia sẻ thông tin giữa các trung tâm dịch vụ việc làm.

- 3) Tham khảo các cách làm tốt nhất, các tiêu chí đánh giá kết quả dịch vụ việc làm, và chuẩn dịch vụ hành chính của các nước. Tại Việt Nam, cần học tập kinh nghiệm của Bình Dương, và thực hiện một nghiên cứu về các tiêu chí hiện đang được các trung tâm áp dụng và so sánh chúng với cách làm tốt nhất của các nước cũng như so sánh với nhu cầu của Việt Nam.

TỔ CHỨC VÀ SỬ DỤNG HIỆU QUẢ NGUỒN LỰC TẠI CÁC TRUNG TÂM DỊCH VỤ VIỆC LÀM

II. XÂY DỰNG HƯỚNG DẪN CHUNG GIÚP NÂNG CAO HIỆU QUẢ QUẢN LÝ NGUỒN NHÂN LỰC CỦA CÁC TRUNG TÂM

- 4) Xem xét các chức năng, nhiệm vụ của cán bộ gắn với thực hiện tốt sứ mệnh kết nối việc làm.
- 5) Xây dựng hệ thống đánh giá kết quả công việc của nhân viên bằng các tiêu chí phù hợp với nhiệm vụ nâng cao kết quả toàn quốc.
- 6) Tăng cường chức năng tư vấn việc làm nhờ (a) ưu tiên công tác này hơn các công tác khác; (b) khuyến khích các trung tâm tìm ra các phương pháp sáng tạo nhằm tối ưu hóa quy trình nghiệp vụ của các cán bộ tư vấn hiện nay và giúp họ có thêm thời gian tiếp cận với khách hàng (các cơ sở sản xuất kinh doanh, trường học, trường dạy nghề trong vùng); và (c) cho phép các trung tâm xem xét liệu cán bộ tư vấn có thể nhận thêm một số nhiệm vụ như chuyên gia về khu vực tư nhân/về việc làm trống.
- 7) Đánh giá nguồn nhân lực một cách hệ thống và lập kế hoạch chiến lược nhằm cải tiến công tác nhân sự theo kịp các thay đổi khác trong hệ thống dịch vụ việc làm của nhà nước, kể cả áp dụng công nghệ mới.

III. HỖ TRỢ KỸ THUẬT GIÚP XÂY DỰNG CSDL VIỆC LÀM QUỐC GIA VÀ ĐỊA PHƯƠNG NHẪM NÂNG CAO NĂNG LỰC CÔNG NGHỆ CỦA CÁC TRUNG TÂM DỊCH VỤ VIỆC LÀM

- 8) Xây dựng các chuẩn về thông tin và các tiêu chí dùng chung cho các

NHIỆM VỤ CƠ BẢN MỘT SỐ CHỨC DANH

- **Giám đốc trung tâm** – là cán bộ quản lý hiểu biết về thị trường lao động địa phương, biết cách kích lệ cán bộ và tổ chức trung tâm nhằm nâng cao kết quả hoạt động của trung tâm.
- **Cán bộ tư vấn** – là cán bộ giải quyết từng vụ việc cụ thể, có trách nhiệm liên hệ với doanh nghiệp, hiểu biết về tình hình kinh tế địa phương, làm việc trực tiếp với khách hàng từ khi họ liên hệ với trung tâm đến khi họ được tuyển dụng, giúp khách hàng tiếp cận thông tin thị trường lao động, tìm kiếm và chuẩn bị sẵn sàng khi xác định được cơ hội tuyển dụng. Nên hạn chế giao cán bộ tư vấn làm công việc hành chính.
- **Chuyên gia khu vực tư nhân/chuyên gia việc làm trống** – một chuyên gia có trách nhiệm làm việc với các doanh nghiệp để tìm kiếm cơ hội việc làm và tập hợp danh sách các công việc đang cần người, chủ động liên hệ với doanh nghiệp và các nhà đầu tư để qua đó giúp trung tâm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của các doanh nghiệp tại địa phương.
- **Chuyên gia thông tin thị trường lao động** – một chuyên gia chịu trách nhiệm thu thập, lưu giữ, phân tích số liệu về thị trường lao động, giúp xây dựng hệ thống thông tin thị trường lao động quốc gia để các trung tâm dịch vụ việc làm và người dân có thể truy cập. Không nên giao các chuyên gia thông tin thị trường lao động thực hiện các công việc hành chính.

trung tâm dịch vụ việc làm trong quá trình thu thập, cung cấp thông tin về người tìm việc và việc tìm người. Qua đó các doanh nghiệp sẽ có thể truy cập thông tin toàn quốc và dễ dàng tìm kiếm ứng viên phù hợp hơn.

- 9) Xây dựng một nền tảng duy nhất, liên thông và được quản lý tập trung toàn quốc để lưu trữ CSDL việc làm quốc gia hoặc kết nối với các ngân hàng việc làm của các trung tâm dịch vụ việc làm để liên thông hoạt động giữa các trung tâm. Hệ thống sẽ được quản lý tập trung nhằm đảm bảo thông tin đạt chuẩn chất lượng thống nhất và dễ giải quyết sự cố.

MỞ RỘNG DANH MỤC DỊCH VỤ CỦA CÁC TRUNG TÂM DỊCH VỤ VIỆC LÀM

IV. TĂNG CƯỜNG TIẾP CẬN DOANH NGHIỆP

- 10) Cung cấp một gói dịch vụ cho các doanh nghiệp nhằm khuyến khích họ hợp tác với các trung tâm để đăng ký nhu cầu tuyển dụng và phát triển các dịch vụ mang lại nguồn thu cho các trung tâm. Ví dụ: truy cập CSDL từ xa, sơ tuyển ứng viên, đặt văn phòng vệ tinh của trung tâm tại hoặc cạnh văn phòng hiệp hội doanh nghiệp.

- 11) Tăng cường hợp tác giữa các cơ quan dịch vụ lao động của nhà nước và tư nhân nhằm tăng cường nguồn lực và khả năng thành công của cả hai bên. Một mối quan hệ hợp tác có hệ thống hơn sẽ giúp các trung tâm mở rộng danh mục dịch vụ và nâng cao chất lượng danh sách các công việc tuyển dụng đòi hỏi tay nghề cao, nhưng đồng thời vẫn giúp được các doanh nghiệp tìm được lao động chỉ đòi hỏi tay nghề thấp. Hiện nay các công ty tư nhân đã bắt đầu đào tạo nhân viên cho các trung tâm. Trong tương lai cần thực hiện việc này có hệ thống hơn nữa.

V. LÒNG NHÉP HIỆU QUẢ HƠN SÀN GIAO DỊCH VIỆC LÀM VÀ HỘI CHỢ VIỆC LÀM VỚI CÁC HÌNH THỨC KẾT NỐI VIỆC LÀM KHÁC

- 12) Tổ chức sàn giao dịch việc làm và hội chợ việc làm hiệu quả hơn nhờ (a) đảm bảo phải có danh sách việc làm trống tại các sàn giao dịch và hội chợ và được công bố trước ngày tổ chức sàn, tổ chức hội chợ, danh sách được sắp xếp sao cho người dùng có thể tìm kiếm theo loại hình công việc; (b) tuyên truyền có mục

THU HÚT SỰ THAM GIA CỦA DOANH NGHIỆP MỘT CÁCH SÁNG TẠO TẠI HONDURAS

Năm 2004, Honduras, nước nghèo nhất tại Mỹ Latinh, có một hệ thống dịch vụ việc làm của nhà nước hoạt động rất kém hiệu quả (SENAEH, *Servicio Nacional de Empleo de Honduras*). Trong CSDL của SENAEH chỉ có chưa tới 200 doanh nghiệp đăng ký tìm lao động, hầu hết là lao động tay nghề thấp. Hệ thống chỉ phục vụ chưa đến 4.000 người trong một nước có 2,5 triệu lao động.

Các doanh nghiệp đầu tư nước ngoài (*maquila*) tại Honduras phát triển rất năng động nhưng gặp khó khăn do tỉ lệ lao động bỏ việc cao và công nhân có tay nghề thấp. Nhiều *maquilas* tham gia các hiệp hội ngành nghề và được quản lý bởi các văn phòng hội đồng doanh nghiệp.

Năm 2004, Bộ Lao động ký một thỏa thuận với Hội đồng doanh nghiệp Honduras (COHEP, *Consejo Hondureño de la Empresa Privada*). Theo đó, COHEP sẽ cấp nhân viên và văn phòng để thực hiện đăng ký nhu cầu tuyển dụng và nhận được thông tin người tìm việc và thực hiện sơ tuyển; chính phủ sẽ cung cấp máy tính, phần mềm, văn phòng phẩm, và nền tảng tuyển dụng SENAEH.

Sau 7 năm, kết quả đạt được rất ấn tượng. Số doanh nghiệp đăng ký nhu cầu tuyển dụng tăng từ 200 lên 10.000; 23.000 người tìm việc đã được hỗ trợ năm 2011 trong khi năm 2004 con số đó chỉ là 4.000. Con số văn phòng dịch vụ việc làm nhà nước tăng từ 2 lên 6. Chất lượng danh sách nhu cầu tuyển dụng được nâng cao. Và quan trọng là mô hình này không làm nảy sinh tệ quan liêu mà các dự án đồng tài trợ công tư hay mắc phải.

Nguồn: Mazza 2018

tiêu nhằm thu hút sự tham gia của các lao động có tay nghề cao (đây là những đối tượng hiếm khi tham gia); và (c) điều chỉnh phương thức tổ chức nhằm tập trung hơn vào khía cạnh vùng miền và chủ đề, nhất là tại các địa điểm thu hút các nhà đầu tư mới, các ngành đang tăng trưởng mạnh hoặc ngành công nghệ cao và các trường đào tạo nghề kỹ thuật đặc biệt. Có thể tham khảo mô hình Mexico về hội chợ việc làm chuyên ngành về công nghệ thông tin và kỹ thuật.

- 13) Theo dõi số lượng, thể loại doanh nghiệp và người tìm việc tham gia sàn, hội chợ, con số đăng tuyển và con số thực tuyển để qua đó đo lường mức độ thành công của sàn, của hội chợ. Căn cứ vào các số liệu đó các trung tâm có thể lên kế hoạch tổ chức các sàn, hội chợ khác có hiệu quả hơn.
- 14) Thêm các thông tin về người tìm việc, doanh nghiệp tham gia hội chợ vào ngân hàng việc làm của các trung tâm.

VI. BỔ SUNG ĐỐI TƯỢNG TÌM VIỆC

- 15) Các trung tâm cần chủ động tìm kiếm các đối tượng tìm việc, trình bày cho họ hiểu rõ các loại dịch vụ của mình, cho họ biết rằng các trung tâm dịch vụ việc làm không chỉ quản lý chương trình bảo hiểm thất nghiệp mà còn giúp họ tìm việc làm. Cán bộ tư vấn việc làm cần tích cực đến những nơi tập trung nhiều người tìm việc, ví dụ đến các trường hoặc tham gia các sự kiện cộng đồng. Khi các trung tâm đã thực hiện các dịch vụ khác ngoài quản lý bảo hiểm thất nghiệp thì họ có thể thực hiện một số chiến dịch quảng cáo để thay đổi hình ảnh.
- 16) Hỗ trợ người tìm việc tiếp cận các dịch vụ phụ trợ và tìm các tổ chức cung cấp các dịch vụ này. Trong giai đoạn trước khi các trung tâm dịch vụ việc làm thực hiện tốt các dịch vụ cốt lõi của mình họ không nên tự mình thực hiện những chức năng này. Các trung tâm chỉ nên tập trung vào thu thập thông tin và giới thiệu ứng viên. Các trung tâm có thể lựa chọn đối tác cung cấp dịch vụ đào tạo ngắn hạn để nâng cao kỹ năng cho cán bộ của mình, ví dụ kỹ năng viết lý lịch. Các trung tâm cũng có thể xây dựng một CSDL về các khóa đào tạo nghề tại các trường để giới thiệu cho khách hàng cần học nghề. Sau khi đã đi vào hoạt động quy củ các trung tâm mới nên tính đến cung cấp dịch vụ phụ trợ, nhưng trước hết cần thực hiện thí điểm, và chỉ mở rộng sau đó nếu có đủ nguồn lực và nhân viên thực hiện.

VII. XÂY DỰNG MỘT HỆ THỐNG THÔNG TIN THỊ TRƯỜNG LAO ĐỘNG QUỐC GIA VÀ CÔNG DỊCH VỤ VIỆC LÀM

- 17) Hỗ trợ kỹ thuật giúp các trung tâm dịch vụ việc làm và Bộ LĐTBXH cùng xây dựng một hệ thống thông tin thị trường lao động quốc gia, trong đó bao gồm hỗ trợ điều tra đối tượng tìm việc và doanh nghiệp để thu thập và tổng hợp từ thông tin các vùng hoặc tạo một nền tảng chung cấp quốc gia để lưu trữ và phân tích dữ liệu.
- 18) Mở rộng hệ thống thông tin thị trường lao động, bổ sung thêm các thông tin về đòi hỏi kỹ năng hiện tại và trong tương lai, ví dụ thông tin về các cơ hội nâng cao tay nghề (ví dụ các khoá tập huấn), qua đó hệ thống thông tin thị trường lao động quốc gia sẽ đóng góp được nhiều hơn vào đáp ứng nhu cầu ngày càng cao về kỹ năng trên thị trường.

CỔNG HỆ THỐNG THÔNG TIN THỊ TRƯỜNG LAO ĐỘNG TRÊN THẾ GIỚI

Hệ thống thông tin thị trường lao động (LMIS) là một cơ chế thu thập, xử lý, phân tích và phổ biến thông tin thị trường lao động cho người tìm việc, sinh viên, người sử dụng lao động, nhà hoạch định chính sách và các bên liên quan khác. Ngày càng có nhiều thông tin được trình bày trên cổng thông

tin trực tuyến phục vụ một loạt các chức năng, cung cấp thông tin về:

1. Triển vọng việc làm, để cung cấp thông tin rõ ràng và liên tục về tình trạng hiện tại và dự kiến của thị trường lao động, cho phép sinh viên và người tìm việc đưa ra quyết định. Thông tin được trình bày dưới dạng biểu đồ, số liệu theo ngành, nghề và khu vực.
2. Cơ hội giáo dục, cụ thể là trình độ kỹ năng và trình độ học vấn cần thiết cho tất cả các ngành nghề, cũng như các loại công việc mà người lao động với những trình độ nhất định có thể đáp ứng.
3. Người tìm việc và việc làm trống, bao gồm cổng thông tin để đăng ký, tìm kiếm, kết nối, tư vấn giữa người tìm việc và nhà tuyển dụng.

Nhiều quốc gia có cổng thông tin việc làm phát triển tốt, thực hiện các nhiệm vụ tương tự. Ví dụ:

- Cổng thông tin web của Canada (<https://www.jobbank.gc.ca/findajob>) nhấn mạnh việc cung cấp cho sinh viên quyền truy cập vào thông tin và cơ hội cần thiết để đưa ra quyết định sáng suốt về đào tạo và việc làm. Cổng thông tin cũng cung cấp thông tin cho người tìm việc ở các khu vực tuyển dụng cao và nghề có nhu cầu lao động cao, đặc biệt là các ngành nghề trong lĩnh vực thương mại và gắn với khoa học, với các liên kết cho người sử dụng lao động và xu hướng thị trường việc làm cho các nhà hoạch định chính sách và truyền thông.
- Hoa Kỳ có một cổng thông tin dành riêng cho người tìm việc để hiểu rõ hơn về thị trường việc làm, các ngành tăng trưởng trong tương lai và hiểu các kỹ năng và kinh nghiệm cần thiết (<https://www.careeronestop.org/>)
- Cổng thông tin dịch vụ việc làm của Ba Lan cung cấp thông tin cho người tìm việc khi đăng ký, tìm kiếm, kết nối với các cơ quan tuyển dụng, cũng như cho người sử dụng lao động, doanh nhân và liệt kê các ấn phẩm trên thị trường lao động cho các nhà hoạch định chính sách và cơ quan chính phủ. Nó cũng liên kết đến Cổng thông tin việc làm châu Âu (EURES)
- Đức có một cổng thông tin web bao gồm cổng thu thập thông tin việc làm cho người tìm việc và một cổng thông tin nội bộ toàn diện, hỗ trợ tất cả các quy trình nội bộ của Cơ quan Việc làm Quốc gia (BA) bao gồm các chức năng quản lý trường hợp cho tư vấn viên

KIẾN NGHỊ CHÍNH SÁCH

Vấn đề hệ thống	I. Thiết kế, xây dựng một khung quản lý quốc gia dựa vào kết quả	1) Xây dựng một tuyên bố sứ mệnh nhằm đo lường thành công dựa trên kết quả, căn cứ vào con số việc làm được giới thiệu thành công.
		2) Xây dựng bộ tiêu chuẩn hành chính chung cho các trung tâm dịch vụ việc làm nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ trong cả nước.
		3) Tổng kết các cách làm tốt nhất trong nước và quốc tế, khuyến khích trao đổi, học tập cách làm giữa các trung tâm dịch vụ việc làm.
Tổ chức nguồn lực	II. Xây dựng hướng dẫn chung cho các trung tâm nhằm nâng cao hiệu quả quản lý nguồn nhân lực và chất lượng dịch vụ	4) Xem xét lại chức năng, nhiệm vụ của nhân viên nhằm tập trung hơn vào đầu ra là kết nối việc làm.
		5) Xây dựng hệ thống đánh giá kết quả lao động của nhân viên căn cứ vào các tiêu chí cụ thể.
		6) Tăng cường vai trò, chức năng của cán bộ tư vấn việc làm.
		7) Đánh giá nguồn nhân lực một cách hệ thống nhằm theo kịp các thay đổi khác rộng lớn hơn.
	III. Hỗ trợ kỹ thuật nhằm xây dựng một hệ thống ngân hàng việc làm tích hợp	8) Xây dựng các chuẩn đăng ký người tìm việc và việc tìm người áp dụng cho tất cả các trung tâm dịch vụ việc làm
		9) Xây dựng một nền tảng ngân hàng việc làm quốc gia duy nhất, liên thông và được quản lý tập trung.
Mở rộng danh mục dịch vụ	IV. Tăng cường liên hệ với các doanh nghiệp	10) Các trung tâm cần đưa ra các gói dịch vụ nhằm mở rộng loại hình và nâng cao chất lượng danh mục giới thiệu việc làm, tạo thêm thu nhập cho trung tâm, đồng thời vẫn phục vụ được các nhu cầu đặc biệt của các doanh nghiệp khách hàng chủ yếu.
		11) Tăng cường hợp tác một cách có hệ thống với các doanh nghiệp dịch vụ việc làm, qua đó giúp các trung tâm tăng cường phục vụ thị trường đòi hỏi kỹ năng cao, đồng thời giúp các doanh nghiệp tuyển dụng lao động tay nghề thấp dễ dàng hơn.
	V. Tăng cường hiệu quả kết nối	12) Tăng cường hiệu quả công tác tổ chức sàn giao dịch việc làm và hội chợ việc làm

	hội chợ việc làm với các công cụ giới thiệu việc làm khác	13) Theo dõi kết quả giới thiệu việc làm tại sàn và hội chợ
		14) Cập nhật thông tin thu thập được tại sàn và hội chợ (người tìm việc, việc tìm người) vào ngân hàng việc làm của trung tâm
	VI. Mở rộng đối tượng tìm việc	15) Thu hút thêm các đối tượng tìm việc ngoài đối tượng đang phục vụ, giúp họ tìm việc làm, thay đổi hình ảnh về danh mục dịch vụ của các trung tâm trong con mắt công chúng.
		16) Xây dựng các quy trình để giới thiệu đối tượng tìm việc tiếp cận với các dịch vụ phụ trợ; xây dựng ngân hàng thông tin về các cơ sở cung cấp dịch vụ phụ trợ, nhất là các cơ sở đào tạo nghề; thuê ngoài các tổ chức tư nhân hoặc nhà nước cung cấp các dịch vụ này.
	VII. Thiết kế và thực hiện hệ thống thông tin thị trường lao động quốc gia LMIS	17) Hỗ trợ kỹ thuật giúp các trung tâm dịch vụ việc làm và Bộ LĐTBXH xây dựng và cung cấp thông tin cho hệ thống LMIS.
		18) Sau khi xây dựng xong, nghiên cứu mở rộng bổ sung các thông tin về nhu cầu kỹ năng đối với việc làm hiện tại và tương lai.

Tác giả: Stienon, Audrey, Wendy Cunningham, và Nguyễn Thị Nga. 2020. "Đánh giá chung Trung tâm Dịch vụ Việc làm tại Việt Nam." Washington, D.C.: Ngân hàng Thế giới.