

HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG



Nguyễn Thị Hương

**HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC TRONG
CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI TỔNG CÔNG TY BƯU
ĐIỆN VIỆT NAM**

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 8.34.01.01

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ

(Theo định hướng ứng dụng)

Hà Nội - 2021

Luận văn được hoàn thành tại:

HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG

Người hướng dẫn khoa học: TS. PHAN THẢO NGUYỄN

Phản biện 1: TS. Đặng Thị Việt Đức

Phản biện 2: PGS.TS. Vũ Minh Trai

Luận văn này được bảo vệ trước Hội đồng chấm luận văn thạc sĩ tại Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông

Vào lúc: ngày 28/8/2021

Có thể tìm hiểu luận văn này tại:

Thư viện của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Hiện nay, cải cách thủ tục hành chính là nhiệm vụ trọng tâm trong đổi mới hoạt động của cơ quan nhà nước với mục tiêu tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết các công việc liên quan đến quyền và lợi ích cơ bản của mình. Thời gian vừa qua, Đảng, Nhà nước và Chính phủ đặc biệt chú trọng đến việc cải cách thủ tục hành chính để phục vụ người dân được tốt nhất với phương châm thống nhất, đồng bộ, đơn giản, công khai, minh bạch. Việc cải tiến, đổi mới phương thức phục vụ nhân dân, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, thúc đẩy dân chủ và giúp nhân dân giám sát bộ máy hành chính các cấp.

Với mục tiêu xây dựng Chính phủ kiến tạo phát triển, liêm chính, hành động quyết liệt, phục vụ nhân dân, phục vụ doanh nghiệp, trong thời gian qua, Chính phủ đã rất quan tâm, chú trọng đến việc cải cách hành chính mà trọng tâm là cải cách thủ tục hành chính. Xã hội hóa dịch vụ công đồng nghĩa với việc giảm thiểu trách nhiệm của nhà nước trong cung cấp các dịch vụ, nhà nước đóng vai trò điều tiết bảo đảm sự có mặt của dịch vụ công đó thay vì trực tiếp cung cấp các dịch vụ công. Hiện nay, các nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công mà Nhà nước không nhất thiết phải thực hiện đang được dần chuyển giao cho các doanh nghiệp, tổ chức xã hội đảm nhiệm để góp phần thúc đẩy quá trình cải cách thủ tục hành chính, phát huy hiệu quả các nguồn lực xã hội để phục vụ tốt nhất cho người dân.

Để đáp ứng các yêu cầu trong cung ứng dịch vụ hành chính công thì vấn đề nguồn nhân lực là yếu tố rất quan trọng để thực hiện có hiệu quả các nhiệm vụ. Yếu tố con người có tầm quan trọng rất lớn trong bất cứ doanh nghiệp nào. Hơn nữa, các dịch vụ hành chính công yêu cầu tuân thủ đúng theo các quy trình, thủ tục mà cơ quan nhà nước quy định. Việc thực hiện của con người trong cung ứng các dịch vụ HCC cần phải đặt trong các quy định của văn bản pháp quy, các mối quan hệ ứng xử giữa công chức, viên chức trong các cơ quan hành chính nhà nước và với người dân, doanh nghiệp.

Vì vậy, trong cung ứng dịch vụ hành chính công tôi thấy được tầm quan trọng và sự cần thiết phải có công tác quản trị nhân lực tôi đã lựa chọn đề tài: “Hoàn thiện hoạt động quản trị nguồn nhân lực trong cung ứng dịch vụ hành chính công tại Tổng công ty Bưu điện Việt Nam”. Hiện tại, qua nghiên cứu công tác quản trị nhân lực trong cung ứng dịch vụ HCC tại Bưu điện Việt Nam tôi thấy công tác này đang được chú trọng và thực hiện tương đối tốt. Tuy nhiên, do đây là lĩnh vực mới và có nhiều khó khăn cho nên vẫn còn

một số điểm hạn chế nhất định. Vì vậy, tôi đã mạnh dạn đưa ra một số giải pháp góp phần hoàn thiện hoạt động quản trị nguồn nhân lực trong cung ứng dịch vụ hành chính công tại Bureau Điện Việt Nam cho luận văn.

2. Tổng quan một số vấn đề nghiên cứu

Một số nghiên cứu về quản trị nguồn nhân lực tiêu biểu gồm có:

- “Quản Trị Nguồn Nhân Lực” - PGS.TS Trần Kim Dung (2011), Nhà xuất bản Tổng Hợp. Tp. Hồ Chí Minh. Sách đã nêu tổng quan được các vấn đề của quản trị nguồn nhân lực với các khái niệm về quản trị nguồn nhân lực, các chức năng quan trọng nhất trong các tổ chức: thu hút, đào tạo và phát triển, duy trì nguồn nhân lực; Quản trị nguồn nhân lực trong môi trường hiện đại và các tình huống tổng hợp nhằm kết nối toàn bộ các vấn đề chức năng trong quản trị nhân lực của các doanh nghiệp.

- Luận án “Quản trị nguồn nhân lực tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam” Viện Hàn lâm Khoa học và Xã hội Việt Nam – Mai Văn Luông. Luận án đã sử dụng các phương pháp nghiên cứu: phương pháp phân tích, tổng hợp; phương pháp nghiên cứu so sánh; phương pháp nghiên cứu điển hình (Case Study); phương pháp nghiên cứu tại bàn (Desk study) và nghiên cứu tại hiện trường (Field study) – quan sát, phỏng vấn, điều tra qua bảng hỏi và một số phương pháp cụ thể của khoa học về quản trị nguồn nhân lực. Vận dụng lý thuyết, luận án phân tích thực trạng của tình hình quản trị nhân lực của BIDV đề xuất giải pháp đối với hoạt động quản trị nhân lực nhằm đáp ứng yêu cầu phát triển trong giai đoạn mới.

- Luận văn “Đào tạo nguồn nhân lực tại Tổng công ty Bia Hà Nội, Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội - Lê Thị Nhật Mai (2010). Đề tài sử dụng phương pháp điều tra khảo sát với đối tượng khảo sát là đội ngũ nhân viên, đội ngũ cán bộ lãnh đạo của công ty về các vấn đề liên quan đến công tác đào tạo. Chính vì thế tác giả đã có những phân tích, đánh giá khá sắc sảo và chính xác về thực trạng đào tạo nguồn nhân lực tại trung tâm.

- Bài viết “Quản lý nguồn nhân lực trong khu vực công ở nước ta hiện nay và những vấn đề đặt ra” - Phạm Đức Toàn (Theo Tạp chí Khoa học Nội vụ, số 31, tháng 7/2019) đã nêu khái quát các nội dung quản trị nguồn nhân lực trong khu vực công, thực trạng quản trị nguồn nhân lực trong khu vực công hiện nay trong đó tập trung vào nội dung tuyển dụng nhân lực, sử dụng nhân lực, đào tạo bồi dưỡng nhân lực, đánh giá và đãi ngộ nhân sự để từ đó, xác định các vấn đề đặt ra cần giải quyết để đổi mới cách thức quản lý, nâng cao năng lực thực thi công vụ của đội ngũ.

- Luận án “Phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp nhỏ và vừa ở Việt Nam trong quá trình hội nhập kinh tế” của tác giả Lê Thị Mỹ Linh, viết năm 2009. Tác giả đã khái quát hoá và phát triển những vấn đề lý luận về phát triển nguồn nhân lực nói chung và phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp nhỏ và vừa nói riêng, đề xuất những quan điểm, giải pháp để hoàn thiện phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp nhỏ và vừa. Đây là một tài liệu tham khảo về đào tạo nguồn nhân lực cho đại bộ phận các doanh nghiệp Việt Nam hiện nay.

Tuy có khá nhiều công trình nghiên cứu về quản trị nguồn nhân lực như đã đề cập ở trên nhưng chưa có đề tài nào nghiên cứu về quản trị nguồn nhân lực cho một lĩnh vực đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công. Đặc biệt trong giai đoạn hiện nay chính sách của Đảng, Nhà nước đang đẩy mạnh cải cách hành chính, chuyển giao các nhiệm vụ, dịch vụ công cho các tổ chức, xã hội có đủ năng lực thực hiện. Khi việc chuyển giao đang là biện pháp để cải cách hành chính thì việc quản trị nhân lực trong cung ứng dịch vụ hành chính công là một yêu cầu tất yếu để nâng cao khả năng, chất lượng cung ứng dịch vụ để nhà nước tin tưởng chuyển giao.

3. Mục tiêu, nhiệm vụ nghiên cứu của luận văn

Một là hệ thống hóa cơ sở lý luận về quản trị nhân lực, các mô hình quản trị và nội dung của hoạt động quản trị nhân lực.

Hai là đánh giá, phân tích hiện trạng và hiệu quả hoạt động quản trị nguồn nhân lực cung ứng dịch vụ HCC tại Bưu điện Việt Nam qua đó đưa ra các đánh giá về hoạt động quản trị nguồn nhân lực cung ứng dịch vụ HCC của đơn vị.

Ba là đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện và nâng cao hiệu quả hoạt động quản trị nhân lực trong cung ứng dịch vụ HCC tại Bưu điện Việt Nam.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của luận văn

4.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của đề tài tập trung vào các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động quản trị nguồn nhân lực và các nội dung hoạt động quản trị nguồn nhân lực HCC tại Bưu điện Việt Nam. Đối với từng đối tượng, tiến hành thông qua việc thu thập, phân tích tổng hợp dữ liệu từ hệ thống chính sách và hoạt động đặt trong mối quan hệ với thực hiện chiến lược phát triển của Bưu điện Việt Nam.

4.2. Phạm vi nghiên cứu của luận văn

Về nội dung nghiên cứu: Hoạt động quản trị nguồn nhân lực được thực hiện khi có sự tham gia của bên thực hiện chức năng quản trị và bên là đối tượng quản trị, các quá trình này chịu sự tác động của nhiều yếu tố, nghiên cứu này tập trung vào đánh giá hiệu quả quản trị nguồn nhân lực và các nhóm yếu tố cá nhân, tổ chức và công nghệ tác động đến hiệu quả quản trị nguồn nhân lực HCC tại Bưu điện Việt Nam. Các nhân tố tác động cũng sẽ tập trung vào hai nhóm nhân tố là nhân tố cá nhân và nhân tố tổ chức vì đây có thể nói là hai nhóm nhân tố có tác động trực tiếp đến người lao động. Ngoài ra, nhóm nhân tố môi trường bên ngoài tác động đến các quyết định quản trị nguồn nhân lực là các quy định, chủ trương, chính sách của cơ quan nhà nước.

Về thời gian nghiên cứu: Đối với số liệu thứ cấp và cơ sở lý thuyết, các công trình nghiên cứu có liên quan, thực hiện thu thập với mốc thời gian từ trước đến nay. Về thực tiễn, việc nghiên cứu sẽ xem xét thực trạng của công tác quản trị nguồn nhân lực HCC của Bưu điện Việt Nam trong giai đoạn 2017-2019.

5. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu kiến thức, thông tin từ sách báo, giáo trình, đề tài nghiên cứu khoa học, tạp chí và qua internet. Thu thập số liệu thực tế liên quan đến kiến thức, kỹ năng của nhân lực hành chính công tại Bưu điện Việt Nam. Các chính sách về hoạch định, thu hút nhân lực, đào tạo và duy trì nguồn nhân lực, các chính sách chế độ đối với người lao động, báo cáo tổng kết định kỳ, các tài liệu lưu trữ tại đơn vị. Điều tra, phỏng vấn người lao động trong đơn vị. Lập và gửi phiếu khảo sát online tới người lao động. Xử lý, phân tích thông tin để thấy được những ưu nhược điểm của giải pháp tạo động lực hiện tại, đề xuất các giải pháp mới trong thời gian tới.

6. Kết cấu luận văn

Chương 1: Cơ sở lý luận về quản trị nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.

Chương 2: Thực trạng hoạt động quản trị nguồn nhân lực trong cung ứng dịch vụ HCC tại Tổng công ty Bưu điện Việt Nam.

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện hoạt động quản trị nguồn nhân lực cung ứng dịch vụ HCC tại Tổng công ty Bưu điện Việt Nam.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC TRONG DOANH NGHIỆP

1.1. Nghiên cứu, phân tích khái niệm và vai trò của quản trị nguồn nhân lực

1.1.1. Định nghĩa, khái niệm về quản trị nguồn nhân lực

1.1.2. Nghiên cứu, phân tích vai trò của quản trị nguồn nhân lực trong một doanh nghiệp

1.2. Các mô hình về quản trị nguồn nhân lực

Hiện có 10 mô hình quản lý nhân sự hiệu quả nhất dành cho doanh nghiệp. Trong đó, có nhiều loại mô hình quản lý nhân sự phù hợp với lĩnh vực, quy mô và mô hình kinh doanh khác nhau. Để giúp doanh nghiệp lựa chọn được những mô hình quản lý nhân sự phù hợp nhất, dưới đây là danh sách và những đặc điểm của từng loại mô hình quản trị nguồn nhân lực. Cụ thể gồm có:

1.2.1. Mô hình quản lý nhân sự trong doanh nghiệp lấy thuyết nhu cầu Maslow làm nền tảng:

Tháp nhu cầu Maslow là tiền đề lý thuyết quan trọng được ứng dụng trong nhiều lĩnh vực từ nhân sự, marketing,... Việc xây dựng mô hình quản trị nhân sự cũng được doanh nghiệp ứng dụng triệt để trong công tác hoạch định, xác định nhu cầu của người lao động. Cấu trúc các nhu cầu trong tháp nhu cầu Maslow có 5 tầng, được liệt kê theo các bậc tạo thành hình kim tự tháp, bao gồm: nhu cầu sinh lý (hoặc sinh học), nhu cầu an toàn, nhu cầu xã hội, nhu cầu được quý trọng và nhu cầu được thể hiện mình. Các nhu cầu kể trên theo mức độ tăng dần.

1.2.2. Mô hình quản lý nhân sự trong doanh nghiệp theo thuyết X-Y của Douglas McGregor

1.2.3. Mô hình GROW – Tiến trình đơn giản trong huấn luyện và cố vấn

1.2.4. Mô hình 5Ps của Schuler

1.2.5. Mô hình nhân sự kiểu Harvard

1.2.6. Mô hình quản lý nhân sự kiểu Nhật Bản của Wiliam Ouchi (Thuyết Z)

1.2.7. Mô hình quản lý ma trận

1.2.8. Mô hình quản lý theo sản phẩm

1.2.9. Mô hình quản lý theo địa điểm

1.2.10. Mô hình quản lý theo chiều ngang

1.3. Nội dung hoạt động quản trị nguồn nhân lực

1.3.1. Hoạch định nguồn nhân lực

Hoạch định nguồn nhân lực là hoạt động nghiên cứu, xây dựng nhu cầu nhân lực đáp ứng hiện tại và cả tương lai, ban hành các chính sách và thực hiện các chương trình,

hoạt động bảo đảm cho tổ chức có đủ nguồn nhân lực để thực hiện công việc năng suất, chất lượng, đạt hiệu quả cao.

1.3.2. Thu hút nguồn nhân lực

Chức năng thu hút nhân lực là các hoạt động áp dụng, ban hành các chính sách để thu hút đội ngũ nhân lực phù hợp với công việc tại tổ chức. Chức năng này khảo sát hiện trạng nhân lực doanh nghiệp, lập kế hoạch, tuyển người, đăng thông báo tuyển dụng, lựa chọn hồ sơ ứng viên, tiếp nhận và sắp xếp công việc.

Chức năng thu hút nguồn nhân lực giúp có đủ số lượng nhân lực với các phẩm chất phù hợp cho công việc của doanh nghiệp và gồm các hoạt động như: Hoạch định nhu cầu nhân lực, Phân tích nội dung công việc, tuyển dụng nhân lực

1.3.3. Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực

Chức năng đào tạo và phát triển nguồn nhân lực này bao gồm các công việc, phát triển năng lực của nhân viên, để các nhân viên có đầy đủ các kỹ năng mềm, trình độ chuyên môn cao để hoàn thành tốt công việc được giao và phát huy năng lực cá nhân người lao động.

Chức năng đào tạo và phát triển nguồn nhân lực gồm các hoạt động như: tập huấn định hướng nghề nghiệp, huấn luyện chuyên môn sâu, đào tạo kỹ năng thực hành; bồi dưỡng kỹ năng mềm, bổ sung kiến thức mới, đào tạo kỹ thuật công nghệ mới....

1.3.4. Duy trì và quản lý nguồn nhân lực

Chức năng duy trì và quản lý nguồn nhân lực này có các hoạt động đảm bảo sử dụng một cách tốt nhất nguồn nhân lực hiện có. Chức năng này có 2 tiểu chức năng là: khuyến khích người lao động và duy trì mối quan hệ lao động, đoàn kết trong doanh nghiệp.

Chức năng khuyến khích sẽ giúp động viên người lao động làm việc hăng say, tận tình, có ý thức trách nhiệm và hoàn thành công việc với chất lượng cao.

Chức năng khuyến khích sẽ tổ chức thực hiện các hoạt động xây dựng thang bảng lương, áp dụng các chính sách lương thưởng, thăng tiến, kỷ luật, tiền thưởng, phúc lợi, phụ cấp, đánh giá năng lực của người lao động...

1.4. Nội dung quản trị nhân lực hành chính công

1.4.1. Khái niệm về dịch vụ hành chính công

1.4.2. Đặc điểm hoạt động ứng dụng dịch vụ hành chính công

Thứ nhất, cung ứng dịch vụ hành chính công thể hiện mang tính quyền lực nhà nước, ví dụ như: cấp giấy phép xây dựng, khai thác khoáng sản, cấp giấy khai sinh, khai tử, căn

cước công dân; xử phạt hành chính; thanh tra, kiểm tra; hậu kiểm hành chính... Do dịch vụ hành chính công gắn với quyền lực của bộ máy nhà nước nên loại dịch vụ này do các cơ quan hành chính nhà nước cung cấp.

Thứ hai, phục vụ cho hoạt động quản lý của Nhà nước. Dịch vụ hành chính mặc dù không phải là một trong những chức năng quản lý nhà nước, nhưng trên thực tế hoạt động để phục vụ cho chức năng quản lý nhà nước, khuyến khích người dân thực hiện để bảo đảm trật tự, an toàn xã hội. Người dân được cấp các loại giấy phép, căn cước công dân là từ những quy định có tính chất bắt buộc của Nhà nước.

Thứ ba, dịch vụ hành chính công không hoạt động hướng lợi nhuận, tiền thu được dưới dạng phí, lệ phí đều nộp chung vào ngân sách nhà nước.

Thứ tư, mọi người dân có quyền bình đẳng trong sử dụng các dịch vụ hành chính công. Nhà nước có nghĩa vụ cung cấp dịch vụ HCC để phục vụ nhân dân.

1.4.3. Yêu cầu về nhân lực trong cung ứng dịch vụ hành chính công

Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức hành chính đáp ứng yêu cầu quản lý và cung cấp dịch vụ hành chính công là yếu tố then chốt quyết định thành công trong cung ứng dịch vụ hành chính công.

Tổ chức bộ máy phải được sắp xếp lại một cách khoa học, hợp lý theo hướng đa ngành, đa lĩnh vực, và chuyên môn hóa, tiêu chuẩn hóa công chức.

Đẩy mạnh công tác tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ cho đội ngũ công chức, đặc biệt là đội ngũ công chức trực tiếp giải quyết công việc liên quan đến người dân, doanh nghiệp trong cung ứng dịch vụ hành chính công.

Quy định cung cấp dịch vụ HCC cần bổ sung các nội dung xác định về chế độ trách nhiệm người đứng đầu các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn liên quan đến việc thực hiện các nhiệm vụ, nhất là việc giải quyết TTHC và cung ứng dịch vụ HCC cho tổ chức và công dân. Quy định này giữ vững tầm quan trọng của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị trong cung cấp dịch vụ HCC. Mỗi cán bộ, công chức, viên chức nhà nước làm công tác cung cấp dịch vụ hành chính công cần luôn luôn rèn luyện, tu dưỡng phẩm chất đạo đức, phẩm chất chính trị, thực hiện đạo đức và văn hóa công vụ.

1.4.4. Kinh nghiệm quốc tế trong cung ứng dịch vụ hành chính công

Trên thế giới, các quốc gia phát triển như Anh, Mỹ, Canada, Úc, New Zealand... đã cải cách cung ứng DV HCCC. Đối với các quốc gia này đã triển khai những mô hình cung ứng dịch vụ công và đã mang lại những hiệu quả nhất định.

Kinh nghiệm các nước phát triển như Anh, Mỹ, Canada, Australia, New Zealand... là đã giới hạn phương thức quản lý và cung ứng trực tiếp của nhà nước đối với một số loại dịch vụ công đặc thù. Trên thế giới hiện nay, mặc dù khu vực tư nhân ngày càng có nhiều cơ hội để tham gia cung ứng dịch vụ công, song khu vực Nhà nước vẫn phải trực tiếp cung ứng nhiều loại dịch vụ công, đặc biệt là các dịch vụ hành chính công và một số loại dịch vụ xã hội liên quan đến lợi ích cộng đồng như bưu điện, cứu hỏa, phòng chống thiên tai... Thực tế, chỉ có Nhà nước mới có thể cung ứng các loại dịch vụ này, vì không có một tổ chức hoặc cá nhân nào có đủ tiềm lực để cung ứng.

1.4.5. Hoạt động quản trị nhân lực hành chính công

Xây dựng chiến lược nguồn nhân lực hành chính công

Chức năng đào tạo và phát triển nguồn nhân lực hành chính công

Chức năng duy trì và quản lý nguồn nhân lực hành chính công

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC TRONG CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI TỔNG CÔNG TY BƯU ĐIỆN VIỆT NAM

2.1. Việc cung ứng dịch vụ hành chính công tại Việt Nam hiện nay

2.1.1. Thực trạng việc cung ứng dịch vụ hành chính công hiện nay

Về thực hiện cung ứng dịch vụ hành chính công tại bộ phận một cửa: tổ chức bộ phận một cửa; bố trí nhân lực thực hiện cung ứng dịch vụ.

Tình hình cung ứng dịch vụ công trực tuyến

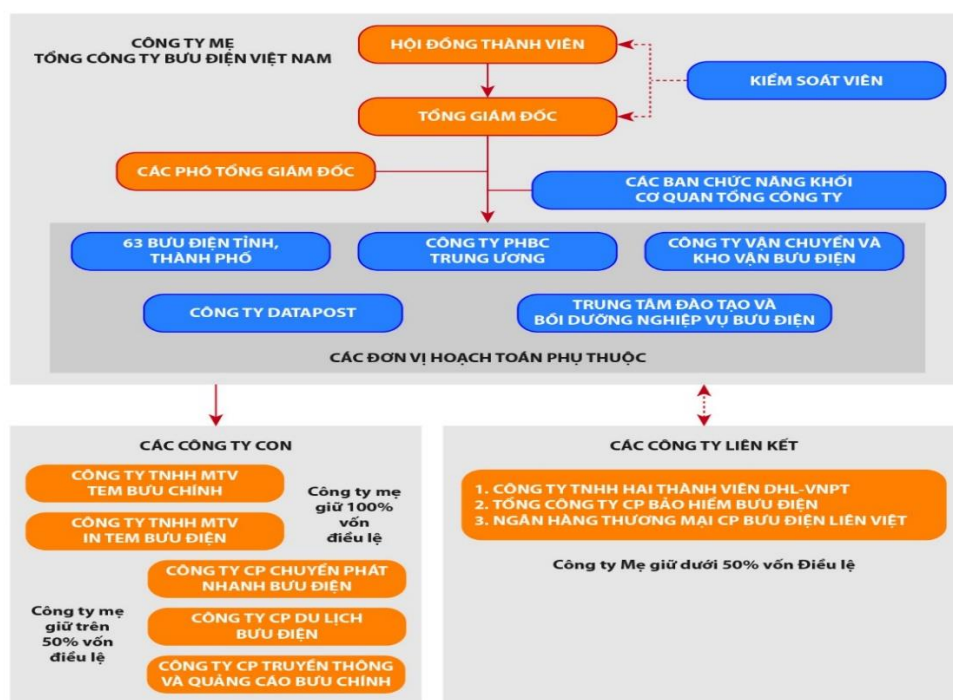
2.1.2. Sự tham gia của Bưu điện Việt Nam trong cung ứng dịch vụ hành chính công

Thực hiện chủ trương của Đảng và Nhà nước về cải cách hành chính, trong những năm qua Bưu điện Việt Nam được giao nhiệm vụ phối hợp với các Bộ ngành, địa phương cung ứng các dịch vụ hành chính công, hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Phát huy thế mạnh về mạng lưới với 13.000 điểm phục vụ tới tận các xã, phường, năm Bưu điện Việt Nam đã chủ động phối hợp với nhiều tỉnh, thành phố triển khai đồng bộ các giải pháp hiệu quả trong cải cách hành chính tại cả 3 cấp tỉnh, thành phố; quận huyện và xã. Tham gia tại các nội dung: Đối với việc thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích; Đối với việc thực hiện Thí điểm triển khai cung ứng dịch vụ công qua mạng bưu chính công cộng, dịch vụ bưu chính công ích tại địa phương và Thực hiện hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện các dịch vụ công trực tuyến

2.2. Tổng quan về Bưu điện Việt Nam

2.2.1. Thông tin chung

2.2.2. Cơ cấu tổ chức



2.2.3. Kết quả sản xuất kinh doanh

Đơn vị: nghìn tỷ

Chỉ tiêu	2016	2017	2018	2019	2020	Tăng trưởng BQ
Doanh thu Công ty mẹ	12.294	16.444	20.804	25.025	26.387	21,5%%
Doanh thu Công ty con	1.133	1.493	1.771	2.072	2.122	17,45%
Lợi nhuận sau thuế toàn TCT	230	167	295	385	540	30%

2.3. Nghiên cứu, phân tích tình hình hoạt động quản trị nhân lực trong cung ứng dịch vụ hành chính công tại Bưu điện Việt Nam

2.3.1. Đặc điểm cơ cấu nguồn nhân lực tại Bưu điện Việt Nam

Bưu điện Việt Nam có nguồn nhân lực dồi dào, gồm 49.499 lao động, trong đó lao động ký hợp đồng lao động 24.636 người, lao động thuê khoán 24.863 người. Ngoài ra, Bưu điện Việt Nam còn có một lực lượng lao động là cộng tác viên lên đến 20.000 người trên cả nước để tham gia cung cấp các dịch vụ của Bưu điện ra toàn xã hội.

Chất lượng lao động qua từng năm đã được cải thiện đáng kể. Độ tuổi lao động của Tổng công ty dần được trẻ hóa. Trình độ đội ngũ lao động đại học và trên đại học chiếm

43,07%, Cao đẳng 13,44%; Trung cấp 18,15%; Sơ cấp 17,02%; Khác: 8,14%. Lao động nữ chiếm 64,5%.

2.3.2. Hoạch định nguồn nhân lực hành chính công tại Bưu điện Việt Nam

2.3.3. Quy trình tuyển dụng lao động hành chính công tại Bưu điện Việt Nam

2.3.4. Thực trạng đào tạo và phát triển nguồn nhân lực hành chính công tại Bưu điện Việt Nam

Về thực trạng đào tạo, Bưu điện Việt Nam quan tâm thúc đẩy công tác đào tạo, nâng cao năng lực, chất lượng và phát triển nguồn nhân lực hành chính công tại Bưu điện Việt Nam. Bên cạnh những nỗ lực trong việc triển khai các chương trình đào tạo nhằm nâng cao công tác đào tạo phát triển nguồn nhân lực, hỗ trợ hiệu quả hoạt động sản xuất kinh doanh, công tác đào tạo của Bưu điện Việt Nam cũng còn một số hạn chế như:

- Một số đơn vị chưa chủ động và quan tâm đúng mực đến công tác đào tạo;
- Công tác theo dõi, hỗ trợ áp dụng vào thực tiễn sau các khóa đào tạo đã được triển khai tuy nhiên còn chưa đồng đều và hiệu quả, do một số đơn vị chưa quan tâm khuyến khích, tạo điều kiện thuận lợi cho học viên áp dụng những kiến thức, phương pháp mới đã được trang bị;
- Sản phẩm, dịch vụ của Bưu điện Việt Nam thường xuyên bổ sung, thay đổi, điều chỉnh, vì vậy, việc đào tạo triển khai chưa kịp thời và còn lúng túng.

2.3.5. Thực trạng bố trí sử dụng và đánh giá kết quả thực hiện công việc của lao động hành chính công tại Bưu điện Việt Nam

- Công tác bố trí sử dụng nhân lực: Còn tình trạng bố trí nhân lực năng lực yếu, không đủ trình độ yêu cầu;
- Công tác quản lý, đánh giá nhân lực chưa bám sát thực tế, chưa thực chất, không dựa trên kết quả, hiệu quả công việc của cán bộ. Đội ngũ còn yếu về năng lực cũng hiểu biết về các lĩnh vực giải quyết TTHC, thiếu về các kỹ năng xử lý những thủ tục phức tạp; Còn lơ là trong công tác quản lý nguồn nhân lực hành chính công.
- Đội ngũ nhân lực kiêm nhiệm còn chưa có đầy đủ năng lực, trình độ đáp ứng và các kiến thức thực hiện cung ứng các dịch vụ hành chính công;
- Việc nghiên cứu, đổi mới tổ chức quản lý tại các đơn vị đã được hỗ trợ kịp thời; tuy nhiên, số lượng các đơn vị trọng điểm được đổi mới tổ chức quản lý, TCSX chưa nhiều.

2.3.6. Thực trạng chính sách thu hút, trọng dụng và đãi ngộ nguồn nhân lực hành chính công tại Bưu điện Việt Nam

Để có chính sách thu hút, trọng dụng và đãi ngộ nguồn nhân lực hành chính công tại Bưu điện Việt Nam, Bưu điện Việt Nam cần rà soát, xác định cụ thể các tiêu chí đánh giá chất lượng, hiệu quả hoạt động của các bộ phận bảo đảm việc đánh giá đạt hiệu quả, đáp ứng mục tiêu, yêu cầu đề ra. Qua đó, làm rõ tồn tại, hạn chế và nguyên nhân của tồn tại, hạn chế trong việc tổ chức, hoạt động của các bộ phận. Ứng dụng công nghệ thông tin để cải cách, đơn giản hóa việc đánh giá. Tổ chức tập huấn, đào tạo, bồi dưỡng kiến thức cho cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên của doanh nghiệp.

2.4. Đánh giá chung về công tác quản lý nguồn nhân lực hành chính công tại Bưu điện Việt Nam

2.4.1. Đánh giá chung về hiệu quả và ưu điểm trong công tác quản lý nguồn nhân lực hành chính công tại Bưu điện Việt Nam

Bưu điện Việt Nam đã xây dựng được các chương trình/hoạt động để tăng cường hiệu quả và ưu điểm trong công tác quản lý nguồn nhân lực hành chính công tại Bưu điện Việt Nam

2.4.2. Đánh giá những khó khăn, vướng mắc, tồn tại, hạn chế trong công tác quản lý nguồn nhân lực hành chính công tại Bưu điện Việt Nam

Nguồn nhân lực hành chính công đòi hỏi trình độ cao để thực hiện các nhiệm vụ của công chức viên chức.

Nhân lực hành chính công của Bưu điện Việt Nam còn chưa ổn định; một số nhân viên chưa chủ động, tích cực trang bị các kiến thức và kỹ năng để đáp ứng tốt hơn yêu cầu công việc được chuyển giao.

Việc đào tạo nhân lực hành chính công cần thời gian khá lâu và có sự hỗ trợ của cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC.

2.4.3. Phân tích nguyên nhân của các tồn tại, hạn chế

Chưa có hành lang pháp lý cho tất cả các dịch vụ hành chính công của Bưu điện Việt Nam nên các bộ ngành còn chưa triển khai đồng bộ, chưa có cơ chế thanh toán các chi phí cho việc thực hiện của bưu điện đủ bù đắp các chi phí.

Một số đơn vị mối quan hệ với chính quyền địa phương chưa đạt yêu cầu, cần tạo mối quan hệ tốt để thúc đẩy kinh doanh.

Dịch vụ hành chính công yêu cầu đòi hỏi nhân lực cao, phải hiểu biết về pháp luật, nắm bắt được các quy định chung của nhà nước

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC TRONG CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI TỔNG CÔNG TY BƯU ĐIỆN VIỆT NAM

3.1. Mục tiêu và quan điểm xây dựng các giải pháp

3.1.1. Mục tiêu

- Đảm bảo nguồn nhân lực có đúng người, đúng vị trí, đúng thời điểm đáp ứng yêu cầu chiến lược của Bưu điện Việt Nam;
- Quản trị nhân lực tập trung theo hướng minh bạch, công bằng, tăng cường đoàn kết và tạo điều kiện cho sự phát triển của nhân viên;
- Điều chỉnh mô hình tổ chức hiệu quả đáp ứng chiến lược phát triển, loại bỏ sự chồng chéo, phân bổ nguồn lực và quyền lực không đều, thiếu giám sát
- Xây dựng hệ thống CNTT để quản trị và phát triển nguồn nhân lực đảm bảo tăng cường tự động hóa, quản trị tập trung, minh bạch, công bằng, có hiệu quả trong việc phát triển con người và quản trị nhân tài.

3.1.2. Quan điểm xây dựng các giải pháp

Bưu điện bố trí nhân viên tại Bộ phận Một cửa của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương để thực hiện các nhiệm vụ của công chức, viên chức:

Bưu điện bố trí mặt bằng, trụ sở cho Bộ phận Một cửa của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và các địa phương

Bưu điện bố trí trang thiết bị cho hoạt động của Bộ phận Một cửa của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và các địa phương:

Bưu điện có thể tham gia vận hành Bộ phận Một cửa của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và các địa phương

3.2. Giải pháp hoàn thiện hoạt động hoạch định nguồn nhân lực hành chính công tại Bưu điện Việt Nam

3.2.1. Giải pháp hoàn thiện hoạt động hoạch định nguồn nhân lực hành chính công tại Bưu điện Việt Nam

- Đổi mới tư duy trong hoạt động quản trị nguồn nhân lực với những nguyên tắc tiếp cận rộng hơn, khoa học hơn. Tăng cường thường xuyên xây dựng và phát triển đánh giá

với hướng tiếp cận, đánh giá là để soát xét tối ưu các yếu tố công nghệ và tìm ra khả năng gia tăng giá trị cao hơn.

- Xây dựng và phát triển một hệ thống quản trị đồng bộ với mục tiêu và văn hóa doanh nghiệp hướng tới các giá trị cốt lõi của Bưu điện Việt Nam trong tương lai là đột phá tốc độ gia tăng chất lượng, thân thiện, hiện đại.

- Hướng tới xu hướng phẳng hóa trong mô hình tổ chức và phát triển các công cụ quản trị, hạn chế và cắt giảm tối đa những mất mát do chi phí tuân thủ, do những thể lệ và thủ tục không cần thiết, hướng tới xây dựng Bưu điện Việt Nam trở thành môi trường kiểu mẫu về đổi mới và phát huy giá trị con người.

3.2.2. Hoàn thiện chức năng thu hút nhân lực

Đối với nhân lực hành chính công cần phải xây dựng nguồn ứng viên từ các nguồn: từ nhân lực sẵn có của Bưu điện; từ công chức, viên chức được giảm tại Bộ phận Một cửa do thiếu biên chế hoặc giải quyết chế độ cho người lao động trong trường hợp tinh giản biên chế; tuyển dụng nhân sự mới. Đối với trường hợp công chức, viên chức đang thực hiện dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Một cửa mà thuộc đối tượng tinh giản biên chế, Bưu điện Việt Nam cần xem xét tiếp nhận những lao động đáp ứng điều kiện để thực hiện công việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả đối với các lĩnh vực được giao tại Bộ phận Một cửa hoặc các công việc khác phù hợp. Để có nguồn nhân lực tốt đáp ứng được các yêu cầu của cơ quan nhà nước trong việc thực hiện các dịch vụ hành chính công:

- Triển khai các chiến dịch tuyển dụng đối với các vị trí cần tuyển số lượng lớn và đánh giá hiệu quả của các chương trình này.

- Xây dựng thương hiệu tuyển dụng: Để thu hút được các ứng viên chất lượng cao, trong giai đoạn tới, tập trung xây dựng thương hiệu tuyển dụng, xác định các yếu tố cốt lõi nhằm thu hút ứng viên, xác định thông điệp truyền thông trên website Bưu điện Việt Nam, Fanpage, các kênh tuyển dụng public như vietnamworks, careerbuilder,...mang tới hình ảnh Bưu điện Việt Nam đổi mới, công nghệ trong con mắt ứng viên.

- Đa dạng hình thức tuyển dụng: Tuyển dụng cũng là một cơ hội để Bưu điện Việt Nam thu thập quan điểm khách quan và các giải pháp đề xuất của ứng viên về các hoạt động của Bưu điện Việt Nam. Bên cạnh hình thức thi phỏng vấn, làm bài thi, đối với các vị trí quan trọng, có thể áp dụng các hình thức Demo công việc, lựa chọn ứng viên có giải pháp/đề xuất tốt nhất.

- Khảo sát trải nghiệm ứng viên sau khi kết thúc thử việc. Xác định nguyên nhân ứng viên rời bỏ hệ thống hoặc tháo gỡ những phản hồi tiêu cực trong quá trình thử việc.

3.2.3. Hoàn thiện chức năng đào tạo và phát triển nguồn nhân lực

Một số đề xuất xây dựng hạ tầng hệ thống quản trị và hoàn thiện chức năng đào tạo và phát triển nguồn nhân lực:

- Phát triển Hệ thống E-learning hiện đại, hấp dẫn người dùng, cho phép quản trị tập trung toàn mạng lưới, chi tiết đến từng cá nhân, thực hiện các hoạt động và chương trình thi đua, quy hoạch nhân tài, tích lũy điểm,...

- Tập trung xây dựng, phát triển và đồng bộ các hệ thống LMS (Hệ thống quản lý học tập) Learning Management Systems; LCMS (Hệ thống quản lý nội dung học tập) Learning Content Management Systems; Cổng thông tin học tập; Hệ thống Quản trị Nhân tài; Hệ thống Quản trị Vòng đời Nội dung học tập; Hệ thống Đa phương tiện; Phần mềm Mạng xã hội học tập và Kết nối (Cộng tác); Hệ thống App Mobile phục vụ học tập; Hệ thống Hỗ trợ Cải thiện Hiệu suất Liên tục; Hệ thống Lớp học ảo.

- Xây dựng chính sách liên kết đào tạo, đào tạo nội bộ và văn hóa học tập: Xây dựng hệ thống niềm tin về việc phát triển dựa trên năng lực, các hoạt động thể hiện giá trị học tập; Khuyến khích các hoạt động suy ngẫm bằng việc chia sẻ các vấn đề tồn tại của doanh nghiệp việc khuyến khích chia sẻ kiến thức.

- Xây dựng Khung đào tạo: Bao gồm Khung năng lực và ma trận Kỹ năng của nhân viên đáp ứng yêu cầu chuyển đổi số và sự thay đổi từ môi trường.

3.2.4. Hoàn thiện chức năng duy trì nguồn nhân lực

Cần khảo sát, phân tích động lực thúc đẩy nhân viên từ đó xây dựng các giải pháp tăng mức độ cạnh tranh về môi trường làm việc cho Bưu điện Việt Nam, bao gồm xem xét các khía cạnh: Chính sách trả lương, thưởng, phúc lợi; Đánh giá hiệu suất; Lãnh đạo trực tiếp; Văn hóa doanh nghiệp; Lộ trình công danh; Tôn vinh cá nhân, tập thể; Các hoạt động tập thể, gắn kết,...

Trong đó, cần phải tăng cường truyền thông nội bộ, khơi dẫn tinh thần đoàn kết, sẻ chia tri thức, cùng nhau phát triển của cộng đồng người Bưu điện. Tăng cường lắng nghe tiếng nói của nhân viên, biểu dương tinh thần đóng góp, xây dựng trên toàn mạng lưới.

3.3. Các giải pháp hỗ trợ hoàn thiện quản trị nguồn nhân lực hành chính công tại Bưu điện Việt Nam

3.3.1. Phát triển và xây dựng văn hóa doanh nghiệp

Để phát triển và xây dựng văn hóa doanh nghiệp cần phát huy các giá trị cốt lõi đã được xác định, Bưu điện Việt Nam tiếp tục định hướng cần xác định văn hóa doanh nghiệp:

- Văn hóa doanh nghiệp luôn là nguồn sức mạnh trong kinh doanh, là chìa khóa để khẳng định bản sắc riêng, phải trở thành phẩm chất đạo đức, tác phong làm việc, phương châm phục vụ của người lao động trong doanh nghiệp

- Văn hóa doanh nghiệp chính là giải pháp để quản trị điều hành, khẳng định uy tín và vai trò, vị thế của doanh nghiệp trong kinh doanh, đặc biệt đối với lĩnh vực HCC.

- Tiếp tục khẳng định, quán triệt và tổ chức thực hiện 6 giá trị cốt lõi tới toàn thể người lao động, trở thành truyền thống của Bưu điện Việt Nam nhằm khẳng định là doanh nghiệp số 1 Việt Nam về cung ứng các dịch vụ bưu chính.

3.3.2. Xây dựng hệ thống thông tin và dịch vụ về nhân sự

Về chức năng, hệ thống thông tin quản lý nhân sự cung cấp thông tin liên quan đến tất cả các vấn đề thuộc về quyền lợi, trách nhiệm của nhân viên nhằm đạt được hiệu quả cao cho tổ chức lẫn nhân viên. Chức năng của hệ thống này là thực hiện việc huy động nhân lực và sử dụng có hiệu quả những người lao động cho tổ chức. Các hệ thống thông tin quản lý nhân sự không những trợ giúp cho bộ phận quản trị nhân lực lưu giữ các thông tin về nhân sự, lập các báo cáo định kỳ,...mà còn thực hiện việc lập kế hoạch chiến thuật và chiến lược bằng cách cung cấp cho họ công cụ để mô phỏng, dự báo, phân tích, thống kê, truy vấn và thực hiện các chức năng quản lý nhân lực khác.

3.4. Đề xuất, kiến nghị

3.4.1. Đối với Cơ quan Nhà nước

Để góp phần đẩy mạnh cải cách hành chính, tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người dân và doanh nghiệp trong giải quyết TTHC, đổi mới phương thức phục vụ nhân dân, nâng cao sự hài lòng của người dân, đồng thời vẫn bảo đảm thực hiện tinh giản biên chế trong các cơ quan nhà nước, các cơ quan nhà nước xem xét triển khai các nội dung sau:

- Tăng cường thực hiện chủ trương tiết kiệm chống lãng phí, hiệu quả và tinh giản được biên chế trong việc thực hiện cải cách hành chính thông qua việc đẩy mạnh chuyển giao nhiệm vụ cho doanh nghiệp thực hiện cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thực hiện các dịch vụ thuê trụ sở, trang thiết bị của doanh nghiệp được chỉ định cung ứng dịch vụ BCCI để phục vụ cho hoạt động của Bộ phận một cửa; cho phép bố trí nhân viên bưu điện tham gia hỗ trợ thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC.

- Rà soát cắt giảm và sửa đổi các quy trình cung cấp dịch vụ công theo hướng đơn giản hóa, để thuận lợi cho người dân khi thực hiện TTHC và khi nhân viên bưu điện thực hiện sẽ dễ dàng hơn.

- Ứng dụng CNTT để đẩy mạnh DVC trực tuyến mức độ 3, 4 để với mạng lưới toàn quốc Bưu điện Việt Nam sẽ hỗ trợ tốt hơn cho người dân sử dụng DVD trực tuyến.

- Tiếp tục triển khai, đẩy mạnh công tác cải cách TTHC để tạo thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp góp phần cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh. Kiểm soát việc ban hành các TTHC mới, thực hiện nghiêm việc đánh giá tác động TTHC tại các văn bản quy phạm pháp luật; Tiếp tục rà soát, kiến nghị cắt giảm, đơn giản hóa các điều kiện kinh doanh, thủ tục hành chính, trên cơ sở đó kiến nghị sửa đổi các văn bản quy phạm pháp luật không phù hợp. Thực hiện tốt việc công bố, công khai các quy trình, TTHC trong từng lĩnh vực.

3.4.2. Đối với Bưu điện Việt Nam

- Về công tác đào tạo: Đào tạo nâng cao trình độ lực lượng lao động hành chính công của Bưu điện Việt Nam: Bưu điện Việt Nam cần tăng cường phối hợp với các cơ quan hành chính tổ chức đào tạo, tập huấn cho các đội ngũ cán bộ quản lý các cấp có liên quan, nhân viên tại các điểm cung cấp dịch vụ, nhân viên giao nhận hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính về nghiệp vụ liên quan đến việc tiếp nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, quy trình cung cấp dịch vụ,.. đảm bảo nắm rõ quy định, quy trình để triển khai. Luôn cập nhật các thay đổi của cơ quan nhà nước để xây dựng chương trình đào tạo cho nhân viên.

- Về ứng dụng CNTT: Kết nối hệ thống thông tin của Bưu điện Việt Nam với các cơ quan nhà nước và các đơn vị cung cấp giải pháp CNTT cho các cơ quan hành chính để bổ sung chức năng cho phép người dân đăng ký nhận kết quả giải quyết qua Bưu điện, tích hợp giữa hệ thống của BĐVN với các cơ quan này để nhận yêu cầu khi người dân đăng ký, phục vụ cho việc đến cơ quan hành chính nhận kết quả chuyển trả cho người dân. Đồng thời áp dụng CNTT để quản lý, đánh giá chất lượng lao động thông qua quá trình thực hiện các dịch vụ công cho người dân. Xem xét xây dựng hệ thống quản lý dịch vụ: cập nhật thông tin hồ sơ, thu tiền, in giấy chứng nhận cho người dân (thể hiện loại thủ tục hành chính người dân đăng ký, các loại giấy tờ bưu điện đã nhận, số tiền đã thu, cước phí dịch vụ,..); Báo cáo thống kê dịch vụ, quản lý việc thu nộp tiền lệ phí trên hệ thống,...

- Về vấn đề thu hút nguồn nhân lực: Cần tổ chức một bộ phận tuyển dụng riêng cho lực lượng lao động hành chính công. Vì lực lượng lao động hành chính công có liên quan với các cơ quan nhà nước nên khi tuyển dụng cần phối hợp với cơ quan nhà nước truyền thông tin tuyển dụng vì phối hợp cùng cơ quan nhà nước sẽ nâng cao hơn uy tín, sự ổn định thu hút nhiều ứng viên. Khi tuyển dụng cần mời thêm cơ quan nhà nước có thẩm quyền liên quan trực tiếp để đánh giá lựa chọn cho phù hợp với việc cung ứng dịch vụ hành chính công.

- Về chế độ cho lao động hành chính công. Cần có chính sách trả lương, thưởng dựa theo hiệu quả công việc, người lao động sẽ cảm thấy mức lương họ nhận được là thỏa đáng với năng lực và họ có thể nhận được nhiều hơn nữa nếu làm việc tốt. Thông qua cách tính lương theo hiệu suất công việc, nhân lực chất lượng sẽ muốn gắn bó lâu dài hơn với công ty, đồng thời đào thải được những nhân viên có kết quả làm việc không tốt trong một thời gian nhất định. Đồng thời, có chính sách đi kèm theo lao động: chi phí đi lại, gửi xe, ăn trưa, thiết bị làm việc, nghỉ mát,...

KẾT LUẬN

Cùng với sự phát triển mạnh mẽ của khoa học - công nghệ, toàn cầu hóa nền kinh tế, vấn đề quản lý nguồn nhân lực và nhân lực đang ngày càng được quan tâm là yếu tố chính cho sự phát triển của tổ chức.

Nhận thức được tầm quan trọng của nguồn nhân lực đối với sự phát triển của doanh nghiệp và hiểu được cách thức đào tạo, sử dụng nguồn nhân lực là cách tốt nhất để có thể sử dụng, khai thác hiệu quả nguồn nhân lực, Bưu điện Việt Nam luôn coi trọng con người là yếu tố quyết định sự phát triển của doanh nghiệp, việc quản trị nguồn nhân lực hiệu quả sẽ phát huy được lợi thế doanh nghiệp trong môi trường kinh tế cạnh tranh hiện nay.

Trong những năm qua, quản trị nguồn nhân lực HCC tại Bưu điện Việt Nam đã được quan tâm và đầu tư phát triển. Nhiều nội dung khoa học của quản trị nguồn nhân lực đã được nghiên cứu và đưa vào thực tế như: phân tích công việc, đánh giá thực hiện công việc, tổ chức tiền lương, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực. Thực tế, quản trị nguồn nhân lực HCC của Bưu điện Việt Nam còn một số hạn chế, bất cập ảnh hưởng tới thái độ, động lực, tính sáng tạo của cán bộ nhân viên do đây là lĩnh vực mới. Nghiên cứu này đi vào phân tích, đánh giá công tác quản trị nguồn nhân lực HCC của Bưu điện Việt Nam.

Nghiên cứu được thực hiện với các phương pháp nghiên cứu phù hợp dựa trên nguồn số liệu thứ cấp và nguồn số liệu sơ cấp. Các số liệu sơ cấp do tác giả luận văn thu thập thông qua quan sát, phỏng vấn và khảo sát.

Trên cơ sở phân tích, nghiên cứu, luận án đã có những kết luận đánh giá về công tác quản trị nguồn nhân lực HCC của Bưu điện Việt Nam bao gồm những đặc điểm, thành tựu và những hạn chế, bất cập trong công tác này.

Luận văn đạt được các mục tiêu nghiên cứu, trả lời được các câu hỏi nghiên cứu chung và câu hỏi nghiên cứu cụ thể đã đề ra, nghiên cứu này cũng còn có một số hạn chế nhất định như: phạm vi điều tra khảo sát còn hạn chế, quy mô của mẫu điều tra chỉ mới tập trung vào đối tượng cán bộ, nhân viên làm công tác HCC, chưa xem xét, đánh giá được tác động lẫn nhau giữa các chính sách và hoạt động.