



Tổ chức
Lao động
Quốc tế

► Kinh nghiệm quốc tế về tiến trình hiện đại hóa dịch vụ việc làm

Một số gợi ý cho Việt Nam



► Kinh nghiệm quốc tế về tiến trình hiện đại hóa dịch vụ việc làm

Một số gợi ý cho Việt Nam

Tháng 12 năm 2025

© Tổ chức Lao động Quốc tế 2025
Xuất bản lần đầu năm 2025



Giấy phép Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Ấn phẩm này được cấp phép theo Giấy phép Bản quyền Công khai Attribution 4.0 International. Vui lòng truy cập: <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>. Người dùng có thể sử dụng lại, chia sẻ (sao chép và tái phân phối), điều chỉnh (tổng hợp lại, điều chỉnh và phát triển thêm dựa trên ấn phẩm gốc) như được nêu chi tiết trong giấy phép. Người dùng phải nêu rõ ILO là chủ sở hữu của ấn phẩm gốc và chỉ ra những thay đổi so với nội dung gốc. Không được sử dụng biểu tượng, tên và logo của ILO trong các bản dịch, bản điều chỉnh hoặc các tác phẩm phát sinh khác.

Ghi nguồn – Người dùng phải nêu rõ nếu có thay đổi và trích dẫn tài liệu như sau: *Kinh nghiệm quốc tế về tiến trình hiện đại hóa dịch vụ việc làm*, Geneva: Văn phòng Tổ chức Lao động Quốc tế, 2024. © ILO

Bản dịch – Bản dịch của ấn phẩm này cần bổ sung tuyên bố miễn trừ trách nhiệm sau đây: *Đây là bản dịch của ấn phẩm có bản quyền của Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO). Bản dịch này không phải do ILO soạn thảo, xem xét hay công nhận và không được coi là bản dịch chính thức của ILO. ILO từ chối mọi trách nhiệm đối với nội dung và tính chính xác của bản dịch. Trách nhiệm hoàn toàn thuộc về (các) tác giả của bản dịch.*

Bản điều chỉnh – Bản điều chỉnh của ấn phẩm này cần bổ sung tuyên bố miễn trừ trách nhiệm sau đây: *Đây là bản điều chỉnh từ ấn phẩm có bản quyền của Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO). Bản điều chỉnh này không phải do ILO soạn thảo, xem xét hay công nhận và không được coi là bản điều chỉnh chính thức của ILO. ILO từ chối mọi trách nhiệm đối với nội dung và tính chính xác của bản điều chỉnh. Trách nhiệm hoàn toàn thuộc về (các) tác giả của bản điều chỉnh.*

Tài liệu của bên thứ ba – Giấy phép Bản quyền Công khai này không áp dụng cho các tài liệu không thuộc bản quyền của ILO được trích dẫn trong ấn phẩm này. Nếu tài liệu được ghi nhận là của bên thứ ba, người sử dụng tài liệu hoàn toàn chịu trách nhiệm về việc xác nhận quyền sở hữu với bên giữ bản quyền cũng như về các khiếu nại xâm phạm bản quyền.

Những tranh chấp phát sinh theo giấy phép này và không thể hòa giải sẽ được giải quyết theo Quy tắc Trọng tài Thương mại Quốc tế của Ủy ban Liên Hợp Quốc về Luật Thương mại Quốc tế (UNCITRAL). Các bên phải tuân theo mọi phán quyết trọng tài trong quy trình này và chấp nhận đó là phán quyết cuối cùng cho tranh chấp.

Để biết thêm thông tin về quyền và cấp, vui lòng liên hệ: rights@ilo.org. Để biết thêm thông tin về các ấn phẩm và sản phẩm số của ILO, vui lòng truy cập www.ilo.org/publns.

ISBN 9789220428825 (web PDF)

DOI: <https://doi.org/10.54394/XHEW7586>

Ấn phẩm có phiên bản tiếng Anh: *International experiences of modernizing the organization and operation of employment services: Implications for Viet Nam*

ISBN: 9789220428818 (web PDF)

Các quy định áp dụng đối với các ấn phẩm và dữ liệu của ILO phù hợp với nguyên tắc của Liên Hợp Quốc, và cách trình bày tài liệu trong ấn phẩm không thể hiện quan điểm của ILO về tình trạng pháp lý của bất cứ quốc gia, khu vực, vùng lãnh thổ hoặc chính quyền, hoặc vùng phân định biên giới hay ranh giới nào. Vui lòng truy cập: <https://www.ilo.org/disclaimer>.

Các ý kiến và quan điểm trong ấn phẩm này là của (các) tác giả và không nhất thiết phản ánh ý kiến, quan điểm hoặc chính sách của ILO.

Việc viện dẫn tên công ty, sản phẩm hoặc quy trình thương mại không đồng nghĩa với việc ILO chứng thực các công ty, sản phẩm hoặc quy trình thương mại đó, và việc không được nhắc đến trong ấn phẩm không có nghĩa là ILO không ủng hộ công ty, sản phẩm hoặc quy trình thương mại đó.

© Ảnh bìa: ILO

► Lời cảm ơn

Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO) trân trọng cảm ơn Tổng cục Kinh tế Liên bang Thụy Sĩ (SECO), Cơ quan Hợp tác Phát triển Na Uy (NORAD), và Bộ Nguồn nhân lực và An sinh Xã hội của Cộng hòa Nhân dân Trung Hoa (MOHRSS) đã hỗ trợ tài chính cho sáng kiến nghiên cứu này thông qua Chương trình Hệ sinh thái Năng suất vì Việc làm Bền vững của ILO và Dự án Thúc đẩy Sáng kiến Phát triển Toàn cầu với trọng tâm là Hợp tác Nam-Nam trong lĩnh vực việc làm tại ASEAN (ProSSCE-ASEAN).

Báo cáo nghiên cứu này được thực hiện vào năm 2024 bởi ông Javier Omar Rodriguez, chuyên gia tư vấn của ILO, dưới sự chỉ đạo chung của Văn phòng ILO tại Việt Nam, phối hợp với Nhóm Hỗ trợ Kỹ thuật về Việc làm Bền vững của ILO cho khu vực Đông và Đông Nam Á và Vụ Việc làm, Thị trường Lao động và Thanh niên của ILO. Báo cáo được hướng dẫn kỹ thuật bởi các ông/bà Gulmira Asanbaeva, Fredy Guayacan, Phu Huynh, Michael Mwasikakata, Anna-Karin Palm Olsson, Nguyễn Thị Lê Vân, và Felix Weidenkaff. ILO cũng trân trọng ghi nhận sự chỉ đạo và hỗ trợ chung từ bà Ingrid Christensen - Giám đốc văn phòng ILO tại Việt Nam trong thời gian thực hiện nghiên cứu và ông Sheng Ling, Giám đốc dự án ProSSCE-ASEAN.

Nội dung báo cáo phản ánh cơ cấu thể chế và hành chính trước khi diễn ra đợt tái cơ cấu bộ máy nhà nước của Việt Nam có hiệu lực từ ngày 1 tháng 3 năm 2025. Báo cáo cũng được hoàn thành trước khi Luật Việc làm sửa đổi của Việt Nam được thông qua vào tháng 6 năm 2025, qua đó kịp thời đóng góp cho việc triển khai hiệu quả Luật này.

ILO xin cảm ơn các đại diện của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội Việt Nam (nay là Bộ Nội vụ) phụ trách dịch vụ việc làm công, đã cung cấp nhiều ý kiến và góp ý cho sáng kiến nghiên cứu này, bao gồm cả đóng góp cho các kết quả nghiên cứu tại cuộc họp thẩm định vào năm 2025.

ILO cũng trân trọng cảm ơn sự đóng góp và tham gia phỏng vấn của các cán bộ thuộc các cơ quan phụ trách dịch vụ việc làm công của các quốc gia khác, bao gồm: Cơ quan Việc làm Quốc gia Campuchia; Bộ Nguồn nhân lực và An sinh Xã hội của Cộng hòa Nhân dân Trung Hoa; Ban Dịch vụ Việc làm thuộc Tổ chức An sinh Xã hội Malaysia (PERKESO); Tổng cục Phát triển Nhân lực và Mở rộng Cơ hội Việc làm của Bộ Nhân lực, Indonesia (BINAPENTA); và Cơ quan Đặc biệt về Dịch vụ Việc làm Công của Colombia.

► Mục lục

Lời cảm ơn	3
Từ viết tắt	6
Tóm tắt báo cáo	8
1. Giới thiệu chung	12
2. Phạm vi nghiên cứu và phương pháp luận	14
3. Quản trị dịch vụ việc làm	16
4. Chức năng và dịch vụ cốt lõi của dịch vụ việc làm công	28
5. Kênh cung cấp dịch vụ việc làm công	42
6. Cơ chế phân bổ và nguồn ngân sách của dịch vụ việc làm công	50
7. Quản lý nhân sự dịch vụ việc làm công	54
8. Quản lý các đối tác dịch vụ việc làm công	58
9. Quy định và hoạt động của dịch vụ việc làm tư nhân	66
10. Một số khuyến nghị cho Việt Nam	74
Tài liệu tham khảo	78
Phụ lục 1. Kinh nghiệm hay từ một số nước trên thế giới	83
1.1 Quản trị dịch vụ việc làm công	83
1.2 Chức năng và dịch vụ của dịch vụ việc làm công	84
1.3 Các kênh cung cấp dịch vụ của dịch vụ việc làm công	88
1.4 Cơ chế phân bổ ngân sách cho dịch vụ việc làm công	90
1.5 Quản lý nhân sự của dịch vụ việc làm công	92
1.6 Quan hệ đối tác của dịch vụ việc làm công	94
1.7 Quy định và giám sát dịch vụ việc làm tư nhân	97
Phụ lục 2. Danh sách các quốc gia được nghiên cứu	100

► Danh mục hình

Hình 1. Biểu đồ phân nhóm DVVL công của các quốc gia trong khu vực dựa trên mức độ tự chủ và phân quyền	20
---	----

► Danh mục bảng

Bảng 1. Trình bày các công cụ pháp lý chính quản lý DVVL công ở mỗi quốc gia trong số chín quốc gia được phân tích trong khu vực	17
Bảng 2. Các cấp chính quyền và độ mở của mạng lưới DVVL	22
Bảng 3. Tóm tắt các loại và đặc điểm chính của các quan hệ đối tác DVVL công trong khu vực Châu Á	64
Bảng 4. Các quy định pháp lý về DVVL tư	67

► Danh mục hộp

Hộp 1. Kinh nghiệm tốt trong cấu trúc quản lý, trách nhiệm giải trình và cải cách DVVL công	83
Hộp 2. Các kinh nghiệm thực tiễn tốt về tiếp cận dịch vụ; Thông tin thị trường lao động, dịch vụ nâng cao, dịch vụ liên kết, dịch vụ cho nhà tuyển dụng và hỗ trợ việc làm và khởi nghiệp ở cấp khu vực và quốc tế	84
Hộp 3. Các kinh nghiệm điển hình về các kênh cung cấp dịch vụ	88
Hộp 4. Các kinh nghiệm điển hình về phân bổ ngân sách cho DVVL công	90
Hộp 5. Các thực hành tốt về đào tạo nhân sự DVVL công ở cấp khu vực và quốc tế	92
Hộp 6. Các kinh nghiệm quốc tế về đối tác dịch vụ việc làm công	94
Hộp 7. Các kinh nghiệm tốt về giám sát và báo cáo dịch vụ việc làm tư nhân ở cấp khu vực và quốc tế	97

► Từ viết tắt

ACPES	Dịch vụ việc làm của các cộng đồng tự trị Tây Ban Nha
AI	Trí tuệ nhân tạo
ALMP	Chương trình thị trường lao động chủ động
ASEAN	Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á
BHTN	Bảo hiểm thất nghiệp
BINAPENTA	Tổng cục Phát triển nhân lực và Mở rộng cơ hội việc làm của Bộ Nhân lực Indonesia
CTEP	Tổ chức Chương trình Giáo dục Campuchia
DOLE	Bộ Lao động và Việc làm Philippines
DVVL	Dịch vụ việc làm
GDP	Tổng sản phẩm quốc nội
ILO	Tổ chức Lao động Quốc tế
JEED	Tổ chức Việc làm cho Người cao tuổi, Người khuyết tật và Người tìm việc Nhật Bản
JESA	Luật An ninh Việc làm Nhật Bản
KEIS	Dịch vụ thông tin việc làm Hàn Quốc
KESA	Luật An ninh Việc làm Hàn Quốc
LESA	Hiệp hội Cơ quan dịch vụ việc làm Lào
LSWDO's	Văn phòng Lao động và Phúc lợi Xã hội Huyện, Lào
M&E	Giám sát đánh giá
MIDA	Cơ quan Phát triển Đầu tư Malaysia
MHLW	Bộ Y tế, Lao động và Phúc lợi Nhật Bản
MLVT	Bộ Lao động và Đào tạo nghề Campuchia
MOEL	Bộ Việc làm và Lao động Hàn Quốc
MOHRSS	Bộ Nhân lực và An sinh Xã hội, Trung Quốc
MOLISA	Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội Việt Nam
MOLSW	Bộ Lao động và Phúc lợi xã hội Lào
MOM	Bộ Nhân lực Indonesia
NEA	Cơ quan Việc làm Quốc gia Campuchia
NEF	Dịch vụ Việc làm Công Cameroon
NEP	Chính sách việc làm quốc gia
NESS	Hệ thống hỗ trợ việc làm quốc gia Hàn Quốc
NGO	Các tổ chức phi chính phủ
NTES	Dịch vụ Đào tạo và Việc làm Quốc gia Chile
OECD	Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế

PERKESO	Tổ chức An sinh Xã hội Malaysia
PESOMAP	Hiệp hội Quản lý văn phòng Dịch vụ Việc làm Công Philippines
PESSU	Đơn vị Hành chính Đặc biệt Dịch vụ Việc làm Công Colombia
RM	Đơn vị tiền tệ Malaysia,
SEA	Cơ quan Việc làm Tây Ban Nha
SEF	Quỹ Việc làm Đặc biệt Trung Quốc
TT DVVL	Trung tâm dịch vụ việc làm
TTLĐ	Thị trường lao động
UNEDIC	Quỹ Bảo hiểm Thất nghiệp Pháp
VAMAS	Hiệp hội Cung ứng Nhân lực Việt Nam
WAPES	Hiệp hội Dịch vụ Việc làm Công thế giới
WB	Ngân hàng Thế giới

► Tóm tắt báo cáo

Dịch vụ việc làm hiệu quả đóng vai trò then chốt trong việc kết nối người lao động với việc làm bền vững, tăng cường khả năng thích ứng của lực lượng lao động và thúc đẩy tăng trưởng kinh tế toàn diện, đặc biệt trong bối cảnh những biến đổi sâu rộng đang định hình thế giới việc làm ngày nay.

Việt Nam đang tiến hành nhiều cải cách nhằm hiện đại hóa khung pháp lý và thể chế quản lý hoạt động của thị trường lao động hỗ trợ xây dựng một thị trường lao động cạnh tranh và hiệu quả hơn.

Ngày 16 tháng 6 năm 2025, Quốc hội Việt Nam đã thông qua Luật Việc làm (sửa đổi), đánh dấu một bước tiến quan trọng trong việc phát triển các chính sách việc làm và thị trường lao động của quốc gia đồng thời thể hiện cam kết của Việt Nam đối với phát triển kinh tế – xã hội toàn diện, bền vững và sẵn sàng cho tương lai. Luật Việc làm (sửa đổi) bao quát các lĩnh vực trọng yếu như các biện pháp hỗ trợ tạo việc làm, hệ thống thông tin thị trường lao động, phát triển kỹ năng nghề, dịch vụ việc làm (bao gồm dịch vụ việc làm công và tư) và bảo hiểm thất nghiệp. Đối với lĩnh vực dịch vụ việc làm, đây là bước đi thiết yếu hướng tới việc đạt được mục tiêu việc làm năng suất và việc làm bền vững, phù hợp với khuôn khổ các tiêu chuẩn lao động quốc tế, đặc biệt là Công ước về Chính sách Việc làm, 1964 (số 122) của ILO (Việt Nam đã phê chuẩn), Công ước về Dịch vụ Việc làm, 1948 (số 88) của ILO (Việt Nam đã phê chuẩn), và Công ước về Các Tổ chức Dịch vụ Việc làm Tư nhân, 1997 (số 181) của ILO (Việt Nam chưa phê chuẩn).

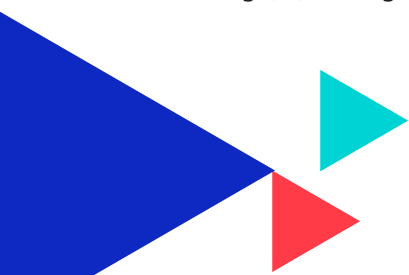
Các cải cách thể chế và hành chính năm 2025 có những tác động đáng kể đến hoạt động của dịch vụ việc làm tại Việt Nam. Các cải cách này bao gồm việc sáp nhập Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội với Bộ Nội vụ, có hiệu lực từ ngày 1 tháng 3 năm 2025, cũng như việc thay đổi cơ cấu đơn vị hành chính cấp tỉnh từ 63 xuống còn 34 đơn vị vào tháng 7 năm 2025. Nội dung của báo cáo nghiên cứu này tập trung vào cơ cấu thể chế và hành chính trước khi đợt tái cơ cấu bộ máy nhà nước có hiệu lực từ ngày 1 tháng 3 năm 2025.

Nghiên cứu này là một đóng góp trong khuôn khổ hỗ trợ liên tục của ILO đối với việc triển khai Chương trình Việc làm Bền vững cấp Quốc gia (DWCP) giai đoạn 2022 – 2026 tại Việt Nam. Nghiên cứu hướng tới việc đóng góp vào quá trình ra quyết định dựa trên bằng chứng trong thiết kế, thực hiện và giám sát các dịch vụ việc làm hiệu quả tại Việt Nam. Nghiên cứu phân tích công tác quản trị dịch vụ việc làm, quan hệ đối tác của DVVL công, quy định và hoạt động của dịch vụ việc làm tư nhân, các chức năng và dịch vụ cốt lõi của DVVL công, quản lý nhân sự của DVVL công, cơ chế và nguồn tài chính của DVVL công, cũng như các kênh cung ứng dịch vụ.

Nghiên cứu này đã tổng hợp và phân tích thực tiễn ở khu vực Châu Á và quốc tế về chính sách và quản lý dịch vụ việc làm công, bao gồm các kinh nghiệm của Campuchia, Cộng hòa Nhân dân Trung Hoa, Indonesia, Nhật Bản, Đại Hàn Dân Quốc, Cộng hòa Dân chủ Nhân dân Lào, Malaysia, và Philippines; cũng như từ các khu vực khác.

Một số phát hiện chính của nghiên cứu này được tóm tắt dưới đây:

Khung pháp lý quản lý DVVL ở Đông và Đông Nam Á có xu hướng phân quyền, mở và đa bên trong việc cung cấp dịch vụ việc làm. Có sự đa dạng về cách tiếp cận trong quản lý dịch vụ việc làm công tuân theo hoặc lấy cảm hứng từ Công ước Dịch vụ Việc làm của Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO) số 088 (1948) và đối với các tác nhân trung gian thị trường lao động khác là Công ước Cơ quan Việc làm Tư nhân số 181 (1997). Các công cụ pháp lý điều chỉnh dịch vụ việc làm có sự khác biệt đáng kể giữa các quốc gia. Ở Việt Nam, cũng như tại Trung Quốc, Indonesia và Cộng hòa Dân chủ Nhân dân Lào, luật việc làm mang tính khung đóng vai trò điều chỉnh các chức năng của dịch vụ việc làm. Ngược lại, tại Nhật Bản, Hàn Quốc và Malaysia, các chức năng này được quy định trong các luật liên quan đến an sinh xã hội hoặc bảo hiểm việc làm. Đối với Campuchia và Philippines, dịch vụ việc làm công (PES) được điều chỉnh bởi các luật hoặc nghị định riêng về PES.



Hệ thống quản lý DVVL phân quyền giúp tăng cường khả năng ứng biến của từng địa phương nhưng lại đặt ra các vấn đề về tính nhất quán, gắn kết và tiêu chuẩn hóa dịch vụ. Mạng lưới dịch vụ việc làm được phân cấp – như ở Trung Quốc, Philippines và Việt Nam – có ưu điểm là gần gũi hơn với thị trường lao động và người sử dụng dịch vụ, từ đó tạo điều kiện cho việc triển khai linh hoạt. Tuy nhiên, mô hình này thường có vấn đề về sự chênh lệch về năng lực, cách tiếp cận và tiêu chuẩn chất lượng giữa các địa phương. Ngược lại, các hệ thống dịch vụ việc làm mang tính tập trung hơn – như ở Campuchia, Indonesia và Malaysia – ít gặp thách thức về sự đồng bộ trong tiêu chuẩn dịch vụ, nhưng lại khó khăn hơn trong việc mở rộng triển khai, bảo đảm khả năng tiếp cận và độ bao phủ.

Phạm vi dịch vụ và nhóm người sử dụng ở hầu hết các quốc gia đã được mở rộng, từ các dịch vụ cơ bản như môi giới việc làm và thông tin thị trường lao động, đến các dịch vụ chuyên sâu và nâng cao dành cho nhóm đối tượng đa dạng hơn. Khung pháp lý về dịch vụ việc làm công (DVVL) trong khu vực nhìn chung hỗ trợ thực hiện các chính sách việc làm quốc gia và tạo nền tảng cho việc xây dựng các chiến lược linh hoạt, đáp ứng các nhu cầu và bối cảnh việc làm khác nhau. Theo đó, DVVL không chỉ cung cấp dịch vụ cơ bản cho những người sẵn sàng đi làm, mà còn ưu tiên hỗ trợ các nhóm yếu thế trên thị trường lao động. Điều này cho thấy các quy định pháp lý về DVVL ngày càng tích hợp các mục tiêu kinh tế – xã hội rộng hơn gắn với các can thiệp trên thị trường lao động.

Các mô hình cung cấp dịch vụ DVVL trong khu vực đang dần hội tụ và phát triển theo hướng quản lý hồ sơ tích hợp (case management). Mặc dù các lĩnh vực chức năng của DVVL vẫn thường được tổ chức xoay quanh các dịch vụ cơ bản và nâng cao như hỗ trợ tìm việc, đào tạo và các quyền lợi khác như giải quyết yêu cầu bảo hiểm thất nghiệp, nhiều cơ quan DVVL đã áp dụng mô hình “một cửa” (one-stop-shop – OSS). Điều này đồng nghĩa với việc các tư vấn viên việc làm đóng vai trò tuyến đầu, thực hiện đánh giá nhu cầu và giới thiệu người tìm việc tới các chuyên gia phù hợp trong cùng một quy trình quản lý hồ sơ.

Bên cạnh đó, hỗ trợ khởi sự kinh doanh và tự tạo việc làm ngày càng được tích hợp vào danh mục dịch vụ của DVVL nhằm giảm thiểu rủi ro thất nghiệp dài hạn trong bối cảnh nhu cầu tuyển dụng thấp. Đây là một nguồn hỗ trợ đối với người lao động mất việc, những người gặp trở ngại khi tham gia vào thị trường lao động, cũng như những người có ràng buộc về thời gian không thể làm các công việc toàn thời gian.

Các kênh cung cấp dịch vụ DVVL ngày càng đa dạng, kết hợp giữa hình thức hỗ trợ trực tiếp truyền thống và các dịch vụ số/điện tử – từ xa, nhằm đáp ứng nhu cầu khác nhau của các nhóm người sử dụng. Mặc dù các kênh số đã trở nên phổ biến trong toàn khu vực, hình thức hỗ trợ trực tiếp vẫn là trụ cột trong việc tiếp cận dịch vụ đối với phần lớn người tìm việc. Để khắc phục những hạn chế của các điểm dịch vụ cố định, nhiều quốc gia đã triển khai các dịch vụ lưu động và hỗ trợ từ xa.

Dù có nhiều khó khăn trong việc bảo đảm biên chế ổn định và đầy đủ, đội ngũ nhân sự DVVL ngày càng được chuyên môn hóa tốt hơn. Một số quốc gia phải thuê nhân viên DVVL tạm thời để ứng phó với hạn chế về ngân sách và tình trạng khan hiếm chuyên gia việc làm, trong bối cảnh khu vực tư nhân cạnh tranh mạnh mẽ về nhân lực.

Quá trình chuyên nghiệp hóa nhân sự DVVL đang có tiến triển ở một số nước, trong đó có việc hợp tác với các doanh nghiệp dịch vụ việc làm tư nhân nhằm xây dựng, chia sẻ và áp dụng các tiêu chuẩn đào tạo, kỹ năng và năng lực nghề nghiệp đã được ngành xác thực. Kinh nghiệm quốc tế cho thấy trình độ và nền tảng chuyên môn của nhân viên tuyển đầu tại DVVL có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hỗ trợ và kết quả mà họ mang lại cho người tìm việc.

Các cơ chế tài chính minh bạch, linh hoạt và đáng tin cậy có vai trò then chốt để hệ thống DVVL hoàn thành các mục tiêu được giao. Tất cả các quốc gia đều phải đối mặt với hạn chế về ngân sách cho DVVL, trong đó phần lớn phụ thuộc vào nguồn tài trợ từ ngân sách trung ương. Một số chiến lược được áp dụng trong khu vực để bảo đảm nguồn lực cho DVVL gồm: chia sẻ chi phí giữa chính quyền trung ương và địa phương; thành lập các quỹ việc làm chuyên biệt hoặc mang tính đóng góp; và huy động nhiều kênh tài chính độc lập. Việc lồng ghép DVVL và các chương trình Thị trường lao động chủ động (ALMP) vào ngân sách quốc gia và các kế hoạch phát triển quốc gia giúp đảm bảo DVVL được xem xét đầy đủ trong phân bổ ngân sách giữa các ưu tiên quốc gia.

Các nỗ lực cải cách hệ thống DVVL đòi hỏi việc xác định nhu cầu và lựa chọn cách tiếp cận hiệu quả trên một góc nhìn tổng thể. Điều này bao gồm các hệ thống quản trị kết hợp vai trò điều phối tập trung mạnh mẽ với các cấu trúc triển khai dịch vụ linh hoạt ở cấp dưới. Kinh nghiệm quốc tế cho thấy chương trình cải cách DVVL cần giải quyết các khía cạnh quản trị mang tính hệ thống, bao gồm quan hệ đối tác, hiện đại hóa hệ thống và tái tổ chức nguồn lực nội bộ. Cách tiếp cận này giúp tăng cường hiệu quả dịch vụ tuyển đầu thông qua tự động hóa các quy trình hậu cần và giảm bớt trách nhiệm triển khai ở cấp trung ương - như trường hợp của Philippines - để tập trung vào vai trò định hướng và điều phối.

Mặc dù công nghệ số tạo ra nhiều cơ hội cải thiện khả năng tiếp cận và cung ứng DVVL, thiết kế dịch vụ vẫn cần lấy con người làm trung tâm, đồng thời bảo đảm quản trị tốt các công nghệ hiện đại như trí tuệ nhân tạo. Bất kể lựa chọn và mức độ ứng dụng công nghệ như thế nào, bài học quan trọng nhất từ các kinh nghiệm quốc tế là cần xây dựng một khuôn khổ thống nhất nhằm lồng ghép các tiêu chí đạo đức, độ chính xác và bảo vệ quyền riêng tư vào chiến lược tổng thể của DVVL - để tăng cường chứ không thay thế vai trò của con người trong quá trình cung cấp dịch vụ.

Việc xây dựng quan hệ đối tác hiệu quả với các cơ quan chuyên môn là yếu tố then chốt để cung cấp các dịch vụ việc làm chuyên sâu. Một trọng tâm quan trọng là hỗ trợ các nhóm mục tiêu có rào cản phức tạp về khả năng tìm kiếm việc làm, bao gồm người khuyết tật, người có tiền án tiền sự, người cao tuổi và những người thất nghiệp dài hạn. Khung pháp lý ở cấp quốc gia có thể thúc đẩy các dịch vụ phối hợp thông qua hợp tác chặt chẽ với các cơ quan chuyên trách khác của Chính phủ, bao gồm y tế, trợ giúp xã hội và các thiết chế phát triển xã hội nhằm đáp ứng nhu cầu nâng cao khả năng có việc làm của các nhóm này.

Các quy định pháp lý hiện hành về DVVL và các văn bản quản lý nhà nước khác cho phép hình thành quan hệ đối tác với cả cơ quan nhà nước và tổ chức ngoài nhà nước, bao gồm các doanh nghiệp dịch vụ việc làm tư nhân, trong triển khai và cung cấp dịch vụ. Mặc dù các trung tâm DVVL đang nỗ lực tăng cường hợp tác với DVVL tư nhân và người sử dụng lao động, họ vẫn cần hiểu rõ hơn nhu cầu và góc nhìn của các đối tác liên quan - bao gồm việc nắm bắt các động lực thương mại khi hợp tác với DVVL và cách tạo ra giá trị và lợi ích chung trong phạm vi các nguyên tắc công bằng xã hội, bình đẳng và lẽ phải vốn là nền tảng của hoạt động DVVL.

Mặc dù các phương pháp quản lý về việc cấp phép và giám sát các doanh nghiệp dịch vụ việc làm tư nhân đã tích hợp các nguyên tắc trong Công ước số 181 của ILO (1997), chúng vẫn có thể được cải thiện để cân bằng giữa hợp tác, tuân thủ và tạo thuận lợi cho hoạt động của DVVL tư nhân. Trong khu vực, các luật và quy định về cấp phép và đăng ký DVVL tư nhân được xây dựng chi tiết, với các thực hành tốt yêu cầu ứng viên DVVL tư nhân và nhân viên phải có chứng chỉ được công nhận về quản trị nguồn nhân lực hoặc quản lý dịch vụ việc làm, đồng thời tham gia khóa đào tạo bắt buộc về các nghĩa vụ pháp lý của DVVL tư nhân theo quy định quốc gia. Việc nhận thức theo Điều 7.1 của Công ước ILO C181 rằng các DVVL tư nhân không được thu trực tiếp hoặc gián tiếp, toàn bộ hay một phần, bất kỳ khoản phí hay chi phí nào từ người lao động đòi hỏi phải đặc biệt lưu ý trong việc thiết kế, triển khai và giám sát các dịch vụ việc làm và các chính sách liên quan trong khu vực.



1. Giới thiệu chung

Việt Nam đang thực hiện những cải cách sâu rộng nhằm hiện đại hóa khuôn khổ pháp luật và thể chế quản lý hoạt động của thị trường lao động, hướng tới mục tiêu nâng cao tính cạnh tranh và hiệu quả. Trọng tâm của các cải cách này là việc sửa đổi Luật Việc làm năm 2013, trong đó một nội dung quan trọng là cập nhật hệ DVVL công để đáp ứng yêu cầu của phát triển kinh tế - xã hội và các chính sách công nghiệp, tập trung vào nâng cao kỹ năng lao động theo nhu cầu của Cách mạng công nghiệp lần thứ tư, đồng thời hỗ trợ Việt Nam thực hiện mục tiêu trở thành quốc gia có thu nhập trung bình cao vào năm 2030 và quốc gia công nghiệp, thu nhập cao vào năm 2045. Việc sửa đổi luật được thúc đẩy bởi yêu cầu ứng phó với những thách thức từ tiến bộ công nghệ nhanh chóng, đẩy nhanh quá trình chuyển đổi sang mô hình phát triển hiệu quả và bền vững hơn, cũng như những bài học rút ra từ đại dịch.

Ngày 16/6/2025, Quốc hội Việt Nam đã thông qua Luật Việc làm (sửa đổi), đánh dấu một bước tiến quan trọng trong việc củng cố chính sách việc làm và thị trường lao động của quốc gia. Sự kiện này thể hiện cam kết của Việt Nam đối với phát triển kinh tế - xã hội toàn diện, bền vững và sẵn sàng cho tương lai. Luật Việc làm 2025 bao quát các lĩnh vực trọng yếu như: các biện pháp hỗ trợ tạo việc làm; hệ thống thông tin thị trường lao động; phát triển kỹ năng nghề; dịch vụ việc làm, bao gồm DVVL công và DVVL tư; và bảo hiểm thất nghiệp. Trong bối cảnh dịch vụ việc làm, đây là một bước đi thiết yếu nhằm đạt được mục tiêu việc làm năng suất và việc làm bền vững, phù hợp với các tiêu chuẩn lao động quốc tế, đặc biệt là Công ước Việc làm, 1964 (số 122) của ILO (Việt Nam đã phê chuẩn), Công ước Dịch vụ việc làm, 1948 (số 88) của ILO (Việt Nam đã phê chuẩn) và Công ước về các doanh nghiệp DVVL tư nhân, 1997 (số 181) của ILO (Việt Nam chưa phê chuẩn).

Các điều khoản chính trong Luật sửa đổi quy định các chức năng quan trọng liên quan đến hoạt động, quản lý và vai trò của các trung tâm dịch vụ việc làm của Việt Nam, quy định về doanh nghiệp dịch vụ việc làm¹, và phát triển và quản lý thông tin thị trường lao động và phát triển kỹ năng.

Luật Việc làm 2025 củng cố hệ thống DVVL – cả công và tư – bằng cách mở rộng chức năng nhằm chủ động kết nối người lao động với cơ hội việc làm, cung cấp tư vấn nghề nghiệp, và hỗ trợ đào tạo lại, nâng cao kỹ năng. Luật định nghĩa DVVL bao gồm: tư vấn và giới thiệu việc làm; cung ứng và tuyển dụng lao động; cung cấp thông tin thị trường lao động; và đào tạo kỹ năng. Các dịch vụ này do cả trung tâm DVVL công và doanh nghiệp DVVL tư nhân được cấp phép cung cấp. Các trung tâm DVVL công có trách nhiệm cung cấp dịch vụ miễn phí cho người tìm việc và người sử dụng lao động, đồng thời thực hiện chức năng quản lý bảo hiểm thất nghiệp. Tất cả các nhà cung cấp dịch vụ phải đáp ứng các yêu cầu pháp lý cụ thể về cơ sở hạ tầng, nhân sự và cấp phép. DVVL công (thông qua các trung tâm DVVL công) tiếp tục là đầu mối chính tiếp nhận và xử lý hồ sơ hưởng bảo hiểm thất nghiệp, hỗ trợ người tìm việc trong quá trình tìm kiếm việc làm, và bảo đảm việc tuân thủ các quy định về báo cáo tìm kiếm việc làm định kỳ.

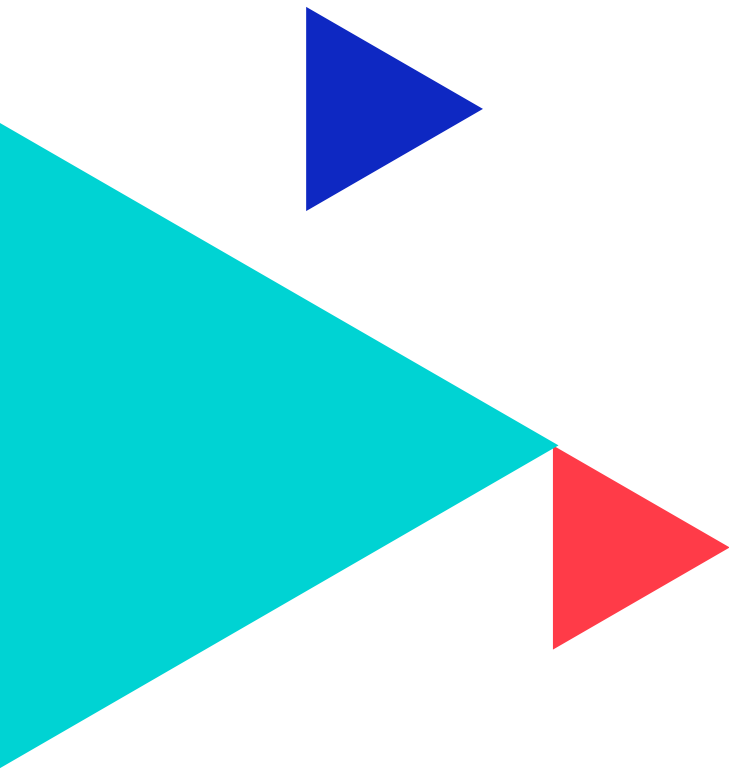
Một số thay đổi đáng chú ý khác trong Luật bao gồm các quy định về chính sách tạo việc làm trong nền kinh tế số và kinh tế xanh; hỗ trợ người khuyết tật, phụ nữ, người cao tuổi, đồng bào dân tộc thiểu số; cũng như thúc đẩy di chuyển lao động và tạo việc làm cho người tìm việc và người lao động ở khu vực nông thôn.

¹ Theo Luật số: 38/2013 (Luật Việc làm), Trung tâm dịch vụ việc làm là các đơn vị sự nghiệp công lập được thành lập bởi các cơ quan quản lý nhà nước hoặc các tổ chức chính trị - xã hội, và phải được thành lập theo các quy hoạch tổng thể được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt và đáp ứng các điều kiện quy định về cơ sở vật chất, thiết bị và nhân sự (điều 37), trong khi doanh nghiệp dịch vụ việc làm được thành lập theo luật doanh nghiệp và để hoạt động phải có giấy phép dịch vụ việc làm hợp lệ do cơ quan quản lý nhà nước cấp tỉnh phụ trách việc làm.

Tóm lại, Luật Việc làm 2025 đánh dấu một bước ngoặt trong nỗ lực hiện đại hóa các thể chế lao động và tăng cường vai trò của DVVL công, góp phần xây dựng một thị trường lao động toàn diện, linh hoạt và hiệu quả hơn, đủ khả năng hỗ trợ các mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội của Việt Nam trong nhiều thập kỷ tới.

Báo cáo này là một phần trong hỗ trợ liên tục của ILO đối với việc triển khai Chương trình Việc làm bền vững cấp quốc gia (DWCP) giai đoạn 2022–2026 tại Việt Nam. Báo cáo nhằm đóng góp vào quá trình ra quyết định dựa trên bằng chứng trong thiết kế, triển khai và giám sát các dịch vụ việc làm hiệu quả tại Việt Nam. Nội dung báo cáo tổng hợp và so sánh khung pháp lý của các quốc gia trong khu vực, bao gồm Campuchia, Trung Quốc, Indonesia, Nhật Bản, Hàn Quốc, Lào, Malaysia và Philippines; đồng thời xác định và ghi nhận các thực tiễn tốt trong chính sách và quản lý DVVL công từ các quốc gia ở các khu vực khác như châu Phi, châu Âu và Mỹ Latinh.

Phân tích trong báo cáo được cấu trúc thành bảy phần, bao quát các khía cạnh khác nhau của khung pháp lý, chức năng, quản lý, vận hành và tài chính của DVVL công và tư. Mục tiêu chính của báo cáo là đóng góp vào các thảo luận và phân tích về việc xây dựng chính sách việc làm ở Việt Nam, đặc biệt liên quan đến dịch vụ việc làm, sự phối hợp giữa các cơ quan chức năng và các bên liên quan, đồng thời đề xuất một số kinh nghiệm tốt để triển khai hiệu quả các chính sách này. Ngoài ra, báo cáo cũng có thể là một tài liệu tham khảo về các thực tiễn tốt cho các quốc gia khác trong khu vực.



2. Phạm vi nghiên cứu và phương pháp luận

Báo cáo phân tích các khía cạnh pháp lý, hành chính và chính sách của Dịch vụ Việc làm ở một số quốc gia Đông Á và Đông Nam Á, và một số quốc gia khác trên thế giới (xem phụ lục), dựa trên các nguồn thông tin từ các trang web chính thức của chính phủ các quốc gia được chọn, chủ yếu là các trang web từ các dịch vụ việc làm công và các cơ quan lao động, việc làm hoặc an sinh xã hội quốc gia.

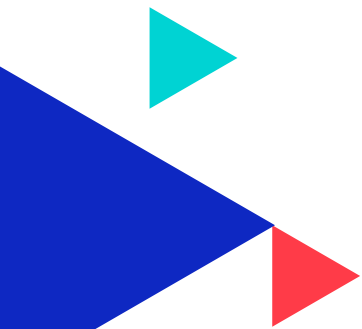
Ngoài các nguồn chính thức này, tác giả đã thực hiện đánh giá các tài liệu bao gồm các báo cáo quốc gia và quốc tế, các bản tóm tắt và các ghi chú kỹ thuật về Dịch vụ Việc làm công từ ILO, Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế (OECD), Ngân hàng Thế giới (WB), Ngân hàng Phát triển Châu Á và các tổ chức quốc tế hoặc khu vực khác. Để đảm bảo lựa chọn các thông tin liên quan và hữu ích. Báo cáo không sử dụng các nguồn trước năm 2014.

Để bổ sung thêm thông tin cho nghiên cứu này, ILO đã thực hiện một số cuộc phỏng vấn bán cấu trúc trực tuyến với các cán bộ từ các cơ quan phục trách về dịch vụ việc làm công, bao gồm Cơ quan Việc làm Quốc gia của Campuchia; Bộ Nhân lực và An sinh Xã hội Cộng hòa Nhân dân Trung Hoa; Bộ phận Dịch vụ Việc làm của Tổ chức An sinh Xã hội Malaysia (PERKESO), Cục Phát triển việc làm của Indonesia (BINAPENTA), và từ Đơn vị Hành chính Đặc biệt của Dịch vụ Việc làm Công Colombia.

Nghiên cứu này hướng đến xác định xu hướng và các kinh nghiệm trong chính sách và thực tiễn ở bảy chủ đề chính gồm quản trị, quy định về các cơ quan việc làm tư nhân, quản lý quan hệ đối tác, loại hình và phạm vi dịch vụ, quản lý nhân viên DVVL công, cơ chế tài trợ và ngân sách và các kênh dịch vụ. Mỗi chủ đề này được chia thành các phần nhỏ để phân tích các quy định và chính sách chi tiết và rút ra các thực tiễn tốt từ các quốc gia trong khu vực Châu Á và trên thế giới.

Việc lựa chọn tám quốc gia từ Đông Á và Đông Nam Á chủ yếu nhằm đảm bảo sự tương đồng về thể chế, và nhằm có sự kết hợp giữa các nền kinh tế mới nổi với nhiều hệ thống quản trị và mức độ phát triển khác nhau, để chỉ ra sự khác biệt trong thực tiễn và chính sách thị trường lao động. Một số thực tiễn nổi bật của các quốc gia khác từ Châu Âu, Châu Phi và Mỹ Latinh cũng được phân tích, chẳng hạn như cuộc cải cách toàn diện về DVVL ở Colombia và Tây Ban Nha, hoặc các thông tin liên quan khác có ích cho Việt Nam và các quốc gia khác trong khu vực.

Nghiên cứu này có một số hạn chế chính như dữ liệu chính thức và thống kê so sánh không đầy đủ, cũng như rào cản ngôn ngữ trong việc truy cập thông tin có thể dẫn đến sai sót hoặc khác biệt trong tên của các chương trình hoặc cơ quan. Ngoài ra, tác giả chỉ thực hiện được các cuộc phỏng vấn để xác minh hoặc mở rộng các nguồn dữ liệu phụ hoặc gián tiếp được với một nửa số quốc gia được phân tích, do đó có thể thiếu thông tin chính xác và cập nhật hơn đối với các quốc gia này.





3. Quản trị dịch vụ việc làm

Quản trị Dịch vụ Việc làm bao gồm cả khung pháp lý và các cấu trúc tổ chức và thực tiễn triển khai nhiệm vụ và trách nhiệm của dịch vụ việc làm, trong phạm vi các mục tiêu và chiến lược chính sách việc làm nhất định (Avila và Rodriguez, 2021); các quy định pháp lý này xác định các vấn đề chính sách mà DVVL sẽ giải quyết, bao gồm thiếu hụt nhân lực, khoảng trống và sự không phù hợp về kỹ năng, thất nghiệp, phúc lợi xã hội, và các vấn đề khác. Điều này phụ thuộc vào các yếu tố như sự đồng thuận chính trị - hoặc định hướng - về vai trò của các cơ quan chính phủ trong thị trường lao động và cấu trúc hành chính tập trung hay phân quyền của mỗi cơ quan chính phủ.

Một báo cáo toàn cầu gần đây của ILO về DVVL công phân tích các hệ thống quản trị DVVL công từ ba góc độ: mức độ tự chủ (tình trạng pháp lý), sự phân quyền và cấu trúc quản lý (ILO, 2023). Để xác định xu hướng, so sánh và rút ra các thực tiễn tốt trong quản trị DVVL, báo cáo sẽ phân tích ba khía cạnh này cho các quốc gia được nghiên cứu.

Các phương pháp quản lý quy định DVVL công: Tự chủ, tập trung và phân quyền

Về khung pháp lý và tình trạng pháp lý, khu vực Châu Á khá đa dạng về cả loại công cụ quản lý DVVL và mức độ tự chủ và phân quyền của hệ thống vì các phương pháp quản lý quy định cho thấy có sự khác biệt khá lớn giữa các quốc gia, phản ánh sự khác biệt vốn có trong các hệ thống pháp lý.

Ở ba quốc gia **Nhật Bản, Hàn Quốc và Malaysia**, DVVL được quản lý theo các luật quy định về hệ thống an sinh xã hội hoặc bảo hiểm thất nghiệp, cho thấy vai trò quan trọng và mối liên hệ giữa các biện pháp thúc đẩy tạo việc làm, bao gồm tái tuyển dụng và đào tạo lại với phúc lợi xã hội.

Mặt khác, **Trung Quốc, Indonesia và Lào** quản lý các hoạt động DVVL theo hệ thống luật lao động hoặc việc làm tổng thể - như Việt Nam thông qua Luật Việc làm - trong đó nêu rõ vai trò và hoạt động của các cơ quan DVVL và được quy định chi tiết hơn ở các văn bản dưới luật do bộ trưởng ban hành. Lợi thế của phương thức này là xây dựng một khung pháp lý linh hoạt, có thể cập nhật định kỳ và có thể đáp ứng kịp thời các thay đổi trong bối cảnh kinh tế và xã hội thông qua các quy định dưới luật.

Campuchia và Philippines áp dụng phương pháp khác cũng khá thú vị là quản lý thông qua các luật cụ thể (Luật Dịch vụ Việc làm Công ở Philippines và Sắc lệnh Hoàng gia 67 về việc thành lập và ra mắt Cơ quan Việc làm Quốc gia ở Campuchia) quy định chi tiết vai trò, trách nhiệm và quản lý DVVL ở mỗi quốc gia này. Phương pháp này có lợi thế là đề cao tầm quan trọng của DVVL cũng như các cơ quan chính phủ được giao nhiệm vụ thực hiện các chính sách thị trường lao động và việc làm.

Bảng 1. Trình bày các công cụ pháp lý chính quản lý DVVL công ở mỗi quốc gia trong số chín quốc gia được phân tích trong khu vực

Quốc gia	Khung pháp lý hoặc công cụ
Campuchia	Sắc lệnh Hoàng gia 67 về việc thành lập và ra mắt Cơ quan Việc làm Quốc gia như một cơ quan đặc biệt thuộc Bộ Lao động và Đào tạo Nghề. Mục tiêu chính của cơ quan này là cung cấp thông tin thị trường lao động và hướng dẫn nghề nghiệp và đào tạo (trước khi làm việc).
Trung Quốc	Dịch vụ việc làm được quy định bởi Luật Phát triển Việc làm (2007), Chương IV Dịch vụ Việc làm và Quản lý. Luật Hợp đồng Lao động năm 2007 (sửa đổi năm 2012) (Genghua, L. ILO, 2013) và Luật Đấu thầu Chính phủ năm 2002 (Avila, 2018) cũng hỗ trợ quy định và hoạt động của các trung gian dịch vụ việc làm.
Indonesia	Luật số 13 năm 2003 về Các vấn đề Lao động trong Chương VI liên quan đến bố trí lực lượng lao động. Quy định của Bộ trưởng Lao động số 39 năm 2016 về bố trí lực lượng lao động.
Nhật Bản	Luật An ninh Việc làm quy định tổ chức và hoạt động của dịch vụ việc làm.
Hàn Quốc	Luật An ninh Việc làm (Điều 3) quy định rằng Chính phủ Hàn Quốc có nhiệm vụ chỉ đạo và giám sát các dịch vụ giới thiệu việc làm. Điều 11 của Luật Khung về Chính sách Việc làm quy định rằng Nhà nước phải thành lập và vận hành các văn phòng an ninh việc làm theo khu vực.
Cộng hòa Dân chủ Nhân dân Lào	Luật Lao động số 43 năm 2013 trong phần III chương một, đề cập đến các bên tham gia và trách nhiệm của họ trong hệ thống tuyển dụng quốc gia .
Malaysia	Luật Bảo hiểm Việc làm số 800 năm 2017. Điều 67: các chức năng của các cán bộ Dịch vụ Việc làm bao gồm thực hiện các chương trình tái tuyển dụng bao gồm tìm kiếm việc làm, tư vấn việc làm, kết nối và giới thiệu việc làm, tư vấn nghề nghiệp và đào tạo nghề, và phân tích và thu thập thông tin thị trường lao động.
Philippines	Văn phòng Dịch vụ Việc làm Công được quản lý bởi Luật Văn phòng Dịch vụ Việc làm Công số 8759 năm 1999 và sửa đổi năm 2015 thông qua Luật Cộng hòa số 10691.
Việt Nam	Luật Việc làm số 74/2025 quy định về việc quản lý tổ chức và hoạt động của các trung tâm dịch vụ việc làm công và các doanh nghiệp dịch vụ việc làm (Điều 27 và 28) .

Nguồn: Tác giả tổng hợp

Những khác biệt này cũng xuất phát từ cách tiếp cận đối với nhiệm vụ của DVVL trong thực hiện chính sách việc làm của mỗi quốc gia. Ở Nhật Bản và Hàn Quốc - cũng như ở Malaysia - vai trò của DVVL công được coi là hỗ trợ hệ thống an sinh xã hội nói chung.

Ở **Nhật Bản**, điều 8 của Luật An ninh Việc làm định nghĩa các văn phòng an ninh việc làm công là các cơ quan phục vụ công chúng miễn phí, cung cấp dịch vụ giới thiệu việc làm, hướng dẫn nghề nghiệp và bảo hiểm việc làm. Ở Hàn Quốc, các văn phòng an ninh việc làm, là xương sống của DVVL công, được coi là các cơ quan hành chính về lao động và việc làm địa phương nơi thực hiện các dịch vụ an ninh việc làm, như giới thiệu việc làm và tư vấn nghề nghiệp.

Ở **Malaysia**, theo điều 67 của Luật Bảo hiểm Việc làm năm 2017, các chức năng của cơ quan cung cấp dịch vụ việc làm bao gồm thực hiện các chương trình tái tuyển dụng như tìm kiếm việc làm, tư vấn việc làm, kết nối và giới thiệu việc làm, hướng nghiệp, đào tạo nghề và thông tin thị trường lao động.

Ở **Trung Quốc và Philippines**, DVVL được coi là có vai trò quan trọng đối với sự hoạt động lành mạnh và hiệu quả của thị trường lao động. Luật Phát triển Việc làm của Trung Quốc coi các DVVL công một yếu tố góp phần xây dựng một thị trường nhân lực có trật tự, cạnh tranh và mở thông qua việc cung cấp các dịch vụ miễn phí bao gồm thông tin thị trường lao động, hướng nghiệp và giới thiệu việc làm cho người tìm việc.

Ở **Philippines**, nhiệm vụ pháp lý của DVVL công là đóng góp vào việc củng cố và mở rộng các dịch vụ tạo việc làm của chính phủ, đặc biệt là ở cấp địa phương, nhằm hỗ trợ chính sách tạo việc làm bình đẳng và toàn diện, cụ thể là thông qua việc tạo điều kiện hỗ trợ tìm kiếm việc làm và thông tin thị trường lao động.

Các luật của **Campuchia, Indonesia và Lào** liên quan đến DVVL cung cấp một góc nhìn hẹp hơn về DVVL dựa trên các chức năng cụ thể mà nó thực hiện, bao gồm thông tin thị trường lao động, tìm kiếm việc làm, giới thiệu và đặt việc làm, và đào tạo. Hiện nay, khung quản trị DVVL công của Việt Nam gần giống với nhóm các quốc gia này, dù trong thực tế phần lớn hoạt động tập trung vào hỗ trợ chính sách BHXH thông qua việc hỗ trợ người tìm việc đăng ký BHTN. Luật Việc làm năm 2025 trao cho dịch vụ việc làm một nhiệm vụ rộng hơn nhằm đóng góp vào hiệu quả tổng thể của thị trường lao động, hỗ trợ việc thực hiện Chính sách Việc làm Quốc gia.

Tự chủ và phân quyền

Cấu trúc hành chính của DVVL xuất phát từ các mô hình pháp lý khác nhau dẫn đến sự khác biệt về tính tự chủ và phân quyền của mạng lưới dịch vụ việc làm ở mỗi quốc gia. Phân quyền đề cập đến mức độ tham gia, ủy quyền và chuyển giao quyền lực từ cấp quốc gia đến cấp địa phương trong việc quản lý và cung cấp DVVL.

Tự chủ đề cập đến mức độ linh hoạt hoặc sự phù hợp của DVVL liên quan đến việc ra quyết định hành chính, ngân sách và chính sách trong đó có thể xác định bốn cấu trúc hành chính-pháp lý thực tế của DVVL (ILO, 2023a): 1) Các phòng ban hoặc cơ quan trực thuộc và báo cáo cho các cơ quan lao động hoặc việc làm quốc gia; 2) các cơ quan công bán tự chủ có pháp nhân riêng và độc lập về ngân sách; 3) DVVL độc lập được quản lý bởi các hội đồng quản trị thường có sự tham gia của các đối tác xã hội - phổ biến hơn ở các quốc gia châu Âu; và 4) một mạng lưới hoặc hệ sinh thái của các nhà cung cấp DVVL khác nhau về tình trạng pháp lý, được điều hành thông qua các hướng dẫn, tiêu chuẩn và chỉ thị từ trung ương.

Trong khu vực Châu Á, phần lớn các hệ thống quản trị DVVL thuộc loại đầu tiên với các hệ thống có mức phân quyền từ trung bình đến cao. Cục Việc làm của Việt Nam, Cục Phát triển Việc làm của Trung Quốc và Cục Việc làm Địa phương của Philippines chịu trách nhiệm về Văn phòng Dịch vụ Việc làm Công, BINAPENTA của Indonesia và Bộ phận Phát triển Kỹ năng và Việc làm của Lào phù hợp với mô hình đầu tiên - Các phòng ban hoặc cục báo cáo cho các bộ lao động tương ứng của họ. Khung pháp lý của các quốc gia trên có sự phân quyền cao hơn và linh hoạt hơn cho các cơ quan địa phương hoặc cấp tỉnh trong việc quản lý mạng lưới DVVL công của họ.

Các Văn phòng An ninh Việc làm của **Hàn Quốc** cũng phù hợp với mô hình đầu tiên nhưng có những điểm khác biệt, vì các văn phòng này phụ thuộc trực tiếp vào Bộ Việc làm và Lao động (MOEL). DVVL ít phân quyền hơn với các trung tâm việc làm ở cấp địa phương hoạt động bán tự chủ nhưng dưới sự giám sát và phân bổ kinh phí của MOEL. Luật An ninh Việc làm Hàn Quốc quy định rằng việc thành lập và vận hành các văn phòng an ninh việc làm là nhiệm vụ của chính quyền trung ương (Yang, 2015).

Luật Lao động của **Lào** (số 43) năm 2013, phần III chương một, đề cập đến các bên tham gia và trách nhiệm của họ trong hệ thống tuyển dụng quốc gia, cấp trách nhiệm quản lý và giám sát mạng lưới tuyển dụng cho Bộ Phát triển Kỹ năng và Việc làm, cũng như cho Sở Lao động và Phúc lợi Xã hội các tỉnh để thực hiện các chức năng này.

Bộ Lao động của **Indonesia** thông qua Tổng cục Phát triển và Mở rộng Cơ hội Việc làm thiết lập chính sách DVVL và đảm bảo sự phối hợp, nhưng quyền quản lý trực tiếp thuộc về các chính quyền khu vực của 34 tỉnh, những cơ quan hiểu rõ hơn về điều kiện và tình hình thị trường lao động của tỉnh.

Bộ phận Dịch vụ Việc làm của **Malaysia** chịu trách nhiệm về DVVL và Cơ quan Việc làm Quốc gia của Campuchia thuộc loại cơ quan bán tự chủ có pháp nhân độc lập, mặc dù vẫn phù hợp về chính sách với các Bộ chủ quản của họ. Cơ quan này của Malaysia sẽ báo cáo trực tiếp cho Tổ chức An sinh Xã hội (PERKESO), một cơ quan công quản lý theo Hội đồng Quản trị - báo cáo cho Bộ Nhân lực theo Luật Bảo hiểm Việc làm. Đối với cơ quan DVVL của Campuchia là Bộ Lao động và Đào tạo Nghề là cơ quan quản lý trực tiếp. Đây là hai quốc gia có sự phân quyền cao nhất về DVVL trong khu vực Châu Á cho các cơ quan địa phương liên quan. Ở Campuchia, Cục Việc làm có thể thành lập và bố trí ngân sách cho các trung tâm việc làm địa phương. Ở Malaysia, Hội đồng PERKESO có thẩm quyền thiết lập các văn phòng khu vực và địa phương khi thấy cần thiết.

Trung Quốc và **Philippines** cũng là những điển hình tốt về mô hình này. Ở Trung Quốc, Bộ Nhân lực và An sinh Xã hội (MOHRSS) là cơ quan quốc gia cao nhất và ‘Cơ quan Hỗ trợ phát triển Việc làm’ của thuộc Bộ này chịu trách nhiệm về các DVVL, thực hiện các mục tiêu chính sách quốc gia và hướng dẫn, giám sát và đánh giá các hoạt động của DVVL công (Finn, 2020). Các cấp chính quyền địa phương (các sở Nhân lực và An sinh Xã hội ở cấp tỉnh và các cấp thấp hơn) thiết lập và quản lý các cơ quan DVVL để thực hiện và cung cấp dịch vụ (Avila, 2018).

Bộ Nhân lực và An sinh Xã hội (MOHRSS) đặt ra các mục tiêu chính sách tổng thể, ban hành các quy định hành chính và chỉ thị để quản lý hoạt động của hệ thống DVVL, trong khi các sở Nhân lực và An sinh Xã hội cấp tỉnh giám sát và đánh giá các hoạt động của DVVL công tại các thị trấn, phường và cộng đồng là các chính quyền cơ sở ở khu vực đô thị và nông thôn (MOHRSS, Avila và Tian, 2018).

Ở **Philippines**, sau khi cải cách Luật Dịch vụ Việc làm năm 2015, các đơn vị chính quyền địa phương ở các tỉnh và thành phố hiện chịu trách nhiệm vận hành và duy trì các văn phòng DVVL công phối hợp và chịu sự giám sát kỹ thuật của các văn phòng khu vực của Bộ Lao động. Bộ Lao động sẽ xây dựng hướng dẫn và tiêu chuẩn cho mạng lưới dịch vụ việc làm công quốc gia.

Hình 1. Biểu đồ phân nhóm DVVL công của các quốc gia trong khu vực dựa trên mức độ tự chủ và phân quyền

Tự chủ	+	Cambodia Malaysia	Bỉ Tây Ban Nha
	-	Hàn Quốc Nhật Bản	Trung Quốc Philippines Indonesia Lào
		-	+
		Phân quyền	

Cấu trúc quản lý, quyền hạn và trách nhiệm giải trình của DVVL công

Các khía cạnh cấu trúc quản lý, quyền hạn và trách nhiệm giải trình của hệ thống DVVL cũng thể hiện nhiều thực tiễn khác nhau trong khu vực Châu Á. Tuy nhiên, có thể phân tích cấu trúc và quyền hạn của hệ thống DVVL theo mức độ phân quyền từ các cơ quan trung ương đến cơ quan liên quan ở địa phương và các tuyến báo cáo, cũng như quy mô và sự mở rộng của mạng lưới đối với các thành viên bên ngoài các nhà cung cấp DVVL truyền thống, tức là liệu đó là hệ thống DVVL hoàn toàn công (chính phủ) hay hệ thống DVVL hỗn hợp với sự tham gia của các nhà cung cấp dịch vụ việc làm ngoài chính phủ.

Điều 2 của Công ước Dịch vụ Việc làm số 088 của ILO (1948) đưa ra hướng dẫn về vấn đề này thông qua tuyên bố *"Dịch vụ việc làm là một hệ thống bao gồm các văn phòng việc làm trực thuộc sự quản lý của một cơ quan quốc gia"*. Hầu hết các quốc gia đều xây dựng hệ thống theo định nghĩa này, tuy nhiên vẫn có một số mô hình khác biệt. Hệ thống hai cấp phổ biến ở nhiều quốc gia trên thế giới, bao gồm một cơ quan ở cấp quốc gia và một mạng lưới các trung tâm DVVL ở địa phương nhận ngân sách nhà nước và do một cơ quan trung ương hoặc cấp tỉnh quản lý như trường hợp Campuchia và Malaysia.

Ở **Campuchia**, trụ sở của Cơ quan Việc làm Quốc gia nằm ở thủ đô Campuchia và được tổ chức thành bốn đơn vị (Quản lý và Tài chính; Lập kế hoạch và hợp tác; Quản lý hệ thống thông tin; và Thu thập và phổ biến thông tin), cung cấp các dịch vụ hỗ trợ bao gồm lập ngân sách, mua sắm, quản lý; lập kế hoạch và đánh giá; và xây dựng và quản lý hệ thống kỹ thuật số cho *13 trung tâm dịch vụ việc làm, mỗi trung tâm ở thủ phủ của một tỉnh, và một TT DVVL khác gắn liền với trụ sở của Cơ quan Việc làm Quốc gia tại thủ đô của quốc gia, cộng thêm bảy ESC di động*. Mỗi một trong số 14 Văn phòng tiền tuyến này, còn được gọi là trung tâm dịch vụ một cửa, báo cáo cho Đơn vị Quản lý và Tài chính của NEA và được tổ chức thành bốn lĩnh vực chức năng: 1) Đội đăng ký, ghép việc và giới thiệu việc làm; 2) Đội thu thập và phổ biến thông tin; 3) Đội hướng dẫn và tư vấn nghề nghiệp; 4) Quản lý, tài chính và lập kế hoạch.

Tại **Malaysia**, Phòng Dịch vụ Việc làm báo cáo cho Giám đốc văn phòng Hệ thống Bảo hiểm Việc làm trong PERKESO. Giám đốc Phòng DVVL giám sát 54 chi nhánh dịch vụ việc làm trên khắp 14 bang của Malaysia, và 293 văn phòng chi nhánh cùng phối hợp với các cơ quan dịch vụ công và các bộ khác. Mỗi bang có các giám đốc riêng, báo cáo cho chính quyền địa phương và sau đó các cơ quan địa phương này báo cáo cho Phòng DVVL của văn phòng trung ương PERKESO.

Trung Quốc và Philippines có mạng lưới các nhà cung cấp dịch vụ việc làm có độ tự chủ cao, linh hoạt và đa dạng hơn, với năm cấp quản lý và trách nhiệm giải trình tương tự như cấu trúc hiện tại ở Việt Nam. Ví dụ, **Trung Quốc** vận hành một hệ thống có mức độ tự chủ và độ mở cao về các thành viên tham gia cung cấp DVVL. Cơ quan Thúc đẩy Phát triển Việc làm thuộc Bộ Nhân lực và An sinh Xã hội quản lý hệ thống DVVL qua năm cấp bao gồm cộng đồng, huyện, quận, tỉnh và cấp quốc gia (Avila, 2018), với ước tính khoảng 12.000 điểm dịch vụ công và khoảng 20.000 cơ quan việc làm tư nhân, theo ILO (Avila và Guangzhe, 2018).

Đồng thời, do hệ thống DVVL quốc gia chưa thể bao phủ hết được lãnh thổ và dân số rộng lớn của Trung Quốc, Luật Phát triển Việc làm năm 2007 (Điều 33) quy định rằng các chính quyền nhân dân ở cấp huyện trở lên sẽ khuyến khích tất cả các ngành của xã hội *“thực hiện các hoạt động trong DVVL theo luật, cung cấp hướng dẫn tốt hơn và giám sát chặt chẽ hơn các dịch vụ công về việc làm và các dịch vụ do các cơ quan việc làm trung gian cung cấp”*. Theo khung pháp lý này, ở Trung Quốc, các DVVL trực tiếp được thực hiện bởi các văn phòng việc làm và an sinh xã hội ở các thành phố lớn và thông qua các chi nhánh DVVL đa dạng bao gồm hợp đồng với nhiều tổ chức tư nhân và phi lợi nhuận.

Tại **Philippines**, Văn phòng dịch vụ việc làm trung ương (PESO) phối hợp hơn 600 văn phòng PESO. Trong đó, các đơn vị chính quyền địa phương phụ trách PESO tại các huyện và thành phố báo cáo cho văn phòng khu vực của DOLE, và các văn phòng này báo cáo cho văn phòng trung ương của DOLE. Ngoài ra, các tổ chức và đơn vị khác được phép tham gia và thành lập các văn phòng dịch vụ việc làm ở cấp địa phương, bao gồm các đơn vị chính quyền địa phương, các tổ chức phi chính phủ và cộng đồng, và các cơ sở giáo dục.

Hàn Quốc và Nhật Bản khá khác biệt với hệ thống DVVL cấu trúc độc đáo cân bằng giữa các tiêu chuẩn, trách nhiệm giải trình và sự tham gia của các nhà cung cấp DVVL dưới sự điều phối của các cơ quan địa phương. Trong trường hợp của **Nhật Bản**, theo Điều 6 của Luật An ninh Việc làm Nhật Bản (JESA), Cục An ninh Việc làm báo cáo cho Bộ Y tế, Lao động và Phúc lợi (MHLW), giám sát và vận hành các văn phòng an ninh việc làm công hỗ trợ kết nối việc làm, hưởng các ích lợi bảo hiểm thất nghiệp và các chương trình đào tạo công. Các văn phòng dịch vụ việc làm địa phương, thường được gọi là văn phòng “Hello Work”, được quản lý bởi văn phòng an ninh việc làm công thông qua các Cục An ninh Việc làm Tỉnh (OECD, 2015). Điều 11 của JESA trao quyền tài phán cho các thị trưởng thành phố đối với các khu vực được MHLW xác định là khó triển khai thành lập văn phòng DVVL, *để làm trung gian chuyển tiếp các yêu cầu đăng tuyển từ các cơ sở kinh doanh nằm trong các khu vực được chỉ định và các yêu cầu tìm việc từ những người tìm việc cư trú trong các khu vực được chỉ định đến văn phòng an ninh việc làm công liên quan*. Trong những năm gần đây, 47 sở lao động tỉnh thuộc văn phòng an ninh việc làm công và các đơn vị chính quyền tỉnh đã tăng cường hợp tác để tăng cường vai trò và sự tham gia của họ trong việc cung cấp DVVL thông qua một loạt các biện pháp bao gồm Đạo luật Thúc đẩy Phân quyền năm 1999. Mạng lưới hiện tại bao gồm 544 Văn phòng an ninh việc làm công—thường được gọi là trung tâm Hello Work—nơi hỗ trợ trực tiếp người tìm việc (Hamaguchi, 2022). Mạng lưới dịch vụ việc làm cũng cho phép các nhà cung cấp dịch vụ khác như các cơ sở giáo dục tham gia, theo các điều 26 và 27 của JESA. Ngoài ra, luật quy định rằng Vụ trưởng DVVL sẽ ban hành các quy định về báo cáo cho các văn phòng lao động tỉnh và các văn phòng an ninh việc làm công.

Tại **Hàn Quốc**, hệ thống ba cấp bao gồm các Trung tâm Việc làm được vận hành ở cấp địa phương dưới sự quản lý của Bộ Việc làm và Lao động (MOEL), chịu trách nhiệm quản lý các chính sách việc làm và ban hành các hướng dẫn cho DVVL công. Luật An ninh Việc làm Hàn Quốc (KESA) quy định rằng việc thành lập và vận hành các văn phòng an ninh việc làm là nhiệm vụ của chính phủ trung ương (ILO, 2015). KESA cũng quy định rằng người đứng đầu mỗi chính quyền địa phương có thể cung cấp các dịch vụ giới thiệu việc làm trong nước, dịch vụ hướng nghiệp hoặc dịch vụ thông tin nghề nghiệp cho nhà tuyển dụng hoặc người tìm việc, đặc biệt ưu tiên nhóm yếu thế (các điều 4 và 11), để các trung tâm việc làm cùng tồn tại song song với các văn phòng việc làm đặc thù thuộc sự quản lý của các bộ hoặc chính quyền địa phương khác. Các thành phố cũng hỗ trợ MOEL bằng cách cung cấp các dịch vụ giới thiệu việc làm và đào tạo nghề ở cấp địa phương. (Ngân hàng Thế giới, đánh giá trường hợp Hàn Quốc, các nghiên cứu quốc gia về DVVL công). MOEL cũng phối hợp với các cơ quan chính phủ khác, các tổ chức tư nhân và phi chính phủ, cũng cung cấp dịch vụ việc làm dưới sự giám sát của MOEL, tạo thành một mạng lưới bao gồm 86 trung tâm việc làm MOEL; 234 cơ quan việc làm địa phương, 140 trung tâm nghề nghiệp cho phụ nữ, 7 trung tâm cho cựu chiến binh, 98 trung tâm phúc lợi mở rộng và 258 trung tâm tự phục vụ.

Mặt khác, mạng lưới DVVL của **Indonesia** và **Lào** có độ mở và tự chủ nằm ở mức trung bình. Trong trường hợp của Indonesia, các trung tâm dịch vụ việc làm của Bộ Nhân lực (MOM) được triển khai ở mỗi tỉnh, và các trung tâm này được giám sát bởi Tổng cục Phát triển và Mở rộng Cơ hội Việc làm, BINAPENTA. Mỗi Văn phòng Nhân lực ở tỉnh, huyện và thành phố có quyền hạn và sự linh hoạt riêng để thực hiện các dịch vụ giới thiệu lao động, nhưng luôn tuân thủ các hướng dẫn và chỉ thị do MOM đặt ra. Điều 37 của Luật số 13 năm 2003 về Các vấn đề Nhân lực quy định rằng các nhà cung cấp dịch vụ giới thiệu nhân lực bao gồm cả các cơ quan chính phủ chịu trách nhiệm về các vấn đề nhân lực, cũng như các tổ chức tư nhân được đăng ký theo luật định (doanh nghiệp).

Tại **Lào**, Cục Phát triển Kỹ năng và Việc làm của Bộ Lao động và Phúc lợi Xã hội (MOLSW) chịu trách nhiệm về các dịch vụ việc làm công. Tổng cộng có tám trung tâm việc làm được đặt dưới ở Lao động và Phúc lợi Xã hội tỉnh và một Trung tâm Phát triển Kỹ năng nằm trong Sở Lao động và Phúc lợi Xã hội Thành phố tại thủ đô Viêng Chăn. Các điều 30 và 34 của Luật Lao động (N.43) năm 2013 xác định các cơ quan và các bên liên quan tham gia vào mạng lưới dịch vụ tuyển dụng quốc gia, bao gồm các đơn vị lao động và phúc lợi xã hội cấp làng xã; các trung tâm tuyển dụng cấp huyện; các trung tâm tuyển dụng cấp tỉnh, thành phố; và các doanh nghiệp tuyển dụng.

Khung pháp lý liên quan đến DVVL của Việt Nam có thể được xem là sự kết hợp giữa mô hình điều chỉnh trong phạm vi rộng của luật việc làm như ở Trung Quốc, Indonesia và Cộng hòa Dân chủ Nhân dân Lào, đồng thời phản ánh mối liên kết chặt chẽ với hệ thống an sinh xã hội tương tự như ở Hàn Quốc, Nhật Bản và Malaysia (Bảng 2).

Bảng 2. Các cấp chính quyền và độ mở của mạng lưới DVVL

Quốc gia	Cấp/ bậc	Cấp chính quyền tham gia	Độ mở	Thành phần tham gia
Campuchia	2	Quốc gia và tỉnh.	Trung bình	TT DVVL công và các trung tâm dịch vụ việc làm do NGO điều hành
Trung Quốc	5	Quốc gia, tỉnh, quận, huyện và xã.	Cao	TT DVVL công, NGO, các nhà cung cấp DVVL tư nhân và các cơ sở giáo dục
Indonesia	4	Quốc gia, tỉnh, huyện, thành phố.	Trung bình	TT DVVL công và các TT DVVL tư nhân
Nhật Bản	3	Quốc gia, quận, thành phố.	Cao	NGO, tư nhân và các cơ sở giáo dục
Hàn Quốc	3	Quốc gia, tỉnh, thành phố.	Cao	NGO, tư nhân và các cơ sở giáo dục
Lào	4	Làng, huyện, thành phố, tỉnh.	Trung bình	Cộng đồng, tư nhân, các trung tâm phát triển kỹ năng
Malaysia	2	Quốc gia, bang.	Thấp	TT DVVL công
Philippines	4	Quốc gia, tỉnh, thành phố, làng-xã.	Cao	TT DVVL công, NGO, tổ chức cộng đồng, các cơ sở giáo dục

Nguồn: Tác giả tổng hợp

Tiêu chuẩn DVVL công: Không phân biệt đối xử, minh bạch và đảm bảo chất lượng

Đảm bảo các nguyên tắc quyền tiếp cận tự do và bình đẳng, quản trị DVVL phải đảm bảo sự không phân biệt đối xử và minh bạch trong quản trị. Việc quản lý và thực hiện các nguyên tắc này được lồng ghép rộng rãi trong khung pháp lý và thực tiễn vận hành của các hệ thống DVVL trong khu vực, và các sáng kiến được các tập đoàn lớn ủng hộ hoặc hỗ trợ nhằm thúc đẩy cơ hội việc làm bình đẳng cũng rất phổ biến (ILO, 2022).

Điều 1 của Công ước Dịch vụ Việc làm số 088 của ILO tuyên bố rằng các quốc gia thành viên ILO phải đảm bảo duy trì **DVVL công miễn phí**. Việt Nam, Indonesia, Nhật Bản, Hàn Quốc, Malaysia và Philippines đã phê chuẩn Công ước 088. Trung Quốc, Campuchia và Lào chưa phê chuẩn công ước này. Tuy nhiên, trong trường hợp của Trung Quốc, Điều 37 của Luật Phát triển Việc làm quy định nguyên tắc không thu phí đối với người tìm việc sử dụng các DVVL. Ngoài ra, Điều 39 của Luật Thúc đẩy tạo việc làm Trung Quốc đặt ra các nguyên tắc chung mà những người thực hiện dịch vụ môi giới việc làm phải tuân thủ, bao gồm tính hợp pháp, thiện chí, công bằng và minh bạch.

Tại **Indonesia**, Điều 38 của Luật 13/2003 về các vấn đề nhân lực cấm các nhà cung cấp dịch vụ giới thiệu nhân lực [do chính phủ điều hành] thu phí giới thiệu, trực tiếp hoặc gián tiếp, một phần hoặc toàn bộ từ người sử dụng nhân lực. Định nghĩa này phần nào phù hợp với định nghĩa của ILO về phí tuyển dụng. Ngoài ra, BINAPENTA và tất cả các TT DVVL tuân thủ nghiêm ngặt các quy tắc liên quan đến không phân biệt đối xử dựa trên các quy định hiến pháp và pháp lý áp dụng cho việc giới thiệu việc làm, đặc biệt là đối với người khuyết tật, người cao tuổi và người tìm việc là phụ nữ, bao gồm Điều 5 và 32 của Luật 13/2003 quy định rằng *mọi người lao động đều có cơ hội bình đẳng để có được việc làm mà không bị phân biệt đối xử và việc giới thiệu phải được thực hiện trên cơ sở các nguyên tắc minh bạch, tự do, khách quan cũng như công bằng và không phân biệt đối xử*.

Luật JESA của **Nhật Bản** quy định trong Điều 3 rằng *Không ai bị đối xử phân biệt về các vấn đề như giới thiệu việc làm hoặc hướng dẫn nghề nghiệp dựa trên chủng tộc, quốc tịch, tín ngưỡng, giới tính, địa vị xã hội, nguồn gốc gia đình, nghề nghiệp trước đây, thành viên công đoàn lao động hoặc bất kỳ đặc điểm nào khác*.

Tương tự, tại **Hàn Quốc**, Điều 2 của KESA quy định rằng *Không ai bị đối xử phân biệt trong việc giới thiệu việc làm, hướng dẫn nghề nghiệp hoặc quyết định về quan hệ việc làm, dựa trên giới tính, tuổi tác, tôn giáo, điều kiện thể chất, địa vị xã hội, tình trạng hôn nhân hoặc bất kỳ yếu tố liên quan nào khác*.

Tại **Philippines**, DOLE ban hành *Tuyên bố chính sách về việc thực hiện Luật PESO 8759 trong đó quy định rằng Nhà nước sẽ thúc đẩy tạo việc làm đầy đủ và đảm bảo sự bình đẳng về cơ hội việc làm cho tất cả mọi người*.

Trang web MyFutureJobs của **Malaysia** do PERKESO xây dựng tuyên bố rõ về cam kết đối với sự đa dạng và hòa nhập, nhấn mạnh vào người khuyết tật: *“Chúng tôi tin tưởng vào việc phá bỏ các rào cản đối với việc làm, cung cấp hỗ trợ phù hợp và tạo cơ hội cho mọi cá nhân phát triển trong lực lượng lao động. Cách tiếp cận hòa nhập của chúng tôi đảm bảo rằng mọi người, bất kể khả năng của họ, đều có cơ hội đóng góp tài năng và kỹ năng độc đáo của họ cho nơi mình làm việc”*.²

Mặc dù các nguyên tắc và quy định đã cam kết rằng DVVL trong khu vực phải theo đuổi và đảm bảo quyền tiếp cận cũng như cơ hội bình đẳng, với mục tiêu giúp người khuyết tật có thể sử dụng dịch vụ, nhưng mức độ phân quyền trong nhiều mạng lưới DVVL quốc gia khác nhau có thể dẫn đến những thách thức trong việc tuân thủ các cam kết này trong từng mạng lưới. Tuy nhiên, vẫn có một số ví dụ đáng chú ý về việc chuyển hóa chính sách thành thực tiễn nhằm đảm bảo quyền tiếp cận bình đẳng và không phân biệt đối xử.

Tại **Trung Quốc**, các nguyên tắc chính sách này được chuyển thành các thực tiễn cụ thể, chẳng hạn như các trung tâm DVVL được đặt ở tầng trệt và có bãi đỗ xe thuận tiện, có dịch vụ phiên dịch ngôn ngữ ký hiệu theo yêu cầu. DVVL công cũng hợp tác với các trung tâm DVVL được thành lập bởi các tổ chức công hoặc bán công chuyên biệt điều hành các trung tâm việc làm dành cho người khuyết tật, chẳng hạn như các trung tâm do Liên đoàn Người khuyết tật Trung Quốc quản lý (Hempel và Hauschild, 2024). Một ví dụ khác là *Bộ phận Tuyển dụng Chọn lọc*, thuộc Bộ Lao động của Chính quyền Đặc khu Hành chính **Hồng Kông** của Cộng hòa Nhân dân Trung Hoa, bố trí một đơn vị chuyên cung cấp các dịch vụ tuyển dụng miễn phí, tư vấn việc làm và hỗ trợ tìm kiếm việc làm cho những người tìm việc có các loại khuyết tật khác nhau.

² Trang web PERKESO MyFutureJobs <https://myfuturejobs.gov.my/>.

Tại **Campuchia**, để giải quyết nhu cầu việc làm của người khuyết tật gặp khó khăn về di chuyển cũng như các nhóm dân cư cần hỗ trợ khác, Cục Việc làm quốc gia đã thiết lập bảy đơn vị DVVL làm di động để có thể tiếp cận những cá nhân vì nhiều lý do khác nhau, bao gồm khuyết tật, không thể đi lại đến các địa điểm TT DVVL. Có một số ví dụ khác trên thế giới như Dịch vụ Việc làm cho Người khuyết tật của Úc và EmployAbility của Ireland, được cung cấp bởi các bên thứ ba được ủy quyền cung cấp các dịch vụ hỗ trợ việc làm đặc biệt cho người khuyết tật, bao gồm đánh giá khả năng làm việc, tư vấn việc làm thông qua các nhân viên tư vấn cá nhân và hỗ trợ tìm kiếm việc làm.

Đảm bảo chất lượng dịch vụ việc làm

Để đảm bảo chất lượng dịch vụ trên toàn mạng lưới DVVL, các quốc gia trong khu vực Châu Á cũng đối mặt với những thách thức khác nhau dựa trên quy mô và mức độ phân quyền của mạng lưới DVVL và sự đa dạng của các thành phần tham gia. Trong phần lớn các trường hợp, việc đảm bảo chất lượng và tiêu chuẩn hóa dịch vụ được thực hiện thông qua việc ban hành và giám sát các quy trình hoạt động tiêu chuẩn, như trường hợp của các văn phòng DVVL của Campuchia.

Tại **Nhật Bản**, theo Điều 32 của JESA, Bộ Y tế, Lao động và Phúc lợi, Nhật Bản có thể ban hành các tiêu chuẩn liên quan đến hiệu suất hoạt động của các dịch vụ giới thiệu việc làm miễn phí. Điều 48 bổ sung rằng MHLW có thể cung cấp cho nhà cung cấp dịch vụ giới thiệu việc làm các hướng dẫn và lời khuyên cần thiết để đảm bảo quản lý hoạt động của họ một cách thích hợp. Kết quả là, theo MHLW, mạng lưới các TT DVVL quốc gia có khả năng giải quyết các vấn đề khẩn cấp một cách đồng nhất trên toàn Nhật Bản (Bộ Y tế, Lao động và Phúc lợi, 2014).

Tại **Hàn Quốc**, Điều 5 của KESA cũng quy định rằng MOEL có thể chứng nhận một tổ chức (phi lợi nhuận hoặc vì lợi nhuận) *“có cơ sở vật chất và thiết bị đáp ứng nhu cầu sử dụng thuận tiện của cả người sử dụng lao động và người tìm việc, đồng thời có đóng góp vào việc nâng cao chất lượng DVVL thông qua các hoạt động như giới thiệu việc làm, cung cấp thông tin việc làm, v.v. Tổ chức này sẽ được công nhận là một đơn vị cung cấp DVVL xuất sắc”*.

Malaysia cũng áp dụng mô hình cạnh tranh tự để đảm bảo chất lượng dịch vụ đồng nhất trên toàn mạng lưới DVVL của mình, bằng cách ban hành các hướng dẫn và quy trình hoạt động tiêu chuẩn mà mỗi chi nhánh DVVL phải tuân theo, nhưng cũng cho phép có sự linh hoạt để mỗi văn phòng thích ứng với hoàn cảnh từng địa phương.

Đánh giá và cải cách DVVL công

Điều ba của Công ước Dịch vụ Việc làm số 88 của ILO quy định rằng tổ chức mạng lưới DVVL công ở mỗi quốc gia cần phải được đánh giá định kỳ để đảm bảo đáp ứng những thay đổi quan trọng trong thị trường lao động. Trong những năm gần đây, một số quốc gia ở Châu Phi, Châu Á và Châu Âu đã thực hiện nhiều cải cách hệ thống DVVL công của mình để đáp ứng các thay đổi theo đặc trưng của thị trường lao động mỗi nước, trong đó nguyên nhân thay đổi phổ biến nhất là đại dịch COVID.

Ví dụ, Bộ Lao động **Thái Lan**, sử dụng phương pháp rà soát DVVL công của ILO (ILO, 2021), để tiến hành một cuộc đánh giá toàn diện và xây dựng Kế hoạch Hành động DVVL công, trước khi triển khai một sáng kiến thí điểm tại năm văn phòng việc làm cấp tỉnh. Sáng kiến này nhằm thử nghiệm các điều chỉnh đối với những yếu tố then chốt của chỉ số hiệu suất DVVL công và mức độ hài lòng của khách hàng; mức độ tham gia của nhà tuyển dụng; cũng như hiệu quả của các quy trình nội bộ trong việc loại bỏ sự chồng chéo nhiệm vụ trong hệ thống.

Một số quốc gia Châu Phi như Kenya (ILO, 2021a), Uganda (ILO, 2022) và Nigeria (ILO & GIZ, 2022) trong những năm gần đây cũng đã tiến hành các cuộc đánh giá và rà soát toàn diện tương tự nhằm xác định và tập trung vào những lĩnh vực cần cải thiện và cải cách trong hệ thống DVVL công của mình. Ngân hàng Thế giới khuyến nghị ba bước quan trọng trong cải cách DVVL công, bao gồm: gắn kết các nhà tuyển dụng vào hệ thống; mở rộng khả năng tiếp cận dịch vụ thông qua nhiều kênh kỹ thuật số và

trực tiếp; và thúc đẩy quan hệ đối tác (Mazza, 2017). Tại Liên minh châu Âu, quá trình hiện đại hóa và cải cách DVVL công đã được đưa vào chương trình nghị sự từ đầu những năm 2000, với các nội dung như: đánh giá dựa trên hiệu suất và đảm bảo chất lượng dịch vụ; xác định nhu cầu và lập hồ sơ để nhằm mục tiêu cũng như điều chỉnh các can thiệp; áp dụng phương pháp tiếp cận tích hợp nhằm mở rộng độ bao phủ lãnh thổ; thúc đẩy quan hệ đối tác; đào tạo, bồi dưỡng lại nhân viên DVVL công; đẩy mạnh phương thức tiếp cận và dịch vụ cá nhân hóa; đồng thời triển khai các kênh cung cấp dịch vụ dựa trên công nghệ số (EU, 2009).

Điều quan trọng đối với bất kỳ quá trình đánh giá và cải cách DVVL công nào là phải được khởi đầu từ một nền tảng phân tích dựa trên bằng chứng vững chắc, đòi hỏi DVVL công phải xây dựng và duy trì các chỉ số hiệu suất cùng hệ thống đo lường (Hộp 1 trong Phụ lục minh họa một số thực tiễn tốt về cải cách và hiện đại hóa DVVL công).

Trong khu vực châu Á, **Trung Quốc** đã đi đầu trong cải cách mạng lưới DVVL công kể từ năm 2015, thông qua việc lồng ghép ngân sách và kết nối dịch vụ ở cấp tỉnh và thành phố; từng bước chuyển sang hệ thống dựa trên máy tính, áp dụng quy trình dịch vụ tiêu chuẩn hóa trên toàn quốc, đồng thời đào tạo lại và chuyên nghiệp hóa đội ngũ nhân viên (Avila, 2018). Bộ Nhân lực và An sinh Xã hội cũng đã thúc đẩy nâng cao chất lượng dịch vụ thông qua việc đánh giá trải nghiệm khách hàng về hệ thống; ủy thác các đánh giá độc lập; và thử nghiệm các đổi mới. Trung Quốc cũng đã ban hành một hướng dẫn quốc gia, đưa ra kế hoạch cho chính quyền cấp tỉnh và địa phương nhằm đẩy nhanh phát triển DVVL công, cải thiện chất lượng dịch vụ, cũng như khuyến khích đổi mới trong cung cấp dịch vụ trực tuyến và phát triển quan hệ đối tác theo hợp đồng (Finn, 2020).

Tại **Campuchia**, đơn vị lập kế hoạch tiến hành thu thập và phân tích dữ liệu về kết quả việc làm hằng năm từ tất cả các lĩnh vực liên quan, thông qua hoạt động rà soát, giám sát và đánh giá cả về số lượng lẫn chất lượng việc làm.

Tại **Hàn Quốc**, DVVL công tiến hành đánh giá hằng năm đối với tất cả các nhà cung cấp DVVL theo thang điểm năm cấp độ. Các tổ chức bị xếp hạng thấp nhất sẽ không được phép tiếp tục cung cấp dịch vụ trong năm tiếp theo, trong khi những tổ chức đạt thứ hạng cao nhất có thể được trao danh hiệu ‘*xuất sắc*’. Hiệu suất của các văn phòng lao động địa phương và Trung tâm Việc làm được đo lường dựa trên một tập hợp các chỉ số định lượng đầu vào – đầu ra, phản ánh các mục tiêu do chính các trung tâm việc làm tự đặt ra cho từng chỉ số hiệu suất. Những mục tiêu này sau đó được đánh giá để xác định mức độ hoàn thành. Trên cơ sở dữ liệu đó, một ủy ban đánh giá sẽ đến từng văn phòng để tiến hành đánh giá định tính. Thông qua cơ sở dữ liệu trực tuyến, Trung tâm Đánh giá KEIS thu thập thông tin theo thời gian thực về các dịch vụ do các cơ quan cung cấp, đồng thời tổng hợp dữ liệu hàng tháng và hàng năm (Ngân hàng Thế giới, các nghiên cứu trường hợp DVVL công).

Tại **Malaysia**, PERKESO giám sát các chỉ số hiệu suất hàng tháng, bao gồm các chỉ số dựa trên tỷ lệ phần trăm tăng hoặc giảm số lượng nhà tuyển dụng mới đăng ký, số lượng người tìm việc và số lượng vị trí việc làm. Kết quả các chỉ số này được công bố hàng tháng trên bảng điều khiển trực tuyến trên trang web của PERKESO. Đây là các mục tiêu rất quan trọng thể hiện khả năng đáp ứng nhiệm vụ của MOHR và được điều chỉnh dựa trên hiệu suất trước đó. Các mục tiêu giới thiệu việc làm cũng được đặt ra cho từng nhân viên việc làm. Đối với thông tin tuyển dụng, mỗi chi nhánh DVVL phải đo lường số lượng vị trí tuyển dụng được đăng ký trên trang web MyFutureJobs dựa trên cung và cầu.

Kết luận và khuyến nghị về quản trị

Từ phân tích các hệ thống và thực tiễn quản trị DVVL công, có thể thấy một cách tiếp cận chung là các cơ quan trung ương chịu trách nhiệm về DVVL đảm nhiệm vai trò hướng dẫn chính sách, thiết lập tiêu chuẩn, giám sát và đánh giá DVVL công, trong khi các nhiệm vụ liên quan đến cung cấp dịch vụ, quản lý và triển khai được phân cấp xuống các chính quyền địa phương và cơ quan cấp dưới.

Một ưu điểm chính của hệ thống như Trung Quốc là DVVL công tập trung phục vụ người tìm việc, nhằm đạt được các mục tiêu việc làm quốc gia rộng lớn và toàn diện, điều này đòi hỏi nâng cao vị thế và nguồn lực sẵn có cho DVVL công. Trong khi đó, việc liên kết hệ thống DVVL với phúc lợi xã hội và hệ thống bảo hiểm việc làm giúp thực hiện tốt hơn các mục tiêu công bằng xã hội và cung cấp mạng lưới an toàn cho những người bị loại khỏi thị trường lao động, nhưng đồng thời có thể làm tăng chi phí hành chính và tạo ra sự thiên vị đối với các đối tượng thụ hưởng bảo hiểm đủ điều kiện, trừ khi có một hệ thống chức năng và hiệu quả như ở Nhật Bản. Trong bối cảnh hiện đại hóa khung pháp lý về việc làm, Việt Nam có thể cân nhắc tách biệt các chức năng này, để DVVL công tập trung hoàn toàn vào quản lý các chính sách thị trường lao động chủ động và cung cấp DVVL cơ bản cũng như nâng cao.

Colombia (Phụ lục 1) cũng điều hành một mạng lưới các nhà cung cấp DVVL ở cấp quốc gia và địa phương, bao gồm cả công và tư, mỗi bên hoạt động với nguồn lực và năng lực riêng, nhưng đều tuân theo các chính sách và tiêu chuẩn được thiết lập và giám sát chặt chẽ từ trung ương.

Những cách tiếp cận này giúp hệ thống ở địa phương trở nên linh hoạt và ứng biến tốt hơn, có thể điều chỉnh phù hợp với từng thành phần DVVL theo bối cảnh địa phương, đồng thời đảm bảo chất lượng đồng đều thông qua hướng dẫn quốc gia và hỗ trợ kỹ thuật. Một lợi thế nữa là khả năng cập nhật định kỳ các chính sách dựa trên những thay đổi kinh tế và xã hội thông qua các quy định và hướng dẫn được ban hành bổ sung. Điều này đòi hỏi phải xây dựng các cơ chế giám sát và truyền thông hiệu quả, cùng với hệ thống quản lý mạng lưới DVVL nội bộ, tương tự như các hệ thống hiện có ở các DVVL công khác như ở Trung Quốc và Hàn Quốc.



4. Chức năng và dịch vụ cốt lõi của dịch vụ việc làm công

Các chức năng cốt lõi của DVVL công được quy định trong Công ước số 88 của ILO về Dịch vụ Việc làm (1949). Điều 6 xác định các chức năng cơ bản được giao cho DVVL công cùng các đối tượng sử dụng, chủ yếu là người lao động và người sử dụng lao động.

Hoạt động trung gian việc làm, được Công ước diễn đạt là ‘tuyển dụng và sắp xếp việc làm’, giữ vai trò trung tâm trong chức năng của DVVL công. Theo đó, Công ước quy định DVVL công có trách nhiệm hỗ trợ người lao động tìm việc làm phù hợp và hỗ trợ người sử dụng lao động tìm được lao động đáp ứng yêu cầu; đăng ký người tìm việc và ghi nhận trình độ, kinh nghiệm của họ; thực hiện đánh giá kỹ năng, cung cấp hướng nghiệp và đào tạo nghề; tiếp nhận đăng ký tuyển dụng từ phía người sử dụng lao động; giới thiệu ứng viên phù hợp cho họ; đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho sự di chuyển của lao động giữa các ngành và quốc gia.

Ngoài các chức năng trung gian và hỗ trợ nêu trên, Công ước số 88 cũng giao cho DVVL công trách nhiệm về thông tin thị trường lao động, bao gồm việc *“thu thập và phân tích dữ liệu về tình hình thị trường lao động cũng như các xu hướng phát triển”*.

Cuối cùng, Công ước số 88 cũng xác định vai trò của DVVL công trong việc hỗ trợ quản lý bảo hiểm thất nghiệp và các biện pháp hỗ trợ khác cho người thất nghiệp, qua đó gắn kết DVVL công không chỉ với việc thúc đẩy và quản lý các chính sách thị trường lao động chủ động, mà còn với các biện pháp thụ động và phúc lợi xã hội.

Hiện nay, DVVL công không chỉ duy trì các chức năng cơ bản mà còn mở rộng vai trò khi thị trường lao động ngày càng trở nên phức tạp hơn. Điều này bao gồm sự tham gia của DVVL công trong việc thúc đẩy và tạo ra cơ hội việc làm trực tiếp, giảm tình trạng việc làm phi chính thức (OECD, 2015), triển khai các biện pháp điều tiết thị trường lao động (WAPES, 2015), cũng như cung cấp ngày càng nhiều dịch vụ chuyên sâu cho các nhóm dễ bị tổn thương có nhu cầu đặc thù vốn khó tiếp cận việc làm, thông qua các dịch vụ cốt lõi (Andersen et al., 2015).

Trong một khảo sát quốc tế về 94 DVVL công do ILO thực hiện năm 2021 (ILO, 2023b), có 90% báo cáo cho biết đang triển khai các dịch vụ cơ bản như hỗ trợ tìm việc, hướng nghiệp và cung cấp thông tin thị trường lao động, qua đó khẳng định chức năng cốt lõi vẫn là trung gian việc làm. Tuy nhiên, gần 60% DVVL công trên toàn cầu cũng cho biết họ cung cấp các dịch vụ nâng cao hơn, chẳng hạn như hỗ trợ khởi nghiệp và tự tạo việc làm, phản ánh xu hướng đa dạng hóa và ngày càng tinh vi hơn của các dịch vụ cũng như đối tượng thụ hưởng trong DVVL hiện đại.

Trong khu vực, tất cả các DVVL công được phân tích đều kết hợp cả các dịch vụ cơ bản và các dịch vụ nâng cao hoặc chuyên sâu trong danh mục của mình, tuy nhiên không phải DVVL công nào cũng tham gia quản lý các chế độ bảo hiểm thất nghiệp.

Đối tượng thụ hưởng, tiếp cận và quảng bá của DVVL công

Ở **Trung Quốc**, các Điều 32 và 35 của Luật Phát triển Việc làm đề cập đến người lao động nói chung (tức người tìm việc), đồng thời nhấn mạnh các nhóm đối tượng ưu tiên như người lao động bị sa thải, các nhóm dân cư yếu thế như phụ nữ, người khuyết tật và sinh viên mới tốt nghiệp. Bên cạnh đó, Luật Phát triển Việc làm cũng quy định DVVL công phải khuyến khích người sử dụng lao động tiếp cận và sử dụng các dịch vụ này (Avila & Tian, 2018). Các nỗ lực tiếp cận không được quy định trong khung pháp lý, nhưng chính phủ Trung Quốc dựa vào mạng lưới rộng khắp các điểm dịch vụ - đặc biệt là các TT DVVL ở cấp làng,

cộng đồng, khu phố và thị trấn - như công cụ chính để tiếp cận người sử dụng DVVL. Bên cạnh đó, DVVL công cũng tổ chức một số sự kiện quốc gia định kỳ nhằm quảng bá dịch vụ tới các nhóm đối tượng khác nhau, chẳng hạn các hội chợ việc làm lớn dành cho sinh viên được tổ chức hằng năm vào những tháng cụ thể với sự phối hợp của các cơ sở giáo dục (Avila & Tian, 2018).

Campuchia chia đối tượng thụ hưởng thành ba nhóm chính gồm người sử dụng lao động, người tìm việc và các cơ sở cung cấp đào tạo, trong đó Cơ quan Việc làm quốc gia và MLVT đặc biệt nhấn mạnh đến việc cung cấp đào tạo nghề. Về cơ chế tiếp cận, trang web chính thức của NEA³ là kênh chủ yếu với hơn 8 triệu lượt truy cập. Bên cạnh đó, NEA cũng tận dụng các nền tảng mạng xã hội phổ biến để quảng bá dịch vụ và truyền tải thông tin đến công chúng.

Ở **Indonesia**, luật số 13/2003 quy định về các hoạt động DVVL công, trong đó khẳng định mọi lao động đều có quyền được cung cấp dịch vụ kết nối việc làm bởi BINAPENTA theo nguyên tắc tiếp cận bình đẳng. Tuy nhiên, một số phân khúc lao động được xác định là nhóm ưu tiên, bao gồm lao động di cư Indonesia, người khuyết tật, phụ nữ và thanh niên tìm việc. Các hoạt động tiếp cận được triển khai thông qua nhiều công cụ và nền tảng khác nhau như hội chợ việc làm khu vực quy mô lớn, trang web SIAPKerja⁴, mạng xã hội, cũng như các điểm dịch vụ của BINAPENTA.

Ở **Nhật Bản**, tương tự như Indonesia, khung pháp lý quy định mọi người tìm việc đều có quyền tiếp cận các dịch vụ của Văn phòng an ninh việc làm công (Hello Work) theo nguyên tắc bình đẳng (Điều 1, 2 và 3). Tuy nhiên, Điều 16 của Luật Dịch vụ Việc làm Nhật Bản (JESA) quy định rằng MHLW có thể thiết lập các tiêu chuẩn cần thiết để kết nối việc làm và hướng nghiệp cho những nhóm cần được ưu tiên, bao gồm người khuyết tật về thể chất hoặc tinh thần, người tìm việc lần đầu, người thất nghiệp trung niên và cao tuổi. Các văn phòng Hello Work cũng cung cấp dịch vụ chuyên biệt cho người lao động mất việc đang hưởng bảo hiểm thất nghiệp, cũng như cho thanh niên tìm việc (OECD, 2015).

Các văn phòng và thương hiệu Hello Work được định vị vững chắc và được đa số người tìm việc tại Nhật Bản công nhận, trở thành lựa chọn dịch vụ tìm việc hàng đầu trong nước nhờ các hoạt động sắp xếp việc làm được đánh giá là hiệu quả đối với nhóm đối tượng mà họ phục vụ (OECD, 2015). Bên cạnh đó, Hello Work cũng hỗ trợ người sử dụng lao động thông qua sự kết hợp giữa dịch vụ sắp xếp việc làm, bảo hiểm việc làm và các biện pháp thúc đẩy việc làm (MHLW, 2014).

Ở **Hàn Quốc**, theo Hệ thống Bảo hiểm Việc làm, người tìm việc bắt buộc phải đăng ký tại các trung tâm việc làm của MOEL để được hưởng quyền lợi. Do đó, các điểm TT DVVL và các trang web của MOEL, bao gồm cả trang Net-Work, trở thành công cụ tiếp cận quan trọng của DVVL công (Ngân hàng Thế giới). Bên cạnh đó, MOEL triển khai hoạt động tiếp cận người sử dụng lao động nhằm xác định các doanh nghiệp có nhu cầu tuyển dụng, thông qua 'Đội tìm kiếm cơ hội việc làm' được thành lập năm 2016 với nhiệm vụ phát hiện các cơ hội việc làm mới (MOEL, 2021). DVVL công tại Hàn Quốc mở cửa cho mọi người tìm việc, nhưng những người thụ hưởng Bảo hiểm việc làm là nhóm ưu tiên chính tại các trung tâm việc làm của MOEL. Ngoài ra, Điều 18 của KESA cũng quy định một số đối tượng có nhu cầu đặc thù được ưu tiên trong dịch vụ sắp xếp việc làm, chẳng hạn như người khuyết tật, sinh viên và sinh viên mới tốt nghiệp từ các cơ sở giáo dục.

Ở **Lào**, các TT DVVL chủ yếu phục vụ những người tìm việc đã đăng ký thất nghiệp. Điều 33 của Luật Lao động số 43/2013 quy định các nhóm yếu thế được ưu tiên trong cơ hội việc làm, bao gồm phụ nữ, người khuyết tật và người cao tuổi. Về cơ chế tiếp cận, cùng điều luật nêu rõ hội chợ việc làm là kênh quan trọng để cung cấp dịch vụ cho cả người sử dụng lao động và người tìm việc.

Ở **Malaysia**, khách hàng của các TT DVVL PERKESO chủ yếu bao gồm những người thụ hưởng bảo hiểm việc làm, sinh viên, nhà tuyển dụng, phụ nữ, lao động bị sa thải, người khuyết tật và người từng phạm tội. PERKESO tận dụng các nền tảng mạng xã hội thương mại để quảng bá và tiếp cận.

Ở **Philippines**, Đạo luật Cộng hòa số 8759 năm 2000 (sửa đổi bởi Đạo luật Cộng hòa số 10691 năm 2015) xác định người tìm việc và nhà tuyển dụng là những người dùng chính của các dịch vụ PESO; đồng thời, Điều 6 cũng quy định sinh viên và thanh niên bỏ học là đối tượng thụ hưởng các chương trình và hoạt động của PESO. Các nhóm người dùng khác bao gồm lao động di cư và người khuyết tật. Về hoạt động

³ <https://nea.gov.kh/>

⁴ <https://siapkerja.kemnaker.go.id/>

và công cụ tiếp cận, theo Lệnh Bộ số 157-16, các quy tắc và quy định do DOLE ban hành yêu cầu mỗi PESO địa phương phải triển khai các hoạt động tiếp thị và quảng bá dịch vụ thông qua nhiều hình thức truyền thông, nhằm tiếp cận toàn bộ các nhóm khách hàng trên thị trường lao động.

Về thực tiễn tiếp cận, một báo cáo toàn cầu của ILO (ILO, 2022b) dựa trên phản hồi từ 64 DVVL công trên toàn thế giới cho thấy hầu hết các cơ quan này sử dụng kết hợp nhiều công cụ và chiến lược khác nhau. Tuy nhiên, đại dịch đã thúc đẩy mạnh mẽ việc ứng dụng các công nghệ số trong DVVL công, cả ở phạm vi toàn cầu lẫn khu vực, thông qua các cổng thông tin trực tuyến, ứng dụng di động và mạng xã hội để tiếp cận người dùng – đặc biệt là thanh niên, nhóm vốn có xu hướng thành thạo hơn trong việc sử dụng các công nghệ này.

Các chức năng và dịch vụ cơ bản của DVVL công bao gồm: Định hướng nghề nghiệp, hỗ trợ tìm kiếm việc làm và cung cấp thông tin thị trường lao động

Các chức năng cơ bản của ES được quy định bởi các nhiệm vụ pháp lý tương ứng và phản ứng với vai trò chiến lược được giao cho họ như là công cụ hỗ trợ chính sách việc làm rộng hơn. Các chính sách như vậy có thể bao gồm các mục tiêu hoặc ưu tiên khác nhau, trong một số trường hợp đặt giá trị lớn hơn vào việc xây dựng kỹ năng dài hạn - chiến lược đào tạo trước; và trong các trường hợp khác, kích hoạt nhanh chóng và giảm thất nghiệp trong ngắn hạn - chiến lược làm việc trước (Ủy ban Châu Âu, 2013).

Nói chung, các dịch vụ cơ bản hoặc cốt lõi của DVVL công bao gồm môi giới hoặc kết nối người tìm việc với cơ hội việc làm, điều này đòi hỏi đăng ký người tìm việc và các vị trí tuyển dụng của nhà tuyển dụng; và qua đó đó, quản lý và phổ biến thông tin thị trường lao động; cũng như hỗ trợ tìm kiếm việc làm và tư vấn nghề nghiệp và việc làm (WAPES, 2015, Mazza, 2017). Ở một khía cạnh rộng hơn, DVVL công còn có vai trò hỗ trợ thị trường lao động thích ứng với các thay đổi, khắc phục tình trạng thiếu hụt kỹ năng, cũng như xây dựng và duy trì các kỹ năng và năng lực trong lực lượng lao động (Andersen, Feiler & Schulz, 2015). DVVL công cũng chịu trách nhiệm triển khai các chương trình chính sách thị trường lao động chủ động nhằm giúp người lao động và người tìm việc duy trì sự gắn kết với việc làm, phát triển kỹ năng và thúc đẩy quá trình chuyển đổi sang các ngành, nghề có nhu cầu tuyển dụng (Avila & Rodriguez, 2021). Ngoài các chức năng cơ bản đã nêu, DVVL công còn có thể đảm nhiệm những chức năng phức tạp hơn như quản lý các chương trình điều chỉnh, cũng như quản lý các chế độ phúc lợi việc làm hoặc bảo hiểm thất nghiệp (OECD, 2015).

Bất kể danh mục dịch vụ của DVVL công bao gồm các dịch vụ cơ bản, các can thiệp chuyên sâu hay các giải pháp được thiết kế riêng, thì tất cả các chức năng DVVL đều góp phần xây dựng và củng cố khả năng làm việc, năng suất và khả năng phục hồi dài hạn của lực lượng lao động. Do đó, DVVL công là thành tố cốt lõi đảm bảo sự vận hành lành mạnh của thị trường lao động. Trong khu vực, các quy định pháp lý khác nhau phản ánh những vai trò và nhiệm vụ này của DVVL công.

Tại **Trung Quốc**, các chức năng cơ bản của DVVL công bao gồm vai trò trung gian việc làm giữa cung và cầu lao động, đồng thời cung cấp thông tin và phân tích thị trường lao động. Điều 35 của Luật Thúc đẩy tạo Việc làm quy định các dịch vụ bắt buộc mà các nhà cung cấp DVVL phải thực hiện miễn phí cho người tìm việc, bao gồm: (1) tư vấn về chính sách và quy định việc làm; (2) công bố thông tin về cung – cầu việc làm, định hướng thiết lập mức lương trên thị trường và đào tạo nghề; (3) định hướng nghề nghiệp và giới thiệu việc làm; (4) hỗ trợ việc làm cho những người gặp khó khăn trong tìm kiếm việc làm; và (5) đăng ký việc làm và thất nghiệp. Liên quan đến dịch vụ tuyển dụng, DVVL công tại Trung Quốc cũng tổ chức nhiều sự kiện tuyển dụng hằng năm trên toàn quốc, hướng tới các nhóm đối tượng cụ thể thông qua các DVVL địa phương (Finn, 2020).

Về thông tin thị trường lao động, Điều 34 của Luật Phát triển Việc làm quy định rằng “*chính quyền nhân dân từ cấp huyện trở lên phải tăng cường phát triển mạng lưới thông tin và các cơ sở liên quan cho thị trường nguồn nhân lực, thiết lập hệ thống dịch vụ thông tin cho thị trường này, đồng thời cải thiện cơ chế phổ biến thông tin thị trường. Bên cạnh đó, Điều 43 quy định Nhà nước thiết lập hệ thống thống kê khảo sát lực lượng lao động và hệ thống đăng ký việc làm – thất nghiệp, nhằm thực hiện khảo sát thống kê về nguồn nhân lực, tình trạng việc làm và thất nghiệp, cũng như công bố rộng rãi các kết quả thống kê*”.

Tại **Trung Quốc**, thông tin thị trường lao động là một lĩnh vực dịch vụ liên tục được phát triển, phù hợp với quy mô rất lớn của thị trường lao động và mạng lưới dịch vụ việc làm của quốc gia. Nền tảng Dịch vụ Công quốc gia về Việc làm⁵ đóng vai trò là trung tâm số hóa chính phục vụ nhiều nhóm người dùng, bao gồm người tìm việc, học sinh – sinh viên, lao động mới tốt nghiệp và người sử dụng lao động. Các chức năng cốt lõi của nền tảng gồm có cơ sở dữ liệu việc làm quốc gia với khả năng tìm kiếm, công cụ tạo hồ sơ trực tuyến, và tính năng cho phép người tìm việc đăng ký, nộp hồ sơ vào các vị trí phù hợp. Phía nhà tuyển dụng có thể đăng tin tuyển dụng, tra cứu hồ sơ ứng viên trong ngân hàng dữ liệu tập trung và quản lý đơn ứng tuyển. Cổng thông tin cũng có mục hội chợ việc làm trực tuyến, đồng thời cho phép Bộ Nhân lực và An sinh xã hội theo dõi và công bố các xu hướng thị trường lao động, cung cấp dữ liệu theo thời gian thực về số lượng ứng viên, tỷ lệ cung–cầu và biến động hàng quý, thường được minh họa bằng bản đồ nhiệt theo vùng và các báo cáo phân tích xu hướng tuyển dụng theo ngành. Song song với đó là ứng dụng di động “Zhye”, hỗ trợ gửi thông báo gợi ý việc làm cá nhân hóa cho người tìm việc, trong khi nhà tuyển dụng sử dụng ứng dụng để đăng tin và sàng lọc ứng viên. Một hệ thống thông tin toàn quốc về dịch vụ việc làm cũng được vận hành nhằm hỗ trợ quản lý các giao dịch liên quan đến kết nối việc làm, bao gồm đăng ký nhu cầu tuyển dụng và thông tin người tìm việc, tình trạng thất nghiệp và các vấn đề liên quan đến an sinh xã hội. Đối với công chúng, nội dung thông tin TTLĐ được cung cấp chủ yếu gồm thông tin về tuyển dụng, yêu cầu kỹ năng và mức lương (Avila & Tian, 2018).

Tại **Campuchia**, các dịch vụ cơ bản do TT DVVL quốc gia cung cấp bao gồm: đăng ký người tìm việc; tư vấn và hướng nghiệp, trong đó có các bài kiểm tra nghề nghiệp và công cụ tự đánh giá nghề nghiệp dành cho học sinh trung học cơ sở, trung học phổ thông và sinh viên đại học; hỗ trợ tìm kiếm việc làm; và cung cấp thông tin TTLĐ. Tất cả các dịch vụ cơ bản liên quan đến đăng ký, giới thiệu và kết nối việc làm đều được triển khai tại các văn phòng cấp tỉnh theo một quy trình tiêu chuẩn. Về các dịch vụ thông tin TTLĐ, NEA đã được công nhận là “Đơn vị Thống kê được Chỉ định” từ năm 2010, với quyền hạn tổng hợp, phân tích dữ liệu và công bố thông tin ra công chúng. Trong khuôn khổ này, bộ phận thu thập và phổ biến thông tin của NEA chịu trách nhiệm quảng bá và cung cấp các dịch vụ thông tin TTLĐ cho sinh viên, người tìm việc, người lao động và công chúng nói chung. Các dịch vụ thông tin TTLĐ được cung cấp thông qua một trang web thân thiện với người dùng, bao gồm nhiều mô-đun khác nhau như: đăng ký cho người tìm việc và nhà tuyển dụng; thông tin về hội chợ việc làm; vị trí tuyển dụng; chỉ số thị trường lao động; và thông tin về các khóa đào tạo. Toàn bộ nội dung này có thể được truy cập bởi người tìm việc, sinh viên và các nhà cung cấp đào tạo.

Tại **Indonesia**, các dịch vụ cốt lõi do BINAPENTA cung cấp bao gồm tư vấn việc làm, hỗ trợ tìm kiếm việc làm, kết nối và đào tạo phát triển kỹ năng trước khi làm việc. Trong những năm gần đây, với sự hỗ trợ từ Ngân hàng Thế giới, ILO và các tổ chức khác, BINAPENTA đã mở rộng đáng kể năng lực cung cấp thông tin TTLĐ thông qua việc phát triển SIAPkerja – một cổng thông tin một cửa cung cấp dữ liệu về xu hướng việc làm và vị trí tuyển dụng, các lĩnh vực nghề nghiệp phổ biến, thông tin về hội chợ việc làm, các nhà cung cấp đào tạo cũng như các dịch vụ khác của BINAPENTA.

Tại **Nhật Bản**, các hoạt động của các Văn phòng Hello Work được phân thành ba nhóm chính: (i) kết nối việc làm; (ii) các biện pháp thúc đẩy tạo việc làm; và (iii) bảo hiểm thất nghiệp. Trong đó, dịch vụ kết nối việc làm cho người tìm việc là nhu cầu phổ biến nhất, được nhân viên Hello Work ưu tiên thực hiện so với các dịch vụ khác (OECD, 2015). Điều 5 của JESA quy định các dịch vụ cơ bản, bao gồm: (i) cung cấp dịch vụ sắp xếp việc làm miễn phí nhằm hỗ trợ người tìm việc nhanh chóng tìm được công việc phù hợp với khả năng và giúp nhà tuyển dụng có được lực lượng lao động cần thiết; (ii) cung cấp hướng dẫn và giám sát đối với việc sắp xếp việc làm, tuyển dụng lao động, dịch vụ cung cấp thông tin về tuyển dụng và ứng viên, dịch vụ cung ứng lao động và dịch vụ điều động lao động; (iii) cung cấp cho người tìm việc các hướng dẫn nghề nghiệp cần thiết. Tại các văn phòng Hello Work, người tìm việc có thể trực tiếp đến nhận tư vấn nghề nghiệp và được hướng dẫn về các chương trình cụ thể (OECD, 2015). Về thông tin TTLĐ, Điều 14 của JESA quy định rằng Cục trưởng Cục An ninh Việc làm Trung ương có trách nhiệm nỗ lực thu thập thông tin về tình trạng việc làm và thất nghiệp, dựa trên các khảo sát và báo cáo từ các văn phòng lao động cấp tỉnh và các văn phòng an ninh việc làm công cộng. Thông tin thu thập bao gồm dữ liệu về cung – cầu lao

⁵ Nguồn: <http://job.mohrss.gov.cn>

động, được tổ chức, phân tích và công bố rộng rãi. Nhiệm vụ pháp lý này được cụ thể hóa thông qua việc ứng dụng tích cực công nghệ thông tin và truyền thông nhằm cung cấp hiệu quả các dịch vụ và thông tin từ các văn phòng an ninh việc làm công cộng. Nội dung bao gồm thông tin về trợ cấp, cơ hội việc làm, xu hướng thị trường lao động, cũng như bản tóm tắt các dịch vụ hiện có tại các văn phòng này⁶.

Tại **Hàn Quốc**, Điều 2 và Điều 9 của KESA quy định rằng các dịch vụ việc làm do các văn phòng an ninh việc làm cung cấp bao gồm: cung cấp thông tin việc làm, bố trí việc làm, hướng dẫn nghề nghiệp và phát triển năng lực nghề nghiệp. Trong khi các dịch vụ tư vấn và bố trí việc làm cơ bản được cung cấp miễn phí cho mọi người, TT DVVL vận hành theo cách tiếp cận tích hợp bảo hiểm DVVL, trong đó các biện pháp kích hoạt được gắn với trợ cấp thất nghiệp. Do đó, việc đăng ký, lập hồ sơ, tư vấn và giới thiệu cho người lao động bị sa thải hoặc chấm dứt hợp đồng trở thành một khía cạnh quan trọng trong hoạt động của TT DVVL. Các cố vấn nghề nghiệp và nhân viên quản lý hồ sơ tiếp nhận và quản lý thông tin của người tìm việc, đồng thời đăng ký họ vào cơ sở dữ liệu phục vụ cho nền tảng kết nối việc làm Work Net. Trên cơ sở đó, mỗi người tìm việc sẽ được xây dựng một Kế hoạch Hành động Cá nhân nhằm hỗ trợ tái gia nhập thị trường lao động, trong đó có thể bao gồm cả đào tạo lại thông qua các khóa đào tạo nghề. Điều 16 của KESA quy định về các hoạt động thông tin TTLĐ của DVVL công: Người đứng đầu mỗi văn phòng an ninh việc làm có trách nhiệm thường xuyên hoặc định kỳ thu thập, sắp xếp thông tin việc làm trong phạm vi quản lý và chủ động cung cấp thông tin đó cho nhà tuyển dụng, người tìm việc và các đối tượng có nhu cầu.

Trong lĩnh vực này, DVVL công của **Hàn Quốc** được đánh giá là sở hữu một trong những hệ thống thông tin TTLĐ tiên tiến nhất trong khu vực. Hệ thống này là kết quả của sự hợp tác giữa các đơn vị thuộc MOEL, trong đó có Dịch vụ Thông tin Việc làm Hàn Quốc – cơ quan chịu trách nhiệm tổng hợp và hệ thống hóa dữ liệu về cá nhân, doanh nghiệp và dịch vụ. Thông tin được cung cấp thông qua các nền tảng thân thiện với người dùng như Work Net, bao gồm vị trí tuyển dụng, hồ sơ người tìm việc để doanh nghiệp tra cứu, dịch vụ tư vấn nghề nghiệp trực tuyến, các bài kiểm tra nghề nghiệp cùng nhiều dịch vụ khác. Việc phối hợp luồng thông tin thông tin TTLĐ giữa KEIS và các TT DVVL được thực hiện nội bộ do cả hai đều thuộc MOEL, trong đó KEIS đảm nhiệm vai trò điều phối và quản lý tổng thể về thông tin TTLĐ.

Tại **Lào**, các dịch vụ cơ bản của DVVL công bao gồm hướng dẫn nghề nghiệp, hỗ trợ tìm kiếm việc làm và cung cấp thông tin TTLĐ. Việc đưa thông tin TTLĐ vào danh mục dịch vụ việc làm đã được ưu tiên trong chương trình nghị sự quốc gia, được thể hiện rõ trong Nghị định của Thủ tướng về thông tin TTLĐ. Từ năm 2017, Bộ Lao động và Phúc lợi Xã hội Lào đã nỗ lực tích hợp và củng cố các dịch vụ LMI. Hiện nay, Phòng Xúc tiến Việc làm thuộc Cục Phát triển Kỹ năng và Việc làm vận hành một trang web⁷, với nhiều mô-đun cho phép người tìm việc và nhà tuyển dụng truy cập các chức năng như đăng ký hồ sơ ứng viên và vị trí tuyển dụng, đăng tải thông báo tuyển dụng, dịch vụ kết nối việc làm, tư vấn nghề nghiệp, cũng như theo dõi xu hướng thị trường lao động định kỳ, các phân tích và chỉ số liên quan⁸. Một trang web khác do Phòng Thông tin TTLĐ quản lý cũng được vận hành với các chức năng tương tự, nhưng chủ yếu hướng tới cung cấp dịch vụ cho những người thụ hưởng Quỹ An sinh Xã hội Quốc gia nằm trong các chính sách thị trường lao động chủ động của chính phủ (ADB, 2021). Cần lưu ý rằng việc thiết kế, quản lý và triển khai các công cụ thông tin TTLĐ được thực hiện trên cơ sở hợp tác liên ngành giữa nhiều cơ quan chính phủ, trong đó bao gồm cả việc ký kết các biên bản ghi nhớ về quản lý và chia sẻ dữ liệu (World Bank, 2022).

Tại **Malaysia**, tương tự như ở Nhật Bản và Hàn Quốc, các DVVL được cung cấp trong khuôn khổ hệ thống Bảo hiểm Việc làm, được triển khai từ năm 2018. Do đó, có sự gắn kết chặt chẽ giữa các biện pháp kích hoạt và chế độ trợ cấp thất nghiệp. Các dịch vụ cốt lõi của DVVL PERKESO bao gồm đăng ký người tìm việc và nhà tuyển dụng, tư vấn nghề nghiệp và cung cấp thông tin TTLĐ. Dịch vụ tư vấn được các nhân viên DVVL thực hiện nhằm xác định khoảng trống kỹ năng cũng như các khó khăn mà ứng viên gặp phải, từ đó hỗ trợ họ đưa ra lựa chọn và định hướng nghề nghiệp phù hợp hơn. Hoạt động hỗ trợ tìm kiếm việc làm chủ yếu tập trung vào việc kết nối kỹ năng và năng lực của người tìm việc với các vị trí phù hợp do các nhà tuyển dụng đã đăng ký với PERKESO cung cấp. Hiện nay, một cải cách đang được triển khai nhằm

⁶ Nguồn: <https://www.mhlw.go.jp/english/org/policy/p21-22.html>

⁷ Nguồn: <https://www.pes.molsw.gov.la/index.php/en/>

⁸ Nguồn: <https://lmi.gov.la/>

bắt buộc các nhà tuyển dụng đăng ký vị trí tuyển dụng với PERKESO. Phần lớn các dịch vụ này được cung cấp thông qua cổng thông tin MyFutureJobs.

Thông tin TTLĐ do PERKESO cung cấp trên trang web MyFutureJobs bao gồm toàn bộ DVVL do TT DVVL triển khai, cùng với các chỉ số việc làm được phân tách theo ngành, nghề nghiệp, trình độ kỹ năng, giới tính, độ tuổi, trình độ học vấn, tình trạng khuyết tật, mức lương và phân bố địa lý. Ngoài ra, hệ thống còn cung cấp các xu hướng TTLĐ, danh mục các công việc có nhu cầu cao và bảng điều khiển cơ hội việc làm. Bên cạnh đó, các chỉ số vĩ mô khác cũng được công bố trực tuyến, chẳng hạn như phân bố dân số trong độ tuổi lao động và lực lượng lao động, được phân tách theo giới tính và dân tộc.

Các chỉ số TTLĐ khác có thể truy cập qua bảng điều khiển xu hướng việc làm chung, bao gồm biến động hàng tháng về tăng trưởng việc làm theo số lượng và tỷ lệ phần trăm, cũng như các vị trí tuyển dụng mới theo ngành. Bên cạnh đó, MyFutureJobs⁹ còn cung cấp một bảng điều khiển công khai dành cho các nhà cung cấp đào tạo, với thông tin về hơn 17.000 trình độ và hơn 2.000 trình độ được công nhận trong hệ thống đào tạo nghề và kỹ thuật.

Tại **Philippines**, các Điều 5, 6 và 7 của Đạo luật Cộng hòa 8759 năm 2000 (sửa đổi năm 2015) quy định các dịch vụ PESO dành cho người tìm việc và nhà tuyển dụng. Các mục tiêu và chức năng được nêu trong đạo luật bao gồm các dịch vụ cơ bản như đăng ký người tìm việc và nhà tuyển dụng, định hướng trước khi làm việc, tư vấn việc làm, hướng nghiệp và cung cấp thông tin TTLĐ. Về thông tin TTLĐ, Điều 5 của đạo luật nhấn mạnh vai trò của PESO trong việc khuyến khích nhà tuyển dụng cung cấp thông tin về các vị trí tuyển dụng, nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho việc trao đổi và cung cấp thông tin này đến người tìm việc. Thông tin TTLĐ tại **Philippines** chủ yếu được cung cấp qua cổng thông tin PhilJobNet¹⁰, một trang web do Cục Việc làm quản lý, có trách nhiệm phối hợp và hỗ trợ các PESO. Trang web này hoạt động như một kho lưu trữ trung tâm, cung cấp thông tin và dịch vụ bao gồm đăng ký nhà tuyển dụng và người tìm việc, cơ hội việc làm, hội chợ việc làm, nhà cung cấp đào tạo và hướng nghiệp. Ngoài ra, PhilJobNet còn cung cấp dữ liệu về xu hướng TTLĐ, như danh sách các công việc có mức lương cao nhất, các nghề mới nổi, các công việc đang có nhu cầu và các công việc xanh.

Dịch vụ cho nhà tuyển dụng

Trong khi hầu hết các DVVL công trong khu vực và toàn cầu tập trung vào người tìm việc và người lao động, nhà tuyển dụng vẫn là một thành tố không thể tách rời và đóng vai trò quan trọng đối với hoạt động của DVVL công, đặc biệt trong các dịch vụ cơ bản hoặc cốt lõi (Mazza, 2017a). Nếu thiếu nhà tuyển dụng, DVVL công sẽ rất hạn chế công cụ để hỗ trợ người tìm việc. Do đó, hầu hết các DVVL công triển khai một bộ dịch vụ riêng dành cho nhà tuyển dụng trong khi một số DVVL công lại theo định hướng nhu cầu. Tương tự như ở các khu vực khác trên thế giới, các dịch vụ phổ biến nhất dành cho nhà tuyển dụng do DVVL công trong khu vực cung cấp tập trung vào việc hỗ trợ tìm kiếm người lao động phù hợp cho các vị trí tuyển dụng, bao gồm các dịch vụ tuyển dụng, sàng lọc trước, giới thiệu và kết nối (IADB, WAPES, OECD, 2015).

Tại **Campuchia**, các dịch vụ phổ biến nhất của NEA dành cho nhà tuyển dụng bao gồm đăng ký và quảng bá các vị trí tuyển dụng, giới thiệu và kết nối ứng viên phù hợp, tổ chức hội chợ việc làm, cũng như lên lịch phỏng vấn với ứng viên, cả trực tiếp lẫn trực tuyến.

Tại **Indonesia** và **Lào**, các dịch vụ dành cho nhà tuyển dụng tương tự như ở Campuchia, bao gồm quyền truy cập vào hồ sơ người tìm việc đã đăng ký trong cơ sở dữ liệu, đăng tin tuyển dụng miễn phí và các dịch vụ kết nối việc làm.

Tại **Trung Quốc**, các DVVL dành cho nhà tuyển dụng bao gồm đăng ký và phổ biến các vị trí tuyển dụng, tuyển dụng và cung cấp thông tin TTLĐ, tổ chức hội chợ việc làm, cũng như tham gia các chương trình thị trường lao động chủ động liên quan đến các chính sách an sinh xã hội, chẳng hạn như ưu đãi tái tuyển dụng người lao động bị sa thải.

⁹ Ví dụ: <https://myfuturejobs.gov.my/>

¹⁰ Ví dụ: <https://philjobnet.gov.ph/>

Tại **Nhật Bản, Hàn Quốc và Malaysia**, các dịch vụ dành cho nhà tuyển dụng không chỉ giới hạn ở các dịch vụ cơ bản như đăng ký vị trí tuyển dụng và kết nối việc làm, mà còn bao gồm các ưu đãi và lợi ích khi tham gia các biện pháp hỗ trợ người tìm việc, đặc biệt là những người thụ hưởng hệ thống bảo hiểm việc làm. Chẳng hạn, tại Nhật Bản, các nhà tuyển dụng tuyển dụng lao động qua Hello Work có thể nhận trợ cấp lương theo các biện pháp khuyến khích tái tuyển dụng, bao gồm trợ cấp thử việc do Cục An ninh Việc làm cung cấp (IADB, WAPES, OECD, 2015).

Tại **Hàn Quốc**, các văn phòng an ninh việc làm tập trung vào việc cung cấp DVVL cho các doanh nghiệp nhỏ và vừa, bao gồm thực hiện đánh giá trước khi làm việc đối với các ứng viên được giới thiệu và trực tiếp đến làm việc với các công ty để xác định nhu cầu nhân sự. Tại **Malaysia**, ngoài dịch vụ đăng ký vị trí tuyển dụng, các hỗ trợ dành cho nhà tuyển dụng còn bao gồm dịch vụ tuyển dụng tùy chỉnh cho phòng nhân sự của doanh nghiệp. Bên cạnh đó, nhà tuyển dụng có thể sử dụng tài khoản nhà tuyển dụng chính của PERKESO để tìm kiếm nhân sự phù hợp thông qua nhiều hình thức tuyển dụng khác nhau, bao gồm cả việc tổ chức phỏng vấn. Tại **Philippines**, các dịch vụ dành cho nhà tuyển dụng bao gồm đăng ký các vị trí tuyển dụng, giới thiệu và kết nối các ứng viên đã được sàng lọc trước, cung cấp thông tin TTLĐ, cũng như tham gia các biện pháp kích hoạt, chẳng hạn như thuê sinh viên hoặc sinh viên mới tốt nghiệp làm việc ngắn hạn có trợ cấp.

Dịch vụ nâng cao: Đào tạo kỹ năng và bảo hiểm thất nghiệp

Hầu hết các DVVL công trong khu vực cung cấp các dịch vụ nâng cao bên cạnh các dịch vụ cốt lõi như tổ chức đào tạo hoặc giới thiệu người lao động tiếp cận các biện pháp hỗ trợ khác thông qua các chương trình phối hợp với các cơ quan chính phủ, tổ chức khác hoặc đối tác phi chính phủ. Tuy nhiên, chỉ khoảng một nửa trong số tám DVVL công của khu vực Châu Á trực tiếp quản lý các quyền lợi bảo hiểm thất nghiệp, như ở Trung Quốc, Nhật Bản, Hàn Quốc và Malaysia.

Tại **Trung Quốc**, đào tạo tái tuyển dụng cho người thất nghiệp dài hạn là một phần trong danh mục dịch vụ của DVVL công, bao gồm đánh giá kỹ năng, đào tạo nghề và tái đào tạo. Các dịch vụ này được phối hợp với Trung tâm Hướng dẫn Kỹ thuật Đào tạo Việc làm, một bộ phận thuộc MOHRSS. Các nhà cung cấp dịch vụ phi chính phủ cũng tham gia vào nỗ lực này, cung cấp các dịch vụ đào tạo lại và nâng cao kỹ năng, bao gồm các trung tâm kỹ thuật và nghề nghiệp. Ngoài ra, các dịch vụ nâng cao khác còn bao gồm trợ cấp việc làm nhằm khuyến khích các nhà tuyển dụng tuyển dụng người tìm việc đã đăng ký với DVVL công, bao gồm các ưu đãi thuế và trợ cấp đào tạo nghề (Avila và Tian, 2018). DVVL công tại Trung Quốc quản lý các khoản trợ cấp thất nghiệp và các trợ cấp dành cho những người đủ điều kiện, bao gồm những người đã đóng góp bảo hiểm thất nghiệp, đăng ký với DVVL công khi mất việc và tham gia các hoạt động tìm kiếm việc làm bắt buộc hoặc đào tạo có điều kiện. Ở nhiều địa phương, các khoản trợ cấp bảo hiểm thất nghiệp cùng các biện pháp và chương trình kích hoạt được quản lý theo mô hình dịch vụ một cửa.

Tại **Campuchia**, các dịch vụ nâng cao chủ yếu tập trung vào việc khắc phục các thiếu hụt kỹ năng trước khi làm việc, nằm trong dịch vụ tư vấn nghề nghiệp và kết nối việc làm, bao gồm kỹ năng giao tiếp, giải quyết vấn đề và làm việc nhóm. Tại Indonesia, người tìm việc có thể tham gia các khóa đào tạo ngắn hạn về kỹ thuật và nghề nghiệp miễn phí, được cung cấp trực tuyến bởi MOM và các cơ quan chính phủ khác thông qua nền tảng SIAPKerja¹¹.

Tại **Nhật Bản**, các biện pháp thị trường lao động chủ động và phúc lợi được cung cấp bởi các văn phòng an ninh việc làm công cộng, trong đó việc đăng ký thất nghiệp và tham gia các hoạt động tìm kiếm việc làm là bắt buộc đối với những người lao động bị sa thải đủ điều kiện nhận trợ cấp BHTN. Điều này được quy định tại điều 5 của JESA, theo đó nhiệm vụ của DVVL công bao gồm kết nối việc làm hoặc hướng nghiệp cho những người có quyền nhận trợ cấp theo quy định của Luật Bảo hiểm Việc làm. Ngoài ra, điều 19 quy định rằng các văn phòng an ninh việc làm công phải tổ chức đào tạo nghề do các cơ sở công lập thực hiện nhằm phát triển kỹ năng nghề nghiệp cho người tìm việc. Các văn phòng Hello Work có thể đánh giá mức độ sẵn sàng làm việc của những người thụ hưởng BHTN và chỉ định họ tham gia các chương trình đào tạo được nhà nước tài trợ nhằm nâng cao khả năng làm việc (Bộ Lao động và Phúc lợi, Nhật Bản, 2014). Tuy nhiên, khoảng 80% các khóa đào tạo này được giao cho các cơ sở giáo dục và các nhà

¹¹ Ví dụ, những người thụ hưởng chương trình Kartu Prakerja, do Bộ Kinh tế quản lý, hỗ trợ nâng cao năng lực cho lực lượng lao động (đang làm việc và thất nghiệp) thông qua các khóa đào tạo được trợ cấp, có thể chọn các khóa đào tạo đủ điều kiện trên nền tảng SiapKerja. <https://www.prakerja.go.id/en/tanya-jawab/tentang-kartu-prakerja#14>

cung cấp DVVL công phi chính phủ thực hiện. Ví dụ, Trung tâm Bách khoa Chiba cung cấp các khóa học kéo dài từ ba đến sáu tháng về kỹ năng chung và thực hành, nhằm hỗ trợ tái tuyển dụng những người tìm việc được giới thiệu bởi Hello Work (OECD, 2015).

Tại **Hàn Quốc**, Điều 13 của KESA quy định rằng trưởng các văn phòng an ninh việc làm có trách nhiệm đưa người tìm việc vào các chương trình đào tạo phát triển kỹ năng tại chỗ do các trung tâm đào tạo kỹ năng cung cấp. Thông thường, các dịch vụ nâng cao, đặc biệt là đào tạo lại, được giao cho các cơ sở đào tạo nghề thực hiện. Ngoài ra, DVVL công quản lý các khoản trợ cấp thất nghiệp, bao gồm trợ cấp tìm việc (JSA), là khoản trợ cấp tiền mặt hỗ trợ chi phí sinh hoạt cơ bản của người lao động, và trợ cấp khuyến khích việc làm, một biện pháp kích hoạt nhằm thúc đẩy sớm quay lại thị trường lao động.

Mọi người lao động bị sa thải đủ điều kiện phải đăng ký với trung tâm việc làm địa phương để xác nhận quyền nhận trợ cấp BHTN. Trong khuôn khổ nhiệm vụ này, họ cũng phải đăng ký vào cơ sở dữ liệu Work Net và tham dự các cuộc phỏng vấn trực tiếp, nơi nhân viên quản lý hồ sơ và tư vấn hướng nghiệp xây dựng Kế hoạch Hành động Cá nhân nhằm tăng cường khả năng làm việc, dựa trên kinh nghiệm, kỹ năng và nhu cầu của từng người tìm việc. Nhân viên quản lý hồ sơ có thể đưa người tìm việc tham gia các chương trình hỗ trợ khác nhau tùy theo hoàn cảnh cá nhân. Các hỗ trợ này bao gồm trợ cấp tái tuyển dụng sớm, hỗ trợ có điều kiện nhằm giúp người tìm việc tìm được công việc ổn định, và Trợ cấp Phát triển Kỹ năng Nghề nghiệp, chi trả các chi phí ăn uống và đi lại cho những người tìm việc đã đăng ký, với điều kiện tham gia các khóa đào tạo nghề (Ngân hàng Thế giới).

Tại **Malaysia**, tương tự như Nhật Bản và Hàn Quốc, các dịch vụ cốt lõi và nâng cao được cung cấp bởi TT DVVL thuộc Văn phòng Hệ thống Bảo hiểm Việc làm. Do cơ chế thể chế này, các biện pháp kích hoạt và trợ cấp thất nghiệp được tích hợp cho những người thụ hưởng BHTN. Hệ thống Bảo hiểm Việc làm, được thành lập vào năm 2018, cung cấp trợ cấp thất nghiệp cho những người lao động bị sa thải đủ điều kiện, đồng thời họ có quyền nhận hỗ trợ tái tuyển dụng từ Phòng DVVL. Theo quy trình quản lý các trợ cấp thất nghiệp, các TT DVVL cung cấp nhiều biện pháp hỗ trợ, bao gồm trợ cấp tìm kiếm việc làm – một khoản trợ cấp tiền mặt dành cho người lao động bị sa thải đủ điều kiện trong tối đa ba đến sáu tháng, với điều kiện họ phải đăng ký bắt buộc trên nền tảng MyFutureJobs và chứng minh đang tích cực tìm kiếm việc làm. Một chương trình hỗ trợ khác là trợ cấp tái tuyển dụng sớm, khuyến khích người lao động trở lại làm việc thông qua khoản thưởng tài chính khi tái gia nhập thị trường lao động sớm.

Tại **Philippines**, PESO không quản lý các khoản trợ cấp thất nghiệp. Tuy nhiên, một số dịch vụ nâng cao vẫn được cung cấp, bao gồm đào tạo và nâng cao khả năng làm việc cho người tìm việc, cùng Chương trình Hỗ trợ Phát triển Nghề nghiệp, trong đó nhu cầu đào tạo hoặc tái đào tạo của người tìm việc được xác định thông qua tư vấn nghề nghiệp. Các dịch vụ nâng cao khác bao gồm quản lý kiểm tra và đánh giá kỹ năng cá nhân để giới thiệu việc làm hiệu quả, đồng thời cung cấp các khóa đào tạo và tư vấn nghề nghiệp.

Dịch vụ chuyên sâu: Hỗ trợ các nhóm yếu thế và dễ bị tổn thương

DVVL công hoạt động theo nguyên tắc công bằng và không phân biệt đối xử, và do đó thường cung cấp một loạt dịch vụ chuyên sâu nhằm hỗ trợ các nhóm lao động yếu thế và dễ bị tổn thương - những cá nhân gặp phải các rào cản phức tạp trong việc tìm kiếm việc làm. Các nhóm này bao gồm người thất nghiệp dài hạn, thanh niên chưa có việc làm hoặc chưa hoàn thành giáo dục/đào tạo, người cao tuổi, người khuyết tật, và đặc biệt trong khu vực, người lao động di cư, cùng các nhóm khác cần được hỗ trợ đặc biệt.

Các dịch vụ chuyên sâu thường được cung cấp theo cách tiếp cận kết hợp (Avila, 2018), trong đó DVVL công hợp tác với các tổ chức chính phủ và phi chính phủ chuyên biệt có chuyên môn trong việc đáp ứng nhu cầu của các nhóm dân số cụ thể. Để xác định và phục vụ hiệu quả các nhóm yếu thế hoặc dễ bị tổn thương trên thị trường lao động, một số DVVL công sử dụng công cụ lập hồ sơ, bao gồm dữ liệu thống kê, quy tắc xác định, hoặc đánh giá dựa trên tiêu chí của các nhân viên quản lý hồ sơ được đào tạo. Các công cụ này giúp phân loại, giới thiệu và điều chỉnh dịch vụ cho từng cá nhân, dựa trên các thách thức, rào cản và nhu cầu đặc thù của họ (Desiere et al., 2019).

Ở **Campuchia**, các dịch vụ chuyên sâu của NEA tập trung vào người lao động di cư, sinh viên trẻ, người khuyết tật và các nhóm yếu thế khác, chẳng hạn như người vừa mãn tù. Đối với sinh viên trẻ, nhân viên NEA thường xuyên đến các trường đại học và trường học (mỗi tuần một lần) để cung cấp tư vấn nghề nghiệp, giúp sinh viên chuẩn bị cho quá trình tìm việc và chuyển đổi từ môi trường học tập sang công việc. Đồng thời, NEA hỗ trợ sắp xếp sinh viên tham gia các chương trình thực tập tại các doanh nghiệp, tạo điều kiện cho họ tích lũy kinh nghiệm làm việc thực tế.

Đối với người khuyết tật, một chính sách quốc gia bắt buộc yêu cầu tuyển dụng 1% người khuyết tật đang được triển khai, và TT DVVL quốc gia đóng vai trò quan trọng trong việc quảng bá, giới thiệu và sắp xếp người tìm việc khuyết tật vào các công ty. Đồng thời, NEA cũng cung cấp đào tạo và tư vấn việc làm theo nhu cầu cá nhân. Đối với người lao động di cư, NEA cung cấp thông tin về di cư an toàn, các luật và quy định liên quan, đồng thời cung cấp danh sách các công ty và công việc ở nước ngoài đã đăng ký hợp pháp với MLVT, nhằm đảm bảo việc di cư lao động diễn ra an toàn, tuần hoàn và hợp pháp.

Tại **Trung Quốc**, điều 35 của Luật Phát triển Việc làm liệt kê các nhiệm vụ của chính quyền nhân dân ở cấp huyện trở lên là thiết lập và cung cấp DVVL cũng như hỗ trợ những người gặp khó khăn trong việc tìm kiếm việc làm. Những người tìm việc được coi là dễ bị tổn thương thường bao gồm sinh viên tốt nghiệp đại học thiếu kinh nghiệm làm việc, người lao động di cư nông thôn, phụ nữ và người khuyết tật. Các nhóm này được nhắm mục tiêu cho các dịch vụ chuyên sâu, bao gồm hướng dẫn cá nhân về hỗ trợ tìm kiếm việc làm và đào tạo nghề, các chương trình tái định cư việc làm, các khoản vay cho khởi nghiệp doanh nghiệp nhỏ, trợ cấp việc làm và các khoản chuyển tiền mặt thu nhập cơ bản (Avila và Tian, 2018).

Các dịch vụ chuyên sâu hoặc theo từng cá nhân được cung cấp thông qua các hợp tác giữa DVVL công và các tổ chức phi chính phủ, trong đó DVVL công cung cấp tài trợ cho các NGO được chọn để thực hiện tư vấn chuyên biệt, đánh giá và đào tạo nghề (Hempel và Hauschild, 2024). Ví dụ về các dịch vụ kết hợp này bao gồm DVVL cho người khuyết tật do các Cơ quan Dịch vụ Việc làm cho Người khuyết tật điều hành bởi Liên đoàn Người khuyết tật. Năm 2022, chính phủ Trung Quốc đã thông qua kế hoạch hành động ba năm để thúc đẩy việc làm cho người khuyết tật, kêu gọi cải thiện DVVL cho người khuyết tật, bao gồm cung cấp đánh giá năng lực nghề nghiệp và đăng ký nhu cầu việc làm của họ.

Tại **Indonesia**, nền tảng SIAPKerja cung cấp một loạt các dịch vụ cho người khuyết tật nhằm mở rộng quyền truy cập vào cơ hội việc làm cho phân khúc lực lượng lao động này, bao gồm hướng dẫn về đào tạo kỹ năng tại các cơ sở, dịch vụ kết nối việc làm và hướng dẫn cho các nhà tuyển dụng cũng như phòng nhân sự của các công ty về việc tuyển dụng người khuyết tật.

Nhật Bản cung cấp các dịch vụ chuyên sâu và tùy chỉnh nhằm đáp ứng các nhu cầu việc làm cụ thể của các nhóm dễ bị tổn thương và yếu thế, bao gồm người tìm việc trẻ, người khuyết tật và người cao tuổi.

Điều 16 của JESA quy định rằng “*Bộ trưởng Bộ Y tế, Lao động và Phúc lợi có thể ban hành các tiêu chuẩn cần thiết để thực hiện việc sắp xếp việc làm và hướng dẫn nghề nghiệp cho người khuyết tật về thể chất hoặc tinh thần, người mới tham gia thị trường lao động, người thất nghiệp trung niên và cao tuổi, cũng như các đối tượng khác cần được xem xét đặc biệt trong quá trình tìm kiếm việc làm*”. Ngoài ra, Điều 22 quy định rằng “*các văn phòng an ninh việc làm công có trách nhiệm cung cấp dịch vụ hướng nghiệp cho người khuyết tật thể chất hoặc tinh thần, người mới tìm việc và những người cần được hỗ trợ đặc biệt trong quá trình tìm việc*”.

Hello Work phân loại các khách hàng dịch vụ đặc biệt dựa trên các nhóm dân số, chia sẻ các hồ sơ tương tự và phục vụ họ thông qua các điểm dịch vụ chuyên biệt tương ứng. Chương trình Hello Work for Mothers dành cho nữ lao động có con là một ví dụ; một ví dụ khác là Hello Work for Youth và Hello Work for New Graduates, cũng đã được thành lập (Bộ Y tế, Lao động và Phúc lợi; Hamaguchi, 2022).

Cụ thể đối với những người trẻ tuổi chưa có kinh nghiệm làm việc hoặc chuyển từ trường học sang công việc, Hello Work đã mở các quán cà phê việc làm dành cho người tìm việc trẻ tuổi, do các tỉnh điều hành với sự hợp tác từ các cơ sở giáo dục và doanh nghiệp. Tại đây, các bài kiểm tra năng khiếu, tư vấn, chuẩn bị sơ yếu lý lịch, thông tin TTLĐ và các dịch vụ kết nối việc làm cho người trẻ tuổi (OECD, 2015). Theo MHLW, hiện có khoảng 210 văn phòng Hello Work for Youth, cung cấp hỗ trợ tìm kiếm việc làm chuyên sâu.

Nhật Bản cũng dựa vào các tổ chức chính phủ và phi chính phủ để hỗ trợ quyền tiếp cận các cơ hội việc làm cho người khuyết tật. Một ví dụ là Tổ chức Việc làm cho Người cao tuổi, Người khuyết tật và Người tìm việc (JEED), cơ quan này báo cáo về hoạt động và thực hiện các mục tiêu cho MHLW (OECD, 2015).

Các Trung tâm Nghề nghiệp Địa phương của JEED dành cho người khuyết tật cung cấp các dịch vụ phục hồi chức năng nghề nghiệp cho người khuyết tật và đồng thời thúc đẩy việc tuyển dụng họ trong các công ty. Theo Luật Phát triển Việc làm cho Người khuyết tật, các công ty có hơn 100 nhân viên phải tuyển dụng ít nhất 2,3% tổng lực lượng lao động của họ từ người khuyết tật. Do chi phí điều chỉnh cần thiết đối với các công ty, chính phủ cung cấp các khoản trợ cấp để bù đắp. Luật cũng nhấn mạnh tầm quan trọng của các biện pháp phục hồi chức năng nghề nghiệp, bao gồm hướng nghiệp, đào tạo và sắp xếp việc làm, nhằm thúc đẩy sự độc lập nghề nghiệp của người khuyết tật¹².

Đối với người cao tuổi, MHLW vận hành một mạng lưới hơn 300 Văn phòng hỗ trợ việc làm trọn đời trên khắp cả nước, được đặt chung địa điểm với các cơ quan tỉnh. Tại các điểm dịch vụ này, các văn phòng Hello Work dành một không gian riêng cho người tìm việc từ 55 tuổi trở lên, nơi các nhân viên quản lý hồ sơ chuyên biệt cung cấp hướng dẫn và định hướng, cũng như các dịch vụ sắp xếp việc làm và trợ cấp BHTN.

Ngoài ra, theo Luật về Ổn định Việc làm cho Người cao tuổi của Nhật Bản, JEED thực hiện các hoạt động tiếp cận, quảng bá và hướng dẫn với các nhà tuyển dụng về các biện pháp kết nối, duy trì và tái tuyển dụng người tìm việc cao tuổi. Các hoạt động này bao gồm tư vấn và hướng dẫn về các khoản trợ cấp và hỗ trợ của chính phủ nhằm thúc đẩy việc làm liên tục cho người cao tuổi trên 65 tuổi, cũng như chuyển việc làm của người lao động cao tuổi sang các hợp đồng không xác định thời hạn.

Tại **Hàn Quốc**, Điều 13-2 của Luật Khung về Chính sách Việc làm quy định rằng chính phủ phải xác định các nhóm dễ bị tổn thương để ưu tiên họ trong các chương trình việc làm do nhà nước tài trợ. Dựa trên cơ sở pháp lý này, Hệ thống Hỗ trợ Việc làm Quốc gia (NESS) được MOEL triển khai nhằm hỗ trợ những cá nhân gặp rào cản phức tạp trong việc tìm kiếm việc làm, bao gồm người có thu nhập thấp, thanh niên thất nghiệp thiếu kinh nghiệm và phụ nữ không làm việc liên tục. Dưới NESS, các dịch vụ hỗ trợ việc làm được điều chỉnh dựa trên đánh giá cá nhân về kỹ năng và năng lực của người tìm việc, qua đó xây dựng một kế hoạch phát triển việc làm cá nhân.

Kế hoạch việc làm có thể bao gồm các dịch vụ hỗ trợ như đào tạo nghề, thực tập, chuẩn bị sơ yếu lý lịch và phỏng vấn, và trong một số trường hợp, trợ cấp khuyến khích tìm việc dưới dạng chuyển tiền thu nhập tối đa sáu tháng, có điều kiện người tìm việc tham gia các hoạt động tìm kiếm việc làm. NESS được triển khai từ ngày 1 tháng 1 năm 2021 và trong năm này, tổng cộng hơn 400.000 người tham gia đã nhận được một số hình thức hỗ trợ theo chương trình (MOEL, 2021).

Đối với phụ nữ tìm việc muốn trở lại TTLĐ hoặc làm việc lần đầu, các dịch vụ đặc biệt kết hợp được cung cấp từ các Trung tâm Việc làm Mới cho Phụ nữ, do Bộ Bình đẳng Giới và Gia đình phối hợp với MOEL thành lập thông qua cơ chế hợp đồng. Các trung tâm này cung cấp bốn hình thức hỗ trợ: tư vấn cá nhân và nhóm, đào tạo nghề, thực tập, dịch vụ kết nối việc làm và theo dõi quá trình sắp xếp việc làm (Avila, 2018; Ngân hàng Thế giới).

Theo Luật về Khuyến khích Việc làm và Phục hồi Chức năng Nghề nghiệp cho Người khuyết tật, Cơ quan Việc làm Hàn Quốc cho Người khuyết tật (KEAD) vận hành các trung tâm giáo dục và đào tạo nghề dành cho nhóm đối tượng này. Các trung tâm cung cấp đánh giá năng lực nghề nghiệp, tư vấn việc làm, sắp xếp việc làm và thực tập, nhằm hỗ trợ quá trình thích ứng và chuyển đổi của họ vào thị trường lao động.

Về người lao động trung niên, lập kế hoạch nghề nghiệp trọn đời và tư vấn cá nhân chuyên sâu được cung cấp thông qua 25 Trung tâm Hy vọng Việc làm Trung niên, được điều hành phối hợp với các tổ chức phi lợi nhuận và các phòng thương mại – công nghiệp của Hàn Quốc. Các trung tâm này cung cấp dịch vụ tái tuyển dụng và chuyển đổi việc làm cho người lao động từ 50 tuổi trở lên. Ngoài ra, chính phủ cung cấp các ưu đãi cho các nhà tuyển dụng tuyển dụng công dân cao tuổi vào các công việc phù hợp. Kể từ năm 2022, một chương trình Trợ cấp Khuyến khích Việc làm cho Người cao tuổi đã được thiết lập nhằm thúc đẩy việc làm của người cao tuổi (60 tuổi trở lên) bằng cách cung cấp cho các công ty một cơ chế chia sẻ chi phí khi tuyển dụng người cao tuổi trong các doanh nghiệp vừa.

¹² Thông tin được lấy từ trang web của JEED. <https://www.jeed.go.jp/english/disability/index.html>

Tại **Malaysia**, TT DVVL vận hành các dịch vụ việc làm chuyên sâu cho những người thụ hưởng BHTN, bao gồm những người lao động bị thương quay trở lại làm việc thông qua chương trình Return-to-Work của Bảo hiểm Việc làm, cũng như cho người khuyết tật. Một số dịch vụ nâng cao này bao gồm đánh giá và kết nối việc làm cho từng cá nhân thông qua các cuộc họp trực tiếp; đồng thời, sẽ có nhân viên DVVL được chỉ định cho người tìm việc khuyết tật để theo dõi tiến trình, cung cấp lời khuyên và hỗ trợ trong suốt quá trình tìm kiếm việc làm.

Trang web MyFutureJobs có một phần riêng dành cho người khuyết tật, cung cấp danh sách các vị trí tuyển dụng phù hợp để họ tự tra cứu và ứng tuyển. PERKESO cung cấp trợ cấp trong ba tháng, tương đương tối đa 40% mức lương tối thiểu RM1500 cho mỗi người khuyết tật được tuyển dụng bởi các công ty trong ít nhất 12 tháng¹³. Người khuyết tật cũng được đăng ký tham gia các hội chợ việc làm do TT DVVL PERKESO tổ chức, với các hồ sơ người khuyết tật được sàng lọc trước hội chợ để đảm bảo họ tham dự với cơ hội phỏng vấn thực tế từ các nhà tuyển dụng.

Đối với người tìm việc trung niên, TT DVVL triển khai chương trình “MYMidCareer40”, được thiết kế hướng đến sự chuyển đổi thị trường lao động ở Malaysia, tập trung vào những người từ 40 tuổi trở lên. Chương trình hỗ trợ phân khúc này thông qua tư vấn nghề nghiệp và kết nối việc làm, bao gồm cả việc cung cấp động lực và kết nối việc làm thông qua cổng thông tin MyFutureJobs.

Theo sáng kiến này, người tìm việc trung niên và người cao tuổi được tham gia đào tạo kỹ năng tìm kiếm việc làm cơ bản, bao gồm huấn luyện về giao tiếp, chuẩn bị cá nhân và phỏng vấn. Mục tiêu là xây dựng sự tự tin và nâng cao hiệu quả bản thân trong hành trình tìm kiếm việc làm, đồng thời tham gia các hội chợ việc làm đặc biệt do TT DVVL tổ chức để kết nối họ với các công ty phù hợp.

Một nhóm đối tượng khác gặp khó khăn trong tìm kiếm việc làm và nhận được hỗ trợ chuyên sâu từ TT DVVL là những người từng phạm tội. Đối với họ, PERKESO triển khai chương trình “Cơ hội thứ hai”. Trong chương trình này, các nhân viên DVVL đánh giá hồ sơ kỹ năng của từng ứng viên để kết nối họ với các nhà tuyển dụng dựa trên khả năng đáp ứng các yêu cầu công việc. Chương trình cũng cung cấp đào tạo khắc phục các thiếu hụt kỹ năng thông qua đào tạo nghề, nhằm nâng cao khả năng làm việc và sự sẵn sàng làm việc của các ứng viên.

Tại **Philippines**, Điều 6 của Đạo luật Cộng hòa 8759, vốn thể chế hóa PESO, liệt kê các dịch vụ bổ sung của PESO, bao gồm Chương trình Đặc biệt về Việc làm cho Sinh viên và Thanh niên Bỏ học, cũng như các chương trình và hoạt động được thiết kế nhằm tăng cường hỗ trợ việc làm cho khách hàng của PESO, đặc biệt là các nhóm lao động yếu thế như người khuyết tật và người lao động bị sa thải.

Đối với thanh niên bỏ học, một nhóm đối tượng ưu tiên, PESO điều hành một chương trình đặc biệt cung cấp dịch vụ sắp xếp việc làm, đặc biệt hướng tới những người từ các gia đình có thu nhập thấp. Chương trình JobStart Philippines (JSP) được quản lý bởi mỗi PESO địa phương, theo Đạo luật Cộng hòa 10869 (2016), nhằm giúp thanh niên bỏ học sẵn sàng làm việc thông qua hướng nghiệp như một phần của khóa đào tạo kỹ năng sống chuyên sâu kéo dài 10 ngày; đào tạo nghề và kỹ thuật; và thực tập tại chỗ tối đa ba tháng với các nhà tuyển dụng tham gia chương trình, đổi lại các khoản trợ cấp để trang trải chi phí đào tạo và hành chính. Các nhà tuyển dụng tham gia phải trả ít nhất 75% mức lương tối thiểu trong thời gian thực tập.

Đối với người khuyết tật, PESO cung cấp đầy đủ các dịch vụ bao gồm tư vấn nghề nghiệp, hỗ trợ tìm kiếm việc làm và kết nối việc làm, nhưng theo cách tiếp cận cá nhân hóa hơn thông qua các chuyên gia tâm lý tại địa phương và các nhân viên quản lý hồ sơ chuyên biệt tại mỗi PESO.

Dịch vụ tự làm chủ và khởi nghiệp

Một số TT DVVL đã phát triển các dịch vụ hỗ trợ tự làm chủ, khởi nghiệp và phát triển kỹ năng cho người tìm việc như một phần trong nỗ lực đóng góp vào chính sách tạo việc làm. Những dịch vụ này đặc biệt hữu ích trong việc ứng phó với các cú sốc về nhu cầu lao động, chẳng hạn như khủng hoảng việc làm do đại dịch. Ví dụ, cuộc khảo sát do ILO thực hiện năm 2021 (ILO, 2023b), cho thấy hơn một nửa số DVVL

¹³ Ngoài ra, người sử dụng lao động phải đăng ký hoặc đóng góp theo Đạo luật An sinh Xã hội cho Người lao động năm 1969 (Đạo luật số 4) hoặc Đạo luật Hệ thống Bảo hiểm Việc làm năm 2017 trước ngày 1 tháng 1 năm 2023.

công (56) đã cung cấp hỗ trợ khởi nghiệp và tự làm chủ, đặc biệt là ở các quốc gia có thu nhập trung bình với tỷ lệ việc làm phi chính thức cao. Các dịch vụ hỗ trợ khởi nghiệp cho người tìm việc có thể bao gồm đào tạo và tư vấn phát triển kế hoạch kinh doanh, quản lý nhà cung cấp và chuỗi cung ứng, lập kế hoạch và quản lý tăng trưởng doanh nghiệp, cố vấn từ các doanh nhân giàu kinh nghiệm, cũng như hỗ trợ tài chính dưới hình thức trợ cấp và khoản vay.

Tại **Campuchia**, mặc dù không có nhiệm vụ chính thức, NEA vẫn thực hiện một số hoạt động hỗ trợ các doanh nhân tiềm năng, bao gồm cung cấp dịch vụ tư vấn và hỗ trợ kỹ thuật. Năm 2023, NEA cũng tổ chức Hội chợ Nghề nghiệp và Năng suất Quốc gia, trong đó ngoài các dịch vụ kết nối việc làm truyền thống, người tham dự còn nhận được thông tin và cơ hội trao đổi về phát triển khởi nghiệp và nâng cao năng suất.

Tại **Trung Quốc**, MOHRSS tích cực thúc đẩy và khuyến khích người tìm việc, đặc biệt là thanh niên, theo đuổi các cơ hội khởi nghiệp như một phần của chiến lược tạo việc làm, cùng với các biện pháp tái tuyển dụng và phát triển kỹ năng nghề. Những chính sách này là một phần trong các trụ cột chính của chính sách việc làm quốc gia (Zeng, 2014) và đã được duy trì nhất quán nhiều năm, với chính phủ thúc đẩy các biện pháp khuyến khích và tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp khởi nghiệp, đặc biệt đối với thanh niên bị sa thải tại các khu vực đô thị (ADB, 2010).

Gần đây, Chương 47 về Việc làm- Chiến lược Đầu tiên trong Kế hoạch 5 năm lần thứ 14 (2021–2025) về Phát triển Kinh tế và Xã hội Quốc gia, cùng với Tầm nhìn 2035 của Cộng hòa Nhân dân Trung Hoa, nêu ra một số biện pháp của chính phủ nhằm thúc đẩy việc làm bình đẳng, nâng cao chất lượng việc làm, hỗ trợ phát triển các ngành công nghiệp đòi hỏi kỹ năng cao và thúc đẩy các hình thức việc làm mới¹⁴. Chương trình cũng khuyến khích khởi nghiệp để tạo việc làm, củng cố việc làm linh hoạt qua nhiều kênh và kêu gọi DVVL công cung cấp nhiều hỗ trợ hơn cho các nền tảng dịch vụ việc làm và khởi nghiệp ở cấp cộng đồng.¹⁵

Theo các ưu tiên này, MOHRSS đã công bố một loạt sáng kiến và biện pháp vào năm 2024 nhằm thúc đẩy khởi nghiệp trong thanh niên và sinh viên tốt nghiệp đại học. Trong đó có một chiến dịch toàn quốc kéo dài bốn tháng tại các huyện và thành phố, cho phép những người quan tâm đến khởi nghiệp tiếp cận thông tin và dịch vụ về đào tạo khởi nghiệp, cũng như các khoản vay và trợ cấp để phát triển kế hoạch kinh doanh của họ¹⁶.

Tại **Malaysia**, MYFutureJobs cung cấp thông tin và tài nguyên về đào tạo khởi nghiệp nhằm nâng cao kỹ năng kinh doanh trước khi khởi nghiệp. Đồng thời, nền tảng này cũng hỗ trợ cung cấp các khóa đào tạo khởi nghiệp về các chủ đề như việc làm tự do trên nền tảng số, giúp người tìm việc trang bị các kỹ năng cần thiết cho nền kinh tế số.

Tại **Philippines**, PESO cung cấp cho người tìm việc trẻ, người lao động thất nghiệp và các nhóm yếu thế khác các chương trình tự làm chủ và khởi nghiệp, có cả hướng dẫn và đào tạo. Các chương trình này được thực hiện bởi cả các nhà cung cấp DVVL công và phi chính phủ ở cấp tỉnh, thành phố và huyện, nhằm giúp người tìm việc phát triển kỹ năng để tạo ra các hoạt động sinh kế. Ngoài ra, các Hội chợ Tự làm chủ được tổ chức để cung cấp thông tin về các chương trình sinh kế, đặc biệt hướng đến các khu vực nông thôn.

Hộp 3 trong Phụ lục trình bày các ví dụ về các thực hành tốt trong việc tiếp cận dịch vụ, bao gồm các dịch vụ cơ bản như thông tin TTLĐ, các dịch vụ nâng cao, dịch vụ chuyên sâu (các dịch vụ kết hợp), dịch vụ dành cho nhà tuyển dụng và hỗ trợ khởi nghiệp.

Kết luận và khuyến nghị về DVVL công

DVVL công là một công cụ cơ bản trong các chính sách việc làm của chính phủ và, bất kể bối cảnh nào, việc hỗ trợ tìm kiếm việc làm cơ bản và cung cấp thông tin TTLĐ vẫn là các yếu tố nền tảng cho người dùng và dịch vụ, như được quy định trong Công ước Dịch vụ Việc làm của ILO số 88 (1948). Sự khác biệt

¹⁴ Văn đề thúc đẩy tinh thần khởi nghiệp thông qua nhiều kênh khác nhau, bao gồm cả DVVL công, đã được chính quyền Trung Quốc nhấn mạnh trong những năm gần đây nhằm đối phó với các thách thức trong việc ổn định nền kinh tế sau đại dịch, đồng thời phù hợp với các cải cách nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh và thực hiện chính sách mở cửa thị trường. https://english.www.gov.cn/premier/news/202010/15/content_WS5f88518bc6d0f7257693daf1.html

¹⁵ Thông tin được lấy từ https://www.fujian.gov.cn/english/news/202108/t20210809_5665713.htm#C47

¹⁶ Thông tin được lấy từ: <https://www.globaltimes.cn/page/202308/1295932.shtml#:~:text=China%27s%20Ministry%20of%20Human%20Resources,to%20a%20notice%20issued%20on>

về đối tượng phục vụ và sự đa dạng của các chương trình, dịch vụ phát sinh từ nhiệm vụ cụ thể và các thách thức của từng quốc gia. Tuy nhiên, có một xu hướng chung là nâng cao năng lực, tài sản, công cụ và chuyên môn của DVVL công để thực hiện không chỉ các mục tiêu về việc làm, mà còn các mục tiêu xã hội và kinh tế rộng hơn, đồng thời phục vụ một tập hợp đối tượng rộng hơn, ưu tiên những người yếu thế trên thị trường lao động thông qua các dịch vụ kết hợp và chuyên sâu.

Công bằng, công lý và không phân biệt đối xử là những nguyên tắc hướng dẫn trong các khung pháp lý của hầu hết các DVVL công trong khu vực và trên thế giới về quyền truy cập vào dịch vụ việc làm. Hầu hết các khung pháp lý của DVVL công đều quy định ưu tiên cho những cá nhân đối mặt với các rào cản hoặc khó khăn trên TTLĐ.

Nói chung, các quốc gia trong khu vực đang áp dụng các cơ chế tiếp cận mới nhằm mở rộng phạm vi hoạt động của DVVL công, vượt ra ngoài nhóm khách hàng cốt lõi là những người thất nghiệp, để tăng cường nhận thức trong các nhóm như sinh viên, thanh niên, phụ nữ nội trợ và người dân nông thôn. Các hội chợ việc làm và các kênh truyền thông xã hội nên được tích hợp vào bộ công cụ của DVVL công tại Việt Nam để tiếp cận hiệu quả những nhóm người dùng này.

Mặc dù hầu hết hệ thống DVVL công các nước đều đang tăng cường sử dụng công nghệ và các công cụ kỹ thuật số, vẫn nên kết hợp cân bằng giữa các phương tiện truyền thống (ví dụ: quảng cáo trên báo, bảng thông tin, đài phát thanh, v.v.) và các phương tiện dựa trên công nghệ thông tin để phục vụ và điều chỉnh thông điệp phù hợp với từng nhóm đối tượng. Các ví dụ từ **Campuchia, Trung Quốc, Indonesia, Hàn Quốc và Lào** cho thấy, việc thiết lập quan hệ đối tác với các trường học và bố trí các không gian dành riêng cho thanh niên - như quán cà phê việc làm ở Nhật Bản hay Jobs World ở Hàn Quốc - là những chiến lược hiệu quả để đưa DVVL công gần hơn với thanh niên.

Nhà tuyển dụng cũng là khách hàng chính của DVVL công. Do đó, việc hợp tác chặt chẽ với các nhà tuyển dụng, điển hình như **Hàn Quốc, Malaysia, Thụy Điển và Đan Mạch**, là hết sức quan trọng. Điều này có thể được thực hiện bằng cách thành lập các đơn vị hoặc đội ngũ dịch vụ chuyên biệt, được trang bị kỹ năng và tư duy phù hợp để liên lạc, phối hợp với nhà tuyển dụng và xây dựng niềm tin vào độ tin cậy cũng như hiệu quả của DVVL công.

Về dịch vụ, các khung pháp lý ở nhiều quốc gia, tương tự như hiện nay tại Việt Nam, liệt kê các dịch vụ cơ bản - bao gồm đăng ký, tư vấn nghề nghiệp và việc làm, hỗ trợ tìm kiếm việc làm, kết nối việc làm và thông tin thị trường lao động - là các nhiệm vụ cốt lõi của DVVL công. Tuy nhiên, cần phải xác định rõ các mục tiêu tổng thể mà DVVL công hướng tới, để các công cụ, dịch vụ và chương trình có thể vận dụng linh hoạt nhằm đạt được các mục tiêu này, đồng thời thích ứng với những biến động và điều kiện thay đổi của TTLĐ.

Theo các xu hướng và đổi mới trong khu vực cũng như trên thế giới, cần xây dựng một bộ dịch vụ cốt lõi hiệu quả, được tổ chức theo các lộ trình phát triển năng lực nghề nghiệp, nhằm quản lý DVVL công một cách hiệu quả. Có thể điều chỉnh bộ dịch vụ này để bổ sung các dịch vụ chuyên sâu khi cần, dựa trên nhu cầu của từng nhóm khác nhau. Việc xây dựng một gói dịch vụ việc làm công theo chiến lược năng lực nghề nghiệp rõ ràng sẽ tạo thành khung tổ chức cho toàn bộ danh mục dịch vụ, giống như ở Hàn Quốc và Colombia, thay vì chỉ là một tập hợp rời rạc các dịch vụ riêng lẻ (xem Hộp 3 trong Phụ lục).

Đối với những cá nhân gặp phải các rào cản phức tạp trong việc tiếp cận TTLĐ, các nghiên cứu cho thấy việc phối hợp và chia sẻ nguồn lực với các tổ chức chính phủ và phi chính phủ khác là phương thức hiệu quả để giảm hoặc chia sẻ chi phí, đồng thời mang lại kết quả việc làm tốt hơn cho các nhóm này. Bên cạnh đó, hỗ trợ khởi nghiệp và tự làm chủ ngày càng trở thành trọng tâm trong danh mục DVVL công, nhằm hỗ trợ những người lao động bị sa thải, thất nghiệp dài hạn hoặc những người tìm việc - như các ví dụ được ghi nhận tại Hàn Quốc, Indonesia và Malaysia.

Việc thử nghiệm và triển khai phối hợp để cung cấp dịch vụ chuyên sâu cho các nhóm gặp nhiều hạn chế trong tiếp cận việc làm, bao gồm người khuyết tật, người lao động cao tuổi hoặc những người từng phạm tội, đòi hỏi xây dựng các quan hệ đối tác và phối hợp hiệu quả với các cơ quan chính phủ chuyên biệt cũng như các tổ chức phi chính phủ. Các nỗ lực này cuối cùng cũng sẽ mang lại công bằng trong thị trường lao động.



5. Kênh cung cấp dịch vụ việc làm công

Điều 2 của Công ước Dịch vụ Việc làm ILO 088 (1949) nêu rằng DVVL công sẽ bao gồm một mạng lưới quốc gia các văn phòng việc làm dưới sự quản lý của một cơ quan quốc gia. Các điểm cung cấp dịch vụ trực tiếp, như DVVL công hoặc các Trung tâm Việc làm, là kênh phổ biến nhất tại hầu hết các DVVL công trong khu vực và trên thế giới, vì chúng cho phép người tìm việc tiếp cận dịch vụ việc làm trực tiếp.

Dịch vụ trực tiếp

Khi quy mô và cơ cấu của thị trường lao động, cũng như trách nhiệm và phạm vi dịch vụ của DVVL công thay đổi và mở rộng, nhiều phương thức cung cấp dịch vụ mới đã được thử nghiệm, triển khai và phổ biến. Những phương thức này tận dụng công nghệ thông tin, từ các kênh từ xa như trung tâm gọi điện thoại, cổng thông tin web, đến các nền tảng và ứng dụng DVVL mới, giúp tiếp cận dễ dàng các nhóm đối tượng khác nhau, đồng thời mở rộng phạm vi và nâng cao công bằng cho những người gặp rào cản phức tạp trên thị trường lao động (OECD, 2023; ILO, 2023a). Toàn bộ các kênh cung cấp dịch vụ DVVL công đều có mặt ở các nước Châu Á, từ các cơ chế truyền thống trực tiếp tại quầy đến các kênh kỹ thuật số tinh vi và sáng tạo.

Các DVVL công, trung tâm việc làm hoặc văn phòng DVVL công đã phát triển qua nhiều năm, từ các sàn giao dịch lao động cung cấp dịch vụ đăng ký và thông tin cho người tìm việc và nhà tuyển dụng, trở thành các tổ chức phức tạp hơn với các chức năng tiền sảnh và hậu sảnh, được hỗ trợ bởi các hệ thống công nghệ thông tin và truyền thông, cho phép trao đổi thông tin theo thời gian thực trên toàn bộ mạng lưới quốc gia.

Mặc dù công nghệ và các phương tiện cung cấp dịch vụ khác – bao gồm kỹ thuật số – ngày càng phát triển, nhiều người tìm việc vẫn ưa thích đến trực tiếp các văn phòng DVVL công để nhận sự hỗ trợ cá nhân từ cố vấn nghề nghiệp hoặc việc làm. Nhiều người tìm việc không chỉ cần thông tin về thị trường lao động mà còn cần hướng dẫn, hỗ trợ về tâm lý và cảm xúc, đặc biệt là những người thất nghiệp dài hạn, công nhân bị sa thải, người cao tuổi và người khuyết tật (Dumora, 2023; ILO, 2020; Avila, 2018).

Tại **Campuchia**, Điều 8 của Nghị định 67 (2009) thành lập NEA, quy định NEA có thể trực tiếp thành lập các TT DVVL bất cứ khi nào và ở đâu cần thiết. Hiện nay, có 14 TT DVVL như vậy, cung cấp dịch vụ trực tiếp cho người tìm việc và nhà tuyển dụng, hoạt động theo chính sách tiếp nhận tự do trong giờ làm việc. Ngoài ra còn có các cuộc tư vấn cụ thể dành cho người tìm việc cần sự hỗ trợ đặc biệt, bao gồm tư vấn nghề nghiệp, đánh giá kỹ năng hoặc các chương trình đào tạo nghề, cũng như cho khách hàng gặp hạn chế về di chuyển, như người khuyết tật và người cao tuổi. NEA cũng tổ chức các trung tâm dịch vụ việc làm di động để có thể mang dịch vụ của mình đến những vùng xa xôi hẻo lánh nhất. Tất cả các văn phòng đều tuân theo một mô hình tổ chức tiêu chuẩn, trong đó nhóm đăng ký và kết nối việc làm chủ yếu chịu trách nhiệm về các dịch vụ tiền sảnh, bao gồm đăng ký và hỗ trợ người tìm việc và nhà tuyển dụng.

Thị trường lao động khổng lồ của **Trung Quốc** đòi hỏi một mạng lưới rộng lớn các TT DVVL để đảm bảo tiếp cận cho hàng triệu công nhân và người tìm việc, những người cần các dịch vụ khác nhau tùy theo vị trí và tình trạng của họ trên thị trường lao động. Hướng dẫn năm 2018 về Khuyến khích Dịch vụ Việc làm Công Toàn diện, do MOHRSS và Bộ Tài chính ban hành, thúc đẩy DVVL công bao phủ toàn bộ dân số ở cả đô thị và nông thôn, đồng thời cải thiện các biện pháp tiện lợi như dịch vụ hẹn trước, dịch vụ tận nơi,

dịch vụ tập trung, dịch vụ đại lý và dịch vụ từ xa. Các điều 32 và 35 của Luật Phát triển Việc làm (2007) yêu cầu tất cả các cấp chính quyền thành lập các cơ quan DVVL công và khuyến khích tất cả các ngành xã hội tham gia cung cấp dịch vụ việc làm, từng bước cải thiện hệ thống dịch vụ việc làm bao phủ cả khu vực đô thị và nông thôn.

Kết quả là, vào cuối năm 2016, có khoảng 27.000 TT DVVL, bao gồm hơn 5.000 văn phòng DVVL công, cung cấp dịch vụ cho gần 700 triệu người¹⁷. Đến năm 2014, 90% các quận, huyện và 95% các làng đã có các trung tâm việc làm được trang bị cửa sổ dịch vụ và quầy giao dịch, nơi cung cấp các dịch vụ đăng ký cơ bản và kết hợp việc làm. Các DVVL công cấp tỉnh lớn hơn, bao gồm DVVL công khu vực mới khai trương gần đây ở Thượng Hải¹⁸, cung cấp một loạt các dịch vụ việc làm trực tiếp phức tạp và toàn diện hơn.

Tại **Nhật Bản**, các văn phòng Hello Work là điểm truy cập chính cho các dịch vụ việc làm trực tiếp. Các văn phòng này có mặt trên khắp cả nước với hơn 500 điểm dịch vụ trực tiếp (OECD, 2015), cung cấp dịch vụ tiếp nhận tự do trong giờ làm việc hàng ngày cho gần 7 triệu người tìm việc và công nhân, dù một số dịch vụ chuyên sâu hoặc nâng cao hơn có thể yêu cầu hẹn trước. Các văn phòng Hello Work cung cấp cả dịch vụ việc làm cơ bản lẫn dịch vụ an sinh xã hội cho nhiều đối tượng người dùng, nhưng những người tìm việc trẻ tuổi là nhóm sử dụng thường xuyên nhất (qua các quán cà phê việc làm), cùng với những người đủ điều kiện nhận trợ cấp thất nghiệp.

Tại **Hàn Quốc**, các dịch vụ trực tiếp được cung cấp bởi 174 Trung tâm Việc làm trên toàn quốc, nơi người tìm việc và những người đủ điều kiện được bảo hiểm có thể đến nhận các dịch vụ việc làm cơ bản và nâng cao, bao gồm đăng ký, tư vấn việc làm, hỗ trợ tìm việc và giới thiệu việc làm. Các trung tâm việc làm cũng đảm nhận các dịch vụ an sinh xã hội, giúp lồng ghép hỗ trợ việc làm và phúc lợi cho người dân.

Tất cả các trung tâm việc làm được tổ chức thành sáu bộ phận, trong đó Bộ phận Dịch vụ Tuyển dụng và Nhà tuyển dụng, Bộ phận Chương trình Hỗ trợ Việc làm Quốc gia và Bộ phận Trợ cấp Thất nghiệp chịu trách nhiệm cung cấp các dịch vụ trực tiếp cho người lao động, chủ yếu thông qua các cố vấn việc làm. Các cố vấn này chiếm trung bình khoảng một phần ba tổng số nhân viên của mỗi trung tâm (OECD, 2023).

Lào có một mạng lưới các TT DVVL và Văn phòng Lao động – Phúc lợi Xã hội Quận (LSWDO) phân bố khắp cả nước, gồm chín TT DVVL chính (một tại mỗi tỉnh và thủ đô) và 148 văn phòng quận khác. Các LSWDO là điểm liên lạc trực tiếp chính, nơi nhân viên cung cấp các DVVL cốt lõi cho người tìm việc và nhà tuyển dụng, bao gồm đăng ký, tư vấn việc làm, giới thiệu và kết hợp việc làm, cung cấp thông tin thị trường lao động, hướng dẫn tham gia các chương trình đào tạo và phúc lợi, cũng như các dịch vụ cho người lao động di cư tạm thời, bao gồm thông tin về yêu cầu di cư, quyền lao động và các vị trí tuyển dụng (Ngân hàng Thế giới, 2022).

Tại **Malaysia**, các điểm cung cấp dịch vụ trực tiếp chính bao gồm 54 văn phòng chi nhánh TT DVVL của PERKESO và 293 văn phòng vệ tinh, phân bố trên 14 bang. Hơn 1.000 nhân viên và cố vấn việc làm tại đây cung cấp nhiều loại DVVL cho người thụ hưởng của hệ thống bảo hiểm việc làm, người tìm việc, sinh viên, nhà tuyển dụng và các nhóm dễ bị tổn thương, bao gồm đăng ký, tư vấn việc làm và nghề nghiệp, xử lý yêu cầu trợ cấp thất nghiệp, giới thiệu tham gia các chương trình đào tạo, kết hợp việc làm và cung cấp thông tin thị trường lao động.

Tại **Philippines**, tương tự như Trung Quốc, có một mạng lưới rộng lớn các Văn phòng Dịch vụ Việc làm Công, gồm hơn 1.200 văn phòng, trong đó hơn 600 văn phòng được DOLE công nhận chính thức và được quản lý bởi các đơn vị chính quyền địa phương, các tổ chức phi chính phủ, các tổ chức cộng đồng và các cơ sở giáo dục. Người tìm việc, nhà tuyển dụng, sinh viên, công nhân bị sa thải, người lao động di cư trở về và các nhóm khách hàng khác có thể nhận các DVVL cốt lõi trực tiếp, bao gồm hướng dẫn và tư vấn việc làm, giới thiệu và sắp xếp việc làm, cũng như thông tin thị trường lao động mà không cần hẹn trước. Tuy nhiên, các dịch vụ khác như đánh giá kỹ năng hoặc tư vấn nhóm cho người lao động di cư và sinh viên yêu cầu đặt lịch hẹn trước để được phục vụ trực tiếp tại PESOs.

¹⁷ Thông tin lấy từ: <https://eng.yidaiyilu.gov.cn/p/21184.html>

¹⁸ Thông tin lấy từ: <https://english.shanghai.gov.cn/en-wisEditor%27spick/20240909/e8394d3465e14b0f8dc014a7fcca89e1.html>

Dịch vụ từ xa và lưu động

Tại **Campuchia**, do số lượng hạn chế của các TT DVVL trực tiếp và nhằm mục tiêu cung cấp DVVL cho các cộng đồng địa phương, NEA đã triển khai các kênh dịch vụ từ xa và lưu động, bao gồm một trung tâm cuộc gọi cung cấp thông tin về các DVVL, vị trí tuyển dụng, các chương trình đào tạo và thông tin thị trường lao động.

Ngoài ra, NEA đã triển khai bảy đơn vị dịch vụ lưu động cung cấp các dịch vụ tương tự như các văn phòng cố định. Các bàn dịch vụ lưu động (xe buýt) này hoạt động theo các tuyến đường và lịch trình định trước, đến các cộng đồng địa phương và cơ sở giáo dục, nhằm mang DVVL – gồm cả hướng dẫn nghề nghiệp – đến gần người tìm việc hơn, đặc biệt là sinh viên¹⁹.

Tại **Trung Quốc**, ngoài mạng lưới rộng lớn các TT DVVL do các tổ chức chính phủ và phi chính phủ quản lý, một tổng đài miễn phí bổ sung các phương thức cung cấp DVVL trực tiếp truyền thống, cung cấp thông tin qua điện thoại cho người dùng về thông tin TTLĐ, hỗ trợ tìm việc, bảo hiểm thất nghiệp và các chế độ an sinh xã hội, các chương trình đào tạo và các dịch vụ khác. Dịch vụ này bao phủ 90% các khu vực đô thị (Avila, 2018) và đã nhận khoảng 120 triệu cuộc gọi vào năm 2022 (MOHRSS, 2022; Zhang, 2024).

Để tiếp cận các nhóm đối tượng khác, MOHRSS tổ chức các sự kiện theo chủ đề theo mùa trên toàn quốc, chẳng hạn như ‘Tháng Hỗ trợ Việc làm’ vào tháng 1 hàng năm, với mục đích cung cấp DVVL trực tiếp tại cấp cơ sở cho người tìm việc gặp trở ngại, do các cố vấn việc làm triển khai trên quy mô toàn quốc. Tương tự, ‘Hành động Gió Xuân’ diễn ra vào tháng 3 hàng năm, đưa các DVVL đến người lao động và người tìm việc ở các khu vực nông thôn (Avila, 2018).

Tại **Nhật Bản**, tương tự Campuchia, một số tỉnh tổ chức, thông báo và triển khai các phiên Hello Work di động thông qua các bàn làm việc lưu động, nhằm bổ sung cho các điểm DVVL cố định và đưa DVVL đến các khu vực nông thôn, hải đảo hoặc những nơi chưa có văn phòng Hello Work trực tiếp²⁰. Tại Hàn Quốc, nền tảng kỹ thuật số Work Net, do Dịch vụ Thông tin Việc làm Hàn Quốc của MOEL phát triển, vận hành một tổng đài 24/7 để hỗ trợ người tìm việc và cung cấp thông tin về DVVL. Ngoài ra, mỗi Trung tâm Việc làm đều có một đường dây điện thoại để người dùng liên hệ và nhận thông tin nghiên cứu trường hợp quốc gia DVVL.

Trong chiến dịch ‘MyFutureJobs on the go!’, DVVL công của Malaysia tổ chức một loạt hội chợ việc làm lưu động và chương trình hội chợ nghề nghiệp để đưa DVVL đến gần cộng đồng hơn, thông qua hướng nghiệp và kết nối việc làm, giúp dễ tiếp cận DVVL hơn bên ngoài các TT DVVL với trọng tâm là người tìm việc trẻ tuổi và sinh viên chuyển tiếp từ trường học sang công việc. Các sự kiện này được PERKESO thông báo trước qua nhiều kênh, cho phép người tìm việc đăng ký trực tuyến để tham dự trực tiếp, nhận DVVL và có sơ yếu lý lịch được kết hợp với các công ty tham dự hội chợ²¹.

Tương tự, tại **Philippines**, các hội chợ việc làm là một trong những cơ chế chính để tiếp cận DVVL cho người tìm việc, công nhân và sinh viên không đến trực tiếp các PESO. DOLE tổ chức nhiều hội chợ việc làm ngoài trời lưu động nhằm sắp xếp phỏng vấn và kết hợp người tìm việc với các nhà tuyển dụng trong và ngoài nước. Ngoài ra, các văn phòng PESO khác nhau tổ chức các buổi tư vấn nghề nghiệp và việc làm nhóm tại các trường học trên khắp cả nước, cung cấp thông tin về nghề nghiệp và đánh giá kỹ năng cho sinh viên chuyển tiếp vào thị trường lao động²².

Các kênh cung cấp dịch vụ kỹ thuật số sáng tạo

Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong DVVL công không phải là điều mới. Trước đây, các kênh kỹ thuật số để cung cấp DVVL được coi là một tùy chọn “có thì tốt”, nhằm cải thiện khả năng tiếp cận dịch

¹⁹ Thông tin được lấy từ <https://www.phnompenhpost.com/national/ministry-introduces-mobile-centre-faster-job-access>

²⁰ Thông tin được lấy từ: https://jsite.mhlw.go.jp/nagasaki-roudoukyoku/riyousha_mokuteki_menu/kyushokuchu/junkai-sodan.html and <https://www.town.shitara.lg.jp/soshiki/7/1323.html>

²¹ Thông tin được lấy từ: <https://myfuturejobs.gov.my/event/roadshow-myfuturejobs-on-the-go/>

²² Thông tin được lấy từ: <https://www.pna.gov.ph/articles/1235156> và <https://dumaguetcity.gov.ph/public-employment-service-office-2/>

vụ ngoài giờ làm việc truyền thống và hạn chế nhu cầu đi lại đến các trung tâm. Tuy nhiên, tác động của đại dịch đã thúc đẩy DVVL công chuyển đổi các mô hình và kênh cung cấp thông qua việc áp dụng các chiến lược kỹ thuật số thụ động (tự phục vụ) và tương tác (thông qua giao tiếp trực tiếp giữa người dùng và cố vấn việc làm). Những DVVL công đã thực hiện những cải cách này đã có thể giải quyết được những gián đoạn mà các mô hình trực tiếp truyền thống gặp phải (OECD, 2022a). Khi công nghệ trở nên phổ biến hơn và chi phí cho các dịch vụ kỹ thuật số trong trung gian việc làm giảm, các nước đang phát triển có thể phục vụ lượng người dùng lớn hơn bao giờ hết. Đồng thời, khi một số nhiệm vụ của DVVL công được tự động hóa, nhân viên có thể tập trung vào các chức năng quan trọng hơn như gặp gỡ trực tiếp người sử dụng dịch vụ (ILO, 2023c).

Một cuộc khảo sát do ILO thực hiện phối hợp với WAPES và OECD tại 69 quốc gia cho thấy phần lớn DVVL công đều cung cấp một số loại dịch vụ dựa trên công nghệ kỹ thuật số. Các ứng dụng CNTT hữu ích nhất là những ứng dụng hỗ trợ đăng ký người tìm việc để cung cấp dịch vụ kết nối việc làm. Theo kết quả khảo sát, DVVL công sử dụng CNTT theo ba cách chính: nâng cao hiệu suất và mở rộng phạm vi (90%); giảm chi phí hoạt động (60%); và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người dùng (73%) (ILO, 2022).

Một nghiên cứu đa quốc gia của ILO về vai trò của công nghệ trong DVVL công đối với việc làm thanh niên ở châu Á và Thái Bình Dương (2023) cho thấy hầu hết các DVVL công trong khu vực đều triển khai một số chiến lược kỹ thuật số. Tuy nhiên, những nỗ lực này ít tập trung vào việc tái cơ cấu tổ chức với các kế hoạch chính thức và mục tiêu rõ ràng, mà chủ yếu là số hóa các quy trình và dịch vụ. Chỉ có **Hàn Quốc** có một chiến lược chuyển đổi kỹ thuật số toàn diện hơn, nhằm lồng ghép các dịch vụ khác nhau như kết hợp việc làm và đào tạo kỹ năng vào một hệ thống một cửa.

Tuy nhiên, nghiên cứu này cũng chỉ ra rằng chuyển đổi kỹ thuật số đòi hỏi cam kết tài chính để nâng cao năng lực thông tin, đồng thời cần xác định những lợi ích thực sự mà các khoản đầu tư này tạo ra. Chẳng hạn, cần xác định những công đoạn tốn nhiều công sức có thể được thay thế bằng kỹ thuật số và thực sự có ý nghĩa về mặt tài chính. Những khoản đầu tư hiệu quả thường giúp cải thiện khả năng chia sẻ và kết nối dữ liệu giữa các cơ quan chính phủ, các bên liên quan, cũng như trong mạng lưới DVVL công. Ví dụ, DVVL công của Hàn Quốc đã tận dụng các nền tảng kỹ thuật số để giảm gánh nặng hành chính cho cả nhân viên và người sử dụng, đồng thời nâng cao độ chính xác, kịp thời và khả năng chia sẻ dữ liệu giữa các đơn vị.

Dù các ứng dụng kỹ thuật số đều rất tiềm năng, việc sử dụng các kênh kỹ thuật số trong DVVL công cần được lồng ghép chặt chẽ vào chiến lược tổng thể của DVVL công. Điều này nhằm tránh rủi ro bỏ lại phía sau những người có năng lực kỹ thuật số hạn chế, đồng thời khai thác hiệu quả tiềm năng của các công cụ số để giải phóng nhân viên DVVL công khỏi các nhiệm vụ hành chính. Nhờ đó, họ có thể dành nhiều thời gian và sự quan tâm hơn cho những người cần hỗ trợ cá nhân, đồng thời giúp DVVL công vượt qua các rào cản truyền thống về tiếp cận dịch vụ, như hạn chế về địa lý và giờ làm việc (ILO, 2021).

Hiện nay, DVVL công đang thử nghiệm các công nghệ sáng tạo, bao gồm phần mềm Trí tuệ Nhân tạo, nhằm nâng cao và cải thiện trải nghiệm người dùng. Công nghệ này cho phép hỗ trợ từng cá nhân trên hành trình tìm việc, tận dụng lợi thế của DVVL công trong việc thu thập và lưu trữ khối lượng lớn dữ liệu về cung và cầu lao động, đặc biệt giúp nâng cao độ chính xác trong việc lập hồ sơ và kết nối việc làm. Đồng thời, các công cụ như chatbot tương tác cũng được triển khai để tăng tính kịp thời và khả năng phản hồi đối với yêu cầu của người dùng. Việc áp dụng các công nghệ này đòi hỏi một khung pháp lý và quản trị thích hợp, vừa đảm bảo chất lượng, độ tin cậy và quyền riêng tư của dữ liệu, vừa bảo đảm trách nhiệm và khả năng giải trình đối với kết quả và khuyến nghị do thuật toán đưa ra (ILO, 2023d).

Tại **Nhật Bản**, ví dụ, Điều 5 của JESA quy định rằng mỗi văn phòng DVVL công phải thực hiện các biện pháp cần thiết để quản lý thông tin cá nhân của người tìm việc một cách thích hợp. Tại **Malaysia**, tất cả các văn phòng chi nhánh TT DVVL cũng phải tuân thủ các quy định của Đạo luật Bảo vệ Dữ liệu Cá nhân, đảm bảo quyền riêng tư trong việc quản lý dữ liệu cá nhân của người dùng.

Từ năm 2018, NEA tại Campuchia đã phát triển và củng cố các kênh kỹ thuật số để cung cấp DVVL, với sự hỗ trợ kỹ thuật từ các đối tác quốc tế như WAPES, MOEL của Hàn Quốc và MHLW của Nhật Bản. Cụ thể, trong giai đoạn đầu (2019–2021), một trang web một cửa đã được xây dựng, cho phép người dùng truy cập các dịch vụ như đăng ký người tìm việc và nhà tuyển dụng, thông tin thị trường lao động, thông tin nhà cung cấp đào tạo, cũng như các chức năng phức tạp hơn như hội chợ việc làm trực tuyến và phòng vấn trực tuyến giữa người tìm việc và nhà tuyển dụng²³. Trang web hiện tại²⁴ có giao diện thân thiện với người dùng, cung cấp nhiều dịch vụ tiên tiến bao gồm tìm kiếm CV và vị trí tuyển dụng, tự phục vụ cho người nộp hồ sơ, hỗ trợ tìm việc trực tuyến, tư vấn việc làm và phòng vấn trực tuyến.

Song song đó, Campuchia đã phát triển các ứng dụng di động riêng mà người dùng có thể tải xuống điện thoại hoặc máy tính bảng, với các chức năng tương tự trang web. Trong đó, một ứng dụng chuyên dành cho tìm kiếm việc làm cho phép người tìm việc lưu lại các ưu tiên cá nhân để hồ sơ tìm việc được cá nhân hóa; một ứng dụng khác cung cấp thông tin và cho phép tham gia hội chợ việc làm trực tuyến với tính năng tuyển dụng theo thời gian thực bởi các nhà tuyển dụng; và một ứng dụng khác nữa tập trung vào đào tạo kỹ năng mềm thông qua các video hướng dẫn.

Mặc dù có bước nhảy vọt ấn tượng trong việc triển khai các kênh kỹ thuật số sáng tạo giúp DVVL công trở nên linh hoạt, thuận tiện hơn cho người thụ hưởng và các bên liên quan²⁵, NEA và MLVT của Campuchia vẫn gặp một số thách thức cần giải quyết. Các thách thức này bao gồm khả năng tiếp cận hạn chế ở một số phân khúc thị trường lao động, đặc biệt là tại các khu vực nông thôn; mức độ tham gia của người dùng khi lựa chọn truy cập trực tuyến; quản lý an toàn dữ liệu; khó khăn trong việc nắm bắt các phân loại chính thức dùng để liệt kê công việc và kỹ năng; và hạn chế trong đào tạo kỹ năng thông qua phương tiện kỹ thuật số. Tuy nhiên, MLVT và NEA đang tiếp tục cải thiện chức năng của các hệ thống này, bằng cách khám phá các cải tiến tương lai, bao gồm tích hợp các chức năng AI, các tùy chọn tìm kiếm tự động thông minh, và nâng cao khả năng kết hợp và giới thiệu việc làm (Cheachanmolika, 2023).

Tại Trung Quốc, Hướng dẫn năm 2018 của MOHRSS về Khuyến khích Dịch vụ Việc làm Công Toàn diện kêu gọi các nhà cung cấp dịch vụ việc làm nâng cao tính tiện lợi và hiệu quả của dịch vụ việc làm công, đặc biệt thông qua việc thúc đẩy các dịch vụ thông minh. Hướng dẫn này đồng thời chỉ đạo xây dựng một nền tảng thông tin quốc gia thống nhất cho các dịch vụ việc làm công thông minh, thúc đẩy ứng dụng công nghệ dữ liệu lớn và dịch vụ đám mây.

Hướng dẫn này cũng khuyến khích các nhà cung cấp dịch vụ việc làm “tăng cường số hóa hồ sơ nhân sự cho người lao động di cư, đồng thời xây dựng và cải thiện cơ sở dữ liệu về nguồn thông tin cơ bản và nền tảng quản lý hoạt động dịch vụ” (MHRSS, 2018).

Hơn một thập kỷ trước, Bộ phận Dịch vụ Việc làm Công thuộc Cục Khuyến khích Việc làm của MOHRSS đã phát triển một trang web tuyển dụng việc làm công, cho phép 29 tỉnh chia sẻ thông tin. Dữ liệu này được sử dụng để phân tích tình hình việc làm, giám sát xu hướng thị trường lao động và thu thập thông tin liên quan đến các nhóm đặc thù (ILO, 2014). Gần đây hơn, vào tháng 6 năm 2023, trong chương trình Hệ thống kỹ thuật số 2.0 Hỗ trợ ra quyết định về Nguồn nhân lực và An sinh Xã hội, MOHRSS đã ban hành một kế hoạch hành động nhằm thúc đẩy số hóa toàn diện các hệ thống nguồn nhân lực và an sinh xã hội thông qua việc tích hợp hệ thống an sinh xã hội đa tầng (ILO, 2023a).

Tại **Indonesia**, tương tự như Campuchia, Bộ Lao động trong những năm gần đây đã phát triển và triển khai dịch vụ việc làm kỹ thuật số nằm trong chiến lược DVVL công, bắt kịp xu hướng số hóa dịch vụ việc làm trong khu vực. MOM đã ra mắt dịch vụ kỹ thuật số một cửa **SIAPKerja** vào tháng 2 năm 2022, nơi người tìm việc, nhà tuyển dụng và công nhân có thể truy cập các dịch vụ việc làm công, chương trình đào tạo và phúc lợi xã hội²⁶. Nền tảng SIAPKerja bao gồm nhiều mô-đun nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của người dùng, bao gồm đăng ký người tìm việc và nhà tuyển dụng, tư vấn nghề nghiệp và việc làm, đào tạo kỹ năng trước khi làm việc, tìm kiếm và dự báo các vị trí tuyển dụng, kết nối việc làm, hội chợ việc làm, cũng như chứng nhận và đào tạo. Nội dung trang web trực tuyến²⁷ được lưu cả trên nền tảng Google.

²³ NEA Development of Public Employment Service (system) in Cambodia. Bài trình bày. Không rõ thời gian.

²⁴ www.nea.gov.kh

²⁵ Dự án Japan-WAPES. Recommendation Report 2019-2021

²⁶ Thông tin lấy từ <https://www.social-protection.org/gimi/ResultAchieved.action?id=1300>

²⁷ <https://siapkerja.kemnaker.go.id/app/home>

Tại Nhật Bản, Điều 5-2 của JESA nêu rõ rằng các tổ chức an ninh việc làm công cộng và tất cả các nhà cung cấp dịch vụ việc làm phải phối hợp với nhau nhằm nâng cao chất lượng thông tin về việc làm và cải thiện ứng dụng công nghệ, từ đó tăng cường sự phối hợp giữa cung và cầu lao động.

Từ cuối những năm 1990, Hello Work ở Nhật Bản đã sử dụng các kênh web chủ yếu để cung cấp thông tin thị trường lao động cho người dùng, trong khi dịch vụ trực tiếp vẫn là phương tiện chính cho các dịch vụ khác, do công nhân bị sa thải buộc phải đăng ký để nhận trợ cấp và dịch vụ việc làm. Đại dịch đã thúc đẩy mạnh mẽ việc áp dụng các kênh kỹ thuật số, và từ tháng 9 năm 2021, các nhà tuyển dụng và người tìm việc có thể đăng ký trực tuyến để nhận thông tin về công việc và dịch vụ sắp xếp việc làm trực tuyến (Hamaguchi, 2022). Hiện nay, trang web chính thức cung cấp các dịch vụ việc làm cơ bản cho người tìm việc và nhà tuyển dụng, bao gồm tìm kiếm việc làm, tìm kiếm khóa học giáo dục và đào tạo, cũng như hỗ trợ tìm việc và tư vấn cho những người thất nghiệp dài hạn. Trên nền tảng này, các nhà tuyển dụng có thể đăng ký, đăng các vị trí tuyển dụng, chấp nhận và phản hồi các đơn xin việc từ người tìm việc. Từ năm 2022 có thêm một số chức năng cho phép nhà tuyển dụng liên hệ trực tiếp với người tìm việc để yêu cầu nộp hồ sơ (OECD, 2022).

Hàn Quốc là một trong những quốc gia tiên tiến nhất trong khu vực về phát triển, áp dụng và triển khai các kênh kỹ thuật số để cung cấp dịch vụ việc làm. Theo báo cáo của OECD, hầu hết các dịch vụ mà người tìm việc và nhà tuyển dụng có thể tiếp cận trực tiếp cũng được cung cấp trực tuyến. Tuy nhiên điều quan trọng nhất là đây là kết quả của một quá trình lập kế hoạch trung hạn cẩn trọng, dựa trên các mục tiêu rõ ràng và sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan.

MOEL đã triển khai chiến lược số hóa chính sách TTLĐ chủ động vào năm 2023 thông qua một “Kế hoạch Cải thiện Dịch vụ Việc làm” toàn diện, nhằm tổ chức lại và nâng cao việc cung cấp dịch vụ việc làm trực tuyến và trực tiếp. Theo chiến lược này, ba hoạt động chính được xác định gồm: 1) Thiết lập dịch vụ kỹ thuật số một cửa tích hợp mới mang tên “Employment24”, cung cấp các dịch vụ việc làm và chính sách TTLĐ chủ động cho người tìm việc, nhà tuyển dụng và người thụ hưởng bảo hiểm thất nghiệp. 2) Tăng cường truy cập dịch vụ việc làm thông qua các kênh trực tuyến, sử dụng cổng thông tin việc làm quốc gia WorkNet, cho phép người dùng truy cập thông tin về cơ hội việc làm từ các cổng việc làm tư nhân khác thông qua các giao diện lập trình ứng dụng mở. 3) Nâng cao tự động hóa các quy trình liên quan đến yêu cầu trợ cấp BHTN và các khoản trợ cấp khác (OECD, 2024a).

Hiện tại, nền tảng Work-Net, do Dịch vụ Thông tin Việc làm Hàn Quốc phát triển dưới sự chỉ đạo của MOEL, cho phép người dùng truy cập các dịch vụ tìm việc trực tuyến tùy chỉnh, các bài kiểm tra nghề nghiệp, thông tin TTLĐ và các liên kết đến các chương trình đào tạo. Work-Net sử dụng trí tuệ nhân tạo để thực hiện các nhiệm vụ tìm kiếm và kết nối việc làm, đồng thời tạo điều kiện cho việc liên hệ trực tiếp giữa các công ty đăng tuyển và các ứng viên. Hệ thống này có sẵn trên cả nền tảng web và ứng dụng di động, giúp người dùng dễ dàng truy cập và tương tác.

Cuối cùng, vào năm 2019, MOEL triển khai dịch vụ chatbot AI, cho phép người dùng khởi tạo các cuộc trò chuyện trên thiết bị di động để nhận hỗ trợ tìm việc và tư vấn nghề nghiệp 24/7. Đồng thời, MOEL áp dụng trí tuệ nhân tạo để khai thác các thuật toán đề xuất dựa trên dữ liệu lớn, nhằm gợi ý cho người dùng các vị trí việc làm hoặc ứng viên phù hợp hơn, nâng cao tính cá nhân hóa và hiệu quả của các dịch vụ việc làm.

MOLSW của Lào trong những năm gần đây cũng đã thực hiện các cải tổ quan trọng, tương tự như Campuchia và Indonesia, trong việc áp dụng và hiện đại hóa các kênh kỹ thuật số nhằm mở rộng khả năng tiếp cận dịch vụ việc làm cho cả người tìm việc và nhà tuyển dụng. Với sự hỗ trợ kỹ thuật từ Ngân hàng Phát triển Châu Á giai đoạn 2017–2019, Bộ phận Thông tin TTLĐ của MOLSW đã xây dựng một hệ thống thông tin TTLĐ dựa trên web để thực thi Nghị định số 13 (Nanthanavone, undated) của Thủ tướng về Thông tin Thị trường Lao động. Năm 2021, trang web thông tin TTLĐ chính thức ra mắt²⁸, đóng vai trò là cổng thông tin tổng hợp, cung cấp nhiều dịch vụ khác nhau, trong đó có DVVL công. Bên cạnh phiên bản trang web, các dịch vụ này hiện cũng đã được cung cấp qua ứng dụng di động để tạo điều kiện thuận lợi hơn cho người tìm việc.

²⁸ Thông tin lấy từ: <https://kpl.gov.la/En/detail.aspx?id=61935>

DVVL công của **Malaysia** cũng là một trong những quốc gia trong khu vực đã có những đầu tư và phát triển năng lực chiến lược trong việc triển khai các kênh cung cấp dịch vụ việc làm kỹ thuật số. Thông qua MyFutureJobs, TT DVVL của PERKESO cung cấp nhiều dịch vụ khác nhau cho người tìm việc, nhà tuyển dụng, người thụ hưởng BHTN đủ điều kiện, sinh viên và các nhóm đối tượng khác của DVVL công. Cụ thể, cổng thông tin này cung cấp các chương trình đào tạo nâng cao và tái đào tạo thông qua 495 nhà cung cấp đào tạo đã đăng ký với 6.662 khóa học trên 42 lĩnh vực, đồng thời lồng ghép các dịch vụ cơ bản khác như đăng ký người tìm việc và nhà tuyển dụng, tư vấn việc làm và nghề nghiệp, tìm kiếm việc làm và kết nối việc làm theo mô hình một cửa kỹ thuật số.

Để nâng cao độ chính xác trong việc kết nối việc làm, cổng thông tin trực tuyến hiện nay ứng dụng trí tuệ nhân tạo dựa trên dữ liệu xác định mức độ tương đồng giữa người tìm việc và nhà tuyển dụng, cũng như dựa trên việc lập hồ sơ và kết nối theo kỹ năng. Theo đó, chức năng kết nối của MyFutureJobs không chỉ giới hạn ở tên công việc và sơ yếu lý lịch, mà tập trung vào việc đối sánh kỹ năng và năng lực của người tìm việc với yêu cầu công việc do nhà tuyển dụng tiềm năng đưa ra. Năm 2020, đã có hơn nửa triệu người tìm việc và gần 50.000 nhà tuyển dụng đăng ký trên cổng MyFutureJobs²⁹.

Tại Philippines, **PhilJobNet** là một nền tảng số do DOLE triển khai theo mô hình một cửa kỹ thuật số tập trung, được quản lý bởi Cục Việc làm. Nền tảng này vừa phục vụ người dùng bên ngoài, vừa hỗ trợ người dùng nội bộ. Đối với sinh viên, người tìm việc và nhà tuyển dụng, PhilJobNet cung cấp thông tin TTLĐ, hướng nghiệp và các chức năng kết nối việc làm. Đồng thời, đối với các cố vấn việc làm, nền tảng này tạo điều kiện truy cập các nguồn thông tin cần thiết cho công việc hằng ngày, bao gồm tài liệu hướng dẫn đào tạo, phân tích xu hướng thị trường lao động và các chương trình vận động hướng nghiệp.

Là một kênh dịch vụ, **PhilJobNet**³⁰ cung cấp nhiều tính năng hỗ trợ quá trình tìm kiếm và sắp xếp việc làm tự phục vụ cho cả người tìm việc và nhà tuyển dụng. Người tìm việc có thể nộp đơn trực tuyến và nhận lời mời làm việc trực tiếp từ các nhà tuyển dụng đã đăng ký nếu hồ sơ phù hợp với vị trí. Ngược lại, nhà tuyển dụng có thể đăng và quản lý thông tin tuyển dụng, truy cập hồ sơ ứng viên với đầy đủ bằng cấp và kỹ năng, thực hiện quy trình tuyển chọn, cũng như tham gia các hội chợ việc làm trực tuyến.

Hộp 7 trong Phụ lục minh họa một số thực tiễn tốt trong khu vực và quốc tế về các kênh cung cấp dịch vụ, trong đó nhấn mạnh các đổi mới kỹ thuật số trong cung cấp dịch vụ việc làm.

Kết luận và khuyến nghị

Trong khu vực và trên thế giới, các kênh cung cấp dịch vụ việc làm trực tiếp, chủ yếu thông qua các văn phòng đặt tại hoặc gần các khu vực đông dân cư, trung tâm dịch vụ và công nghiệp lớn, là các kênh chủ đạo. Trung Quốc, Philippines và Nhật Bản duy trì mạng lưới rộng khắp các TT DVVL phối hợp với chính quyền địa phương và các nhà cung cấp dịch vụ việc làm phi chính phủ. Tương tự, Campuchia, Indonesia, Hàn Quốc, Lào và Malaysia cũng triển khai các TT DVVL và chi nhánh tại cả thành phố lớn lẫn khu vực nông thôn.

Các văn phòng truyền thống cho phép DVVL công cung cấp dịch vụ trong một môi trường mang tính tập trung vào cá nhân hơn. Cách tiếp cận này đặc biệt hữu ích cho những người tìm việc lớn tuổi, ít kỹ năng, cần hỗ trợ tâm lý hoặc tư vấn nghề nghiệp chuyên sâu, chẳng hạn như những người thất nghiệp dài hạn. Nó cũng phù hợp với những người cần xử lý trợ cấp thất nghiệp, tham gia đào tạo, hoặc trải qua các đánh giá kỹ năng và phỏng vấn việc làm. Tuy nhiên, việc chỉ dựa vào một kênh duy nhất lại có nguy cơ loại trừ các phân khúc khác của thị trường lao động, chẳng hạn như sinh viên chưa quen thuộc với DVVL công, người tìm việc và lao động ở khu vực nông thôn hoặc bán đô thị, cũng như những người gặp hạn chế về thời gian hoặc đi lại để tiếp cận văn phòng.

Ngoài các nỗ lực có chủ đích của DVVL công trong việc điều chỉnh kênh dịch vụ để mở rộng quyền tiếp cận cho các nhóm khó tiếp cận - chẳng hạn như thông qua tổng đài và các trang web cung cấp thông tin TTLĐ. Đại dịch toàn cầu đã tạo ra một bước chuyển lớn trong cách các chính phủ triển khai chính sách việc làm, thúc đẩy việc áp dụng rộng rãi các phương tiện kỹ thuật số và phục vụ từ xa cho hầu hết các dịch vụ.

²⁹ Thông tin từ Cơ quan Phát triển Đầu tư Malaysia: <https://www.mida.gov.my/myfuturejobs-how-it-started/>

³⁰ <https://philjobnet.gov.ph/>

Tất cả các quốc gia được nghiên cứu trong khu vực đều đã đưa các kênh kỹ thuật số vào khung pháp lý và thực tiễn của mình, và hầu hết đã áp dụng chiến lược một cửa để cung cấp dịch vụ.

Ngoài ra, các nền tảng kỹ thuật số và cổng thông tin web là thành phần thiết yếu của hệ sinh thái thông tin thị trường lao động, vừa giúp người dùng tiếp cận thông tin TTLĐ, vừa cho phép thu thập dữ liệu mới để cập nhật các tập dữ liệu thông tin TTLĐ thông qua giao diện người dùng thân thiện (ILO, 2024).

Việc lựa chọn các kênh cung cấp dịch vụ việc làm cần được cân nhắc kỹ lưỡng, dựa trên loại dịch vụ và nhóm người dùng mục tiêu. Thực tiễn từ các quốc gia chỉ ra rằng các kênh cung cấp dịch vụ cần thích ứng và linh hoạt, đáp ứng nhu cầu và thuận tiện cho người sử dụng. Việc xây dựng một khung quản lý đa kênh theo cách tiếp cận một cửa là hướng đi cần thiết, giúp việc chuyển đổi giữa các kênh và việc tiếp nhận nhiều loại dịch vụ tại cùng một điểm trở nên liền mạch đối với người dùng và thuận tiện cho nhân viên DVVL công.

Các hệ thống AI ảo hiện đại có thể hỗ trợ cung cấp dịch vụ việc làm cho các phân khúc thị trường lao động hoặc nhiệm vụ cụ thể, nhưng không thể thay thế hoàn toàn sự tương tác trực tiếp giữa người tìm việc và nhà tuyển dụng. Những phát triển này, mặc dù có chi phí đáng kể, đòi hỏi phải được triển khai trong một khung pháp lý và đạo đức vững chắc, đảm bảo quyền riêng tư, độ chính xác trong lập hồ sơ thống kê và các khuyến nghị kết hợp việc làm.

6. Cơ chế phân bổ và nguồn ngân sách của dịch vụ việc làm công

Các hoạt động DVVL công, cũng như phạm vi và tác động của chúng, thường chịu hạn chế bởi mức độ sẵn có và tính ổn định của nguồn tài chính để duy trì hoạt động thường xuyên. Việc bố trí ngân sách đầy đủ cho DVVL công có ý nghĩa then chốt đối với hiệu quả thực hiện các chức năng được giao. Đồng thời, mức ngân sách này còn phụ thuộc vào vai trò mà Chính phủ xác định cho DVVL – với tư cách là cơ quan điều phối hay là tác nhân chủ chốt trong việc triển khai Chính sách Việc làm (ILO, 2023; Wang, 2021). Tuy vậy, chi tiêu và đầu tư cho phát triển năng lực của DVVL công thường bị giới hạn bởi nguồn phân bổ ngân sách công còn hạn hẹp (Mazza, 2017a).

Thực trạng phân bổ ngân sách ở các nước: Cơ sở pháp lý hoặc luật định

Tất cả các quốc gia đều gặp phải những hạn chế trong việc tài trợ cho các chính sách việc làm và DVVL công. Các quốc gia trong khu vực có GDP cao nhất, như Hàn Quốc và Nhật Bản, chỉ dành khoảng 0,07% GDP cho quản lý và hoạt động DVVL công, trong khi các quốc gia như Pháp và Đức dành lần lượt 0,25% và 0,31% GDP cho DVVL công³¹.

Ngoài việc bố trí ngân sách cho các chính sách thị trường lao động chủ động nói chung và DVVL công nói riêng, cần đảm bảo sự chắc chắn và ổn định của các khoản ngân sách phân bổ, để có thể lên kế hoạch và thực hiện các hoạt động mà không bị gián đoạn và trong thời gian hợp lý. Do đó, cần hiểu cách các cơ chế này vận hành và liệu có các quy định về việc sử dụng quỹ, cũng như cách các DVVL công địa phương có thể phân bổ các khoản này để phục vụ những nhóm mục tiêu cụ thể hay không (Avila và Rodriguez, 2021).

Ví dụ, tại **Campuchia**, các nguồn ngân sách cho hoạt động của NEA được quy định rõ ràng trong Điều 16 của Nghị định 67 (2009). Tại **Trung Quốc**, các nguồn và cơ chế tài trợ cho DVVL công cũng được quy định rõ trong Luật Phát triển Việc làm. Điều 35 của Luật này quy định rằng các quỹ DVVL công sẽ được đưa vào ngân sách chính phủ ở cùng cấp; trong khi Điều 36 quy định rằng các chính quyền nhân dân từ cấp huyện trở lên sẽ, theo các quy định liên quan, cấp trợ cấp cho các trung gian việc làm cung cấp dịch vụ phúc lợi công cộng về việc làm. Điều 15 quy định chi tiết việc sử dụng Quỹ Việc làm đặc biệt để hỗ trợ chính sách việc làm quốc gia, bao gồm trợ cấp cho việc làm, đào tạo nghề, đánh giá kỹ năng nghề nghiệp và hỗ trợ các dịch vụ DVVL công.

Tại **Hàn Quốc**, Điều 45 của KESA quy định rằng Bộ trưởng Bộ Lao động và Việc làm có thể trợ cấp, thông qua ngân ngân quốc gia, toàn bộ hoặc một phần các chi phí phát sinh trong việc cung cấp dịch vụ DVVL miễn phí. Luật Khung Chính sách Việc làm cũng đề cập đến các cơ chế tài trợ cho các chính sách và chương trình việc làm. Điều 11 yêu cầu Nhà nước hỗ trợ hoạt động của DVVL do các lãnh đạo chính quyền địa phương thành lập, trong khi Điều 18 cam kết rõ ràng hơn về việc chính phủ quốc gia trợ cấp các chi phí hoạt động của các đơn vị, dự án và hoạt động liên quan đến việc thu thập và cung cấp dữ liệu, thông tin về việc làm; xây dựng và vận hành các chương trình trải nghiệm công việc; tổ chức các chương trình hướng nghiệp cho thanh niên; cung cấp dịch vụ tư vấn nghề nghiệp và kiểm tra tâm lý nghề nghiệp ở cả cấp quốc gia và địa phương, bao gồm các chi phí cho Dịch vụ Thông tin Việc làm Hàn Quốc và Thế giới Việc làm Hàn Quốc. Điều 13-2 cũng thúc đẩy hiệu quả trong việc thực hiện các chương trình việc làm do

³¹ Dữ liệu về OECD năm 2021 truy cập tại <https://www.oecd.org/en/data/indicators/public-spending-on-labour-markets.html?oecdcontrol-df9123c98c-var3=2021&oecdcontrol-20821130df-var6=PUBEMPSERV>

chính phủ tài trợ, bởi các cơ quan trung ương và địa phương, bao gồm cả những cơ quan quản lý các trung tâm DVVL. Theo đó, MOEL được yêu cầu chuẩn bị và đánh giá các tiêu chuẩn nhằm điều phối sự chồng chéo giữa các chương trình việc làm được tài trợ bởi chính phủ và tăng cường sự hợp lực giữa các chương trình này.

Tại **Philippines**, Đạo luật Cộng hòa số 10691 (2015), Mục 5, quy định rằng nguồn tài trợ cho hoạt động và duy trì các DVVL công (PESO) sẽ được cung cấp bởi chính quyền địa phương từ khoản phân bổ thu nhập nội bộ và các nguồn thu nhập nội bộ khác của chính quyền địa phương liên quan. Tương tự, hoạt động và duy trì các DVVL công do các tổ chức phi chính phủ quản lý và các văn phòng giới thiệu DVVL sẽ được tính vào nguồn thu nội bộ của họ. Đạo luật này cũng quy định chi tiết rằng các nguồn quỹ để cung cấp hỗ trợ kỹ thuật, đào tạo và giám sát các DVVL công sẽ được đưa vào ngân sách của DOLE theo Đạo luật Phân bổ Chung hàng năm.

Nguồn ngân sách và cơ chế

Kế hoạch tài chính cho DVVL công và việc phân bổ ngân sách thường được hình thành từ nhiều nguồn kết hợp, chủ yếu là ngân sách nhà nước ở cả cấp quốc gia và địa phương. Cách thức này phụ thuộc vào mô hình quản trị của từng quốc gia, cũng như việc các quỹ có được ấn định cho những chương trình hoặc nhóm đối tượng cụ thể hay không (Avila & Rodriguez, 2021).

Theo cùng hướng tiếp cận đó, Wang (2021) xác định bốn nguồn tài chính chính cho các chương trình TTLĐ chủ động và DVVL công: (1) ngân sách chung của chính phủ, bao gồm cả phần dành cho các bộ, ngành triển khai chính sách việc làm; (2) quỹ bảo hiểm thất nghiệp, trong đó có khoản hỗ trợ tìm việc và tiếp cận các chương trình TTLĐ chủ động; (3) quỹ việc làm đặc biệt phục vụ Chương trình Việc làm Quốc gia (NEP); và (4) các nguồn đóng góp từ bên ngoài, bao gồm quỹ hỗ trợ từ các đối tác phát triển. Về cách ngân sách được tích hợp và phân bổ cho các hoạt động DVVL công và việc thực hiện ALMP, các hoạt động trên toàn khu vực và ở các khu vực khác cho thấy nhiều điểm tương đồng.

Một nghiên cứu đã phân loại các cơ quan DVVL công theo số lượng nguồn tài trợ cho hoạt động của họ: từ chỉ một nguồn (trong đó có Nhật Bản), đến hai nguồn (như Trung Quốc và Mexico), và nhiều hơn, tới bốn đến năm nguồn (như Philippines và Colombia). Tuy nhiên, nghiên cứu cũng nhấn mạnh rằng các nguồn tài trợ công, dù ở cấp quốc gia hay địa phương, vẫn chiếm phần lớn trong tổng ngân sách dành cho DVVL công (WAPES, 2017).

Mặc dù có thể có nhiều nguồn tài trợ khác nhau, phần lớn các cơ quan DVVL công vẫn dựa chủ yếu vào ngân sách của chính phủ trung ương. Theo khảo sát của ILO tại 84 quốc gia năm 2021, có tới 96% quốc gia khẳng định ngân sách trung ương là nguồn tài trợ quan trọng nhất cho DVVL công; trong khi đó, 44% cơ quan cho biết họ cũng nhận được nguồn từ quỹ bảo hiểm thất nghiệp và quỹ việc làm (ILO, 2023b), điển hình như Malaysia.

Tại **Campuchia**, các đơn vị tài chính và lập kế hoạch của Văn phòng Trung ương NEA chịu trách nhiệm chuẩn bị dự toán ngân sách hằng năm. Nguồn tài trợ quan trọng và ổn định nhất cho DVVL công đến từ ngân sách của Bộ Lao động và Đào tạo nghề. Tuy nhiên, Điều 16 của Nghị định 67 (2009) – văn bản thành lập NEA – cũng quy định thêm các nguồn tài trợ khác, bao gồm phí đào tạo và đóng góp từ các cơ quan phát triển quốc tế.

Tại **Trung Quốc**, DVVL công được tài trợ chủ yếu từ hai nguồn: phân bổ ngân sách của chính quyền địa phương và Quỹ Việc làm. Quỹ này được thể chế hóa bởi Luật Phát triển Việc làm và được sử dụng để trợ cấp cho các dịch vụ việc làm, đánh giá kỹ năng, hoạt động đào tạo, cũng như chi trả cho bảo hiểm xã hội, các chương trình việc làm công, thực tập sinh viên và nâng cấp cơ sở hạ tầng DVVL công (Zhang, Li, & Zhang, 2015; Avila và Guangzhe, T. 2018). Hướng dẫn về Phát triển Việc làm Toàn diện, ban hành năm 2018, nhấn mạnh việc củng cố đảm bảo tài chính cho DVVL. Văn bản này kêu gọi tăng cường phối hợp trong việc sử dụng các quỹ trợ cấp việc làm và các kênh tài trợ khác, đồng thời khuyến nghị xem xét đến các yếu tố như quy mô nhóm mục tiêu, cũng như tăng cường năng lực bảo đảm tài chính cho DVVL công.

Ở **Hàn Quốc**, khoảng 70% các biện pháp thị trường lao động được tài trợ thông qua Hệ thống Bảo hiểm Việc làm, trong khi 30% còn lại được bảo đảm từ ngân sách trung ương của chính phủ. Ngân sách dành cho DVVL được thiết lập bởi MOEL, với sự tham gia đóng góp của các Trung tâm Việc làm địa phương trong việc xác định mục tiêu và thiết kế chương trình.

Tại **Malaysia**, ngân sách cho DVVL được hình thành từ cả chính phủ liên bang và bang, với các khoản phân bổ riêng từ MOHR và Bộ Tài chính. Các bộ ngành khác cũng đóng góp một phần ngân sách cho các dịch vụ liên quan, như duy trì và quản lý các trung tâm vệ tinh ở khu vực nông thôn thông qua Bộ Phát triển Nông thôn. Các chương trình TTLĐ chủ động khác được tài trợ thông qua DVVL, với mức đóng góp của người sử dụng lao động và người lao động là 0,2% tiền lương mỗi người, đồng thời cung cấp bảo hiểm thất nghiệp và các chương trình TTLĐ chủ động (Ngân hàng Thế giới, 2020)³².

Tại **Philippines**, Quy tắc và Quy định PESO (Chỉ thị số 157-16) quy định chi tiết các thủ tục chuẩn bị ngân sách DVVL công cho các văn phòng việc làm thuộc trách nhiệm của các đơn vị chính quyền địa phương. Theo đó, chính quyền địa phương phải tổ chức lập kế hoạch hàng năm để xác định các ưu tiên và mục tiêu cho giai đoạn 12 tháng, chuẩn bị yêu cầu ngân sách chi tiết và trình bày để hội đồng chính quyền địa phương phê duyệt.

Hộp 4 trong phụ lục cung cấp các ví dụ về thực tiễn tốt về các cơ chế và bố trí ngân sách trong khu vực châu Á, châu Âu và châu Mỹ.

Kết luận

Các DVVL công trong khu vực và trên toàn cầu đang đối mặt với những thách thức ngày càng tăng trong việc giải quyết thiếu hụt kỹ năng, thúc đẩy công bằng và đóng góp vào việc làm đầy đủ, trong khi nguồn lực còn hạn chế. Tuy nhiên, các bài học từ khung pháp lý và các kinh nghiệm thực tiễn tốt trong và ngoài khu vực cung cấp cho Việt Nam một số hướng dẫn quan trọng về cơ chế tài trợ bền vững cho hoạt động và chương trình DVVL công.

Cụ thể, trong khu vực có ba mô hình hoặc cơ chế tài trợ thay thế cho DVVL công. Thứ nhất là cơ chế chia sẻ chi phí giữa chính phủ trung ương và địa phương cho các hoạt động DVVL và các chính sách TTLĐ chủ động, điển hình ở Trung Quốc, Hàn Quốc và Philippines. Trong cơ chế này, chính phủ trung ương đầu tư lớn cho cơ sở hạ tầng toàn hệ thống, như hệ thống dữ liệu và các dự án chính sách TTLĐ chủ động quốc gia, trong khi các cơ quan DVVL công địa phương chịu trách nhiệm chi trả các chi phí hoạt động hàng ngày, bao gồm tiền lương và chi phí văn phòng.

Lựa chọn thứ hai là thành lập các quỹ việc làm riêng hoặc quỹ có mục đích đặc biệt, thường gắn với các lợi ích DVVL hoặc bảo hiểm thất nghiệp, được tài trợ từ đóng góp của người sử dụng lao động, chính phủ và người lao động. Cơ chế này được áp dụng tại nhiều quốc gia, bao gồm Trung Quốc, Pháp, Cameroon và Hungary (xem Hộp 4).

Lựa chọn thứ ba là sử dụng nhiều nguồn tài trợ độc lập, điển hình trong các mạng lưới DVVL công với nhiều nhà cung cấp, như ở Philippines và Colombia. Trong cơ chế này, mỗi thành viên trong mạng lưới tự đảm bảo nguồn tài chính để hoạt động từ các nguồn khác nhau, độc lập với cơ quan quốc gia điều phối mạng lưới. Như thể hiện trong các trường hợp của Trung Quốc và Philippines, các cách tiếp cận khác nhau về tài trợ và lập ngân sách DVVL công có thể cùng tồn tại và chồng chéo.

³² Phỏng vấn với đại diện Phòng Bảo hiểm Việc làm, Cơ quan Bảo hiểm Xã hội Malaysia vào ngày 3/9/2024



7. Quản lý nhân sự dịch vụ việc làm công

Nhiều nghiên cứu về DVVL công đã nhấn mạnh tầm quan trọng của số lượng nhân viên, trình độ chuyên môn, động lực, cũng như quy trình tuyển dụng và đào tạo nhân viên trong việc quyết định hiệu quả làm việc của họ. Chẳng hạn, một nghiên cứu tại Thụy Sĩ phát hiện rằng tỷ lệ nhân viên trên số người sử dụng dịch vụ, kết hợp với các biện pháp tuyển dụng, động lực và đào tạo nhân viên DVVL công, góp phần rút ngắn thời gian thất nghiệp trung bình của người tìm việc. Nghiên cứu tương tự cũng chỉ ra rằng việc tuyển dụng nhân viên quản lý hồ sơ có nền tảng và kinh nghiệm tương tự người tìm việc đem lại tác động tích cực đối với kết quả việc làm của họ (OECD, 2015). Mazza (2017) lập luận rằng việc nâng cao năng lực và quản lý chuyên nghiệp cho nhân viên DVVL công là chìa khóa để chuyển từ cung cấp dịch vụ cốt lõi sang các dịch vụ phức tạp và toàn diện hơn.

Cải thiện năng lực của nhân viên DVVL công cũng là yếu tố then chốt để xây dựng hình ảnh một DVVL công đáng tin cậy và chuyên nghiệp trong mắt khách hàng, nhằm thu hút và duy trì sự hợp tác với các nhà tuyển dụng (ILO, 2023). Avila và Rodriguez (2021) nhấn mạnh rằng tiêu chuẩn lao động quốc tế coi việc duy trì một đội ngũ nhân viên DVVL công sở hữu các kỹ năng phù hợp với các chức năng trọng yếu là rất quan trọng. Điều 9 của Công ước Dịch vụ Việc làm ILO số 88 (1949) nêu rõ một số nguyên tắc quản lý nhân viên DVVL công, bao gồm đảm bảo ổn định việc làm, tuyển dụng dựa trên các tiêu chuẩn khách quan và cung cấp đào tạo đầy đủ. Trong khu vực, có những nỗ lực đáng ghi nhận nhằm thu hút và giữ chân các chuyên gia có kỹ năng vào làm ở các vị trí trong DVVL công.

Tuyển dụng theo quy định và trong thực tiễn

Trong số các quốc gia nghiên cứu, **Campuchia, Nhật Bản, Hàn Quốc và Philippines** có các khung pháp lý liên quan đến DVVL công nêu rõ điều kiện và thực tiễn tuyển dụng nhân viên DVVL công. Tại Campuchia, Điều 13 của Nghị định số 67 năm 2009 về thành lập NEA quy định rằng nhân viên DVVL công được xem là công chức và do đó phải tuân thủ các quy định về hợp đồng trong dịch vụ công. Theo đó, các cá nhân mong muốn trở thành nhân viên NEA phải tham gia và vượt qua kỳ thi dịch vụ công. Tại **Nhật Bản**, Điều 4 của JESA quy định rằng người đứng đầu mỗi chính quyền địa phương có thể chỉ định các chuyên gia để cung cấp dịch vụ kết nối việc làm và hướng nghiệp. Theo đó, các tiêu chuẩn để chỉ định một tư vấn việc làm dân sự và các yêu cầu liên quan khác sẽ được quy định bởi Sắc lệnh của Bộ Y tế, Lao động và Phúc lợi. Tại **Hàn Quốc**, Điều 5 của KESA quy định rằng “*Bộ trưởng Bộ Lao động và Việc làm có thể chỉ định tư vấn nghề nghiệp từ các quan chức công chức trực thuộc, chịu trách nhiệm về kết nối việc làm và hướng nghiệp*”. Trong việc tuyển dụng nhân viên TT DVVL, cả Nhật Bản và Hàn Quốc đều dựa nhiều vào nhân viên hợp đồng hoặc không thường xuyên³³ hơn là nhân viên dịch vụ công định hoặc thường xuyên (ILO, 2020), do mức độ phân quyền và mạng lưới rộng lớn ở cả hai quốc gia.

Tại **Philippines**, Điều 7 của Đạo luật Cộng hòa 10691 năm 2015 quy định về việc bổ nhiệm hoặc chỉ định nhân viên phụ trách PESO, theo đó trách nhiệm của DOLE bao gồm: chỉ định một quản lý dự án đủ năng lực và/hoặc nhân viên chủ chốt chịu trách nhiệm về hoạt động và quản lý PESO sau khi tham khảo ý kiến của chính quyền địa phương, NGO, các tổ chức cộng đồng hoặc SUC liên quan.

Trên thế giới các tiêu chí đầu vào điển hình để tuyển dụng nhân viên DVVL công thường bao gồm chứng chỉ chuyên môn, yêu cầu về ngôn ngữ và kinh nghiệm làm việc chuyên môn³⁴ liên quan trước đây.

³³ Cho đến năm 2014, tỷ lệ nhân viên không thường xuyên được tuyển dụng bởi các trung tâm việc làm Hello Work là 60% tổng số nhân viên, theo Bộ Y tế, Lao động và Phúc lợi.

³⁴ Ủy ban Châu Âu, 2012. Hồ sơ công việc và đào tạo cho các cố vấn việc làm (2012).

Hồ sơ công việc, năng lực và trình độ

Đối với hầu hết các DVVL công trong khu vực, các cố vấn hoặc nhân viên phụ trách nghề nghiệp giữ vai trò then chốt, vừa cung cấp các dịch vụ cốt lõi vừa là đầu mối tiếp xúc chính với người sử dụng DVVL công. Đối với vị trí này cũng như các vị trí khác, các nước có các quy định khác nhau về xác định hồ sơ công việc, mô tả nhiệm vụ và các tiêu chuẩn trình độ cần thiết.

Tại **Campuchia**, phần lớn các cố vấn nghề nghiệp thường có nền tảng chuyên môn liên quan đến giảng dạy. Ở **Nhật Bản**, điều 9 của JESA quy định rằng để đảm bảo hoạt động của các văn phòng DVVL công và các cơ quan DVVL khác được thực hiện hiệu quả, nhân viên thực hiện các nhiệm vụ theo Đạo luật này tại cục DVVL chính, các văn phòng lao động tỉnh hoặc các văn phòng DVVL công phải đáp ứng các tiêu chuẩn về trình độ và kinh nghiệm do Cơ quan Nhân sự Quốc gia quy định.

Ngoài ra, Điều 9-2 quy định rằng mỗi văn phòng an ninh việc làm công cộng sẽ có một cố vấn hỗ trợ việc làm được chỉ định. Các cố vấn này có nhiệm vụ cung cấp hướng dẫn việc làm dựa trên kiến thức chuyên môn. Bộ trưởng Bộ Y tế, Lao động và Phúc lợi sẽ ban hành các quy định chi tiết liên quan đến hoạt động của đội ngũ cố vấn này.

Tương tự, tại **Hàn Quốc**, Điều 6 của Luật An ninh việc làm có quy định liên quan đến kỹ năng và năng lực của nhân viên trung tâm việc làm. Theo đó, Chính phủ sẽ nỗ lực nâng cao tính chuyên nghiệp của đội ngũ này thông qua việc đào tạo và chỉ định các công chức chuyên trách, để người đứng đầu mỗi văn phòng an ninh việc làm có thể thực hiện hiệu quả các nhiệm vụ như bố trí việc làm hay hướng dẫn nghề nghiệp. Điều đáng chú ý là Hàn Quốc đã xây dựng một mô hình chuẩn cho cơ cấu của các trung tâm việc làm, mỗi trung tâm gồm ba bộ phận: (i) lập kế hoạch và điều phối; (ii) hỗ trợ giới thiệu việc làm; và (iii) hỗ trợ doanh nghiệp. Các trung tâm lớn hơn có thể có thêm các bộ phận khác, nhưng điểm quan trọng của cấu hình này là mỗi chức năng đòi hỏi một hồ sơ năng lực nhân sự khác nhau. Chẳng hạn, bộ phận hỗ trợ doanh nghiệp thường cần nhân sự có kỹ năng kinh doanh và bán hàng tốt hơn, do họ phụ trách quan hệ với người sử dụng lao động.

Tại **Lào**, các TT DVVL được tổ chức theo một số mô hình cơ bản, gồm bốn bộ phận: Hành chính – Tài chính; Thông tin – Đào tạo; Đăng ký lao động nước ngoài và Việc làm trong nước; cùng với Việc làm ở nước ngoài (theo trình bày của MLSW, không ghi ngày). Quy mô nhân sự tại mỗi TT DVVL phụ thuộc vào số lượng đối tượng phục vụ và danh mục dịch vụ, tuy nhiên lực lượng nhân viên thường trực nhìn chung ổn định hơn (World Bank, 2020a).

Tại **Malaysia**, có khoảng 1.000 nhân viên trên toàn quốc, trong đó khoảng 400 là cố vấn việc làm. Quy mô và vai trò của từng văn phòng thay đổi tùy thuộc vào đặc điểm nhân khẩu học của nhà tuyển dụng trong khu vực, nhưng đều có một bộ chức năng tiêu chuẩn. Chuyên môn của nhân viên DVVL khác nhau tùy theo nhiệm vụ được giao, song phổ biến nhất là họ có chứng chỉ hoặc nền tảng về quản trị nhân lực và quản lý.

Tại **Philippines**, Đạo luật Cộng hòa số 10691 (2015), Điều 7(d) quy định Bộ Lao động và Việc làm (DOLE) chịu trách nhiệm thiết lập các tiêu chuẩn về thành lập và vận hành văn phòng PESO, cũng như tiêu chuẩn về trình độ đối với nhân viên PESO.

Đào tạo nhân viên DVVL công

Về việc nâng cao kỹ năng cho nhân viên DVVL, tất cả các quốc gia đều nỗ lực tổ chức đào tạo theo định kỳ. Chẳng hạn, tại **Campuchia**, nhân viên được đào tạo ba lần mỗi năm về các chủ đề cụ thể, do các đối tác bên ngoài như WAPES cung cấp. Đồng thời, đào tạo nội bộ cũng được triển khai nhằm hướng dẫn nhân viên mới về các quy định và quy trình cốt lõi của DVVL (Olsson, 2022).

Tại **Indonesia**, đào tạo cho nhân viên DVVL được tổ chức nhằm giúp họ đạt chứng chỉ và chứng nhận đánh giá năng lực. ILO đã cung cấp các khóa đào tạo chuyên sâu cho các cố vấn việc làm của BINAPENTA về những chủ đề cụ thể theo yêu cầu, chẳng hạn như dịch vụ dành cho người khuyết tật và người lao động di cư.

Tại Nhật Bản, Hàn Quốc và Philippines, đào tạo nhân viên DVVL là bắt buộc và được quy định trong các khung pháp lý tương ứng điều chỉnh chức năng của DVVL công. Tại Nhật Bản, Điều 52 của JESA quy định rằng Chính phủ phải lập kế hoạch và thiết lập các cơ sở cần thiết để giáo dục và đào tạo nhân viên tham gia sắp xếp việc làm, hướng dẫn nghề nghiệp và các công việc khác liên quan đến việc thực hiện Đạo luật này. Tại Hàn Quốc, Điều 40-2 của KESA quy định Bộ trưởng Bộ Lao động và Việc làm cùng các chính quyền tỉnh phải tổ chức giáo dục và đào tạo cho những người cung cấp dịch vụ sắp xếp việc làm, nhằm nâng cao kiến thức chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp cần thiết để thực hiện các hoạt động sắp xếp việc làm và tư vấn việc làm.

Tại **Philippines**, DOLE chịu trách nhiệm cung cấp hỗ trợ kỹ thuật cho việc đào tạo nhân viên PESO về các khía cạnh khác nhau của chức năng tạo điều kiện việc làm (Đạo luật Cộng hòa số 8759, 2000, Điều 7). Ngoài ra, DOLE phối hợp chặt chẽ với PESOMAP – Hiệp hội Quốc gia các nhà quản lý PESO – để nâng cao kỹ năng và năng lực cho các nhà quản lý và nhân viên PESO, thông qua việc tuân thủ chứng nhận chuyên nghiệp³⁵ dựa trên hướng dẫn và tiêu chuẩn chuyên môn do DOLE ban hành. Tại Malaysia, nhân viên DVVL bắt buộc tham gia các chương trình đào tạo theo từng hồ sơ công việc. Để thực hiện mục tiêu này, PERKESO đã thành lập một học viện chuyên đào tạo cho các nhân viên phụ trách DVVL công.

Hộp 5 trong **Phụ lục** trình bày một số ví dụ bổ sung về các thực hành tốt ở khu vực và quốc tế liên quan đến đào tạo nhân viên DVVL công.

Kết luận và khuyến nghị về quản lý và đào tạo nhân viên DVVL công

Một hệ thống DVVL công hiệu quả đòi hỏi đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, sở hữu các năng lực và kỹ năng cần thiết để đáp ứng đa dạng nhu cầu của người tìm việc và nhà tuyển dụng. Tuy nhiên, DVVL công trong khu vực và trên toàn thế giới vẫn gặp những hạn chế về nguồn lực, khiến khó đảm bảo đủ nhân sự phù hợp. Tuyển dụng ứng viên từ những nền tảng tương tự với người sử dụng DVVL công tại một số khu vực tuyển đầu có thể giúp tăng khả năng thấu hiểu và đồng cảm, ví dụ như sinh viên mới tốt nghiệp, phụ nữ, người khuyết tật và người lao động trung niên.

Trong bối cảnh hạn chế về tài trợ công, cách tổ chức hiệu quả nhất là phần lớn hoặc tất cả, nhân viên DVVL công làm việc theo hợp đồng dịch vụ công. Vì vậy, các chính sách về việc làm cần ban hành một quy trình riêng dành các quỹ cho tiền lương và phát triển chuyên môn của nhân viên DVVL công. Điều này không chỉ đảm bảo sự ổn định công việc và quyền lợi lao động cho nhân viên, mà còn giúp thu hút những cá nhân tài năng làm việc trong DVVL công nhờ vào địa vị, uy tín và các lợi ích của dịch vụ công chuyên nghiệp. Về năng lực chuyên môn và bộ kỹ năng, xu hướng chung ở các nước trong khu vực là hướng tới chuyên môn hóa các cố vấn việc làm. Hiện nay, hầu hết hệ thống DVVL công các nước yêu cầu nhân viên phải có bằng đại học trong các lĩnh vực như quản trị nhân lực, quản lý, tâm lý học, giảng dạy hoặc công tác xã hội.

Người đứng đầu văn phòng việc làm địa phương và các cố vấn hoặc người quản lý hồ sơ việc làm đóng vai trò chỉ huy trong quá trình quản lý và cung cấp DVVL. Do đó một số quốc gia, bao gồm Nhật Bản, Philippines và Tây Ban Nha, quy định cụ thể các yêu cầu về chuyên môn đối với các vai trò này trong khung pháp lý DVVL công của họ. Các kinh nghiệm thực tiễn được nghiên cứu cho thấy có một xu hướng hướng tới chuyên môn hóa các cố vấn việc làm, như ở Nhật Bản, Hàn Quốc, Malaysia, Tây Ban Nha và Estonia, với các kỹ năng chuyên biệt để làm việc với các nhóm đối tượng yếu thế hoặc đặc thù, chẳng hạn như người khuyết tật, người lao động di cư, phụ nữ và thanh niên.

³⁵ Thông tin thu thập từ <https://cip.philjobnet.gov.ph/?updates=114-dole-peso-managers-pass-the-public-employment-service-pes-national-certificate-iv-nc-iv-competency-assessment>



8. Quản lý các đối tác dịch vụ việc làm công

Năng lực của DVVL công trong việc phục vụ hiệu quả nhiều nhóm khách hàng với nhu cầu khác nhau chỉ bị giới hạn bởi mức độ tài nguyên vật chất, tài chính và nhân lực sẵn có (OECD, 2015; Avila, 2017). Về vấn đề này, nhiều nghiên cứu của ILO thống nhất rằng việc DVVL công hợp tác với các nhà cung cấp DVVL công và tư là một giải pháp khả thi, giúp chính phủ mở rộng phạm vi và năng lực cung cấp các dịch vụ hiện có, đồng thời đổi mới các dịch vụ mới (Avila, 2018; Finn, 2020; Avila & Rodriguez, 2021). Một khảo sát gần đây của WAPES cũng cho thấy chiến lược quản lý quan hệ đối tác là một chủ đề quan trọng đối với DVVL công trên toàn thế giới, bao gồm cả khu vực châu Á – Thái Bình Dương (WAPES, 2023).

Việc ILO thông qua Công ước về Các Cơ quan Việc làm Tư nhân năm 1997 (Số 181) đã đánh dấu một sự thay đổi mô hình trong việc công nhận vai trò của DVVL tư nhân trong thị trường lao động. Thực tế, Điều 13 của Công ước Số 181 kêu gọi các quốc gia thành viên thúc đẩy hợp tác giữa DVVL công và DVVL tư. Bên cạnh đó, Khuyến nghị của ILO về Các Cơ quan Việc làm Tư nhân năm 1997 (Số 188) đề xuất các lĩnh vực hợp tác giữa DVVL công và DVVL tư, bao gồm: chia sẻ thông tin và sử dụng thuật ngữ chung; trao đổi thông báo tuyển dụng; triển khai các dự án chung; đào tạo nhân viên; và các lĩnh vực khác.

Các loại và phạm vi hợp tác của DVVL công với DVVL tư

Khung pháp lý điều chỉnh DVVL ở mỗi quốc gia khác nhau về mức độ thúc đẩy hoặc tạo điều kiện cho sự hợp tác và hình thành quan hệ đối tác giữa các nhà cung cấp DVVL công và tư. Lý do thúc đẩy các quan hệ đối tác này đối với cả DVVL công và DVVL tư xuất phát từ những lợi ích chung về chuyên môn, thông tin và chia sẻ nguồn lực (Hiebl & Hempel, 2019).

Trong khu vực Châu Á, Trung Quốc, Nhật Bản, Hàn Quốc và Philippines là những ví dụ điển hình về các thiết kế quy định được xây dựng nhằm tạo điều kiện cho sự hợp tác giữa DVVL công và các nhà cung cấp DVVL thuộc chính phủ cũng như phi chính phủ, đặc biệt là với DVVL tư. Ở các châu lục khác, Colombia và Tây Ban Nha cũng là những ví dụ tiêu biểu về các quốc gia gần đây đã định hướng chính sách một cách chủ động để thúc đẩy hợp tác công – tư như một thành tố quan trọng trong chiến lược DVVL của họ.

Ở **Trung Quốc**, với các mục tiêu rõ ràng của chính sách việc làm tập trung vào việc mở rộng nguồn cung và khả năng tiếp cận DVVL; cải thiện chất lượng và cơ chế cung cấp DVVL; đồng thời đảm bảo công bằng trong tiếp cận đối với những nhóm yếu thế nhất trên thị trường lao động, các khung pháp lý và chính sách đã được ban hành trong thập kỷ qua nhằm điều phối việc vận hành và cung cấp DVVL (Avila & Tian, 2018; Finn, 2020).

Quan điểm này được thể hiện trong Điều 33 của Luật Thúc Phát triển Việc làm của Trung Quốc, quy định rằng *Chính quyền nhân dân từ cấp huyện trở lên sẽ khuyến khích tất cả các thành phần xã hội tham gia các hoạt động DVVL theo quy định pháp luật; tăng cường hướng dẫn và giám sát chặt chẽ hơn đối với các DVVL công cũng như dịch vụ do các trung gian việc làm cung cấp; đồng thời từng bước hoàn thiện hệ thống DVVL bao phủ cả khu vực đô thị và nông thôn*. Theo quy định pháp lý này, đã hình thành một hệ sinh thái các nhà cung cấp DVVL, bao gồm các tổ chức phi chính phủ, tổ chức vì lợi nhuận (như DVVL tư nhân và các cơ quan điều phối lao động), các doanh nghiệp, tổ chức phi lợi nhuận (bao gồm cả các cơ sở học thuật), cũng như các nhà cung cấp dịch vụ của chính phủ, với những giao thức, hệ thống và mục tiêu khác nhau (Finn, 2020).

Để duy trì mức độ hợp lý về sự nhất quán, MOHRSS cùng với chính quyền các tỉnh (thông qua các Sở Nhân lực và An sinh Xã hội) chịu trách nhiệm đối với DVVL, giữ vai trò điều phối bằng cách ban hành các chỉ thị và tiêu chuẩn cho việc cung cấp và triển khai DVVL bởi tất cả các bên (Avila và Tian, 2018). Cách tiếp cận này đã tạo ra một hệ sinh thái triển khai DVVL theo hướng từ dưới lên.

Năm 2018, MOHRSS phối hợp với Bộ Tài chính đã ban hành *Hướng dẫn về Thúc đẩy dịch vụ việc làm công toàn diện*. Hướng dẫn này thúc đẩy việc xây dựng một hệ thống dịch vụ đa dạng, do chính phủ quản lý và có sự tham gia của xã hội. Theo đó, các địa phương được khuyến nghị áp dụng cơ chế đấu thầu và đưa DVVL vào danh mục mua sắm dịch vụ công, nhằm thu hút vốn xã hội và nguồn lực chất lượng cao tham gia xây dựng, vận hành và quản lý các cơ sở DVVL công do chính phủ điều hành. Các chủ thể tham gia có thể bao gồm tổ chức vì lợi nhuận, tổ chức xã hội và các lực lượng tình nguyện trong việc cung cấp DVVL ở cấp cơ sở. Hệ thống này thường vận hành qua hai loại đối tác: (i) không hợp đồng, dựa trên trao đổi và hợp tác không chính thức (phổ biến với các cơ quan chính phủ khác, tổ chức phi lợi nhuận và ở mức hạn chế với DVVL tư, chủ yếu trong trao đổi thông tin); và (ii) hợp đồng, dựa trên các thỏa thuận mua sắm chính thức (phổ biến hơn với DVVL tư vì lợi nhuận và một số nhà cung cấp phi chính phủ để triển khai đa dạng DVVL).

Sự kết hợp của hai hình thức tương tác này giữa DVVL công và các nhà cung cấp DVVL phi chính phủ đã hình thành nhiều quan hệ đối tác hợp tác, tập trung vào các hoạt động như hướng nghiệp, đào tạo trước khi làm việc và các khóa đào tạo nghề. Các dịch vụ này chủ yếu hướng tới những nhóm người tìm việc gặp khó khăn trong tiếp cận việc làm, chẳng hạn như thanh niên, người thất nghiệp dài hạn và người khuyết tật. Sự hợp tác giữa DVVL tư và DVVL công thường được thực hiện dựa trên hợp đồng, và ngày càng phổ biến ở Trung Quốc từ đầu những năm 2000, theo xu hướng chính sách của chính phủ hướng tới việc xã hội hóa các dịch vụ công, kết quả của các cải cách định hướng thị trường (Avila và Tian, 2018).

Lý do cơ bản cho việc xã hội hóa trong trường hợp DVVL công và các chính sách lao động chủ động ở Trung Quốc là do nhu cầu cung cấp dịch vụ tăng cao trong khi hệ thống công không đủ khả năng cung cấp các dịch vụ này, đặc biệt là ở cấp địa phương (Avila và Tian, 2018). Những hạn chế về năng lực này đã dẫn đến các cải cách trong khung pháp lý thông qua Luật Mua sắm Chính phủ năm 2002, nhằm đảm bảo sự công bằng, liêm chính và minh bạch trong quá trình đấu thầu của chính phủ, bao gồm cả việc ký hợp đồng cung cấp DVVL; chính sách này góp phần thúc đẩy các đối tác dịch vụ việc làm mở rộng liên tục khả năng tiếp cận và phạm vi phủ sóng của DVVL trên toàn quốc (Finn, 2020).

Ở **Nhật Bản**, tương tự như Trung Quốc, mặc dù công nhận tầm quan trọng của việc thúc đẩy hợp tác trong quá trình triển khai và cung cấp DVVL, các cơ quan công quyền vẫn giữ vai trò điều hành hệ thống tổng thể. Vai trò này được thể hiện rõ qua các Điều 16, 33, 36 và 48 của Luật An ninh Việc làm Nhật Bản, trong đó quy định việc thiết lập và ban hành các tiêu chuẩn, phương pháp, cơ chế điều phối, hướng dẫn thực hiện và tiêu chí đánh giá hiệu suất do Bộ Y tế, Lao động và Phúc lợi (MHLW) xây dựng, áp dụng cho việc triển khai DVVL bởi các bên thứ ba. Bên cạnh hình thức hợp tác thể chế này, hệ thống dịch vụ việc làm công Nhật Bản (Hello Work) còn hợp tác với khu vực tư thông qua các thỏa thuận hợp đồng, chủ yếu với các nhà cung cấp DVVL tư nhân vì lợi nhuận, để thực hiện một số dịch vụ cụ thể (OECD, 2015).

Luật An ninh Việc làm Nhật Bản đưa ra các quy định hướng dẫn các cơ quan chịu trách nhiệm giám sát DVVL công, nhằm thúc đẩy sự hợp tác với các nhà cung cấp dịch vụ phi chính phủ. Sự hợp tác này thể hiện sự công nhận đối với đóng góp của khu vực phi chính phủ trong việc nâng cao hiệu quả thị trường lao động và tạo điều kiện tiếp cận việc làm cho người tìm việc. Cách tiếp cận mang tính hợp tác này phù hợp với mô hình chính sách chủ đạo của Nhật Bản trong lĩnh vực các chính sách thị trường lao động chủ động và hệ thống phúc lợi xã hội tích hợp. Theo đó, các đối tác phi nhà nước được lồng ghép trong khuôn khổ chính sách rộng hơn nhằm tăng cường khả năng tiếp cận và mở rộng phạm vi hỗ trợ tái tuyển dụng (OECD, 2015), chủ yếu thông qua việc thuê các nhà cung cấp dịch vụ việc làm tư nhân.

Cụ thể, Điều 1 của Luật quy định rằng: *nhằm tạo điều kiện để mọi người có cơ hội tìm được công việc phù hợp với năng lực của mình, đồng thời đảm bảo nguồn nhân lực cần thiết cho ngành công nghiệp, các văn phòng an ninh việc làm công và các tổ chức an ninh việc làm khác phục vụ công chúng được phép cung cấp dịch vụ giới thiệu việc làm, với sự phối hợp của các cơ quan hành chính và các tổ chức liên quan.*

Hơn nữa, Điều 5 của Luật An ninh Việc làm Nhật Bản thể hiện rõ chủ trương của chính phủ trong việc hướng dẫn và giám sát các nhà cung cấp dịch vụ việc làm phi chính phủ, bao gồm hoạt động giới thiệu việc làm, tuyển dụng lao động, cung ứng lao động và điều phối lực lượng lao động, với mục tiêu thực hiện hiệu quả các chính sách việc làm. Quy định này cho thấy rõ rằng có thể xây dựng sự hợp tác giữa khu vực công và khu vực phi chính phủ thông qua việc trao đổi thông tin và cung cấp hướng dẫn từ phía cơ quan nhà nước đến các nhà cung cấp dịch vụ ngoài nhà nước. Bên cạnh đó, Phần 4 của JESA đặc biệt nhấn mạnh vai trò hợp tác giữa các văn phòng an ninh việc làm công với các cơ sở giáo dục trong việc triển khai cơ chế giới thiệu việc làm cho sinh viên.

Ở **Hàn Quốc**, cả Luật Khung về Chính sách Việc làm và KESA đều có các điều khoản thúc đẩy sự hợp tác và quan hệ đối tác tích cực giữa DVVL công và các nhà cung cấp DVVL phi chính phủ. Cụ thể, Điều 12 của Luật Khung về Chính sách Việc làm quy định rằng *các văn phòng an ninh việc làm và các tổ chức tư nhân có thể thúc đẩy các biện pháp liên quan đến việc cung cấp DVVL thông qua hợp tác lẫn nhau, bằng cách cùng thúc đẩy hoặc liên kết các hoạt động này*. Tương tự, các Điều 3 và 4 của KESA quy định phạm vi các mối quan hệ hợp tác mà Chính phủ có thể thực hiện liên quan đến *các dự án hướng dẫn nghề nghiệp cho người tìm việc, truyền đạt thông tin thị trường lao động và đào tạo, có thể thông qua hình thức hợp tác hoặc ký hợp đồng với các dịch vụ giới thiệu việc làm miễn phí và thu phí, cũng như các tổ chức chuyên môn khác, đồng thời phối hợp cùng chính quyền địa phương*. Trung tâm việc làm công và trung tâm phúc lợi công là các cơ quan chính góp phần thúc đẩy chiến lược sử dụng chung địa điểm, nơi các cơ quan công khác nhau cung cấp dịch vụ kết nối việc làm và phúc lợi dưới một mái nhà dưới hình thức dịch vụ một cửa. Trong một số trường hợp ủy quyền dịch vụ cho các nhà cung cấp dịch vụ phi lợi nhuận chuyên môn để giải quyết nhu cầu của các nhóm mục tiêu cụ thể (Finn, 2020).

Trong những năm gần đây, MOEL Hàn Quốc cũng đã xã hội hóa việc cung cấp dịch vụ giới thiệu việc làm, bao gồm cả đào tạo nghề, cho các nhà cung cấp vì lợi nhuận và phi lợi nhuận theo các thỏa thuận đối tác thương mại, chỉ giữ chức năng giám sát về hiệu suất, chất lượng và tiêu chuẩn, đồng thời thiết lập các cơ chế điều phối và đối thoại xã hội để đảm bảo sự nhất quán và ngăn chặn sự chồng chéo giữa các nhà cung cấp công và tư (Yang, 2015; Byong, 2020; Finn, 2020).

Việc cung cấp dịch vụ giới thiệu việc làm cho các nhóm dễ bị tổn thương được ký hợp đồng với các cơ quan việc làm tư nhân và các nhà cung cấp DVVL phi lợi nhuận có chuyên môn, nhằm giải quyết nhu cầu của các nhóm này (Yang, 2015). Tuy nhiên, khác với Trung Quốc, quá trình ký hợp đồng với DVVL tư, bao gồm phân bổ ngân sách và điều hành quá trình đấu thầu, vẫn nằm dưới sự kiểm soát của chính phủ trung ương (Finn, 2020). Các nhà cung cấp DVVL khá hạn chế về hoạt động và phải tuân thủ các tiêu chuẩn, quy trình, cơ sở hạ tầng, tuyển dụng nhân sự và chỉ số do MOEL định nghĩa.

Về các đối tác trao đổi dữ liệu và thông tin thị trường lao động, WorkNet của Hàn Quốc là một nền tảng kết nối việc làm, kết nối với 31 trang web việc làm công và tư, bao gồm các trang web việc làm của DVVL tư nhân và các trung tâm việc làm do chính phủ điều hành. Nền tảng này dùng chung một trang web như một cửa dịch vụ kỹ thuật số, cung cấp dịch vụ tìm kiếm việc làm và tư vấn việc làm, đặc biệt hướng tới thanh niên.

Ở các quốc gia khác trong khu vực, các đối tác giữa chính phủ và DVVL tư ít nổi bật hơn. Nghiên cứu của Hội đồng Tư vấn Kinh doanh về Di cư năm 2022 cho thấy thông tin về sự hợp tác giữa DVVL công và DVVL tư ở tám quốc gia rất khó tìm.

Ở **Campuchia**, ví dụ, mối liên kết giữa Cục Việc làm quốc gia và DVVL tư, cũng như các tổ chức phi lợi nhuận quản lý DVVL tư, chủ yếu giới hạn ở việc trao đổi thông tin về các công việc (kỹ năng cao) và ứng viên tìm việc. Ở **Indonesia**, sự hợp tác có xu hướng diễn ra dưới hình thức các hoạt động phối hợp, chẳng hạn như tổ chức hội chợ việc làm chung hoặc cung cấp tư vấn, phổ biến thông tin về thị trường lao động. Trang web Career Hub kết nối và trao đổi thông tin về các vị trí tuyển dụng với DVVL tư nhân để thông báo và công khai các cơ hội việc làm. BINAPENTA cũng có thể phối hợp với DVVL tư ở các quốc gia tuyển dụng lao động nhằm tạo điều kiện cho việc tuyển dụng an toàn người lao động di cư Indonesia. Ở **Malaysia**, quan hệ hợp tác này lỏng lẻo hơn trong đó DVVL tư được hướng dẫn đăng ký trên trang web MyFutureJobs và trao đổi thông tin về các vị trí tuyển dụng với văn phòng DVVL.

Ở **Lào**, khung pháp lý cho hoạt động hợp tác công tư vẫn chưa phát triển. Hiệp hội Cơ quan Dịch vụ Việc làm Lào (LESA) được thành lập vào năm 2024 bởi 48 doanh nghiệp tuyển dụng được ủy quyền, với mục tiêu tự điều chỉnh lĩnh vực kết nối việc làm, đặc biệt là tuyển dụng cho các công việc ở nước ngoài. LESA và Chính phủ Lào đã thông qua một Thỏa thuận chính thức, sắp được công bố, bao gồm bộ quy tắc đạo đức để tự điều chỉnh các hoạt động tuyển dụng của các cơ quan việc làm tư nhân gửi người lao động ra nước ngoài (ILO, 2024b).

Để hiểu rõ hơn về triển vọng và lợi ích của việc tạo lập một môi trường thuận lợi cho các đối tác với DVVL tư nhân trong việc triển khai và thực hiện DVVL, cần phải xem xét các quan điểm của chính DVVL tư. Một trong số ít nghiên cứu thể hiện quan điểm này, do Liên đoàn Việc làm Thế giới (2021) thực hiện với sự tham gia của các cơ quan DVVL tư nhân từ 33 quốc gia, bao gồm cả Trung Quốc và Nhật Bản, cho thấy việc tìm kiếm nhân tài, tiếp cận thông tin thị trường lao động và triển vọng đóng góp vào việc cải thiện hoạt động của thị trường lao động là những động lực quan trọng nhất khiến DVVL tư hợp tác với DVVL công.

Hơn nữa, các mối lo ngại lớn nhất của DVVL tư trong việc hợp tác với các cơ quan DVVL công là chất lượng dịch vụ mà DVVL công cung cấp cho các nhà tuyển dụng, và giá trị thực tế thu được từ các mối quan hệ đối tác này. Mục tiêu phổ biến nhất trong hợp tác công tư này là trao đổi các vị trí tuyển dụng và triển khai các nhóm mục tiêu cụ thể.

Các khía cạnh như thu phí dịch vụ và các thủ tục liên quan đến mua sắm và đấu thầu cũng được DVVL tư nhân xác định là những vấn đề quan trọng nhất liên quan đến việc tham gia thầu lại các DVVL từ DVVL công. Điều này nhấn mạnh tầm quan trọng của việc đơn giản hóa các thủ tục mua sắm cho DVVL, đồng thời có các mục tiêu rõ ràng và ước tính chi phí cũng như mức phí dịch vụ hợp lý.

Cuối cùng, các cơ quan DVVL tư nhân cũng đề cập rằng các khoản trợ cấp lương, tiền thưởng tuyển dụng và giảm thuế là những ưu đãi chính phủ phổ biến nhất dành cho các nhà tuyển dụng sử dụng dịch vụ của DVVL tư. Những phát hiện này củng cố kết luận của các nghiên cứu khác về đối tác DVVL công, nhấn mạnh tầm quan trọng của việc thiết kế khung đối tác, tính linh hoạt, cũng như sự tham gia và đối thoại với các bên liên quan như những yếu tố then chốt để các mối quan hệ đối tác DVVL công thành công (OECD, 2013).

Hợp tác giữa DVVL công với các nhà tuyển dụng

Có ba hình thức hợp tác giữa DVVL công và tư phổ biến ở các nước trong khu vực Châu Á. Thứ nhất, và cũng là phổ biến nhất, là hợp tác để phục vụ nhóm khách hàng chính của DVVL công là người tìm việc với những nhu cầu việc làm đa dạng, bao gồm cả những người gặp khó khăn trong việc tìm việc. Đây là đặc điểm hấp dẫn đối với các doanh nghiệp giúp họ đạt được đồng thời hai mục tiêu: hoàn thành trách nhiệm xã hội doanh nghiệp và tiếp cận, tuyển chọn được những lao động phù hợp với nhu cầu nhân lực của mình, như trường hợp ở Ấn Độ (Finn, 2020) và Philippines (Ngân hàng Thế giới, 2023).

Ở **Malaysia**, có các nhóm chuyên trách phối hợp với nhà tuyển dụng để hỗ trợ kết nối việc làm cho các nhóm dễ bị tổn thương như dân tộc thiểu số, người cao tuổi và người khuyết tật. Tương tự ở Thái Lan, các văn phòng việc làm tỉnh của Bộ Việc làm ký thỏa thuận với các công ty để tuyển dụng người di cư trở về, người khuyết tật và các nhóm yếu thế khác.

Một hình thức hợp tác phổ biến thứ hai giữa DVVL công và các nhà tuyển dụng là nhằm trao đổi thông tin về xu hướng thị trường lao động và tạo ra các diễn đàn để đối thoại về chính sách việc làm. Hình thức này được thực hiện qua việc các hiệp hội ngành hoặc hội đồng ngành ở cấp quốc gia hoặc khu vực tham gia DVVL công để thực hiện các hoạt động hoặc cung cấp dịch vụ chung với các mục tiêu cụ thể như hội chợ việc làm hoặc tuyển dụng.

Ví dụ, ở **Campuchia**, vào năm 2023 Cục Việc làm quốc gia đã hợp tác với một số bên liên quan, đặc biệt là với Hiệp hội Dệt may, Giày dép & Hàng du lịch ở Campuchia (TAFTAC), cũng như các ngành công nghiệp khác, để tổ chức các sự kiện quy mô lớn với sự hỗ trợ của ILO, bao gồm các hội chợ việc làm để giới thiệu các cơ hội việc làm và đào tạo trong nước. Các sự kiện này đã thu hút hơn 30 nghìn người tham gia vào năm 2022 (WAPES, 2023) và hơn 20 nghìn vào năm 2023, góp phần nâng cao vai trò của DVVL công trong mắt các nhà tuyển dụng. Ở **Hàn Quốc**, các giám đốc trung tâm việc làm tham gia vào các cơ quan tư vấn như Hội đồng Việc làm Địa phương do người đứng đầu chính quyền địa phương chủ trì và Diễn đàn Việc làm Địa phương (Ngân hàng Thế giới, 2023).

Loại đối tác thứ ba giữa DVVL công và các nhà tuyển dụng là việc các nhà tuyển dụng sẵn sàng tham gia vào các chính sách thị trường lao động chủ động do DVVL công quản lý. Mục tiêu của sự hợp tác này là tạo điều kiện cho các chuyển đổi việc làm cho các cá nhân gặp khó khăn trong việc làm, chẳng hạn như thất nghiệp dài hạn, phụ nữ, người khuyết tật, thanh niên không có kinh nghiệm làm việc và sinh viên mới tốt nghiệp.

Các nhà tuyển dụng không bắt buộc phải tham gia vào các chương trình này, nhưng nếu tham gia họ sẽ nhận được một số lợi ích như trợ cấp, giảm thuế, nhận diện thương hiệu hay trợ cấp lương khi tuyển dụng. Ngược lại họ cũng cũng có thể phải chia sẻ một số chi phí về địa điểm, thiết bị, đào tạo, giám sát v.v. Bỉ, Estonia, Latvia, Bồ Đào Nha, Romania (EU, 2023), cũng như Trung Quốc, Nhật Bản và Hàn Quốc thường có các hoạt động như thế này.

Cụ thể ở **Nhật Bản**, các nhà tuyển dụng được khuyến khích trao cơ hội việc làm cho những người trẻ không có kinh nghiệm làm việc. Đổi lại, các nhà tuyển dụng nhận được trợ cấp lương lên đến ba tháng, nếu họ tạo việc làm cho người lao động trẻ ít nhất 30 giờ làm việc mỗi tuần (ILO, 2016).

Ở **Lào**, Bộ Phát triển Kỹ năng và Việc làm cùng với Bộ Giáo dục và Thể thao và Phòng Thương mại và Công nghiệp Quốc gia đã triển khai các chương trình đào tạo kỹ năng nhằm tăng cường năng lực của các nhà đạo tạo kỹ năng, điều phối viên và nhân viên quản lý trong các doanh nghiệp để tổ chức tuyển dụng (ILO, 2023).

DVVL công hợp tác với các đối tác nhà nước và ngoài nhà nước

Yếu tố thúc đẩy DVVL công thiết lập quan hệ đối tác với các bên chính phủ và phi chính phủ là nhằm mở rộng hoặc nâng cao dịch vụ cho các nhóm mục tiêu khó tiếp cận hoặc khó bố trí việc làm. Điều này khiến DVVL công trở thành đối tác tự nhiên của nhiều tổ chức công và phi chính phủ, bao gồm các cơ quan chính phủ về phúc lợi xã hội, hỗ trợ và phát triển xã hội, đào tạo nghề và giảm nghèo; các cơ sở giáo dục, tổ chức xã hội dân sự và thậm chí cả công đoàn, những bên có thể trực tiếp cung cấp hoặc góp phần tạo điều kiện cho DVVL đối với các nhóm mục tiêu này. Hình thức hợp tác phổ biến thường là “đồng địa điểm”, trong đó nhiều loại dịch vụ khác nhau, bao gồm cả DVVL, được cung cấp chung tại một địa điểm hoặc thông qua cơ chế dịch vụ một cửa (Finn, 2020).

Ngoài ra, các hình thức hợp tác khác còn bao gồm các hoạt động tiếp cận và huy động ngay trong cộng đồng của nhóm mục tiêu, cũng như hỗ trợ khuyến khích những nhóm dân cư chưa tham gia vào thị trường lao động để đưa họ tiến gần hơn đến quá trình hội nhập thị trường lao động. Việc hợp tác cũng giúp các đối tác trao đổi thông tin về thị trường lao động, chẳng hạn như trao đổi thông tin về kỹ năng theo yêu cầu, chênh lệch kỹ năng, đào tạo và vị trí tuyển dụng, hoặc thường để cung cấp thêm thông tin cho khách hàng và người thụ hưởng của họ.

Ở **Campuchia**, vào năm 2015, NEA đã tham gia vào một dự án do tổ chức phi chính phủ Cambodia Team for Education Program Organization thực hiện, với sự tham gia của Cơ quan Hợp tác Quốc tế Đức, các trung tâm việc làm và các viện đào tạo kỹ thuật và nghề nghiệp, các cơ quan cấp tỉnh/thành phố/xã, để hỗ trợ người lao động di cư trở về và thanh niên nông thôn trong việc tìm kiếm việc làm và đào tạo nghề. Sự hợp tác giữa CTEP và NEA tập trung vào việc kết nối những người tìm việc này với các công ty để tuyển dụng, kết nối việc làm và đào tạo. Với các chính sách tập trung vào đào tạo, NEA cũng đã xây

dựng hợp tác mạnh mẽ với các nhà cung cấp đào tạo bao gồm nhiều cơ sở đào tạo nghề, cũng như với Quỹ An sinh Xã hội Quốc gia.

Ở **Trung Quốc**, mạng lưới đối tác của DVVL công rất rộng gồm các tổ chức phi chính phủ, phi lợi nhuận, các trường đại học, công đoàn, các liên đoàn do phụ nữ lãnh đạo và các tổ chức phi chính phủ hỗ trợ người khuyết tật, hợp tác chủ yếu thông qua các thỏa thuận không hợp đồng, chẳng hạn như biên bản ghi nhớ hoặc các thỏa thuận hợp tác khác (Avila và Tian, 2018). Ví dụ, vào tháng 9 hàng năm, Bộ Phát triển Việc làm của MOHRSS tổ chức Tháng Việc làm nhằm cung cấp tư vấn nghề nghiệp và các DVVL khác cho sinh viên tốt nghiệp đại học để hỗ trợ họ trong quá trình chuyển từ trường học sang công việc (Finn, 2020).

Tương tự, tại **Indonesia**, BINAPENTA hợp tác với các trường học và trung tâm đào tạo nghề để tổ chức các hội chợ việc làm chuyên biệt dành cho sinh viên, nơi cung cấp hỗ trợ tìm kiếm việc làm và hướng nghiệp. Ở **Nhật Bản**, Điều 26 của JESA quy định rõ chính sách hợp tác giữa các văn phòng an ninh việc làm công với các trường học nhằm cung cấp cho sinh viên thông tin về thị trường lao động và hướng nghiệp. Bên cạnh đó, Điều 27 của JESA cho phép người đứng đầu các văn phòng an ninh việc làm công được ủy quyền một phần hoạt động của mình cho hiệu trưởng trường học, với sự đồng ý hoặc theo yêu cầu của hiệu trưởng. Ngoài ra, Điều 18 của JESA cũng quy định rằng các văn phòng an ninh việc làm công có thể hợp tác với các cơ quan công quyền địa phương, các tổ chức của nhà tuyển dụng và các công đoàn trong việc thu thập thông tin thị trường lao động.

Hàn Quốc có một trong những khung pháp lý toàn diện nhất về hợp tác với các nhà cung cấp DVVL phi chính phủ, hình thành từ việc mở rộng các chương trình và chính sách thị trường lao động chủ động. Nhờ đó, chính phủ ngày càng dựa vào các đối tác này để cung cấp DVVL, tận dụng sự hiện diện rộng khắp mà họ đã có trên thị trường lao động (Byong, 2020). Để đảm bảo quản trị hiệu quả cho các quan hệ hợp tác này và tránh trùng lặp trong cung cấp dịch vụ, chính phủ đã ban hành hướng dẫn về hợp tác giữa chính quyền trung ương và địa phương.

Điều 15 của KESA quy định rằng người đứng đầu văn phòng an ninh việc làm có thể quyết định hợp tác với các hiệu trưởng để cung cấp DVVL miễn phí, bao gồm cả hướng dẫn nghề nghiệp cho sinh viên. Bên cạnh đó, nhiều Trung tâm Việc làm của chính phủ tại Hàn Quốc được đặt cùng địa điểm với các văn phòng việc làm địa phương hoặc các cơ quan chính phủ chuyên trách khác nhằm cung cấp DVVL cho các nhóm mục tiêu cụ thể. Chẳng hạn, Bộ Bình đẳng Giới và Gia đình quản lý hoặc hỗ trợ quản lý các Trung tâm Nghề nghiệp cho Phụ nữ; Bộ Y tế và Phúc lợi hỗ trợ các Trung tâm Tự Hỗ trợ nhằm giúp đỡ các cá nhân có thu nhập thấp (bao gồm cả những người hưởng trợ cấp thất nghiệp). Một ví dụ về các DVVL chuyên biệt được vận hành thông qua hợp tác với khu vực phi chính phủ là các Trung tâm Việc làm cho Phụ nữ, nơi cung cấp DVVL cho phụ nữ theo hợp đồng thay mặt Bộ Lao động và Việc làm và dưới sự giám sát của MOEL.

Hơn nữa, MOEL ủy thác việc cung cấp dịch vụ thông tin thị trường lao động thông qua hợp tác với các cơ quan chính phủ khác như Dịch vụ Thông tin Việc làm Hàn Quốc và Trường Cao đẳng Bách khoa Hàn Quốc. Theo chiến lược hợp tác “đồng địa điểm”, các trung tâm việc làm đã được phát triển thành các Trung tâm Phúc lợi Tích hợp, tức là mô hình dịch vụ một cửa, trong đó những người thụ hưởng bảo hiểm thất nghiệp có thể tiếp cận nhiều DVVL khác nhau do các cơ quan lao động, việc làm và phúc lợi cung cấp (Ngân hàng Thế giới). Đối với các trường đại học, các trung tâm việc làm của MOEL đã thúc đẩy các quan hệ đối tác nhằm mở rộng năng lực nhân sự thông qua việc ký hợp đồng với các tư vấn việc làm trên cơ sở chia sẻ chi phí (Yang, 2015).

Tại **Lào**, các chính sách thông tin thị trường lao động dựa trên các biên bản ghi nhớ về việc chia sẻ dữ liệu với các cơ quan chính phủ khác nhau, bao gồm: Bộ Công nghiệp và Thương mại, chịu trách nhiệm về dữ liệu nhà tuyển dụng; Bộ Nội vụ, xử lý hồ sơ dân số; và Tổ chức An sinh Xã hội, quản lý hồ sơ thất nghiệp và an sinh xã hội.

Tại **Malaysia**, các văn phòng dịch vụ việc làm của PERKESO hợp tác trực tiếp với các cơ quan chính quyền bang để triển khai các dịch vụ việc làm quy mô lớn, chẳng hạn như tổ chức các hội chợ việc làm. Một trong những nỗ lực hợp tác quan trọng nhất mà PERKESO đầu tư là thu thập và cung cấp thông tin từ các nguồn đối tác khác nhau vào cổng MyFutureJobs - một trang web thông tin thị trường lao động kỹ thuật số theo mô hình một cửa, cung cấp đa dạng dịch vụ việc làm, bao gồm cả các chương trình đào tạo và chứng nhận quốc gia, kết quả từ sự hợp tác với các cơ sở đào tạo nghề.

Một khía cạnh quan trọng khác trong chiến lược đối tác của DVVL PERKESO là phát triển các thỏa thuận chính thức với các trường đại học và các cơ quan chính phủ khác, chẳng hạn như Bộ Phát triển Nông thôn thông qua các Trung tâm Cộng đồng Nông thôn, nhằm vận hành các trung tâm vệ tinh dịch vụ việc làm trên khắp Malaysia, đặc biệt ở các vùng nông thôn nơi các trung tâm DVVL truyền thống chưa hiện diện. Các trung tâm vệ tinh này cung cấp dịch vụ việc làm cho cộng đồng nông thôn thông qua các phương tiện kỹ thuật số, hợp tác với Ủy ban Truyền thông và Đa phương tiện Malaysia thông qua Trung tâm Kinh tế Kỹ thuật số và các cơ quan liên quan khác.

Tại **Philippines**, kể từ khi thành lập, mạng lưới PESO đã được thiết kế theo mô hình hợp tác. Điều 3 của Luật Văn phòng Dịch vụ Việc làm Công năm 1999 mô tả mạng lưới DVVL công bao gồm các tổ chức phi chính phủ, cộng đồng và các cơ sở giáo dục, cùng với các chính quyền địa phương, trong đó các văn phòng khu vực của DOLE đóng vai trò quan trọng trong việc duy trì sự phối hợp và giám sát của mạng lưới.

Năm 2015, thông qua Đạo luật Cộng hòa 10691, Philippines sửa Luật 1999 và giới thiệu một hệ thống chứng nhận nhằm đảm bảo các nhà cung cấp phi chính phủ phù hợp và tuân thủ các tiêu chuẩn tối thiểu về việc thực hiện dịch vụ do DOLE đặt ra. Các cơ quan phải ký kết các biên bản ghi nhớ, đồng ý các cơ chế trách nhiệm chung trong việc thành lập, vận hành và duy trì PESO hoặc các văn phòng giới thiệu việc làm.

Kết luận và khuyến nghị

Các quan hệ đối tác trong DVVL có thể có nhiều hình thức và tuân theo các mục tiêu khác nhau. Đây là một lĩnh vực mà Việt Nam có thể rút ra bài học từ các khung pháp lý thúc đẩy sự hợp tác với các đối tác xã hội, nhà tuyển dụng và DVVL tư nhân, cũng như từ các thực tiễn thực tế để triển khai và quản lý các quan hệ đối tác như vậy.

Bảng 3. Tóm tắt các loại và đặc điểm chính của các quan hệ đối tác DVVL công trong khu vực Châu Á

Loại hình đối tác	Đặc điểm chính	Mục tiêu và kết quả chính
Ngang	Thường giữa DVVL công và các cơ quan chính phủ khác và các tổ chức giáo dục. Dựa trên các thỏa thuận không hợp đồng hoặc biên bản ghi nhớ.	- Chia sẻ không gian, tài nguyên và trao đổi thông tin, nhưng không có sự lồng ghép. - Triển khai các dịch vụ một cửa.
Độc	Thường giữa DVVL công và các nhà cung cấp DVVL vì lợi nhuận và phi lợi nhuận, dựa trên các thỏa thuận hợp đồng khách hàng-nhà cung cấp chính thức, liên quan đến việc chuyển giao quỹ công để thực hiện dịch vụ công.	- Thuê ngoài các chức năng hoặc nhiệm vụ của DVVL công để tiếp cận các nhóm đối tượng đặc biệt hoặc triển khai các dịch vụ chuyên biệt. - Thử nghiệm các DVVL sáng tạo.
Mạng lưới	Được điều hành bởi DVVL công và có sự tham gia từ các nhà cung cấp DVVL khác nhau, công, vì lợi nhuận và phi lợi nhuận ở cấp quốc gia và địa phương, dựa trên các tiêu chuẩn và hướng dẫn chung, có mức độ lồng ghép nhất định trong các chức năng, thông tin và cung cấp dịch vụ.	Mở rộng phạm vi và độ bao phủ của các DVVL và phát triển mạng lưới các nhà cung cấp dịch vụ và các điểm dịch vụ.

Nguồn: Tác giả tổng hợp

Có ba loại quan hệ đối tác phổ biến trong khung pháp lý và thực tiễn trong khu vực Châu Á và quốc tế (Bảng 3).

Hợp tác theo chiều ngang, tức việc tạo ra hiệu ứng cộng hưởng và đồng địa điểm các dịch vụ, là một trong những cách hiệu quả nhất để tận dụng sự hội tụ về mục tiêu, nhóm đối tượng, thực hành và nguồn lực tương thích. Quan hệ đối tác theo chiều ngang thường được thiết lập với các cơ quan chính phủ khác ở cả cấp quốc gia lẫn địa phương, cùng với các tổ chức hợp tác quốc tế, cơ sở giáo dục và một số tổ chức phi chính phủ. Nhật Bản và Hàn Quốc là những ví dụ điển hình, khi khung pháp lý điều chỉnh các DVVL công của họ nhấn mạnh việc hợp tác với nhiều tổ chức, đặc biệt là cơ sở giáo dục, nhằm thúc đẩy hướng nghiệp và đào tạo tiền việc làm cho học sinh – sinh viên, chuẩn bị cho quá trình chuyển tiếp vào thị trường lao động. Mô hình này cũng có thể mở rộng cho các thanh niên đã rời hệ thống giáo dục, giúp họ được hưởng lợi từ các sáng kiến hợp tác giữa DVVL và nhiều loại tổ chức khác - như mô hình Trạm Hỗ trợ Thanh niên Khu vực của Nhật Bản. Hợp tác theo chiều ngang đặc biệt phù hợp với các nỗ lực không nhằm mục tiêu kinh tế hay lợi nhuận trực tiếp, mà hướng tới tạo ra giá trị chung. Chẳng hạn, các mô hình hợp tác với DVVL tư nhân cùng xây dựng và chia sẻ hệ thống thông tin thị trường lao động, nơi dữ liệu về người tìm việc, kỹ năng, đào tạo và các nguồn dữ liệu giá trị khác được đồng tạo lập và chia sẻ giữa nhà cung cấp dịch vụ việc làm công và tư. Ví dụ cụ thể có thể kể đến các nền tảng MyFutureJobs tại Malaysia và WorkNet tại Hàn Quốc. Đây là một lĩnh vực mà Việt Nam có thể tiếp tục nghiên cứu, rút kinh nghiệm và cân nhắc áp dụng trong nước.

Một hình thức hợp tác ngang khác, liên quan đến các nhà tuyển dụng, ngành công nghiệp và DVVL tư nhân, là việc tạo ra các diễn đàn không chính thức, thường xuyên để đối thoại và trao đổi thông tin, bên cạnh các cơ chế ba bên chính thức hơn như các hội đồng DVVL công có sự tham gia của đại diện ngành công nghiệp và các hội đồng tư vấn. DVVL công của Việt Nam có thể xem xét mô phỏng các cơ chế này trong khung pháp lý hiện hành, nhằm thúc đẩy môi trường hợp tác với DVVL tư và các nhà tuyển dụng.

Trung Quốc là một ví dụ điển hình về cách tiếp cận khác trong các quan hệ đối tác, theo mô hình hợp tác dọc (nhà cung cấp – khách hàng), thông qua các cơ chế thuê ngoài dịch vụ. Trong đó, chủ yếu là DVVL tư cùng các tổ chức phi chính phủ và phi lợi nhuận khác có thể tham gia triển khai các DVVL và chính sách việc làm, đặc biệt hướng tới các nhóm đối tượng khó tiếp cận và khó được sắp xếp công việc.

Cần lưu ý khi áp dụng mô hình này là phải xây dựng một khung pháp lý rõ ràng hoặc điều chỉnh DVVL công theo các khung pháp lý và hướng dẫn hiện có về mua sắm của chính phủ, đồng thời phát triển chuyên môn để quản lý các quan hệ đối tác thương mại trong suốt chu kỳ hợp đồng - từ triển khai, giám sát đến đánh giá - áp dụng các nguyên tắc công bằng, liên quan, minh bạch và hiệu quả. Cụ thể, khi xây dựng một hệ thống khuyến khích sự tham gia của DVVL tư vào các quan hệ đối tác với DVVL công, cần phải xem xét các yếu tố then chốt đối với các bên ký kết, bao gồm tính khả thi về tài chính, tính linh hoạt, khả năng phản hồi hai chiều, cũng như việc chia sẻ thông tin và chuyên môn.

Mô hình quan hệ đối tác thứ ba là cách tiếp cận lồng ghép theo mạng lưới, hiện có ở Colombia và Tây Ban Nha, và ở một mức độ nhất định tại Philippines, nơi việc cung cấp DVVL được nâng lên một cấp độ mới, kết nối các nhà cung cấp DVVL công, tư và phi chính phủ vào một mạng lưới chính thức do chính phủ trung ương quản lý và giám sát. Để hoạt động hiệu quả, tất cả các đối tác phải tuân thủ và đồng ý thực hiện các quy tắc và tiêu chuẩn do cơ quan chỉ đạo trung ương thiết lập. Các tiêu chuẩn này cần khả thi để triển khai tương đối dễ dàng và không tạo ra gánh nặng hành chính hay tài chính mới.

Cả ba mô hình quan hệ hợp tác với các cơ quan chính phủ khác, DVVL tư, nhà tuyển dụng và NGO đều mang lại những lợi ích khác nhau dù theo những mô hình khác nhau. Yếu tố thành công quan trọng nhất là ban hành một nhiệm vụ và khung pháp lý cụ thể, như ở Hàn Quốc, Tây Ban Nha, Trung Quốc, Colombia và Nhật Bản, và Philippines, cho phép DVVL công xác định các mục tiêu và lợi ích, xác định các đối tác và đảm bảo các hệ thống giám sát và đánh giá tương thích.

9. Quy định và hoạt động của dịch vụ việc làm tư nhân

Các dịch vụ việc làm công và các doanh nghiệp hoạt động dịch vụ việc làm tư nhân đóng vai trò then chốt trong việc hỗ trợ người lao động ở khu vực châu Á – Thái Bình Dương³⁶. Tầm quan trọng của DVVL tư nhân trong thị trường lao động đặt ra câu hỏi về mô hình quản trị nào nên được áp dụng liên quan đến quy định, giám sát và thậm chí là hợp tác với DVVL tư nhân, cũng như vai trò của họ trong thị trường lao động. Để đạt được sự cân bằng giữa việc mở rộng các lựa chọn DVVL có sẵn cho người sử dụng lao động và người tìm việc, đồng thời đảm bảo quá trình tuyển dụng được thực hiện công bằng và phù hợp với luật pháp quốc gia cùng các tiêu chuẩn quốc tế, các chính phủ cần áp dụng một cách tiếp cận hợp lý đối với việc quy định DVVL tư nhân.

Cần lưu ý rằng DVVL tư nhân và DVVL công không nhất thiết phải cạnh tranh trên cùng một phân khúc của thị trường lao động. DVVL tư nhân có thể tập trung vào việc tìm kiếm và lựa chọn những người sẵn sàng làm việc để cung cấp cho các công ty khách hàng của họ, chủ yếu là các doanh nghiệp vừa và lớn đang tìm kiếm lao động. DVVL công thường hướng tới việc hỗ trợ những cá nhân gặp khó khăn khi gia nhập thị trường lao động hoặc ở các giai đoạn khác nhau của quá trình chuyển tiếp vào thị trường lao động. Các mục tiêu của DVVL công có thể bao gồm: giúp thanh niên tìm việc làm đầu tiên; hỗ trợ phụ nữ tái gia nhập thị trường lao động sau khi sinh con; đồng hành cùng những người lao động trung niên bị mất việc hoặc bị sa thải tìm kiếm cơ hội mới; hỗ trợ người cao tuổi và người khuyết tật tìm việc phù hợp; và giúp các doanh nghiệp nhỏ và vừa thiếu phòng nhân sự tìm kiếm lao động phù hợp cũng như giải quyết các vấn đề chênh lệch kỹ năng trên thị trường lao động.

Đối với chính sách công, điều quan trọng cần lưu ý là các tác động tổng hợp của các can thiệp DVVL công trên thị trường lao động. Các nghiên cứu và đánh giá tác động gần đây từ DVVL công trên toàn thế giới, bao gồm ở Úc (Böheim, R et al., 2019), Colombia (Pignatti, 2016), Đan Mạch (Ravn và Nielsen, 2019) và Kosovo (Elezaj et al., 2019), cho thấy các can thiệp DVVL công mang lại nhiều kết quả việc làm tích cực như tăng khả năng tuyển dụng, nâng cao tính chính thức, tăng thời gian làm việc và cải thiện tiếp cận cơ hội việc làm, đồng thời giảm thời gian thất nghiệp cho các nhóm như phụ nữ, người dân khu vực nông thôn, người ít học và thanh niên. Những kết quả này cũng được OECD xác nhận thông qua các nghiên cứu ứng dụng³⁷. Tuy vậy, DVVL tư nhân vẫn đóng vai trò đảm bảo thúc đẩy sự vận hành của thị trường lao động và các vai trò trung gian kết nối.

Quy định và giám sát các nhà cung cấp dịch vụ việc làm tư nhân

Công ước số 181 của ILO (1997) đưa ra các yếu tố cơ bản để quy định các hoạt động của DVVL tư nhân bởi các chính phủ. Trong số các quốc gia được nghiên cứu, chỉ có Nhật Bản đã phê chuẩn công ước này.

Công ước 181 định nghĩa các cơ quan việc làm tư nhân là *mọi cá nhân hoặc pháp nhân độc lập với các cơ quan công quyền, cung cấp một hoặc nhiều dịch vụ thị trường lao động sau*:

- (a) các dịch vụ kết việc làm và tuyển dụng, trong đó cơ quan việc làm tư nhân không phải là một bên trong các mối quan hệ việc làm có thể phát sinh từ đó.
- (b) các dịch vụ bao gồm việc tuyển dụng lao động cho bên thứ ba, có thể là cá nhân hoặc pháp nhân (được gọi dưới đây là “doanh nghiệp sử dụng lao động”) giao nhiệm vụ và giám sát việc thực hiện các nhiệm vụ này;

³⁶ Hướng dẫn chi tiết về dịch vụ việc làm tư nhân hiện đã được ILO xuất bản. Guide to private employment agencies, Second (revised) edition, Geneva: International Labour Office, 2025

³⁷ <https://www.oecd.org/en/about/projects/oecd-ec-project-on-policy-impact-evaluation-through-the-use-of-linked-administrative-and-survey-data.html>

(c) các dịch vụ khác liên quan đến tìm kiếm việc làm, được xác định bởi cơ quan có thẩm quyền sau khi tham khảo ý kiến của các tổ chức đại diện của người sử dụng lao động và người lao động, chẳng hạn như cung cấp thông tin, không nhằm mục đích kết nối việc làm cụ thể.

Điều 3 của công ước đưa ra hai cơ chế chính để quy định hoạt động của DVVL tư nhân là chứng nhận hoặc cấp phép. Các quốc gia trên thế giới áp dụng các cách tiếp cận khác nhau dựa trên hai cơ chế này, kể cả kết hợp đăng ký với cấp phép. Bảng 4 trình bày các công cụ pháp lý khác nhau quy định DVVL tư nhân ở các quốc gia trong khu vực được phân tích.

Bảng 4. Các quy định pháp lý về DVVL tư

Quốc gia	Loại hình quy định	Tên quy định
Campuchia	Quyết định Bộ trưởng (PRAKAS)	PRAKAS số: 047/13 ngày 13 tháng 2 năm 2013 về Cơ quan Tuyển dụng Tư nhân.
Cộng hòa Nhân dân Trung Hoa	Luật Lao động	Luật Hợp đồng Lao động 2013 (điều 40 cho các trung gian việc làm) và điều 57 cho các cơ quan điều động lao động.
Indonesia	Luật Chuyên ngành	Luật về Bố trí và Bảo vệ Người lao động Indonesia ở Nước ngoài (Luật số 39/2004).
Nhật Bản	Luật Việc làm	Luật An ninh Việc làm số 141 ngày 30 tháng 11 năm 1947, Chương III.
Hàn Quốc	Luật Việc làm	Luật An ninh Việc làm số 16413, ngày 30 tháng 4 năm 2019, các điều từ 19 đến 36.
Lào	Luật Lao động	Luật Lao động (43/2013) các chương 3, 4 và 6.
Malaysia	Luật Cụ thể	Luật số 246 về Các Cơ quan Việc làm Tư nhân năm 1981.
Philippines	Luật Lao động	Bộ luật Lao động năm 1974, và các sửa đổi sau đó (Sắc lệnh Tổng thống 1412, 1978) Điều 15 và lệnh DOLE 216-2020 và 2017-2020.

Nguồn: Tác giả tổng hợp

Các công cụ pháp lý

Các quốc gia trong khu vực quy định về DVVL tư nhân thông qua các công cụ pháp lý khác nhau, nhưng hầu hết đều nêu rõ các nguyên tắc chung trong luật lao động hoặc luật việc làm. Nhật Bản và Hàn Quốc quy định về việc thu phí các nhà cung cấp DVVL trong các Luật An ninh Việc làm; Trung Quốc, Lào và Philippines trong các bộ luật lao động tương ứng, với các điều khoản hoặc phần riêng về quy định DVVL tư nhân hoặc trung gian lao động. Indonesia và Malaysia đã ban hành các luật riêng quy định DVVL tư nhân. Các cơ quan lao động ở Campuchia và Trung Quốc cũng đã ban hành nhiều nghị định của bộ trưởng, chỉ thị hành chính và hướng dẫn, với các yêu cầu chi tiết về cấp phép và hoạt động của DVVL tư nhân.

Một yếu tố quan trọng khác được nêu trong Công ước số 181 của ILO là việc không cho phép DVVL tư nhân thu hoặc thu hồi phí tuyển dụng từ người tìm việc. Tuy nhiên, tại Malaysia, mặc dù DVVL tư nhân không được phép thu phí từ người tìm việc để hỗ trợ tìm việc, DVVL vẫn được phép thu một số khoản phí nhất định liên quan đến việc kết nối việc làm, giới hạn ở một tỷ lệ phần trăm nhất định của mức lương tháng đầu tiên. Điều này cũng tương tự ở các quốc gia khác, như Honduras tại Mỹ Latinh.

Tại **Philippines**, các DVVL tư nhân không được phép thu phí từ người lao động trên thị trường lao động nội địa. Tuy nhiên, trong một số trường hợp nhất định, có thể thu một số khoản phí để kết nối việc làm cho người tìm việc ở nước ngoài, sau khi người tìm việc đã đảm bảo được công việc. Ở **Indonesia**, việc thu phí tuyển dụng từ người lao động di cư bị cấm hoàn toàn. Tương tự, tại **Nhật Bản**, việc thu phí từ người lao động cho các dịch vụ sắp xếp việc làm cũng bị cấm.

Các loại hình và chức năng của tổ chức việc làm tư nhân

Công ước số 181 của ILO xác định rõ hai loại tổ chức việc làm tư nhân: các tổ chức tuyển dụng và kết nối việc làm, là những nhà môi giới việc làm không tham gia vào quan hệ lao động; và các tổ chức cung cấp và giám sát lao động cho bên thứ ba, còn gọi là các tổ chức điều động lao động, điển hình là ở Trung Quốc và Hàn Quốc. Đối với vấn đề này, các quốc gia có các yêu cầu quy định khác nhau tùy theo loại hình hoạt động hoặc kinh doanh mà DVVL tư nhân tham gia, cũng như đối với việc thu phí so với các nhà cung cấp dịch vụ việc làm miễn phí của chính phủ.

Ngoài ra, một số quốc gia như **Philippines** áp dụng các cách tiếp cận quản lý khác nhau đối với các tổ chức điều động bố trí việc làm cho thị trường lao động trong nước và nước ngoài. Nhiều quốc gia cũng ban hành các quy định bổ sung đối với hoạt động tuyển dụng và bố trí việc làm ở nước ngoài nhằm giảm thiểu những rủi ro đặc thù phát sinh. Trong khu vực, các nhà cung cấp dịch vụ việc làm tư nhân khá đa dạng, đi kèm với những khung pháp lý khác nhau áp dụng cho từng loại hình DVVL tư nhân.

Tại **Campuchia**, các loại hình DVVL tư nhân chủ yếu chịu sự quản lý là các cơ quan tuyển dụng trong nước và các cơ quan phái cử lao động ra nước ngoài, được quy định theo các nghị định phụ số 190 và 57. Các DVVL tư nhân tại Campuchia có thể cung cấp nhiều dịch vụ, bao gồm tuyển dụng cho các công việc trong nước và quốc tế, tư vấn và định hướng nghề nghiệp, cũng như sắp xếp việc làm.

Tại **Indonesia**, do ngày càng có nhiều tổ chức DVVL tư nhân tham gia vào việc phái cử lao động ra nước ngoài nên chính phủ đã ban hành Luật về Bố trí việc làm và Bảo vệ Người lao động Indonesia ở Nước ngoài (Luật số 39/2004). Luật này quy định khung pháp lý điều chỉnh di cư lao động Indonesia cho đến tháng 11 năm 2017, và được cụ thể hóa thông qua một số quy định thực hiện, chỉ thị của tổng thống cùng các quy định địa phương nhằm hỗ trợ triển khai (ILO, 2020).

Tại **Lào**, Luật Lao động (43/2013), các điều 36 và 38 quy định hai loại DVVL tư nhân: tuyển dụng trong nước và tuyển dụng ra nước ngoài. Bộ Lao động và Phúc lợi Xã hội có thể ủy quyền cho các tổ chức xã hội phi lợi nhuận thực hiện hoạt động tuyển dụng trong nước. Chỉ các doanh nghiệp tuyển dụng được cấp phép mới được tuyển dụng người lao động đi làm việc ở nước ngoài.

Tại **Trung Quốc**, DVVL tư nhân phát triển rất đa dạng, bao gồm dịch vụ tìm kiếm nhân tài, thuê ngoài và điều động lao động, đánh giá nhân tài, cùng nhiều hoạt động kinh doanh liên quan khác có hoặc không thu phí. Các dịch vụ mà DVVL tư nhân có thể cung cấp trải rộng từ cung cấp thông tin việc làm cơ bản, hướng nghiệp, quản lý sự nghiệp, đào tạo nghề, kết nối việc làm, thuê ngoài nhân lực (điều động lao động), cho đến triển khai các chính sách TTLĐ chủ động thay mặt cho các cấp chính quyền thông qua các chương trình mua sắm và xã hội hóa (Avila & Tian, 2018).

Tại **Trung Quốc**, các cơ quan điều động lao động được quản lý theo Quy định Tạm thời về Điều động Lao động thuộc Luật Hợp đồng Lao động. Theo đó, doanh nghiệp phải đáp ứng một số điều kiện cụ thể, bao gồm yêu cầu về vốn và cơ sở hạ tầng, mới được chính phủ cấp phép hoạt động. Đồng thời, các nhà tuyển dụng chỉ được phép sử dụng dịch vụ của các cơ quan điều động lao động cho các vị trí mang tính tạm thời hoặc phụ trợ.

Tương tự, tại **Hàn Quốc**, khung pháp lý về DVVL tư nhân phân biệt giữa dịch vụ sắp xếp việc làm thu phí (nội địa và quốc tế) và hoạt động kinh doanh cung cấp lao động – tương tự như mô hình cơ quan điều động lao động ở Trung Quốc. Trên thực tế, các DVVL tư nhân tại Hàn Quốc chủ yếu tập trung vào việc cung ứng lao động tạm thời cho doanh nghiệp, đồng thời thực hiện tuyển dụng, sắp xếp việc làm và cung cấp thông tin thị trường lao động (Yang, 2015).

Ở **Nhật Bản**, Chương 3 của JESA phân loại các loại DVVL tư nhân, bao gồm loại thu phí, miễn phí, các tổ chức giáo dục có tham gia cung cấp dịch vụ, và các cơ quan điều động lao động. DVVL tư nhân và các nhà cung cấp dịch vụ điều động lao động phải hoạt động theo hệ thống cấp phép, trong khi các nhà cung cấp DVVL phi chính phủ khác có thể thuộc nhóm dịch vụ sắp xếp việc làm thông thường, nhiều đơn vị trong số đó vận hành trực tuyến. Vào tháng 3 năm 2022, Luật An ninh Việc làm đã được sửa đổi nhằm giới thiệu hệ thống thông báo để điều chỉnh những hình thức kinh doanh mới này (Hamaguchi, 2022), đồng thời đảm bảo rằng thông tin về các cơ hội việc làm được cung cấp cho công chúng là chính xác và dữ liệu cá nhân của người dùng được xử lý đúng cách (MHLW, 2022).

Tại **Malaysia**, Luật số 246 về Các cơ quan việc làm tư nhân năm 1981 được thực thi bởi Bộ Nhân lực thông qua Cục Lao động. Luật này xác định ba loại DVVL tư nhân chính, với hoạt động được ủy quyền theo các yêu cầu cụ thể: a) DVVL tư nhân cung cấp dịch vụ sắp xếp việc làm cho người tìm việc trong Malaysia; b) DVVL tư nhân cung cấp dịch vụ cho người tìm việc trong và ngoài Malaysia, bao gồm cả lao động giúp việc nước ngoài tại Malaysia; c) DVVL tư nhân sắp xếp việc làm cho người tìm việc trong và ngoài Malaysia, cũng như cho những người không phải là công dân Malaysia.

Tại **Philippines**, các quy định khác nhau được áp dụng để quản lý các cơ quan thực hiện dịch vụ tuyển dụng cho lao động trong nước và các ngành công nghiệp, cũng như tuyển dụng cho các công việc ở nước ngoài. Các quy tắc và quy định này cấm các công ty DVVL tư nhân được cấp phép, hiện đang tham gia hoạt động tuyển dụng và sắp xếp việc làm, tham gia vào hợp đồng hoặc thầu phụ việc làm.

Các quốc gia thường thiết lập những yêu cầu quản lý khác nhau tùy theo loại hình hoạt động hoặc dịch vụ mà các doanh nghiệp DVVL tư nhân thực hiện, cũng như phân biệt giữa các đơn vị được phép thu phí và các tổ chức cung cấp dịch vụ việc làm phi chính phủ miễn phí.

Ngoài ra, một số quốc gia như **Philippines** áp dụng các quy định quản lý khác nhau đối với các doanh nghiệp môi giới việc làm khi phục vụ nhu cầu tuyển dụng trong nước so với hoạt động đưa người lao động đi làm việc ở nước ngoài. Nhiều quốc gia còn ban hành thêm các quy định riêng đối với hoạt động tuyển dụng và giới thiệu việc làm ra nước ngoài nhằm giảm thiểu những rủi ro lớn hơn đi kèm với lĩnh vực này. Trong khu vực, có nhiều hình thức nhà cung cấp dịch vụ việc làm tư nhân, cùng với các khung pháp lý tương ứng áp dụng cho từng loại hình DVVL tư nhân.

Tại **Campuchia**, các nhóm doanh nghiệp DVVL tư nhân chính chịu sự quản lý bao gồm các doanh nghiệp tuyển dụng trong nước và các doanh nghiệp phái cử lao động ra nước ngoài, được điều chỉnh theo Nghị định dưới luật số 190 và 57. Các doanh nghiệp DVVL tư nhân tại Campuchia có thể cung cấp các dịch vụ như tuyển dụng lao động cho thị trường trong nước và nước ngoài, tư vấn việc làm, định hướng và giới thiệu việc làm, cũng như các dịch vụ hỗ trợ lao động di cư hồi hương.

Tại Cộng hòa Dân chủ Nhân dân Lào, Luật Lao động (43/2013), các Điều 36 và 38 quy định hai loại doanh nghiệp DVVL tư nhân: tuyển dụng trong nước và tuyển dụng ra nước ngoài. Bộ Lao động và Phúc lợi Xã hội có thể cho phép các tổ chức xã hội phi lợi nhuận thực hiện hoạt động tuyển dụng trong nước, nhưng việc tuyển chọn người lao động để làm việc ở nước ngoài chỉ được phép đối với các doanh nghiệp tuyển dụng đã được cấp phép.

Tại **Trung Quốc**, lĩnh vực DVVL tư nhân có mức độ đa dạng rất cao, bao gồm tìm kiếm tài năng, cho thuê lại lao động, đánh giá năng lực nhân sự và nhiều loại hình dịch vụ liên quan khác, cả thu phí và không thu phí. Các dịch vụ mà DVVL tư nhân có thể cung cấp bao gồm cung cấp thông tin và kết nối việc làm cơ bản, hướng nghiệp và đào tạo nghề, quản lý nghề nghiệp, cho thuê lại lao động (doanh nghiệp cung ứng lao động), và thậm chí thực hiện các chương trình TTLĐ chủ động thay mặt chính quyền các cấp thông qua cơ chế đấu thầu và đặt hàng dịch vụ (Avila và Tian, 2018). Các doanh nghiệp cung ứng lao động ở Trung Quốc được quy định trong Luật Hợp đồng Lao động, theo đó doanh nghiệp phải đáp ứng một số điều kiện nhất định để được cấp phép hoạt động, bao gồm yêu cầu về vốn và cơ sở vật chất. Các đơn vị sử dụng dịch vụ của doanh nghiệp cho thuê lại lao động chỉ được tuyển cho các vị trí mang tính tạm thời hoặc hỗ trợ.

Tại **Nhật Bản**, các nhóm DVVL tư nhân khác nhau - gồm các đơn vị thu phí, các tổ chức hoạt động trong cơ sở giáo dục và các doanh nghiệp cung ứng lao động tạm thời - được quy định trong Chương 3 của Luật An ninh Việc làm. Các doanh nghiệp DVVL tư nhân và đơn vị cung ứng lao động tạm thời hoạt động theo cơ chế cấp phép, trong khi các tổ chức cung cấp dịch vụ việc làm phi chính phủ khác có thể thuộc nhóm “dịch vụ giới thiệu việc làm thông thường”, nhiều trong số đó hoạt động trực tuyến. Tháng 3 năm 2022, Luật An ninh Việc làm được sửa đổi để bổ sung cơ chế thông báo nhằm quản lý các hình thức kinh doanh mới này (Hamaguchi, 2022), bảo đảm rằng thông tin về tuyển dụng do các đơn vị này cung cấp là chính xác và dữ liệu cá nhân của người dùng được quản lý an toàn.

Tại **Malaysia**, Đạo luật 246 về Doanh nghiệp Dịch vụ Việc làm Tư nhân năm 1981 được Bộ Nhân lực thực thi thông qua Cục Lao động. Theo đạo luật này, ba nhóm DVVL tư nhân chính được cấp phép với các yêu cầu cụ thể, gồm: (a) dịch vụ giới thiệu việc làm cho người tìm việc trong Malaysia; (b) doanh nghiệp môi giới việc làm cung cấp dịch vụ cho người tìm việc trong và ngoài Malaysia, cũng như cho lao động giúp việc nước ngoài làm việc tại Malaysia; và (c) dịch vụ giới thiệu việc làm cho người tìm việc trong và ngoài Malaysia, cũng như cho người tìm việc không phải công dân tại Malaysia.

Philippines áp dụng các yêu cầu quản lý khác nhau đối với các doanh nghiệp thực hiện dịch vụ tuyển dụng cho lao động trong nước và theo ngành nghề, cũng như tuyển dụng cho công việc ở nước ngoài. Các DVVL tư nhân được cấp phép tham gia hoạt động tuyển dụng và giới thiệu việc làm tư nhân hiện bị cấm thực hiện hợp đồng lao động hoặc giao khoán lại.

Yêu cầu: Cấp phép, đăng ký và báo cáo

Các yêu cầu cấp phép cho việc thành lập và hoạt động của DVVL tư nhân cho thấy một số điểm tương đồng giữa các quốc gia. Tất cả các quốc gia đều thiết lập hệ thống đăng ký và/hoặc cấp phép cho DVVL tư nhân. Về đăng ký, **Campuchia, Trung Quốc, Indonesia, Nhật Bản, Malaysia** và **Philippines** yêu cầu các tổ chức DVVL tư nhân phải đăng ký là các tập đoàn hoặc doanh nghiệp theo luật thương mại tương ứng của họ, thông qua các cơ quan thương mại liên quan. Tại Indonesia, việc đăng ký này phải thực hiện theo hình thức công ty trách nhiệm hữu hạn, trong khi Philippines cho phép cá nhân là chủ sở hữu duy nhất nộp đơn xin cấp phép DVVL tư nhân. Ở tất cả các quốc gia này, DVVL tư nhân đều cần có giấy phép (Indonesia) hoặc chứng nhận (Hàn Quốc) để hoạt động hợp pháp.

Về cơ quan cấp phép cho DVVL tư nhân, ở tất cả các quốc gia được nghiên cứu trong khu vực Châu Á, DVVL tư nhân phải nộp đơn đăng ký với các cơ quan lao động cấp quốc gia. Trung Quốc và Hàn Quốc yêu cầu đăng ký với chính quyền địa phương hoặc cơ quan cấp tỉnh đối với các hoạt động sắp xếp việc làm trong nước. Tuy nhiên, đối với việc sắp xếp việc làm ở nước ngoài, DVVL tư nhân phải đăng ký với các cơ quan lao động quốc gia tương ứng.

Tại **Philippines**, DVVL tư nhân phải nộp đơn và xin giấy phép hoạt động dịch vụ kết nối việc làm trong nước từ Văn phòng Khu vực của Bộ Lao động và Việc làm. Ngoài giấy phép này, các DVVL tư nhân tham gia tuyển dụng lao động còn phải xin giấy phép tuyển dụng riêng. Những DVVL tư nhân có kế hoạch tuyển dụng và kết nối việc làm cho các công việc ở nước ngoài phải nộp đơn xin giấy phép đặc biệt từ Cơ quan Quản lý Việc làm ở Nước ngoài, cơ quan chịu trách nhiệm giám sát hoạt động tuyển dụng và kết nối việc làm cho lao động Philippines tại nước ngoài.

Yêu cầu cấp phép và giấy phép

Ngoài yêu cầu đăng ký hợp lệ là doanh nghiệp hoặc tập đoàn, ngoại trừ Campuchia và Lào, ở tất cả các quốc gia khác, các tổ chức DVVL tư nhân phải trả phí đăng ký và giấy phép.

Các ứng viên đủ điều kiện

Ở một số quốc gia, luật quy định nghiêm ngặt về quốc tịch của của tổ chức đăng ký DVVL tư nhân. Ở Campuchia, Lào, Malaysia và Philippines, bên đăng ký phải là công dân của quốc gia tương ứng và nắm giữ phần lớn cổ phần (51% ở Campuchia và Malaysia và 75% ở Philippines) của tập đoàn đã đăng ký để được cấp phép.

Ở một số quốc gia, kiểm tra lý lịch ứng viên là một phần trong quy trình xét duyệt cấp phép DVVL tư nhân. Tại **Nhật Bản** và **Malaysia**, cá nhân hoặc tập đoàn đang trong tình trạng phá sản không được phép nộp đơn xin cấp phép DVVL tư nhân. Ở Nhật Bản, Malaysia và Philippines, những cá nhân từng bị kết án các tội liên quan đến vi phạm nghiêm trọng luật lao động, lao động trẻ em, buôn người hoặc tội phạm có tổ chức đều bị cấm nộp đơn xin cấp phép DVVL tư nhân hoặc tham gia vào các cơ quan tuyển dụng được cấp phép.

Yêu cầu về vốn, nhân viên và văn phòng

Về yêu cầu về vốn, nhân viên và không gian văn phòng, có một số xu hướng tương đồng trong khu vực. Tại **Nhật Bản**, các DVVL tư nhân phải chứng minh cơ sở tài chính lành mạnh để thực hiện các hoạt động DVVL. Ở **Trung Quốc**, các cơ quan tuyển dụng lao động và DVVL tư nhân muốn cung cấp dịch vụ sắp xếp việc làm ở nước ngoài phải đáp ứng yêu cầu vốn tối thiểu. **Indonesia, Cộng Hòa Dân chủ Nhân Dân Lào, Malaysia** và **Philippines** cũng đặt ra yêu cầu vốn tối thiểu mà các cá nhân và tổ chức muốn xin cấp phép DVVL tư nhân phải đáp ứng.

Ngoài ra, tất cả các quốc gia này yêu cầu các ứng viên DVVL tư nhân phải chứng minh có không gian văn phòng và cơ sở vật chất đủ để cung cấp dịch vụ trực tiếp cho người tìm việc và nhà tuyển dụng. Tại **Campuchia** và **Indonesia**, cơ quan lao động yêu cầu các DVVL tư nhân xin cấp phép phải có các khu vực dành cho định hướng và đào tạo nếu có kế hoạch tuyển dụng và phái cử lao động ra nước ngoài.

Tại **Philippines**, các quy định quản lý DVVL cho các cơ quan việc làm tư nhân trong nước yêu cầu bằng chứng tài liệu chặt chẽ về quyền sở hữu hoặc thuê một không gian văn phòng, với diện tích tối thiểu 40 mét vuông, dành riêng cho hoạt động của cơ quan.

Về yêu cầu nhân sự, tất cả các quốc gia đều quy định, với mức độ chi tiết khác nhau trong các quy định DVVL tư nhân, rằng các ứng viên phải chứng minh có đủ nhân lực cần thiết để cung cấp DVVL. Ví dụ, tại Trung Quốc, Điều 40 của Luật Thúc đẩy tạo Việc làm yêu cầu số lượng nhân viên nhất định phải được đào tạo và có bằng cấp chuyên môn phù hợp. Tại Cộng Hòa Dân chủ Nhân Dân Lào, Điều 47 của Luật Lao động (43/2013) yêu cầu các DVVL tư nhân xin giấy phép phải có nhân viên kỹ thuật có hồ sơ lý lịch trong sạch, đồng thời có trình độ học vấn và chuyên môn phù hợp với hoạt động kinh doanh.

Tại **Nhật Bản**, Điều 32 của JESA quy định rằng các chủ giấy phép DVVL tư nhân phải bổ nhiệm một quản lý có đủ năng lực để giám sát và quản lý các dịch vụ kết nối việc làm vì lợi nhuận. Tại Philippines, các quy định quản lý DVVL tư nhân yêu cầu, để mở một chi nhánh được cấp phép, ứng viên phải trình bày với Văn phòng Khu vực của DOLE cơ cấu tổ chức của chi nhánh, bao gồm tên quản lý và nhân viên, cùng với giấy chứng nhận của Bộ Tư pháp về quản lý chi nhánh và nhân sự.

Tiền bảo đảm/ký quỹ

Tiền bảo đảm hoặc ký quỹ là một yêu cầu phổ biến đối với việc cấp phép DVVL tư nhân trong khu vực cũng như nhiều nơi trên thế giới. Tại **Campuchia, Indonesia, Hàn Quốc, Lào** và **Philippines**, DVVL tư nhân phải có tiền ký quỹ để đảm bảo các nghĩa vụ và trách nhiệm đối với người tìm việc, đây là một điều kiện bắt buộc để được cấp phép.

Hiệu lực của giấy phép

Ở tất cả các quốc gia, giấy phép DVVL tư nhân được cấp với thời hạn hiệu lực nhất định. Trong hầu hết các trường hợp, giấy phép có hiệu lực ba năm (Lào, Nhật Bản, Philippines), với Campuchia cấp giấy phép có thời hạn dài nhất là năm năm, còn Malaysia ngắn nhất là hai năm. Ở tất cả các quốc gia, giấy phép DVVL tư nhân có thể được gia hạn với thời hạn tương tự, với điều kiện DVVL tư nhân cập nhật các nghĩa vụ và tiếp tục tuân thủ quy định.

Giám sát DVVL tư nhân và báo cáo

Các khung pháp lý liên quan đến DVVL tư nhân cũng bao gồm việc giám sát hoạt động, hành vi và hiệu suất của họ. Việc giám sát và thực thi thường do các cơ quan kiểm tra hoặc các phòng ban thuộc Bộ Lao động, cơ quan đã cấp phép DVVL tư nhân, thực hiện. Tuy nhiên, ở nhiều quốc gia, năng lực nhân sự của các cơ quan lao động có hạn, khiến việc thực hiện các cuộc kiểm tra tiêu chuẩn lao động thường xuyên và các cuộc kiểm tra không định kỳ, bao gồm kiểm tra DVVL tư nhân, gặp nhiều khó khăn (Dự án Năm Hành lang, 2021).

Tuy nhiên, nhiều quốc gia quy định kiểm tra định kỳ DVVL tư nhân trong các quy định tương ứng của họ. Ví dụ, ở **Nhật Bản**, điều 50 của JESA quy định rằng *cơ quan hành chính có thể vào các cơ sở của dịch vụ kết nối việc làm và kiểm tra sổ sách, tài liệu và các vật phẩm khác*.

Tại **Trung Quốc**, các phòng ban kiểm tra lao động địa phương chịu trách nhiệm đảm bảo các cơ quan điều động lao động tuân thủ Luật Hợp đồng Lao động (Genghua, 2014). Đồng thời, các Quy định Tạm thời về cơ quan điều động lao động đã quy định các biện pháp khắc phục và hình phạt đối với các vi phạm hiện hành, đồng thời giao cho Cục Kiểm tra Lao động của MOHRSS trách nhiệm yêu cầu các cơ quan này khắc phục hành vi sai phạm (Avila và Tian, 2018).

Ở **Campuchia**, các cuộc kiểm tra định kỳ đối với DVVL tư nhân thường diễn ra hai lần mỗi năm (Hội đồng Tư vấn Kinh doanh về Di cư, 2022). Luật DVVL tư nhân của Malaysia quy định rằng các DVVL tư nhân phải giữ hồ sơ kinh doanh sẵn sàng để cung cấp khi cơ quan chức năng yêu cầu. Nội dung kiểm tra bao gồm việc tuân thủ luật, việc công khai giấy phép DVVL tư nhân ở những nơi dễ thấy.

Ở **Philippines**, theo quy trình cấp phép, các Văn phòng Khu vực của DOLE tiến hành kiểm tra thực tế các văn phòng, thiết bị và các khía cạnh khác, kể cả việc công khai giấy phép DVVL tư nhân ở những nơi dễ thấy. Ngoài việc đảm bảo tuân thủ các quy định, các sở lao động có thể yêu cầu truy cập vào hồ sơ và cơ sở vật chất của DVVL tư nhân trong các chuyến kiểm tra.

Giám sát

Ngoài các cuộc kiểm tra, hầu hết các quy định về DVVL tư nhân ở các quốc gia đều yêu cầu hình thức giám sát hoạt động, bao gồm việc DVVL tư nhân được cấp phép phải báo cáo định kỳ hoạt động của mình cho cơ quan lao động. Tại **Trung Quốc**, các cơ quan kết nối việc làm phải chuẩn bị và nộp báo cáo chi tiết về hoạt động của họ cho cơ quan lao động địa phương hàng năm.

Các doanh nghiệp DVVL tư nhân được ủy quyền tại **Indonesia** phải chuẩn bị và cung cấp cho cơ quan chức năng các biện pháp áp dụng để bảo vệ người lao động đã được phái cử ra nước ngoài trong ba năm trước đó. Tại **Hàn Quốc**, Điều 23 của KESA quy định rằng các doanh nghiệp hoặc cá nhân cung cấp dịch vụ DVVL thu phí phải báo cáo hoạt động của họ cho MOEL.

Ở **Nhật Bản**, Điều 32 của JESA yêu cầu các DVVL tư nhân thu phí chuẩn bị và nộp báo cáo kinh doanh đầy đủ về hoạt động của họ cho MHLW. Ở **Philippines**, các quy định về báo cáo của DVVL tư nhân rất nghiêm ngặt, yêu cầu nộp báo cáo hàng tháng bằng bản cứng theo định dạng tiêu chuẩn. **Singapore** yêu cầu DVVL tư nhân báo cáo hoạt động mỗi ba tháng cho Bộ Nhân lực. Ở hầu hết các quốc gia, các báo cáo này bao gồm dữ liệu về đăng ký và sắp xếp việc làm của người tìm việc.

Các cuộc kiểm tra và báo cáo chính là phương tiện để các cơ quan lao động chịu trách nhiệm về DVVL đảm bảo tuân thủ khung pháp lý áp dụng cho DVVL tư nhân và bảo vệ người sử dụng dịch vụ. Khi phát hiện vi phạm, các cơ quan này có thể áp dụng cảnh báo hoặc các hình phạt, bao gồm tiền phạt, đình chỉ và thu hồi giấy phép vĩnh viễn.

Các quy định của **Philippines** về quản lý DVVL tư nhân phân loại chi tiết các hành vi vi phạm theo mức độ nghiêm trọng và áp dụng hệ thống hình phạt tương ứng, từ cảnh báo đến hủy bỏ giấy phép. Các khung pháp lý của **Malaysia**, **Philippines** và **Singapore**, **Thổ Nhĩ Kỳ** quy định các hình phạt đối với các hành vi vi phạm nghiêm trọng liên quan đến tội phạm, chẳng hạn như làm giả tài liệu, gian lận hoặc buôn người, có thể dẫn đến truy tố hình sự đối với những người vi phạm.

Cũng như hầu hết các quốc gia trong khu vực, **Việt Nam** hiện có quy định về các yêu cầu hoạt động của DVVL tư nhân, theo Điều 28 của Luật Lao động số 74/2025, sẽ được hướng dẫn chi tiết hơn thông qua các văn bản dưới luật.

Hộp 7 trong Phụ lục, nêu một số ví dụ quốc tế về các quy định và cơ chế giám sát DVVL tư nhân.

Kết luận và khuyến nghị

Về các hoạt động không được phép thực hiện và nghĩa vụ đối với DVVL tư nhân cũng như việc cấm thu phí từ người tìm việc cần được quy định rõ ràng, phù hợp với Công ước số 181 của ILO. Định nghĩa về phí tuyển dụng của ILO nên được áp dụng và đưa vào các văn bản quy định tương ứng, để nhà tuyển dụng, người sử dụng lao động và DVVL tư nhân đều hiểu rõ thể nào được coi là phí tuyển dụng.

Phù hợp với các thông lệ hiện nay, Công ước số 181 của ILO công nhận nguyên tắc không thu phí từ người lao động. Theo Điều 7(1), Công ước có quy định việc cấm thu phí một phần hay toàn toàn các dịch vụ cung cấp cho người lao động. Các nguyên tắc chung giúp định hướng việc triển khai tuyển dụng công bằng ở mọi cấp độ, trong khi các hướng dẫn thực thi tập trung vào trách nhiệm của các chủ thể cụ thể như chính phủ, DVVL công, DVVL tư nhân và người sử dụng lao động³⁸. Các trách nhiệm của từng chủ thể cụ thể bao gồm bảo vệ quyền của người lao động, giải quyết các rủi ro lao động cưỡng bức, thúc đẩy hoạt động hiệu quả của thị trường lao động và việc kết nối kỹ năng phù hợp, giảm chi phí di cư lao động và thúc đẩy phát triển, cùng với các mục tiêu khác.

Các nguyên tắc và hướng dẫn này đi kèm với Định nghĩa của ILO về Phí tuyển dụng và các Chi phí liên quan, Khoản 7(1) nêu rằng: “Phí tuyển dụng hoặc các chi phí liên quan không được thu từ người lao động bởi người sử dụng lao động, các công ty con của họ, các nhà tuyển dụng lao động hoặc các bên thứ ba khác cung cấp dịch vụ liên quan. Phí hoặc chi phí liên quan không được thu trực tiếp hay gián tiếp, chẳng hạn thông qua khấu trừ từ tiền lương và các quyền lợi”. Nguyên tắc không thu phí do đó áp dụng cho bất kỳ khoản phí hoặc chi phí nào phát sinh trong quá trình tuyển dụng, bất kể cách thức, thời điểm hay địa điểm thu (Khoản 6)³⁹.

Tổng thể, các Nguyên tắc Chung và Hướng dẫn Thực hành về Tuyển dụng Công bằng của ILO cùng với Định nghĩa về phí tuyển dụng và các chi phí liên quan giúp thúc đẩy và hỗ trợ tuyển dụng công bằng cho tất cả người lao động, bổ sung cho các tiêu chuẩn lao động quốc tế trong việc cung cấp hướng dẫn cho các quy định và hoạt động của DVVL tư nhân.

Nhằm hỗ trợ việc triển khai thực tiễn các Nguyên tắc Chung và Hướng dẫn Thực hành về Tuyển dụng Công bằng của ILO cũng như Định nghĩa về Phí tuyển dụng và các chi phí liên quan, ILO đã thực hiện Sáng kiến Tuyển dụng Công bằng. Dưới khuôn khổ này, một loạt công cụ vận hành, nghiên cứu về các thực tiễn mới nổi và dịch vụ tư vấn đã được cung cấp nhằm giúp các bên liên quan điều chỉnh pháp luật và thực tiễn phù hợp hơn với hướng dẫn của ILO và các tiêu chuẩn liên quan. Sáng kiến Tuyển dụng Công bằng nhấn mạnh hơn vào việc thực hiện các hướng dẫn sẵn có, cũng như việc điều chỉnh các thực tiễn sao cho phù hợp với các lĩnh vực kinh tế và bối cảnh địa lý đa dạng.

³⁸ Thuật ngữ “nhà tuyển dụng lao động” đề cập cả đến các dịch vụ việc làm công và các cơ quan việc làm tư nhân, cũng như tất cả các trung gian hoặc đại lý phụ khác cung cấp dịch vụ tuyển dụng và sắp xếp việc làm. Các nhà tuyển dụng lao động có thể tồn tại dưới nhiều hình thức khác nhau, dù vì mục đích lợi nhuận hay phi lợi nhuận, hoặc hoạt động trong hoặc ngoài các khung pháp lý và quy định; xem thêm *ILO General principles and operational guidelines for fair recruitment* (Phần I).

³⁹ Định nghĩa này luôn phải được đọc cùng với các Nguyên tắc Chung và Hướng dẫn Thực hành về Tuyển dụng Công bằng

10. Một số khuyến nghị cho Việt Nam

Dựa trên các tiêu chuẩn lao động quốc tế và rút ra từ thực tiễn quốc tế cũng như bài học kinh nghiệm từ các quốc gia trọng điểm trong khu vực và ngoài khu vực, các đề xuất sau đây có thể được Dịch vụ Việc làm công và các bên liên quan ở Việt Nam xem xét, góp phần hiện đại hóa DVVL công và tăng cường triển khai Luật Việc làm (2025).

Quản trị dịch vụ việc làm

Cần đảm bảo luật quy định rõ vai trò của DVVL công trong việc hỗ trợ các chính sách việc làm quốc gia, để từ đó DVVL công có thể điều chỉnh và triển khai các chiến lược việc làm linh hoạt nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của người sử dụng và những biến động trong thị trường lao động. Cần nhắc đến các nhiệm vụ về công bằng xã hội và bao trùm, DVVL công có thể xem xét nâng cao các chức năng cốt lõi của mình bên cạnh việc quản lý trợ cấp thất nghiệp, để từ đó tập trung hơn vào việc thúc đẩy việc tham gia thị trường lao động và nâng cao khả năng có việc làm của người lao động.

Việt Nam có thể tham khảo thêm từ một số quốc gia trong khu vực, nơi DVVL được điều chỉnh trong phạm vi rộng hơn của luật lao động như Trung Quốc, Indonesia và Lào; đồng thời cũng có thể học hỏi từ các quốc gia như Hàn Quốc, Nhật Bản và Malaysia, nơi DVVL có sự định hướng mạnh mẽ và liên kết chặt chẽ với hệ thống an sinh xã hội. Cả hai mô hình đều có những ưu điểm và hạn chế riêng.

Quản trị hợp tác về dịch vụ việc làm

DVVL công ngày càng tăng cường hợp tác với các đối tác khác để mở rộng năng lực và khắc phục các hạn chế về nguồn lực. Các hình thức hợp tác có thể đa dạng và được xây dựng với nhiều đối tác khác nhau, từ các hiệp hội nghề nghiệp, nhà tuyển dụng, đến các tổ chức phi chính phủ và các cơ quan nhà nước khác. DVVL Việt Nam có thể xem xét năng lực hiện tại của mình, cũng như xác định các lĩnh vực tiềm năng sẽ được hưởng lợi để xem xét việc chủ động mở rộng hợp tác trong việc xây dựng khuôn khổ pháp luật mới.

Nâng cao năng lực thể chế và chuyên môn trong việc đấu thầu minh bạch và hiệu quả là một phần thiết yếu trong mọi nỗ lực pháp lý nhằm xây dựng văn hóa hợp tác. Về vấn đề này, cơ quan quản lý Việt Nam cũng có thể tham khảo kinh nghiệm của Trung Quốc về việc thúc đẩy các quy trình đấu thầu hiệu quả cho các dịch vụ việc làm.

Chức năng và dịch vụ cốt lõi của DVVL công

DVVL công Việt Nam có thể cần nhắc duy trì và tăng cường phương pháp tiếp cận lấy người dùng làm trung tâm trong thiết kế và cung cấp dịch vụ, tiếp tục tập trung hỗ trợ những đối tượng gặp nhiều khó khăn trên thị trường lao động, bao gồm thanh niên, người khuyết tật, phụ nữ và người cao tuổi. Do đó, các nguyên tắc về công bằng, bình đẳng và không phân biệt đối xử cần được nhấn mạnh trong khung pháp lý về việc làm.

Nhà tuyển dụng là khách hàng quan trọng của DVVL công. Việt Nam có thể xem xét nâng cao năng lực của DVVL công để xây dựng niềm tin vào hiệu quả dịch vụ đối với nhà tuyển dụng. Ví dụ có thể yêu cầu thành lập các đơn vị hoặc nhóm dịch vụ chuyên biệt có kỹ năng và tư duy phù hợp để phối hợp và làm việc hiệu quả với các nhà tuyển dụng.

Về mặt dịch vụ, khung pháp lý của Việt Nam xác định các mục tiêu chung mà DVVL công theo đuổi, từ đó có thể thiết kế các chiến lược, chương trình và công cụ một cách linh hoạt để đáp ứng các mục tiêu này và thích ứng với những thay đổi trên thị trường lao động. Tuy nhiên, phạm vi và loại hình dịch vụ thường bị hạn chế bởi nguồn lực và năng lực nội bộ hiện có, đặc biệt đối với các dịch vụ chuyên sâu dành cho khách hàng có nhu cầu đặc biệt. Do đó, luật nên cho phép và khuyến khích cung cấp dịch vụ liên kết, phối hợp thông qua các quy định mua sắm minh bạch.

Thông tin thị trường lao động là công cụ quan trọng để DVVL công phổ biến thông tin về việc làm, nghề nghiệp và cơ hội đào tạo, hỗ trợ người tìm việc và người lao động trong quá trình tìm việc. Việt Nam có thể tiếp tục tăng cường thu thập dữ liệu, phát triển năng lực kỹ thuật số, đồng thời tận dụng cơ hội để thúc đẩy hợp tác giữa các tác nhân trên thị trường lao động, đóng góp dữ liệu chất lượng và có mục tiêu cho hệ thống thông tin TTLĐ quốc gia. Để đảm bảo tính nhất quán về chất lượng và phạm vi dữ liệu, Việt Nam có thể học hỏi kinh nghiệm từ Hàn Quốc trong khu vực và Peru về việc xây dựng các chỉ dẫn rõ ràng, thống nhất trong việc thu thập, sản xuất và chuyển đổi thông tin TTLĐ trên toàn mạng lưới DVVL công.

Với khung quản trị DVVL công hiện tại ở Việt Nam, vốn ưu tiên một phần cho việc giải quyết các yêu cầu về phúc lợi xã hội, việc thiết kế các biện pháp kích hoạt thị trường lao động một cách bài bản nên được đặt lên hàng đầu thành một phần trong chiến lược phát triển dịch vụ việc làm hiện đại hơn. Khung pháp lý của Việt Nam có thể thúc đẩy liên kết dịch vụ thông qua hợp tác hiệu quả với các cơ quan chuyên môn khác của chính phủ, bao gồm các cơ quan về y tế, trợ giúp xã hội và phát triển cộng đồng.

Các kênh cung cấp dịch vụ của DVVL công

Trong quá trình triển khai Luật Việc làm 2025, Việt Nam có thể tận dụng cơ hội để thúc đẩy việc áp dụng rộng rãi các kênh dịch vụ kỹ thuật số. Tuy nhiên, việc này đòi hỏi phải xây dựng một khuôn khổ quản trị đạo đức vững chắc, đặc biệt về quyền riêng tư và độ chính xác trong việc lập hồ sơ thống kê cũng như tư vấn kết nối việc làm.

Việc áp dụng công nghệ có thể nâng cao hiệu quả hoạt động của DVVL công và cho phép phục vụ một lượng người dùng lớn hơn. Tuy nhiên, các cơ quan chức năng cần lưu ý rằng mọi nỗ lực nhằm tăng cường sử dụng kênh kỹ thuật số đều phải đi kèm với việc điều chỉnh chiến lược tổ chức để có thể đáp ứng được các mong muốn của nhân viên và thúc đẩy kỹ năng số.

Theo xu hướng khu vực và toàn cầu, Việt Nam cũng có thể hướng tới chiến lược cung cấp dịch vụ tại “một cửa”, đồng thời xây dựng và quảng bá hình ảnh và thương hiệu một cách đồng nhất. Đồng thời sử dụng các quy trình dịch vụ thống nhất trên toàn mạng lưới văn phòng, nhằm tạo trải nghiệm liền mạch cho người sử dụng, kết hợp với hệ thống ghi nhận và đo lường sự hài lòng của khách hàng qua các kênh khác nhau.

Cụ thể, trọng tâm đối với Việt Nam là đảm bảo các tiêu chuẩn dịch vụ đồng đều trong các kênh hiện có, bao gồm việc xây dựng hình ảnh, thương hiệu, quảng bá và các quy trình dịch vụ thống nhất trên toàn mạng lưới văn phòng, kết hợp với hệ thống ghi nhận và đánh giá sự hài lòng của khách hàng qua các kênh. Bên cạnh đó, cần chủ động về đa dạng hóa kênh dịch vụ cũng như hội tụ các kênh để hướng tới cung cấp dịch vụ tại một cửa, đặc biệt khi xét đến mối liên kết giữa các chương trình TTLĐ chủ động và các biện pháp phúc lợi, theo các ví dụ từ Trung Quốc và Hàn Quốc đối với kênh trực tiếp, cũng như Malaysia đối với kênh kỹ thuật số.

Cơ chế và nguồn tài chính của DVVL công

Đảm bảo nguồn tài chính đầy đủ và ổn định cho hoạt động của DVVL công là điều kiện tiên quyết để thực hiện quá trình chuyển đổi và hiện đại hóa. Do đó, Việt Nam cần hướng tới việc đưa chi phí dịch vụ việc làm vào khuôn khổ pháp lý và triển khai thực hiện, các kế hoạch quốc gia dài hạn, cũng như ngân sách quốc gia nhiều năm. Đảm bảo nguồn tài chính thông qua các cơ chế pháp lý rõ ràng và cam kết quốc gia phù hợp với các mục tiêu chính sách việc làm tổng thể.

Có nhiều mô hình mà Việt Nam có thể xem xét để bố trí ngân sách cho DVVL công, bao gồm: chia sẻ chi phí các chương trình và hoạt động thuộc về chính sách TTLĐ chủ động giữa các cơ quan trung ương và địa phương; thành lập quỹ việc làm quốc gia có đóng góp ba bên hoặc hai bên của chính phủ, người sử dụng lao động và người lao động; và các nguồn tài chính độc lập khác, bao gồm hợp tác quốc tế và ngân sách chính phủ.

Quản lý nhân sự DVVL công

Trước những thách thức đa dạng mà thị trường lao động đang đối mặt, việc chú trọng nâng cao năng lực liên tục và chuyên môn hóa đội ngũ quản lý cũng như nhân viên trực tiếp của DVVL công là hết sức quan trọng. Có thể thực hiện thông qua một chương trình tuyển dụng nghiêm ngặt, minh bạch, cạnh tranh và đào tạo liên tục, bao gồm việc thi tuyển cạnh tranh phù hợp với quy định về công vụ.

Cần thiết lập cơ chế phân bổ nguồn lực đảm bảo mức lương hợp lý, hỗ trợ phát triển chuyên môn và đào tạo liên tục cho nhân viên DVVL công, kể cả các chứng chỉ chuyên môn, nhằm duy trì chuẩn mực nghề nghiệp của dịch vụ và giảm thiểu rủi ro biến động nhân sự lớn.

Về tuyển dụng, DVVL công Việt Nam nên đảm bảo rằng đội ngũ quản lý và nhân viên cốt lõi được tuyển chọn thông qua quy trình minh bạch, cạnh tranh và nghiêm ngặt, bao gồm các kỳ thi tuyển chọn phù hợp với quy định về công vụ.

Bên cạnh đó, DVVL công Việt Nam có thể phối hợp với các cơ quan giáo dục và đào tạo để xây dựng khung năng lực quốc gia và tiêu chuẩn đào tạo, tham chiếu theo các mô hình hiện có ở Philippines và Australia, nhằm tạo cơ sở tham chiếu và tiêu chuẩn quốc gia cho việc chứng nhận chuyên môn của nhân viên DVVL công. Trong quá trình này, cần lưu ý đào tạo liên tục cho nhân viên để duy trì chuẩn mực chuyên môn của dịch vụ. Việc đào tạo giúp nhân viên có kiến thức phù hợp với diễn biến và nhu cầu của thị trường lao động, đồng thời giảm thiểu rủi ro biến động nhân sự lớn, bởi việc đào tạo liên tục và chuyên môn hóa nghề tư vấn việc làm sẽ nâng cao sức hấp dẫn của công việc và môi trường làm việc tại DVVL công.

Quy định và vận hành dịch vụ việc làm tư nhân

Việt Nam có thể xem xét việc rà soát toàn diện các quy định về DVVL tư nhân, dựa trên các thực tiễn tốt trong khu vực và Nguyên tắc chung và Hướng dẫn thực hiện Tuyển dụng công bằng của ILO, bao gồm việc rà soát và bổ sung các định nghĩa về chi phí tuyển dụng; đồng thời cân nhắc việc phê chuẩn, thực hiện và thực thi Công ước ILO về Cơ quan Tuyển dụng Tư nhân 1997 (Số 181). Điều này bao gồm các hướng dẫn theo Điều 7 của Công ước, rằng “các doanh nghiệp dịch vụ việc làm tư nhân không được thu trực tiếp hoặc gián tiếp, toàn bộ hoặc một phần, bất kỳ khoản phí hoặc chi phí nào từ người lao động”. Bằng việc cam kết thực hiện các thực hành tuyển dụng công bằng, Việt Nam có thể tăng cường bảo vệ lực lượng lao động, đặc biệt là người lao động di cư và lao động có kỹ năng thấp, những nhóm dễ bị khai thác qua việc thu phí quá mức hoặc các hành vi lạm dụng. Điều này cũng sẽ nâng cao uy tín của Việt Nam trên thị trường lao động quốc tế, giúp thu hút các nhà tuyển dụng và nhà đầu tư có trách nhiệm, đồng thời mở rộng cơ hội làm việc cho người lao động Việt Nam ở nước ngoài trong điều kiện an toàn và minh bạch hơn.

Có thể thực hiện thêm một số biện pháp khác nhằm thúc đẩy việc giám sát chặt chẽ DVVL tư nhân thông qua các tiêu chuẩn và thực hành cấp phép phù hợp. Các biện pháp này bao gồm nâng cao tiêu chuẩn chất lượng, minh bạch và chuyên môn hóa đối với nhân viên và quản lý DVVL tư nhân đồng thời đảm bảo DVVL tư nhân thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thẩm định và trách nhiệm giải trình đối với cả nhà tuyển dụng và người tìm việc.

Việt Nam cũng có thể cân nhắc mở rộng cơ hội hợp tác giữa DVVL tư nhân và DVVL công, chẳng hạn như trao đổi dữ liệu và thông tin vượt ra ngoài các yêu cầu báo cáo bắt buộc, và thúc đẩy tự quản lý thông qua việc áp dụng bộ quy tắc ứng xử và hành vi kinh doanh có trách nhiệm.

Việt Nam cũng có thể tham khảo thêm kinh nghiệm thực tiễn từ các nước trong khu vực và nhu cầu hiện đại hóa hiệu quả thể chế và quản lý để cải thiện khung pháp lý hiện tại. Việt Nam cần hướng tới việc bảo vệ nghiêm ngặt quyền lợi người sử dụng dịch vụ DVVL tư nhân, bao gồm phòng chống gian lận và chế

tài đối với hành vi sai trái, đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động của DVVL tư nhân và hợp tác với hệ thống DVVL công.

Ngoài ra, dựa trên các kinh nghiệm thực tiễn tốt trong khu vực và quốc tế, các khía cạnh cần xem xét để tăng cường quy định, vận hành DVVL tư nhân và hợp tác với DVVL công bao gồm:

- Hiện nay, thời hạn giấy phép của Việt Nam, cùng với Campuchia, là dài nhất trong khu vực với 5 năm. Trung bình, hầu hết các quốc gia cấp phép ba năm. Việt Nam có thể xem xét giảm thời hạn giấy phép đối với lần cấp đầu tiên xuống hai đến ba năm để đánh giá hiệu quả và tuân thủ, đồng thời khuyến khích thực hành tốt nhằm được cấp giấy phép dài hạn hơn trong các lần gia hạn sau.
- Hiện nay, quy định yêu cầu người đăng ký cấp phép hoạt động cung cấp DVVL phải có bằng đại học và/hoặc bằng chứng về kinh nghiệm liên quan đến DVVL. Theo kinh nghiệm thực tiễn các nước, nên có quy định thúc đẩy chuyên môn hóa DVVL tư nhân, yêu cầu người đăng ký cấp phép và nhân sự cốt lõi của DVVL tư nhân phải có chứng chỉ được công nhận về quản lý nhân sự hoặc DVVL, và các chương trình đào tạo nội bộ khác. Một lựa chọn khác là yêu cầu người đăng ký cấp phép và nhân viên của họ hoàn thành các khóa học do DVVL công cung cấp, bao gồm khung pháp lý và nghĩa vụ của DVVL công.
- Ngoài yêu cầu về vốn và không gian văn phòng, các quy định có thể khuyến khích và yêu cầu DVVL tư nhân chứng minh có bộ quy tắc ứng xử và/hoặc cam kết dịch vụ người dùng, hoặc tuân thủ bộ quy tắc ngành hiện hành, ví dụ như của Hiệp hội Cung ứng Lao động Việt Nam (VAMAS). Đồng thời, DVVL tư nhân cần có quy trình đảm bảo người tìm việc và người lao động được thông tin đầy đủ và đồng thuận về điều kiện dịch vụ, quyền lợi và điều kiện lao động khi được sắp xếp việc làm.
- Để bảo vệ và hướng dẫn nhà tuyển dụng, người tìm việc và người lao động sử dụng DVVL tư nhân, cơ quan quản lý DVVL nên tăng cường hợp tác với VAMAS, mặc dù phạm vi hiện tại của VAMAS chủ yếu là về đưa người lao động đi làm việc ở nước ngoài. Tiếp tục khuyến khích tự quản lý ngành, ví dụ như thúc đẩy việc xem xét, cải thiện và công nhận hệ thống xếp hạng DVVL tư nhân do VAMAS phát triển, bao gồm trao tặng danh hiệu cho DVVL tư nhân có hồ sơ tốt.
- Cần có quy định xử phạt nghiêm đối với cả DVVL tư nhân và nhà tuyển dụng trong trường hợp vi phạm hoặc lạm dụng đối với người tìm việc và người lao động, nhằm khuyến khích thẩm định cẩn trọng khi ký kết hợp đồng tuyển dụng tư nhân, đặc biệt là về đưa người lao động đi làm việc ở nước ngoài.
- Kinh nghiệm thực tiễn từ các nước khuyến nghị cải thiện và thúc đẩy hợp tác giữa DVVL tư nhân và DVVL công, bao gồm tuân thủ yêu cầu báo cáo và trao đổi thông tin. Hầu hết các quy định yêu cầu DVVL tư nhân nộp báo cáo định kỳ cho DVVL hoặc cơ quan lao động, nhưng các DVVL tư nhân quy định này lại ít khi nhận được lợi ích từ việc nộp báo cáo. Việt Nam có thể tận dụng năng lực của DVVL công để tổng hợp, hệ thống hóa, phân tích dữ liệu từ DVVL tư nhân và trả lại báo cáo cho DVVL tư nhân tuân thủ, từ đó tạo giá trị thông tin thị trường lao động, khuyến khích tuân thủ và trao đổi thông tin về hoạt động của họ.
- Tận dụng những tiến bộ nhanh chóng của công nghệ, có thể thu thập phản hồi từ người tìm việc và nhà tuyển dụng về hiệu quả hoạt động của DVVL tư nhân có thể để phân tích, đồng thời hỗ trợ giới thiệu khách hàng đến các DVVL tư nhân hoạt động có đạo đức và thực hiện đúng cam kết đối với người sử dụng lao động cũng như người lao động trong các vị trí việc làm trong nước và nước ngoài.
- Việt Nam có thể hiện đại hóa hệ thống tra cứu tình trạng DVVL tư nhân được cấp phép và bao gồm phản hồi của người tìm việc và nhà tuyển dụng về hiệu quả và mức độ hài lòng, dựa trên trải nghiệm thực tế. Việc này giúp tạo tín hiệu xã hội hướng dẫn người dùng tiềm năng lựa chọn DVVL có văn hóa tốt và thực hiện đúng cam kết, cả trong thị trường trong nước và đưa người lao động đi làm việc ở nước ngoài.
- Việt Nam có thể cân nhắc việc phê chuẩn Công ước số 181. Việc phê chuẩn có thể mang ý nghĩa kép: vừa làm cơ sở phát triển pháp luật quốc gia, vừa hình thành bộ quy tắc ứng xử trong ngành theo các khuyến nghị trong báo cáo. Việc phê chuẩn cũng thúc đẩy tăng cường bảo vệ người lao động sử dụng DVVL tư nhân, tạo sân chơi công bằng cho các DVVL tư nhân hoạt động nghiêm túc và ghi nhận đóng góp của DVVL tư nhân trong trung gian và thúc đẩy thị trường lao động.

► Tài liệu tham khảo

- ADB. 2021. "Enhanced Employment Service Platform with Matching Tool and E-learning Modules" (phase 1). Lao PDR Pre-feasibility and pilot concept report. May 2021. Asian Development Bank.
- 2010. "Strengthening Equitable Provision of Public Employment Services in Sichuan Province, People's Republic of China". Asian Development Bank.
- Andersen, T., Feiler, L., Schulz, G. 2015. "The Role of Employment Service Providers. Guide to Anticipating and Matching Skills and Jobs". Volume 4. CEDEFOP. International Labour Organization.
- Avila, Z. and Rodriguez, J. 2021. "Public Employment Services Diagnostic Tool and Guide. International Labour Organization. Geneva.
- Avila, Z. and Guangzhe, T. 2018. "Good practices in Using Partnerships for the Delivery of Employment Services in China". Employment Working Paper No. 229. International Labour Organization. Retrieved from: https://www.ilo.org/employment/Whatwedo/Publications/working-papers/WCMS_625176/lang--en/index.htm
- Avila, Z. 2018. "Public Employment Services: Joined-up Services for People facing Labour Market Disadvantages". briefs on Employment Services and ALMPs Issue No. 1. International Labour Organization.
- Böheim, R., Eppel, R., Mahringer, H. 2023. "The Impact of Lower Caseloads in Public Employment Services on the Unemployed".
- Bonnand, G. 2018. "The Reform of Unemployment Insurance in France: a turning point?" ESPN Flash Report 2018/36. European Commission.
- Business Advisory Group on Migration. 2022. "Study of Regulatory Frameworks that promote and ensure Responsible Recruitment of Foreign Workers in South-East Asia. Cambodia, Indonesia, Laos, Malaysia, Philippines, Thailand and Viet Nam".
- Byong, S. 2020. "Employment Policy & Employment Insurance System, Republic of Korea". International Labour Organization. Indonesia.
- Cheachanmolika, O. 2023. "Digitalization of Public Employment Services in Cambodia".
- Desiere, S., Langenbucher, K., Struyven, L. 2019. "Statistical Profiling in Public Employment Services: An International Comparison". Social, Employment and Migration Working Papers. No. 224. Organisation for Economic Co-operation and Development.
- Dumora, F. 2023. "How to Support a jobseeker? Handbook for Employment and Career Development Counsellors. A guide to the collection: Building my Future at Work". International Labour Organization. Geneva.
- Elezaj L., Gjipali, A.; Ademaj, S. 2019. "The Impact on Employment of Active Labour Market Policies: An Evaluation of Public Employment Services (PES) in Kosovo". South East European Journal of Economics and Business Volume 14 (1) 2019, 61-71.
- EC. 2023. "New Forms of Active Labour Market Policy Programmes". European Commission. Luxembourg.
- 2022. "Practitioner Toolkit on Strengthening PES to improve the Labour Market Outcomes of Persons with Disabilities". European Commission ISBN: 978-92-76-54521-7, DOI: 10.2767/034981.

- 2017. “Engaging with and Improving Services to Employers: Thematic paper”. European Commission. Luxembourg. ISBN 978-92-79-77293-1. DOI:10.2767/429908.
- 2013. “Successful Partnerships in Delivering Public Employment Services”. Brussels. Anette Scoppetta. European Commission.
- EU. 2009. “Modernizing and Strengthening Employment Services Good Practice and Strategic Lessons from Equal Working Document”. European Union.
- FairSquare Projects. 2021. “The Five Corridors Project: Exploring Regulatory and Enforcement Mechanisms and their Relationship with Fair Recruitment – Key Recommendations”. Retrieved from: https://fivecorridorsproject.org/uploads/PDFs/5corridors_Key_recommendations.pdf
- Finn, D. 2020. “Public Employment Services and Labour Market Policies in China”. International Labour Organization. Geneva.
- G20. 2015. “Strengthening Public Employment Services”. G20 Turkish Presidency.
- Genghua, L. 2014. “Private Employment Agencies and Labour Dispatch in China”. International Labour Organization. Working Paper. Retrieved from: <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2014/485790.pdf>
- Hamaguchi, K. 2022. “Overview of Employment Policy in Japan”. Japan Labour Issues, vol.6, No.38, July, 2022.
- Hempel, K., and Hauschild, A. 2024. “Disability inclusion in Public Employment Services in Asia-Pacific: Current practices and way forward. Prospera Consulting, March 2024”. International Labour Organization.
- Hiebl, J., and Hempel, K. 2019. “Improving Public Employment Services Through Partnerships with Non-Public Providers. Synthesis of international experience and implications for Kosovo”. World Bank.
2023. IADB. “The Digital Transformation of Public Employment Services across Latin America and the Caribbean”. Interamerican Development Bank. Technical Note No IDB-TN- 02774.
- ILO. 2025. “Guide to private employment agencies”. Second (revised) edition. International Labour Organization.
- ILO. 2024a. “Labour Market Information Systems: International Experiences and Considerations for the Revision of the Viet Nam Employment Law”. International Labour Organization.
- 2024b. “Triangle in ASEAN Quarterly Briefing Note Lao PDR (January–March 2024)”. International Labour Organization Regional Office for Asia and the Pacific. Retrieved from: <https://www.ilo.org/triangleinasean>
- 2023a. “ILO Global Survey of Public Employment Services”. International Labour Organization.
- 2023b. “Public Employment Services and Active Labour Market Policies for Transitions: Responses to Mega Trends and Crises”. Geneva: International Labour Office. <https://www.ilo.org/publications/public-employment-services-and-active-labour-market-policies-transitions>
- 2023c. “Technology in Public Employment Services to Promote Youth Employment in Asia and the Pacific”. International Labour Organization.
- 2023d. “Regional Operational Guidelines on Fair and Ethical Recruitment in ASEAN. Improving Regulation and Enforcement: A Resource for Regulators”. International Labour Organization.
- 2023e. “Comparative Analysis of the Standards and Procedures on Recruitment and Placement of Foreign Temporary Workers: Canada, El Salvador, the United States, Guatemala, Honduras and Mexico”. International Labour Organization. <https://www.ilo.org/publications/comparative-analysis-standards-and-procedures-recruitment-and-placement>

- 2022. “Employability: Tapping the Potential of Persons with Disabilities in Asia and the Pacific – A guide for Employers”. International Labour Organization.
- 2022a. “Comprehensive Rapid Assessment of Public Employment Services in Uganda”. International Labour Organization.
- 2022b. “Global report Technology Adoption in Public Employment Services Catching up with the Future”. International Labour Organization.
- 2022c. “Training Toolkit on Establishing Fair Recruitment Processes”. International Labour Organization.
- 2021. “Public Employment Services: Diagnostic Tool and Guide”. International Labour Organization.
- 2021a. “Assessment of Public Employment Services and Active Labour Market Policies in Kenya”. International Labour Organization.
- 2021b. “Digitalizing Career Guidance Service”. Policy Guidance Note. International Labour Organization. Geneva.
- 2020. “Public Employment Services and the Future of Work Training Manual for the CIS Regional Network for Youth Employment Promotion”. International Labour Organization.
- 2019. “General Principles and Operational Guidelines for Fair Recruitment and Definition of Recruitment Fees and Related Costs”. International Labour Organization.
- 2016. Youth Employment Policy Summary, Japan. International Labour Organization.
- 2014. “Pro-Employment Budgeting in China: Linking Employment to National and Local Budgets”. Employment Policy Brief. International Labour Organization.
- ILO & GIZ. 2022. “Assessment of Public Employment Services in Nigeria Assessment Report and Recommendations”. International Labour Organization and Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit.
- IADB, WAPES, OECD. 2015. “The World of Public Employment Services Challenges, Capacity and Outlook for Public Employment Services in the New World of Work”. Interamerican Development Bank. World Association of Public Employment Services. Organisation for Economic Co-operation and Development.
- Kawano, K. et al. 2022. “Outcomes of an Employment Support Programme in Psychiatric Day Care Collaborate with the Public Employment Service: a Single-arm Preliminary Study”. Environ Occupational Health Practice 2022.
- Langenbucher, K., and Lüske, M. 2022. “Reaching Out and Activating Inactive and Unemployed Persons in Bulgaria”. Organisation for Economic Co-operation and Development.
- Mazza, Jacqueline. 2017. “Reforming Employment Services: Three Steps to Big Change”. World Bank Jobs Blog, 29 November. Washington, DC: World Bank. Available at: <https://blogs.worldbank.org/en/jobs/reforming-employment-services-three-steps-big-change>
- 2017a. “Labour Intermediation Services in Developing Economies. Adapting Employment Services for a Global Age”. Palgrave, McMillan.
- MHLW. 2014. “Employment Security Act”. Article 32 and Article 48-2. Ministry of Health, Labour and Welfare. Retrieved from: <https://www.japaneselawtranslation.go.jp/en/laws/view/4013/en>
- MIDA. 2024. “My Future Jobs: How it Started”. Malaysian Investment Development Authority.
- MOEL. 2021. “Employment and Labour Policy in Republic of Korea”. Ministry of Employment and Labour, Republic of Korea.

- MOHRSS. 2022. "Statistical Bulletin on the Development of Human Resources and Social Security for 2022". Ministry of Human Resources and Social Security, China.
- MHRSS. 2018. "Guiding Opinions on Promoting a Full Range of Public Employment Services". Employment Promotion Division. Ministry of Human Resources and Social Security, China.
- Nanthanavone, T. Undated. "Assessment of the Labour Market Information System in Lao People's Democratic Republic". World Bank.
- OECD. 2024a. Strengthening Active Labour Market Policies in Republic of Korea, Connecting People with Jobs". Organisation for Economic Co-operation and Development Publishing, Paris. Retrieved from: https://www.oecd.org/en/publications/strengthening-active-labour-market-policies-in-korea_44cb97d7-en.html
- 2024b. "A new Dawn for Public Employment Services Delivery in the age of AI". OECD AI papers, June 2024 No. 19. Organisation for Economic Co-operation and Development Publishing.
- 2023. "Organisation of Public Employment Services at the Local Level in Sweden". OECD Local Economic and Employment Development (LEED) Papers 2023/03. Organisation for Economic Co-operation and Development.
- 2022a. "Harnessing Digitalisation in Public Employment Services to Connect People with Jobs". Policy Brief on Active Labour Market Policies. Organisation for Economic Co-operation and Development, Paris. Retrieved from: <https://www.oecd.org/employment/activation.htm>
- 2022b. "The New Workplace in Japan: Skills for a Strong Recovery, Getting Skills Right". Organisation for Economic Co-operation and Development, Paris. Retrieved from: <https://doi.org/10.1787/7c897f52-en>.
- 2018. "Working Better with Age: Japan". Ageing and Employment Policies. Organisation for Economic Co-operation and Development.
- 2015. "Back to Work: Japan: Improving the Re-employment Prospects of Displaced Workers". OECD Publishing. Organisation for Economic Co-operation and Development. Retrieved from: https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2015/01/back-to-work-japan_g1g4db84/9789264227200-en.pdf OECD
- Ouch, C. 2023. "Digitalization of Public Employment Services in Cambodia". Webinar. National Employment Agency, Ministry of Labour and Vocational Training. World Association of Public Employment Services.
- Palm Olsson, A. 2022. "Training of PES staff". International Labour Organization.
- Pignatti, C. 2016. "Do Public Employment Services Improve Employment outcomes? Evidence from Colombia". Research Department Working Paper No. 10. International Labour Organization.
- Ravn, R., & Nielsen, K. 2019. "Employment Effects of Investments in Public Employment Services for Disadvantaged Social Assistance Recipients". European Journal of Social Security. 21(1), 42-62. <https://doi.org/10.1177/1388262719836797>
- Solahuddin, N. 2023. "Effective Labour Market Information Systems Building a Framework for Collecting and Analyzing Operational Data". Malaysia's Social Security Organization (PERKESO).
- UNESCO. 2022. "Training Sub-Fund of the National Employment. Global Review of Training Funds". Country Briefs. United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization.
- Wang, Y. 2021. "From Policy to Results Guidelines for Implementation of National Employment Policies". December, 2021. International Labour Organization.

WAPES, 2023. “Strategies and Challenges for Public Employment Services”. Survey report 2023. World Association of Public Employment Services.

World Employment Confederation. 2024. “Economic Report, 2023”.

World Bank, 2023. “A Benchmark - Public Employment Services and Employers”. Washington, D.C. World Bank Group.

— 2022. “Social Protection Review Lao PDR”. Washington, D.C. World Bank.

—2020. “A Silver Lining Productive and Inclusive Aging for Malaysia. Social Protection and Jobs Global Practice”. The Malaysia development experience series. Washington, D.C. World Bank Group.

—2020a. “Assessment of the Labour Market Information System in the Lao People’s Democratic Republic”. Washington, D.C. World Bank Group.

Yang, S. 2015. “The Public Employment Service in the Republic of Korea”. ILO Employment Working Paper No. 192. Geneva: International Labour Office, Employment and Labour Market Policies Branch.

Zhang, Y., Li, X., & Zhang, Y. 2015. “Pro-employment Budgeting in China: Linking Employment to National and Local Budgets”. International Labour Organization.

► Phụ lục 1

Kinh nghiệm hay từ một số nước trên thế giới

1.1 Quản trị dịch vụ việc làm công

- Hộp 1. Kinh nghiệm tốt trong cấu trúc quản lý, trách nhiệm giải trình và cải cách DVVL công

Nhật Bản, Hàn Quốc và Philippines

Nhật Bản, Hàn Quốc và Philippines có các kinh nghiệm thực tiễn tốt về điều hành các mạng lưới dịch vụ việc làm đa bên phân quyền thông qua việc thành lập các hội đồng tư vấn và hiệp hội.

Ở Nhật Bản, Điều 53 của JESA quy định rằng, khi cần thiết, chính phủ có thể thành lập một hội đồng liên lạc nhằm điều phối hoạt động giữa các cơ quan liên quan đến việc làm, hướng nghiệp cũng như khảo sát cung – cầu lao động. Tương tự, tại Hàn Quốc, quản trị DVVL công được thực hiện thông qua Hội đồng Chính sách Việc làm ở cấp Bộ, cơ quan này có chức năng phối hợp giữa các nhà cung cấp DVVL và xử lý các nhiệm vụ chồng chéo.

Philippines hướng tới việc thể chế hóa và công nhận các văn phòng PESO ở cấp địa phương theo cách tiếp cận từ dưới lên. Quá trình này diễn ra qua hai giai đoạn: giai đoạn đầu là thành lập văn phòng ở địa phương, bao gồm cả những văn phòng hình thành từ cộng đồng cơ sở và các cơ sở giáo dục, với điều kiện bảo đảm đủ nhân lực và trang thiết bị để vận hành; giai đoạn tiếp theo tập trung vào đào tạo do DOLE triển khai, phát triển năng lực cho PESO địa phương và tiến hành đánh giá.

Ngoài ra, PESO đang từng bước hình thành một hệ sinh thái thống nhất và có tổ chức hơn, thể hiện qua sự ra đời của Hiệp hội Quản lý Văn phòng Dịch vụ Việc làm Công cộng Philippines (PESO MAP). Đây là một tổ chức phi lợi nhuận quy tụ 1.592 PESO địa phương, 278 Văn phòng Giới thiệu Việc làm và 56 Tổ chức Phi Chính phủ. Hiệp hội tiến hành bầu chọn lãnh đạo ba năm một lần thông qua đại hội toàn quốc, dưới sự chứng nhận và giám sát của đại diện DOLE. Với cơ chế này, PESO MAP không chỉ đóng vai trò là diễn đàn chia sẻ kiến thức và tư vấn chính sách, mà còn góp phần quan trọng vào việc phát triển năng lực thể chế của mạng lưới DVVL công trên toàn quốc.

Đánh giá và cải cách DVVL công: Trường hợp Thụy Điển

Một ví dụ gần đây từ Thụy Điển cho thấy tầm quan trọng của việc thường xuyên đánh giá và hiện đại hóa PES. Cơ quan Dịch vụ Việc làm Thụy Điển (Arbetsförmedlingen) minh họa cách các nhà hoạch định chính sách có thể cân nhắc và lựa chọn giữa những chức năng, hoạt động cần được giữ lại và những hoạt động có thể được phân quyền hoặc ủy quyền. Từ năm 2019, Arbetsförmedlingen đã triển khai một quá trình cải cách và hiện đại hóa nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ cũng như tăng tính thuận tiện cho người tìm việc. Cải cách này bao gồm việc mở rộng lựa chọn kênh tiếp cận, trực tiếp tại các điểm dịch vụ hoặc qua nền tảng số, tùy theo vị trí địa lý và nhu cầu cá nhân, đồng thời yêu cầu các nhà cung cấp DVVL địa phương xây dựng kế hoạch hỗ trợ cho từng cá nhân, dựa trên năng lực và trình độ của từng người tìm việc.

Trọng tâm của cải cách là chuyển đổi vai trò của các cơ quan DVVL quốc gia: từ chỗ trực tiếp cung cấp dịch vụ cho công chúng sang tập trung vào điều phối và giám sát một mạng lưới đa dạng, lồng ghép các nhà cung cấp độc lập. Quá trình này được thực hiện thông qua việc triển khai chính sách dịch vụ thuê ngoài (hợp đồng) với các tổ chức lợi nhuận và phi lợi nhuận có chuyên môn trong việc thực hiện các biện pháp thúc đẩy thị trường lao động (OECD, 2023).

1.2 Chức năng và dịch vụ của dịch vụ việc làm công

- **Hộp 2.** Các kinh nghiệm thực tiễn tốt về tiếp cận dịch vụ; Thông tin thị trường lao động, dịch vụ nâng cao, dịch vụ liên kết, dịch vụ cho nhà tuyển dụng và hỗ trợ việc làm và khởi nghiệp ở cấp khu vực và quốc tế

Tiếp cận và quảng bá

Tại Campuchia, NEA sử dụng nhiều kênh truyền thông khác nhau nhằm nâng cao nhận thức của công chúng về các dịch vụ của mình, bao gồm mạng xã hội, TV, radio, báo in, biển quảng cáo và phông vấn. NEA còn có một đơn vị chuyên trách thu thập và phổ biến thông tin, đảm nhiệm việc biên soạn tài liệu, sản xuất ấn phẩm, và triển khai các hình thức truyền thông như tờ rơi liên quan đến hoạt động của cơ quan.

Ở Hàn Quốc có một chiến lược khá nổi bật là Thế giới Việc làm Hàn Quốc, một không gian triển lãm quy mô lớn do MOEL vận hành. Tại đây, học sinh – chủ yếu qua các chuyến tham quan thực tế – có cơ hội khám phá và trải nghiệm nhiều ngành nghề khác nhau, đồng thời được giới thiệu về các dịch vụ việc làm như hướng dẫn nghề nghiệp.

Ngoài châu Á, Bulgaria áp dụng cách tiếp cận kết hợp giữa NEA, chính quyền địa phương và trường học. Các đô thị đóng vai trò then chốt trong việc xác định và tiếp cận những người thất nghiệp hoặc không tham gia thị trường lao động, đặc biệt ở các khu vực xa xôi, thông qua mạng lưới dịch vụ cộng đồng. Trong khi đó, các trường học hợp tác với NEA để tiếp cận thanh niên. Yêu cầu đăng ký bắt buộc để nhận trợ cấp cũng góp phần kết nối người tìm việc với thị trường lao động (Langenbucher & Luske, 2022).

Bên cạnh nhóm người lao động, nhiều quốc gia còn hướng đến tiếp cận nhà tuyển dụng. Ví dụ, Intreo (DVVL công của Ireland), NEA của Mexico, và DVVL công Đan Mạch (STAR) đều thành lập các đội ngũ chuyên trách cùng với sổ tay và hướng dẫn chi tiết. Các công cụ này hỗ trợ việc xác định và phân loại những nhà tuyển dụng chưa được phục vụ hoặc có tiềm năng tạo việc làm; thiết lập quy trình liên hệ, lên lịch và giới thiệu dịch vụ; cũng như theo dõi sau cung cấp dịch vụ.

Dịch vụ cơ bản

Trong việc cung cấp dịch vụ cơ bản cho người sử dụng DVVL công, nhiều quốc gia trên thế giới triển khai lộ trình khả năng làm việc nhằm đánh giá và cung cấp các dịch vụ cốt lõi.

Tại Lào, các dịch vụ được tổ chức thành một lộ trình gồm nhiều giai đoạn: đăng ký người tìm việc và nhà tuyển dụng; đánh giá nhu cầu để lựa chọn bộ dịch vụ phù hợp cho từng trường hợp; giới thiệu người tìm việc đến chuyên gia (giai đoạn quyết định); và cuối cùng là ghi danh vào các chương trình cụ thể (giai đoạn thực hiện).

Tương tự, tại Hàn Quốc, người tìm việc tiếp cận Trung tâm Việc làm thông qua một quy trình hỗ trợ có cấu trúc. Bắt đầu từ cuộc phỏng vấn ban đầu, nhân viên tuyển đầu đánh giá khả năng đủ điều kiện của người tìm việc đối với trợ cấp phúc lợi hoặc các chương trình TTLĐ chủ động theo Hệ thống bảo hiểm việc làm. Sau đó, họ được chuyển đến cố vấn việc làm, những người xác định quyền lợi và cấp trợ cấp thất nghiệp, đồng thời giới thiệu đến các chương trình TTLĐ chủ động khi cần. Đối với những trường hợp không đủ điều kiện nhận trợ cấp thất nghiệp, cố vấn việc làm sẽ cung cấp hoặc giới thiệu đến các dịch vụ tìm kiếm việc làm và hướng nghiệp.

Tại Colombia, DVVL công áp dụng phương pháp tiếp cận liên tục và tích hợp, cũng dựa trên lộ trình khả năng làm việc với bốn bước chính: (i) đăng ký sơ yếu lý lịch của người tìm việc; (ii) cung cấp hướng dẫn và định hướng nghề nghiệp; (iii) hỗ trợ tìm việc và kết nối với vị trí tuyển dụng của doanh nghiệp; và (iv) sắp xếp việc làm.

Dịch vụ Thông tin thị trường lao động

Việc NEA của Campuchia được giao nhiệm vụ thống kê, nền tảng SIAPKerja của Indonesia, và nghị định về thông tin TTLĐ của Lào là những ví dụ cho thấy mức độ ưu tiên dành cho thông tin TTLĐ. Các sáng kiến này không chỉ dừng ở hệ thống quản lý nội bộ, phân tích dữ liệu hay thống kê, mà còn hướng đến việc hiện đại hóa thông tin TTLĐ như một dịch vụ trực tiếp cho người dùng cuối.

Trong khi đó, DVVL công của Hàn Quốc và Malaysia nổi bật nhờ cách tiếp cận thông tin TTLĐ toàn diện: cung cấp gói thông tin cho cả người tìm việc và nhà tuyển dụng, đồng thời dự báo về triển vọng thị trường lao động. Thông qua đó, họ xác định các xu hướng mới nổi, những nghề nghiệp có nhu cầu, kỹ năng cần thiết, và kết nối với các nhà cung cấp đào tạo.

Đặc biệt, Malaysia triển khai thông tin TTLĐ thông qua cổng MyFutureJobs dựa trên một nền tảng thu thập và quản lý dữ liệu chặt chẽ. Nền tảng này nhấn mạnh tính thống nhất của dữ liệu việc làm, đảm bảo tính thống nhất giữa hệ thống BHTN và các chương trình TTLĐ chủ động do PERKESO bảo trợ và quản lý. Nhờ vậy, Malaysia có thể tích hợp nhiều nguồn dữ liệu khác nhau từ hoạt động kết nối việc làm và chi trả trợ cấp, sử dụng các phân loại tiêu chuẩn cho nghề nghiệp, ngành và giáo dục. Nhờ đó các thông tin TTLĐ thường xuyên được cập nhật và công khai trên trang MyFutureJobs để người dùng dễ dàng tiếp cận (Solahuddin, 2023).

Trường hợp của Hàn Quốc cho thấy sự phát triển thông tin TTLĐ được củng cố bởi một nhiệm vụ pháp lý rõ ràng trong Luật Khung về Chính sách Việc làm. Luật này nhấn mạnh rằng hệ thống thông tin TTLĐ không chỉ phục vụ quản lý nội bộ các chính sách việc làm, mà còn phải vận hành như một dịch vụ độc lập cho công chúng.

Tuy nhiên, một thách thức chung mà nhiều hệ thống DVVL công gặp phải là sự khác biệt về năng lực thu thập và xử lý dữ liệu của các bên liên quan trong mạng lưới. Ở Peru, Tổng cục Khuyến khích Việc làm của Bộ Lao động vận hành một mạng lưới các đơn vị địa phương ở từng tỉnh để trực tiếp thu thập, phân tích và sản xuất thông tin TTLĐ.

Tại Chile, nhằm phối hợp xây dựng và trao đổi các thống kê thị trường lao động tin cậy, một Hội đồng cấp cao gồm đại diện các cơ quan chính phủ then chốt đã được thành lập (ILO, 2024). Bộ Lao động và Xúc tiến việc làm quy định rõ ràng trách nhiệm trong quy trình sản xuất thông tin TTLĐ: ai là người thu thập, xử lý và công bố; hồ sơ chuyên môn của các cố vấn việc làm tham gia quy trình; loại chỉ số cần được phát triển; cùng các kênh và phương thức truyền tải thông tin. Để hỗ trợ các đơn vị địa phương, một nhóm trung tâm chịu trách nhiệm vận hành nền tảng thông tin thị trường lao động và cung cấp một “khung mã hóa kịch bản” tiêu chuẩn. Nhờ đó, các cố vấn việc làm ở địa phương có thể nhập thông tin vào cùng một định dạng, với các chỉ số cơ bản thống nhất. Cách tiếp cận này giúp đảm bảo rằng các báo cáo thông tin TTLĐ ở cấp địa phương và khu vực có thể được tổng hợp thành các phân tích khu vực hoặc quốc gia nhất quán, và được công bố công khai trên trang web của Bộ⁴⁰.

Dịch vụ dành cho nhà tuyển dụng

Tại Hàn Quốc, cũng như ở Slovenia, Pháp và Đan Mạch, có một số thực tiễn tốt trong việc định vị và cung cấp các dịch vụ chuyên biệt cho nhà tuyển dụng. Điểm chung là tất cả các quốc gia này đều thành lập các đội ngũ chuyên trách phụ trách quan hệ với doanh nghiệp.

Ở Hàn Quốc, từ năm 2016, Bộ Việc làm và Lao động (MOEL) đã vận hành một đội tìm kiếm cơ hội việc làm, với nhiệm vụ xác định các doanh nghiệp có khả năng cung cấp cơ hội việc làm chất lượng. Các doanh nghiệp này sau đó được tiếp cận một gói dịch vụ hỗ trợ tùy chỉnh, nhằm tối ưu hóa nỗ lực tuyển dụng của họ. Riêng trong năm 2019, đội tìm kiếm cơ hội việc làm đã nhắm mục tiêu hỗ trợ cho khoảng 5.000 doanh nghiệp, góp phần tạo ra hơn 16.000 vị trí việc làm thành công⁴¹.

⁴⁰ Thông tin công khai từ Bộ Lao động và Xúc tiến Việc làm của Peru

⁴¹ Bộ Việc làm và Lao động của Hàn Quốc. Chính sách Việc làm và Lao động tại Hàn Quốc. 2021

Đan Mạch, Pháp, Đức và Slovenia đã chỉ định các nhân sự chuyên trách phụ trách quan hệ với những ngành hoặc nhà tuyển dụng cụ thể. Tại Đan Mạch, hệ thống DVVL cấp thành phố sẽ có bộ phận chuyên trách về quan hệ doanh nghiệp, trong đó đội ngũ được chia thành năm nhóm theo ngành có nhiều tiềm năng tạo việc làm: dịch vụ và thương mại; vận tải và hậu cần; xây dựng; công nghiệp; và khu vực công. Ngoài ra, DVVL công “STAR” của Đan Mạch còn vận hành đường dây nóng quốc gia dành cho các doanh nghiệp lớn có nhu cầu tuyển dụng trên nhiều địa phương. Đồng thời, hệ thống DVVL công này cũng xây dựng một công cụ trực tuyến chuyên biệt mang tên “VISTAS”, cho phép nhà tuyển dụng đặt và quản lý các yêu cầu tuyển dụng trực tiếp với văn phòng STAR⁴².

Tại Slovenia, Cơ quan Việc làm Công hoạt động phần nào như một đối tác nhân sự cho doanh nghiệp. Khoảng 20% nhân viên DVVL công chuyên trách hỗ trợ nhà tuyển dụng, cung cấp tư vấn chuyên môn trong nhiều khâu như: xây dựng mô tả và đăng tuyển vị trí việc làm, sàng lọc trước ứng viên, tổ chức phỏng vấn và quy trình lựa chọn, cũng như đưa ra lời khuyên về các quy định lao động.

Bên cạnh đó, cả Slovenia và Đan Mạch đều áp dụng phần mềm và công cụ quản lý quan hệ khách hàng để quản lý tương tác với nhà tuyển dụng. Các công cụ này giúp phân loại nhà tuyển dụng theo mức độ hợp tác, giám sát chất lượng dịch vụ, đồng thời duy trì và phát triển quan hệ lâu dài với doanh nghiệp (OECD, 2024).

Dịch vụ liên kết

Hàn Quốc và Nhật Bản tại châu Á, cùng với Thụy Điển và Estonia tại châu Âu, đã phát triển những thực tiễn tốt về các dịch vụ tiên tiến, chuyên sâu hoặc liên kết nhằm đáp ứng nhu cầu việc làm của các nhóm dễ bị tổn thương, vốn đối mặt với nhiều rào cản phức tạp.

Tại Hàn Quốc, *Chương trình Gợi Thành công Việc làm* là một ví dụ điển hình về dịch vụ việc làm tiên tiến. Chương trình kéo dài đến tám tháng, bao trùm một loạt biện pháp toàn diện dành cho các nhóm dễ bị tổn thương trên thị trường lao động như phụ nữ, thanh niên và người tìm việc thuộc hộ có thu nhập thấp. Lộ trình cá nhân hóa bắt đầu từ đánh giá chuyên sâu nhu cầu và rào cản của từng cá nhân, tiếp theo là tư vấn việc làm, hỗ trợ tâm lý, định hướng nghề nghiệp, sau đó là trợ cấp đào tạo hoặc thực tập để trang bị kỹ năng và kinh nghiệm cần thiết, và cuối cùng là hỗ trợ tìm việc chuyên sâu cũng như sắp xếp việc làm. Theo MOEL, giai đoạn 2013–2017, tỷ lệ có việc làm của người tham gia đã tăng từ 55% lên gần 69% (Yang, 2015; MOEL 2021).

Tại Nhật Bản, từ năm 2018, các doanh nghiệp tư nhân được phép tính người có rối loạn tâm thần vào tỷ lệ việc làm theo luật định cho người khuyết tật. Chính sách này khuyến khích MHLW thúc đẩy sự phối hợp giữa các trung tâm y tế và hỗ trợ nghề nghiệp, nhằm phục hồi chức năng nghề nghiệp cho bệnh nhân rối loạn tâm thần. Trong bối cảnh đó, Bệnh viện Tâm thần Tikumaso (Nagano) đã hợp tác với DVVL công để cung cấp dịch vụ hỗ trợ việc làm liên kết cho nhóm đối tượng này.

Chương trình kết nối đội ngũ chăm sóc liên ngành tại trung tâm chăm sóc ban ngày, cán bộ DVVL công và trung tâm hỗ trợ việc làm, cuộc sống cho người khuyết tật. Trong ba tháng, *Chương trình Hỗ trợ Việc làm* cung cấp một lộ trình có cấu trúc, bao gồm rèn luyện kỹ năng xã hội, cảm xúc, kinh doanh, đào tạo thể chất, tin học và kỹ năng chuẩn bị cho môi trường làm việc. Người tham gia được thực hành tại doanh nghiệp có nhu cầu tuyển dụng, kèm theo hỗ trợ liên tục thông qua hình thức tiếp cận tích cực và công cụ tự giám sát. Kết quả cho thấy 75% người tham gia tìm được việc trong vòng sáu tháng sau tốt nghiệp; thời gian trung bình để được tuyển dụng là 96,7 ngày; và 77% duy trì việc làm ít nhất một năm sau khi được tuyển (Kawano et al., 2022).

Tại Thụy Điển, DVVL công triển khai chương trình *Các bước để làm việc* (Steg till Arbete), nhằm hỗ trợ người tìm việc có hạn chế về sức khỏe hòa nhập thị trường lao động. Chương trình huy động các nhà cung cấp độc lập (NGO, tổ chức dịch vụ việc làm khác) thông qua hợp đồng trả phí hằng ngày và theo chỉ số kết quả, qua đó khuyến khích đạt được mục tiêu việc làm.

⁴² Hội thảo Đánh giá DVVL công của Ngân hàng Thế giới về Tiếp cận và Tiếp nhận, tháng 5 năm 2021.

Nhà cung cấp dịch vụ phải đáp ứng các tiêu chí rõ ràng như năng lực tài chính, kinh nghiệm và trình độ nhân sự, đồng thời sử dụng công cụ trị liệu nghề nghiệp đặc thù. Chương trình gồm nhiều bước: đánh giá ban đầu nhu cầu và năng lực cá nhân, sau đó xây dựng lộ trình dịch vụ phù hợp, bao gồm sáu tháng phát triển kỹ năng và sáu tháng hỗ trợ tìm việc (OECD, 2023).

Tại Estonia, năm 2016, *Chương trình Cải cách Khả năng làm việc* được triển khai nhằm cải thiện khả năng tiếp cận dịch vụ và kết quả việc làm cho người có vấn đề sức khỏe lâu dài, năng lực lao động suy giảm. Cải cách này vừa tạo động lực tài chính khuyến khích người khuyết tật đăng ký với DVVL công, vừa đưa ra các biện pháp kích hoạt mới phù hợp với nhu cầu. Đồng thời, DVVL công giới thiệu đội ngũ cố vấn chuyên trách cho người khuyết tật (OECD, 2024).

Trước đó, rất ít người khuyết tật đăng ký với DVVL công. Bên cạnh các biện pháp gia tăng số lượng đăng ký, cải cách còn tập trung thay đổi thái độ tiêu cực – vốn là rào cản lớn đối với cơ hội việc làm. DVVL công Estonia hợp tác với NGO trong lĩnh vực khuyết tật, tận dụng thế mạnh của họ để cung cấp dịch vụ việc làm cá nhân hóa, linh hoạt và hiệu quả hơn. Nguồn kinh phí đến từ Quỹ Xã hội châu Âu và Quỹ Bảo hiểm Thất nghiệp, chi trả cho từng buổi tư vấn.

Sau 12 tháng, 44% số người tìm việc mới đăng ký với tình trạng suy giảm khả năng lao động đã có việc làm. Các thỏa thuận chính thức cũng được thiết lập để giám sát và bảo đảm mục tiêu số người tham gia tích cực tham gia thị trường lao động.

Hỗ trợ khởi nghiệp

Tại Hàn Quốc, MOEL đã thành lập *Phòng Thí nghiệm Tạo Việc làm Mới*, nơi cung cấp hướng dẫn, hỗ trợ kỹ thuật, các khoản vay và khuyến khích cho thanh niên khởi sự kinh doanh. Các doanh nhân có thể đăng ký *Chương trình vay hoàn trả theo thành công* dành cho các công ty khởi nghiệp sáng tạo, cũng như *Chương trình phiếu khởi nghiệp* dành cho doanh nghiệp ứng dụng công nghệ đổi mới. Đối với các công ty khởi nghiệp đang hoạt động, MOEL triển khai các gói hỗ trợ thông qua Chương trình phiếu doanh nghiệp, bao gồm tư vấn về kế toán, thuế, lao động, bằng sáng chế và mở rộng quy mô.

Tại Indonesia, cơ quan BINAPENTA vận hành Ban Giám đốc Mở rộng cơ hội việc làm, cung cấp dịch vụ cho lao động tự doanh và những người tìm việc mong muốn trở thành doanh nhân. Các dịch vụ này được tích hợp trong cổng thông tin số SIAPKerja, trong đó có hạng mục chuyên biệt về Năng suất tài năng trẻ, cung cấp các chương trình phát triển khởi nghiệp.

Tại Mexico, các Văn phòng Dịch vụ Việc làm Nhà nước (NES), trực thuộc chính quyền địa phương nhưng được điều phối bởi cơ quan DVVL quốc gia dưới sự quản lý của Bộ Lao động, triển khai *Chương trình Khuyến khích tự làm chủ*. Thông qua chương trình này, NES cung cấp cả hỗ trợ tài chính và hiện vật (cho mượn vật liệu, trang thiết bị) đồng thời tổ chức đào tạo cho các nhóm nhỏ người tìm việc nhằm hình thành các doanh nghiệp siêu nhỏ. Đây là cách tiếp cận nhằm hỗ trợ những cá nhân ở các cộng đồng có nhu cầu việc làm thấp hoặc gặp rào cản trong tiếp cận thị trường lao động, đặc biệt là phụ nữ và người lao động thất nghiệp trung niên có tay nghề trong các lĩnh vực thủ công hoặc lao động phổ thông⁴³.

⁴³ Thông tin công khai từ Chương trình Hỗ trợ Việc làm của Cơ quan Việc làm Quốc gia

1.3 Các kênh cung cấp dịch vụ của dịch vụ việc làm công

► **Hộp 3. Các kinh nghiệm điển hình về các kênh cung cấp dịch vụ**

Các kênh dịch vụ trực tiếp

Trên thế giới và trong khu vực, các dịch vụ việc làm công ngày càng áp dụng phương thức “một cửa” trong cung cấp dịch vụ trực tiếp. Cách tiếp cận này mang lại nhiều lợi ích: tập trung dịch vụ việc làm tại một điểm để thuận tiện và tiết kiệm cho người sử dụng; tăng cường khả năng trao đổi dữ liệu giữa các dịch vụ và cơ quan; đồng thời giúp giảm chi phí cung ứng cho khu vực công.

Tại Trung Quốc, theo Chỉ thị số 5(16) trong Hướng dẫn về Thúc đẩy dịch vụ việc làm công toàn diện, chính phủ nhấn mạnh sự cần thiết của DVVL công hiệu quả và tiện lợi, kêu gọi triển khai mô hình “một cửa, một mạng lưới, một lần”. Bộ Lao động và An sinh Xã hội (MOHRSS) đã thiết lập các trung tâm DVVL công với tên gọi là “Nhất Long”, nơi người dân có thể tiếp cận đồng thời nhiều chính sách về việc làm và phúc lợi dưới một mái nhà. Tại đây, nhân viên từ các cơ quan khác nhau (thuế, thương mại, giáo dục, v.v.) cùng phối hợp cung cấp dịch vụ và thông tin cho công dân (Wang, 2021).

Tại Hàn Quốc, năm 2013, chính phủ giới thiệu mô hình Job Center Plus, phát triển từ hệ thống Trung tâm Việc làm tiêu chuẩn nhưng được tổ chức theo phương thức “một cửa”. Các trung tâm này kết hợp dịch vụ DVVL truyền thống với dịch vụ phúc lợi, nhấn mạnh sự gắn kết giữa các biện pháp thụ động và biện pháp thúc đẩy. Giống như Trung Quốc, Job Center Plus có sự tham gia của nhiều tổ chức, từ chính quyền địa phương đến các tổ chức phi chính phủ, nhằm cung cấp dịch vụ xã hội và dịch vụ việc làm cho các nhóm mục tiêu một cách toàn diện (OECD, 2024a). Ví dụ, các chương trình tại đây bao gồm: ghép việc làm, đào tạo nghề, thực tập dành cho thanh niên, cũng như hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa (Yang, 2015).

Các kênh cung cấp dịch vụ lưu động

Trong khu vực, Campuchia, Nhật Bản và Malaysia là những ví dụ điển hình về triển khai các kênh dịch vụ lưu động ngoài văn phòng.

Tại Malaysia, bên cạnh các văn phòng chi nhánh truyền thống, PERKESO đã thiết lập các văn phòng vệ tinh hợp tác với Bộ Phát triển Nông thôn, đặt tại các Trung tâm Cộng đồng Nông thôn. Tại đây, các DVVL được cung cấp tại cùng một địa điểm nhằm tạo thuận lợi cho việc hỗ trợ từng người tìm việc từ các cộng đồng nông thôn ngoài các đô thị lớn. Các dịch vụ cung cấp bao gồm: lập hồ sơ, đăng ký, các chương trình nâng cao khả năng tìm việc, phỏng vấn mở và giới thiệu việc làm.

Tại Campuchia, DVVL công Thụy Điển, Tổ chức Cứu trợ Nhà thờ Phần Lan (FCA) và Bộ Lao động & Đào tạo Nghề, với sự tài trợ của Cơ quan Phát triển Quốc tế Thụy Điển, đã phối hợp thành lập một đơn vị DVVL di động mới vào năm 2019. Đơn vị này nhằm tiếp cận các cộng đồng khó có điều kiện tiếp cận trung tâm DVVL cố định ở thủ phủ tỉnh, đặc biệt là người tìm việc từ khu vực nông thôn. Thông qua hợp tác với Liên đoàn Thanh niên Campuchia, các đơn vị di động này còn phổ biến thông tin thị trường lao động, đồng thời cung cấp hướng nghiệp và tư vấn cho sinh viên tại nhiều cơ sở giáo dục trên cả nước.

Tại Nhật Bản và Thái Lan, các cơ quan DVVL triển khai các văn phòng nhỏ hoặc gian hàng dịch vụ. Ở Nhật Bản, các điểm này được gọi là Hello-work Plaza, đặt trong các tòa nhà công cộng hoặc địa điểm có lưu lượng người qua lại cao như tòa thị chính, trung tâm cộng đồng và trung tâm thương mại – những nơi thường xuyên có thanh niên lui tới. Các văn phòng này cung cấp các dịch vụ cốt lõi như thông tin thị trường lao động, hỗ trợ tìm việc và tư vấn ban đầu, đồng thời có thể giới thiệu khách hàng đến văn phòng lớn hơn khi cần dịch vụ chuyên sâu.

Ngoài ra, Cơ quan Dịch vụ Việc làm Nhật Bản còn chủ động định kỳ đến thăm các doanh nghiệp dự kiến cắt giảm nhân sự. Nhân viên Hello-work sẽ cung cấp tư vấn pháp lý cho nhà tuyển dụng, đồng thời hỗ trợ người lao động có nguy cơ bị sa thải với thông tin về tái tuyển dụng, dịch vụ kết nối việc làm và các khóa đào tạo kỹ năng (OECD, 2015).

Các kênh cung cấp dịch vụ kỹ thuật số

Nhật Bản, Hàn Quốc và Malaysia là những quốc gia đi đầu trong khu vực về việc áp dụng và đổi mới các giải pháp kỹ thuật số nhằm cung cấp DVVL cho người sử dụng dịch vụ việc làm công.

Tại Nhật Bản, Cục Lao động Osaka đã hợp tác với Cluster, Inc., một công ty công nghệ vận hành nền tảng metaverse Cluster với hơn 35 triệu người tham gia sự kiện. Trong khuôn khổ hợp tác, dự án “Virtual Hello Work for Youth” được thực hiện hướng tới thanh niên thất nghiệp và những người đang trong quá trình chuyển tiếp từ học đường sang thị trường lao động. Dự án này tạo ra một không gian mới trong metaverse, nơi thanh niên có thể tiếp cận và trải nghiệm các dịch vụ hỗ trợ việc làm. Trong Virtual Hello Work for Youth, các bạn trẻ có thể tham gia phỏng vấn bằng avatar, thử việc dựa trên avatar và trải nghiệm môi trường làm việc ảo theo cách tiếp cận “gamified”. Môi trường thực tế ảo “an toàn” này được thiết kế nhằm giúp họ nâng cao sự tự tin khi tiếp cận và yêu cầu các DVVL⁴⁴.

Tại Hàn Quốc, từ năm 2021, các Trung tâm Việc làm đã triển khai Job Care, một công cụ trí tuệ nhân tạo do Dịch vụ Thông tin Việc làm Hàn Quốc phát triển, nhằm nâng cao quy trình lập hồ sơ người tìm việc. Bằng cách khai thác dữ liệu lớn từ hàng triệu tin tuyển dụng và hồ sơ (CV) đã đăng ký với DVVL công, công cụ AI này xác định các khoảng trống kỹ năng của người tìm việc khi ứng tuyển vào một vị trí cụ thể, đồng thời đề xuất các chương trình và lựa chọn chính sách thị trường lao động chủ động phù hợp để lấp đầy những khoảng trống đó (OECD, 2024).

Tại Malaysia, cổng thông tin MyFutureJobs cũng ứng dụng công nghệ AI để kết nối người tìm việc với các công việc phù hợp, dựa trên hồ sơ cá nhân, bao gồm kỹ năng, năng lực, kinh nghiệm và trình độ học vấn. Đáng chú ý, MyFutureJobs áp dụng cách tiếp cận AI tăng cường, kết hợp công nghệ với sự hỗ trợ trực tiếp của con người: những người tìm việc gặp rào cản phức tạp, chẳng hạn thất nghiệp dài hạn hoặc khuyết tật, được hỗ trợ một kèm một bởi các cố vấn nghề nghiệp của TT DVVL. Dựa trên kết quả phân tích khoảng trống kỹ năng từ hệ thống, các cố vấn nghề nghiệp có thể tinh chỉnh các đề xuất do AI đưa ra bằng cách xác định nhu cầu đào tạo và giới thiệu các lựa chọn đào tạo phù hợp (MIDA, 2024).

⁴⁴ Thông tin được lấy từ <https://metaversebiznews.cluster.mu/en/blog/business/metaverse/en-blog10>

1.4 Cơ chế phân bổ ngân sách cho dịch vụ việc làm công

► Hộp 4. Các kinh nghiệm điển hình về phân bổ ngân sách cho DVVL công

Chia sẻ ngân sách

Tại Trung Quốc và Philippines, hệ thống DVVL áp dụng cơ chế đồng tài trợ cho hoạt động DVVL công, theo nguyên tắc phân bổ chức năng giữa chính phủ trung ương, chính quyền địa phương và các tổ chức phi chính phủ nhằm giảm bớt gánh nặng chi tiêu cho cấp cơ sở.

Ở **Trung Quốc**, ngân sách địa phương được ưu tiên cho việc tăng cường năng lực DVVL công, bao gồm cơ sở vật chất, hệ thống thông tin, lương nhân viên và chi phí vận hành TT DVVL. Trong khi đó, chính phủ trung ương tài trợ cho các chương trình tạo việc làm ưu tiên ở cả cấp quốc gia và địa phương, cũng như trợ cấp bảo hiểm xã hội nhằm khuyến khích doanh nghiệp giữ lao động và tuyển dụng người tìm việc đã đăng ký tại DVVL công (Avila, 2018).

Ở **Philippines**, Quy tắc VIII của Chỉ thị DOLE quy định rằng chính quyền địa phương phải chủ động dự trù và bố trí ngân sách cho hoạt động thường xuyên của các PESO địa phương. Nguồn tài chính này được lấy từ Phân bổ Thuế Nội địa (IRA) và các khoản thu nội bộ khác của chính quyền địa phương. Quy định này cũng áp dụng cho các tổ chức phi chính phủ và cơ sở giáo dục có vận hành PESO thể chế hóa. Ngoài ra, Bộ Ngân sách và Quản lý phối hợp với DOLE dành riêng một phần quỹ từ Đạo luật Phân bổ Chung hàng năm để hỗ trợ kỹ thuật, đào tạo và giám sát mạng lưới PESO.

Cameroon và **Hungary** là hai ví dụ về việc huy động nguồn tài chính thay thế và sáng tạo cho các chính sách thị trường lao động chủ động và dịch vụ việc làm, thông qua quan hệ đối tác và đóng góp bắt buộc của nhà tuyển dụng.

Ở **Cameroon**, Dịch vụ Việc làm công (NEF) vận hành theo một cơ chế độc đáo: thu khoản tương đương 1% tổng quỹ lương của nhà tuyển dụng. Ngoài ra, NEF còn hợp tác với các công ty tài chính tư nhân để huy động thêm nguồn lực cho dịch vụ việc làm và khởi nghiệp. Đổi lại, NEF cung cấp cho người tìm việc, doanh nhân và doanh nghiệp một loạt dịch vụ như: hỗ trợ phát triển khởi nghiệp, các khoản vay khởi nghiệp, đào tạo nghề, chứng nhận kỹ năng và giới thiệu việc làm, ưu tiên thanh niên và phụ nữ. Hoạt động của NEF được giám sát bởi một hội đồng quản trị, báo cáo trực tiếp cho Bộ Lao động và Đào tạo nghề.

Ở **Hungary**, Luật Đóng góp Đào tạo nghề (2011) thiết lập một quỹ phụ đào tạo trong Quỹ Việc làm Quốc gia, nhằm đảm bảo nguồn tài chính ổn định và có thể dự đoán được cho việc đào tạo. Đối tượng thụ hưởng gồm: lao động khu vực phi chính thức, thanh niên, phụ nữ đang hưởng trợ cấp nuôi con, người tìm việc yếu thế và lao động trong các doanh nghiệp vừa và nhỏ. Theo luật, nhà tuyển dụng phải đóng góp 1,5% tổng quỹ lương, do Cơ quan Thuế và Hải quan Quốc gia thu và chuyển vào quỹ. Tuy nhiên, các nhà tuyển dụng đủ điều kiện có thể thay thế nghĩa vụ này bằng cách: tổ chức đào tạo cho sinh viên thông qua các cơ sở giáo dục nghề nghiệp hoặc đại học; hoặc tổ chức đào tạo nội bộ cho nhân viên, với điều kiện đáp ứng mức chỉ tiêu đào tạo tối thiểu. Chính phủ cũng đồng tài trợ cho quỹ này. Riêng năm 2019, khoản chi lớn nhất của quỹ tập trung vào đào tạo thanh niên và đầu tư vào trang thiết bị, cơ sở hạ tầng của các cơ sở giáo dục nghề nghiệp (UNESCO, 2022).

Tương tự, ở nhiều quốc gia khác như Pháp, Tây Ban Nha, cũng như tại khu vực châu Á gồm Nhật Bản, Hàn Quốc và Malaysia, các hoạt động và chương trình của DVVL công được tài trợ một phần từ các quỹ chuyên biệt. Những quỹ này chủ yếu hình thành từ đóng góp bắt buộc của nhà tuyển dụng (và trong một số trường hợp, cả người lao động) vào hệ thống an sinh xã hội. Tại Pháp, một phần ngân sách vận

hành của France Travail (trước đây là Pôle emploi) đến từ 10% Quỹ Bảo hiểm Thất nghiệp Pháp (UNEDIC). Nguồn quỹ này được hình thành từ: đóng góp trực tiếp của nhà tuyển dụng vào hệ thống an sinh xã hội; và thuế đóng góp xã hội chung do Chính phủ thu (Bonnand, 2018).

Chính sách thị trường lao động chủ động

Tại Trung Quốc, các chính sách thị trường lao động chủ động và dịch vụ việc làm được đưa vào ngân sách quốc gia thông qua việc thành lập Quỹ Việc làm Đặc biệt (SEF) từ năm 2002. Quỹ này được hình thành từ ngân sách chính phủ trung ương và địa phương cùng với nguồn quỹ bảo hiểm thất nghiệp, nhằm hỗ trợ việc thực thi Chính sách Việc làm Quốc gia (NEP).

Đến năm 2008, với sự ra đời của Luật Phát triển Việc làm, Trung Quốc đã có một bước tiến quan trọng trong việc chính thống hóa các chính sách việc làm trong cả ngân sách quốc gia và địa phương. Luật này đảm bảo rằng các địa phương khi gặp nhu cầu chi vượt quá ngân sách của mình để triển khai các biện pháp việc làm trong khuôn khổ NEP có thể yêu cầu hỗ trợ bổ sung từ SEF.

Việc quản lý và vận hành SEF là trách nhiệm chung của Bộ Nhân lực và An sinh Xã hội (MOHRSS), Bộ Tài chính và Văn phòng Kiểm toán Quốc gia (NAO). Ngoài ra, các cơ quan chính phủ khác, chính quyền địa phương, cũng như các đối tác xã hội (công đoàn quốc gia, hiệp hội nhà tuyển dụng) đều tham gia thảo luận hoặc được thông tin về các quyết định phân bổ. Cơ chế phân bổ SEF được thiết kế dựa trên một công thức chặt chẽ gắn liền với mục tiêu và chỉ tiêu của NEP. Các chỉ số được sử dụng bao gồm: số lượng việc làm mới được tạo ra, số lượng người được tái tuyển dụng, số lượng người yếu thế được hỗ trợ tái gia nhập thị trường lao động, và tỷ lệ thất nghiệp⁴⁵.

Các nguồn ngân sách

Tại Colombia, Điều 5 của Nghị định Tổng thống 2521 (2013) đã thành lập Đơn vị Hành chính Đặc biệt Dịch vụ Việc làm Công cộng (PASSU) và quy định rõ các nguồn tài trợ cho hoạt động của mạng lưới dịch vụ việc làm. Các nguồn này bao gồm: phân bổ từ Ngân sách Tổng quốc gia thông qua Bộ Lao động, nguồn vốn từ tín dụng trong nước và quốc tế, nguồn lực từ hợp tác quốc gia và quốc tế, các khoản đóng góp bằng tiền và hiện vật.

Bên cạnh nguồn lực dành cho Đơn vị Trung tâm, từng loại nhà cung cấp dịch vụ việc làm cũng có cơ chế tài trợ riêng:

Quỹ bồi thường gia đình: cung cấp dịch vụ việc làm cho lao động bị sa thải đủ điều kiện của các công ty chính thức, được tài trợ từ đóng góp của người sử dụng lao động và người lao động.

Các quỹ DVVL của thành phố: tài trợ cho các cơ quan việc làm công từ ngân sách chính quyền địa phương.

Dịch vụ Đào tạo Quốc gia (SENA): cung cấp dịch vụ việc làm cho sinh viên tốt nghiệp và lao động sau đào tạo kỹ năng, được tài trợ từ ngân sách tổng quốc gia.

Nhờ đó, hệ thống DVVL công của Colombia mang tính tự duy trì, khi mỗi thành viên trong mạng lưới đều dựa trên các nguồn tài trợ được đảm bảo riêng của mình.

⁴⁵ Dựa trên ILO, 2014. Ngân sách ủng hộ việc làm ở Trung Quốc: Liên kết việc làm với ngân sách quốc gia và địa phương.

1.5 Quản lý nhân sự của dịch vụ việc làm công

- Hộp 5. Các thực hành tốt về đào tạo nhân sự DVVL công ở cấp khu vực và quốc tế

Đào tạo nhân sự DVVL công

Tại Tây Ban Nha, Luật 3/2023 về cải cách DVVL công đã thành lập Cơ quan Việc làm Tây Ban Nha (SEA), trong đó Điều 30 quy định về chuyên nghiệp hóa đội ngũ nhân sự DVVL công. Quy định này nhấn mạnh yêu cầu trang bị kỹ năng cho nhân viên DVVL công nhằm đáp ứng nhu cầu của các nhóm dễ bị tổn thương, đặc biệt là người tìm việc có khuyết tật tâm thần. SEA cùng với các dịch vụ việc làm công khu vực phải xây dựng một lực lượng lao động có trình độ kỹ thuật và quản lý đủ để xây dựng chính sách việc làm phù hợp với bối cảnh mới và các nhóm tìm việc đa dạng, trong đó có người khuyết tật. Để đạt được mục tiêu này, các chương trình đào tạo nhân viên sẽ bao gồm các nội dung giúp họ có chuyên môn làm việc với người khuyết tật trí tuệ hoặc rối loạn phổ tự kỷ.

Tại Hàn Quốc, MOEL triển khai chương trình đào tạo nâng cao năng lực cố vấn nghề nghiệp thông qua Viện Giáo dục Việc làm và Lao động Hàn Quốc. Chương trình kéo dài sáu tuần, giúp nhân viên đạt chứng chỉ Cố vấn nghề nghiệp chính thức, qua đó nâng cao vị thế chuyên môn và chất lượng dịch vụ tư vấn cho người tìm việc.

Tại Philippines, Ủy ban Dịch vụ Công đã ban hành Thông tư số 20 (2019), quy định tiêu chuẩn trình độ cho các vị trí thuộc nhóm Lao động và Việc làm trong các đơn vị PESO của chính quyền địa phương. Thông tư này thiết lập yêu cầu tối thiểu cho cán bộ quản lý văn phòng PESO và nhân viên lao động – việc làm, bao gồm: trình độ học vấn (thường là bằng cử nhân quản lý nguồn nhân lực), số năm kinh nghiệm và yêu cầu đào tạo cụ thể tùy chức danh. Ngoài ra, DOLE với sự hỗ trợ của Cơ quan Phát triển Kỹ năng và Giáo dục Kỹ thuật (TESDA) đã ban hành và thực hiện Khung Hướng dẫn đào tạo năng lực quốc gia cho dịch vụ việc làm công, định nghĩa năng lực, kỹ năng, yêu cầu đào tạo, đánh giá và chứng nhận đối với nhân viên PESO⁴⁶.

Ở một số quốc gia châu Âu như **Ireland**, **Lithuania** và **Slovenia**, DVVL công đã ban hành các yêu cầu cụ thể về năng lực và kỹ năng cho đội ngũ nhân viên làm việc với các nhà tuyển dụng, nhằm giúp họ có đủ khả năng kết nối hiệu quả với khu vực tư nhân.

Tại **Ireland**, nhân viên quản lý quan hệ với nhà tuyển dụng của Intreo phải hoàn thành chương trình được Liên đoàn Tuyển dụng Quốc gia công nhận để nhận chứng chỉ *Chuyên gia tuyển dụng*, qua đó đặt dịch vụ công ngang tầm với dịch vụ tư nhân. Nội dung đào tạo bao gồm một mô-đun chuyên sâu kéo dài bốn ngày về kỹ năng tương tác với doanh nghiệp. Tại **Lithuania**, DVVL công xác định bốn năng lực cốt lõi đối với nhân viên quản lý quan hệ với nhà tuyển dụng, gồm: (i) xác định và thấu hiểu nhu cầu/lợi ích của doanh nghiệp; (ii) cung cấp thông tin liên quan, chất lượng và kịp thời; (iii) đề xuất giải pháp phù hợp với bối cảnh cụ thể của nhà tuyển dụng; và (iv) truyền đạt về lợi ích của hợp tác DVVL công – doanh nghiệp. Nhân viên được đào tạo để đáp ứng đầy đủ bốn nhóm năng lực này.

Tại Estonia, đào tạo DVVL công mang tính bắt buộc và được thiết kế theo lộ trình thâm niên. Trong đó, nhân viên mới phải tham gia khóa đào tạo cơ bản kéo dài bốn tháng, tập trung vào các kỹ năng kỹ thuật cốt lõi, bao gồm tư vấn việc làm. Trong năm đầu tiên, họ được yêu cầu hoàn thành các khóa đào tạo chuyên biệt về làm việc với người khuyết tật, phục hồi chức năng, hòa giải, và kỹ năng số. Từ năm thứ hai, nhân viên tiếp tục tham gia đào tạo nâng cao, bao gồm vận hành quỹ việc làm và các kỹ năng tư vấn chuyên sâu (Olsson, 2022).

Năm 2021, Sổ đăng ký Quốc gia về Giáo dục và Đào tạo Nghề nghiệp của Úc đã ban hành khung trình độ Chứng chỉ Dịch vụ Việc làm phiên bản cập nhật. Khung này áp dụng cho cố vấn nghề nghiệp và tư vấn việc làm, quy định các đơn vị đào tạo cần thiết nhằm công nhận và chứng nhận năng lực chuyên môn trong lĩnh vực dịch vụ việc làm. Nội dung đào tạo bao gồm: cung cấp dịch vụ việc làm cho nhà tuyển dụng; thực

⁴⁶ Thông tin được lấy từ https://www.tesda.gov.ph/Download/Training_Regulations

hiện phỏng vấn hướng dẫn nghề nghiệp; hỗ trợ và tạo điều kiện cho người khuyết tật; giám sát các dịch vụ việc làm theo hợp đồng; cùng nhiều lĩnh vực chuyên môn khác⁴⁷.

Tại khu vực Mỹ Latinh, Colombia và Mexico cũng đang nỗ lực thúc đẩy quá trình chuyên nghiệp hóa đội ngũ nhân sự DVVL công. Ở Colombia, Đơn vị Hành chính Đặc biệt phụ trách DVVL công ban hành kế hoạch đào tạo hàng năm cho nhân viên, với các chủ đề đa dạng như nhân quyền, hòa nhập giới, chuyển đổi số và đạo đức trong khu vực công. Ở Mexico, các cố vấn việc làm thuộc NES gần đây đã tham gia nhiều khóa đào tạo với sự hỗ trợ của Liên minh Châu Âu và ILO. Nội dung bao gồm một khóa học chuyên sâu về tư vấn việc làm cho nhà tuyển dụng và một chương trình chứng nhận năng lực dành cho các cố vấn dịch vụ doanh nghiệp, được Hội đồng Chứng nhận Kỹ năng Quốc gia chính thức công nhận⁴⁸.

⁴⁷ Thông tin được lấy từ <https://training.gov.au/training/details/CHC41115>

⁴⁸ Thông tin từ Cơ quan Việc làm Quốc gia

1.6 Quản lý các đối tác của dịch vụ việc làm công

► Hộp 6. Các kinh nghiệm quốc tế về đối tác dịch vụ việc làm công

Colombia

Trên thế giới, Colombia được xem là một trong những ví dụ toàn diện nhất về chiến lược lồng ghép các đối tác vào thiết kế quản trị DVVL công. Năm 2013, hệ thống DVVL của Colombia được cải cách trong bối cảnh xây dựng cơ chế bảo vệ người thất nghiệp, kết nối các biện pháp thị trường lao động chủ động với cơ chế bồi thường thu nhập thụ động cho lao động chính thức mất việc. Cơ chế này dựa trên đóng góp ba bên vào Quỹ Bồi thường Gia đình, cho phép người lao động thất nghiệp đã đóng góp được nhận hỗ trợ đào tạo và tìm việc trong vòng bốn tháng.

Cải cách này cũng thiết lập một mạng lưới các nhà cung cấp dịch vụ việc làm dưới sự giám sát của Đơn vị Dịch vụ Việc làm Công cộng Đặc biệt (PESSU), trước đây là một bộ phận thuộc Dịch vụ Đào tạo Quốc gia (SENA) của Bộ Lao động. Điều 25 của Luật 1636 (2013) tạo cơ sở pháp lý cho cơ chế bảo vệ người thất nghiệp, đồng thời quy định việc thành lập DVVL công cộng và Mạng lưới các Nhà cung cấp Dịch vụ là một dịch vụ bắt buộc do Nhà nước chỉ đạo, điều phối và kiểm soát. Nhà nước có trách nhiệm đảm bảo chất lượng, mở rộng phạm vi bao phủ, duy trì tính liên tục và hiệu quả của dịch vụ công. Điều khoản này cũng xác định thành phần của mạng lưới, bao gồm các tổ chức công, tư, và các đối tác công – tư thực hiện dịch vụ giới thiệu việc làm.

Hiện nay, mạng lưới bao gồm: (i) 186 trường tư và các tổ chức giáo dục cung cấp dịch vụ giới thiệu việc làm cho học sinh; (ii) các cơ quan tư nhân vì lợi nhuận và phi lợi nhuận tập trung hỗ trợ những người gặp rào cản tiếp cận thị trường lao động; (iii) cơ quan công của UNEDIC với mạng lưới phủ khắp cả nước; và (iv) các đơn vị thuộc chính quyền địa phương cấp đô thị và cấp tỉnh. Tất cả thành viên đều phải cung cấp bốn dịch vụ cơ bản miễn phí: đăng ký hồ sơ người tìm việc, đăng ký nhà tuyển dụng và vị trí việc làm (qua nền tảng quốc gia của PESSU hoặc nền tảng riêng đáp ứng yêu cầu tối thiểu), tư vấn hướng nghiệp, sơ tuyển ứng viên và giới thiệu cho nhà tuyển dụng. Chỉ Quỹ Bồi thường Gia đình mới được phép cung cấp dịch vụ việc làm độc quyền cho lao động chính thức bị sa thải và đủ điều kiện hưởng trợ cấp thất nghiệp.

Việc tham gia mạng lưới là tự nguyện đối với các nhà cung cấp DVVL phi chính phủ, tuy nhiên để được ủy quyền, họ phải đáp ứng các điều kiện quy định tại Nghị định 1072, bao gồm: năng lực tài chính, kế hoạch dịch vụ khả thi, cơ sở hạ tầng tiếp cận cho người khuyết tật, và đội ngũ nhân viên đảm bảo cung cấp đủ bốn dịch vụ thiết yếu. Các tổ chức được ủy quyền cũng phải tuân thủ sổ tay vận hành và kế hoạch làm việc do PESSU ban hành.

Một điểm đáng chú ý là PESSU không trực tiếp cung cấp dịch vụ việc làm qua các văn phòng tuyển đầu. Thay vào đó, chức năng chính của cơ quan này là điều phối mạng lưới: thúc đẩy quan hệ đối tác, ủy quyền thành viên, trao đổi thông tin và giám sát tiêu chuẩn hiệu suất nhằm đảm bảo mạng lưới vận hành hiệu quả. Đặc biệt, mỗi thành viên trong mạng lưới – kể cả đơn vị công – đều hoạt động dựa trên ngân sách riêng, giúp hệ thống duy trì bền vững về tài chính.

Thông qua các liên minh với tổ chức chuyên biệt, mạng lưới đã mở rộng khả năng tiếp cận dịch vụ cho những người gặp rào cản việc làm, ví dụ như hỗ trợ phụ nữ có con nhỏ. Các đối tác cũng giúp xác định nhu cầu của nhóm mục tiêu đặc thù để thiết kế công cụ và phương thức tiếp cận phù hợp, đồng thời huy động thêm nguồn tài trợ, triển khai dự án thí điểm và cung cấp dịch vụ chuyên biệt. Nhiều nhà cung cấp tư nhân trong mạng lưới chưa có công cụ hoặc chuyên môn để hỗ trợ nhóm yếu thế, do đó họ hợp tác với các cơ quan như Bộ Bình đẳng, Cơ quan Tái hòa nhập Quốc gia, Đơn vị Bồi thường Nạn nhân, vừa bổ sung nguồn lực vừa phát triển năng lực cung cấp dịch vụ chuyên biệt cho các nhóm dân cư gặp rào cản tiếp cận việc làm.

Pháp

Tại Pháp, tổ chức Pôle emploi – nay là France Travail – là một ví dụ điển hình về thực hành tốt trong việc phát triển quan hệ đối tác với DVVL tư, các nhà tuyển dụng và các tổ chức phi chính phủ. France Travail xây dựng chiến lược đối tác dựa trên ba trụ cột chính: (i) thúc đẩy các dịch vụ bổ sung hoặc tăng cường những dịch vụ vốn đã do Pôle emploi cung cấp; (ii) thiết lập các hợp tác nhằm đẩy nhanh quá trình chuyển đổi của người tìm việc vào thị trường lao động; và (iii) thúc đẩy các sáng kiến nhằm vượt qua những rào cản tìm việc làm.

Một ví dụ tiêu biểu là thỏa thuận hợp tác khung ký kết năm 2021 giữa Pôle emploi (nay là France Travail) và Prism'emploi – một hiệp hội DVVL tư nhân lớn với hơn 600 thành viên trên toàn quốc – nhằm giải quyết tình trạng thiếu hụt kỹ năng và tăng cường hợp tác giữa hai mạng lưới, trong đó có việc tạo cơ hội đào tạo thử việc tại chỗ cho người tìm việc tại các doanh nghiệp thành viên của DVVL tư nhân.

Tương tự, France Travail cũng phát triển các đối tác với các tổ chức phi chính phủ. Ví dụ, Handipass – một đơn vị chuyên biệt trực thuộc France Travail – có nhiệm vụ cung cấp DVVL và hỗ trợ cho người tìm việc là người khuyết tật. Đơn vị này cũng chịu trách nhiệm quản lý các quan hệ đối tác với những tổ chức hoạt động trong lĩnh vực khuyết tật, nhằm xác định nhóm đối tượng mục tiêu và mở rộng phạm vi tiếp cận của các dịch vụ chuyên biệt (World Bank, 2022).

Bên cạnh đó, France Travail còn thúc đẩy quan hệ hợp tác với các nhà tuyển dụng quốc gia lớn thông qua ba loại thỏa thuận: (i) thỏa thuận trao đổi, tạo điều kiện chia sẻ thông tin về vị trí việc làm và người tìm việc; (ii) Kế hoạch hành động quốc gia, nhằm hài hòa hợp tác ở cấp địa phương; và (iii) các thỏa thuận khung quốc gia, xác lập định hướng tổng thể về tuyển dụng và đặt ra các mục tiêu định lượng (European Commission, 2014a). Một chiến lược linh hoạt khác là tổ chức Club RH – các diễn đàn chung dành cho tất cả doanh nghiệp đã ký thỏa thuận với France Travail – nhằm tạo không gian đối thoại và kết nối, cũng như trao đổi thông tin về thị trường lao động (European Commission, 2014b).

Một yếu tố then chốt trong chiến lược đối tác của France Travail là sự cam kết nguồn lực để quản lý hợp tác. France Travail duy trì một đơn vị chuyên trách gồm 33 nhân viên, với nhiệm vụ bảo đảm hai kết quả trọng tâm: (i) hòa nhập thị trường lao động (mở rộng tiếp cận DVVL cho tất cả mọi người); và (ii) hòa nhập lãnh thổ (mở rộng phạm vi bao phủ theo địa bàn). Đội ngũ này giữ vai trò trung tâm trong việc triển khai các thỏa thuận, duy trì liên lạc với nhà tuyển dụng, DVVL tư nhân và các tổ chức DVVL phi chính phủ. Ở cấp địa phương, France Travail cũng duy trì một mạng lưới các đầu mối chuyên trách (correspondents) nhằm tạo thuận lợi cho việc giao tiếp, trao đổi thông tin, điều phối các thỏa thuận và giám sát việc thực thi.

Thụy Điển

Một ví dụ khác về hợp tác giữa DVVL công và các nhà tuyển dụng là tại Thụy Điển, nơi DVVL hợp tác với Liên đoàn Chủ doanh nghiệp Thụy Điển (Företagarna) để tiếp cận các doanh nghiệp nhỏ thông qua hơn 260 hiệp hội địa phương trực thuộc. Sự hợp tác này giúp các nhà tuyển dụng tiếp cận các biện pháp thị trường lao động chủ động, bao gồm cả trợ cấp tiền lương (Ngân hàng Thế giới, 2022)

Mexico

Tại Mexico, Dịch vụ Việc làm Quốc gia (NES) trong thời gian gần đây cũng đã phát triển một loạt quan hệ đối tác ở các mức độ chính thức và không chính thức với DVVL tư nhân, các nhà tuyển dụng và các tổ chức phi chính phủ. Hợp tác tập trung vào trao đổi thông tin TTLĐ và triển khai các biện pháp TTLĐ chủ động, nhằm mở rộng và tăng cường danh mục dịch vụ. Một trong những sáng kiến tiêu biểu là “các cuộc họp của hệ thống việc làm” do các văn phòng NES tổ chức, tạo không gian đối thoại thường xuyên giữa các văn phòng địa phương với các ngành công nghiệp và giáo dục. Cơ chế này có nhiều điểm tương đồng với mô hình Câu lạc bộ HR của France Travail, hướng tới trao đổi thông tin về các vị trí khó tuyển dụng cũng như hỗ trợ những người tìm việc gặp rào cản về việc làm. Bên cạnh đó, NES thường xuyên ký

kết các biên bản ghi nhớ chính thức với các cơ sở giáo dục đại học nhằm cung cấp dịch vụ việc làm cho sinh viên và chia sẻ dữ liệu về kỹ năng. Đối với DVVL tư nhân, NES cũng triển khai các thỏa thuận trao đổi thông tin về vị trí việc làm, qua đó lồng ghép và đăng tải các vị trí tuyển dụng của DVVL tư nhân trên “cổng việc làm” của NES.

Với khối doanh nghiệp, NES đã từng thực hiện thành công một chương trình TTLĐ chủ động có tên “đào tạo kết hợp” – một chương trình đào tạo kỹ năng tại chỗ dành cho thanh niên mới tốt nghiệp trung học kỹ thuật hoặc dạy nghề nhưng chưa có kinh nghiệm làm việc. Theo thỏa thuận, NES hỗ trợ tài chính cho học viên dưới dạng trợ cấp, đồng thời chi trả bảo hiểm y tế, tai nạn và chi phí cho huấn luyện viên. Các doanh nghiệp tham gia có trách nhiệm cung cấp địa điểm, trang thiết bị đào tạo và cam kết tuyển dụng ít nhất 70% học viên sau khi hoàn thành khóa học kéo dài hai đến ba tháng.

Chile

Tại Chile, Dịch vụ Đào tạo và Việc làm Quốc gia (NTES) được xem là một điển hình tốt trong việc xây dựng quan hệ đối tác với các cơ sở giáo dục và nhà tuyển dụng nhằm trao đổi và quản lý thông tin thị trường lao động. NTES hiện quản lý “Cơ quan thu thập dữ liệu lao động quốc gia” – một kho dữ liệu về xu hướng thị trường lao động trên toàn quốc. Các số liệu lao động cấp khu vực, do các trường đại học địa phương đảm nhiệm, cung cấp thông tin đầu vào cho hệ thống quốc gia. DVVL công quốc gia đóng vai trò thiết lập tiêu chuẩn trong việc thu thập và trình bày thông tin TTLĐ, trong khi các nhóm tại từng trường đại học (bao gồm sinh viên, cựu sinh viên và nhà nghiên cứu) phụ trách việc thu thập, xử lý và phân tích dữ liệu thông tin TTLĐ, đồng thời tổng hợp ở cấp quốc gia và trình bày dưới nhiều định dạng khác nhau như bản tin điện tử, tin tức hoặc qua các cuộc họp. NTES cũng chịu trách nhiệm duy trì hoạt động của các trung tâm địa phương, bảo đảm tính bền vững của dịch vụ thông tin TTLĐ cho toàn quốc.

Đồng thời, NTES hợp tác với các hội đồng ngành và doanh nghiệp để thực hiện khảo sát thường niên, tập trung vào tình trạng thiếu hụt kỹ năng và nguyên nhân khiến doanh nghiệp trong từng ngành (mỗi năm chọn một đến hai ngành) gặp khó khăn trong tuyển dụng cho một số vị trí cụ thể. Kết quả khảo sát sau đó được chia sẻ lại với cộng đồng doanh nghiệp và công khai trực tuyến trên cổng thông tin của Bộ Lao động, giúp công chúng tiếp cận rộng rãi.

Tây Ban Nha

Tại Tây Ban Nha, từ năm 2023, quốc gia này bắt đầu triển khai cuộc cải cách toàn diện hệ thống việc làm thông qua Luật Việc làm số 3/2023. Luật này chuyển đổi Dịch vụ Việc làm Công cộng Nhà nước thành Cơ quan Việc làm Tây Ban Nha (SEA), với một trong những trọng tâm chính là thúc đẩy hợp tác và đối tác giữa các bên liên quan trên thị trường lao động.

Theo Điều 8, Hệ thống Việc làm Quốc gia (NES) được thành lập, bao gồm SEA và các cơ quan DVVL công của tất cả cộng đồng tự trị (ACPES). Luật cũng quy định rằng các thực thể địa phương, công và tư, tham gia thực hiện chính sách việc làm sẽ phối hợp và hợp tác với NES thông qua các dịch vụ công. Điều 10 tiếp tục thiết lập Hội đồng chung quốc gia cho NES – một cơ quan ba bên do lãnh đạo SEA chủ trì, với sự tham gia của đại diện từ mỗi cộng đồng tự trị, các cơ quan chính phủ, tổ chức doanh nghiệp và công đoàn, phản ánh cơ chế hợp tác trong hoạch định và thực thi chính sách việc làm cũng như dịch vụ việc làm.

Ngoài ra, Điều 14 quy định thành lập Hệ thống Thông tin Công cộng Tích hợp về Dịch vụ Việc làm (IPISES) như một cơ chế phối hợp, nhằm xây dựng các giao thức tiêu chuẩn chung cho việc ghi chép và thu thập dữ liệu liên quan đến quản lý các chính sách việc làm tích cực và phúc lợi xã hội. Đây được xem như một mạng lưới thông tin chung cho toàn bộ cấu trúc việc làm công – tư, với sự tham gia của SEA, ACPES, các DVVL tư nhân và các thực thể hợp tác khác.

Chương III của luật đi sâu hơn vào quan hệ đối tác với DVVL công: Điều 25 quy định ACPES có trách nhiệm xác định các thực thể công có thể hợp tác với SEA và ACPES trong việc thực hiện các mục tiêu việc làm quốc gia; Điều 26 yêu cầu tất cả các thực thể tư nhân tham gia các chương trình TTLĐ chủ động phải phối hợp với các cơ quan công ở các cấp lãnh thổ và theo thẩm quyền tương ứng; và Điều 27 quy định “thỏa thuận khung hợp tác” là công cụ then chốt để triển khai đối tác thông qua các kế hoạch mua sắm công, cho phép SEA và ACPES ký kết các thỏa thuận khung đối với các hợp đồng khu vực công.

1.7 Quy định và giám sát dịch vụ việc làm tư nhân

- Hộp 7. Các kinh nghiệm tốt về giám sát và báo cáo dịch vụ việc làm tư nhân ở cấp khu vực và quốc tế

Cấp phép hoạt động cho các dịch vụ việc làm tư nhân

Cấp phép hoạt động cho các dịch vụ việc làm tư nhân

Trong khu vực, một số quy định và thủ tục liên quan đến DVVL tư nhân được đánh giá là thực hành tốt, phù hợp với Hướng dẫn hoạt động khu vực về tuyển dụng công bằng của ILO (ILO, 2023a). Chẳng hạn, nhiều quy định yêu cầu nhân viên của DVVL tư nhân phải tuân thủ các tiêu chuẩn nghề nghiệp nhất định, lưu giữ hồ sơ, cũng như trải qua kiểm tra lý lịch. Ở nhiều quốc gia, DVVL tư nhân bắt buộc phải có giấy phép hoặc giấy chứng nhận để được hoạt động hợp pháp, như tại Trung Quốc, Síp, Đức, Hồng Kông (Đặc khu hành chính, Trung Quốc), Ý, Malaysia, Malta, Philippines, Singapore, Sri Lanka, Tây Ban Nha và Thổ Nhĩ Kỳ.

Ngược lại, một số nước như Kenya, Mexico, Na Uy, Peru và Nam Phi lại áp dụng hình thức đăng ký bắt buộc đối với DVVL tư nhân, ví dụ như yêu cầu đăng ký với cơ quan lao động hoặc cơ quan thương mại của chính phủ (trường hợp của Hà Lan), đồng thời cung cấp dữ liệu chi tiết về cơ cấu và hoạt động, nếu không sẽ bị cấm hoạt động. Ở Đức và Ý, việc đăng ký chỉ là bước khởi đầu trước khi được cấp phép hoạt động như một cơ quan việc làm tạm thời. Tại Philippines, ngoài giấy phép cơ bản, DVVL tư nhân còn cần có giấy phép riêng để thực hiện hoạt động tuyển dụng.

Ở một số quốc gia, như Honduras và Philippines, các quy định còn nghiêm ngặt hơn đối với những cơ quan cung cấp dịch vụ cho thị trường lao động nước ngoài so với thị trường trong nước, bao gồm cả đăng ký, cấp phép và yêu cầu có giấy phép đặc biệt để phái cử lao động ra nước ngoài.

Bảo vệ người dùng, minh bạch và công khai

Campuchia là một ví dụ điển hình về việc đưa các thực hành tuyển dụng công bằng vào quy định đối với DVVL tư nhân phái cử lao động ra nước ngoài. Bộ Lao động và Đào tạo Nghề (MLVT) đảm bảo quyền lợi của lao động di cư tạm thời được tôn trọng trong toàn bộ quy trình tuyển dụng thông qua việc ký kết thỏa thuận với DVVL tư nhân được cấp phép, quy định rõ trách nhiệm và thủ tục tuyển dụng, tổ chức đào tạo định hướng trước khi xuất cảnh, cũng như quản lý chặt chẽ lao động Khmer di cư theo Nghị định số 190 về quản lý phái cử lao động Campuchia ra nước ngoài.

Tại Philippines, có quy định nghiêm ngặt về trách nhiệm chung của DVVL tư nhân trong trường hợp xảy ra vi phạm hợp đồng, bao gồm tiền lương chưa thanh toán, quyền lợi và điều kiện làm việc bị vi phạm từ phía người sử dụng lao động đối với lao động do DVVL tư nhân giới thiệu (Nhóm Tư vấn Kinh doanh về Di cư, 2022). Biện pháp này khuyến khích DVVL tư nhân thực hiện thẩm định kỹ lưỡng hơn với các công ty đối tác - một thực hành cũng được quy định trong luật pháp Hoa Kỳ về tuyển dụng lao động nước ngoài tạm thời, và tại một số tỉnh của Canada đối với DVVL tư nhân tham gia tuyển dụng lao động quốc tế (ILO, 2023b).

Một điển hình tốt khác được nhiều quốc gia áp dụng là thiết lập hệ thống tư vấn công khai trực tuyến về các cơ quan DVVL tư nhân đã đăng ký hoặc được cấp phép, cũng như các cơ quan DVVL tư nhân đã hết hạn giấy phép. Việc công khai thông tin giúp ngăn ngừa các hành vi gian lận, đặc biệt trong lĩnh vực lao động di cư, phù hợp với nguyên tắc tuyển dụng công bằng của ILO. Tại Hồng Kông (Đặc khu hành chính, Trung Quốc), Bộ Lao động nổi bật với việc duy trì và vận hành Hệ thống Truy cập Công khai Trực tuyến, cho phép người dùng tra cứu danh sách các cơ quan việc làm tư nhân: chỉ cần nhập tên cơ quan để kiểm tra tính hợp lệ của giấy phép. Tương tự, Cơ quan Quản lý Việc làm Nước ngoài Philippines thuộc DOLE - cơ quan chuyên trách cấp phép và giám sát DVVL tư nhân phái cử lao động ra nước ngoài - cũng duy trì một trang web cho phép người lao động tra cứu tính xác thực và tình trạng hoạt động của các cơ quan DVVL tư nhân. Danh sách này được cập nhật thường xuyên, bao gồm cả các cơ quan đã hết hạn hoặc bị thu hồi giấy phép.

Quản lý và quy tắc thực hành tốt

Trung Quốc áp dụng một quy định đặc biệt đối với việc xin giấy phép DVVL tư nhân là người xin cấp phép phải chứng minh rằng họ có điều lệ và quy tắc quản lý nội bộ hướng dẫn cung cấp dịch vụ cho người dùng. Quy định này giúp cơ quan chức năng đánh giá tính vững chắc và mức độ chuyên nghiệp của doanh nghiệp.

Sri Lanka và Philippines nổi bật với việc quy định, ngoài các yêu cầu hồ sơ chính thức, nghĩa vụ tổ chức phỏng vấn trực tiếp với các cộng sự và nhà quản lý của các ứng viên xin giấy phép DVVL tư nhân.

Trong khi đó, quy định về DVVL tư nhân tại Nhật Bản và Colombia đưa ra một thực hành độc đáo nhằm đảm bảo độ tin cậy và tính bền vững của người xin cấp phép, cụ thể là yêu cầu nộp kèm kế hoạch kinh doanh. Kế hoạch này phải làm rõ các yếu tố như dịch vụ sẽ cung cấp, nhóm khách hàng mục tiêu, số lượng người thụ hưởng dự kiến, phạm vi địa lý và các nội dung liên quan.

Sri Lanka và Hồng Kông (Đặc khu hành chính, Trung Quốc) cũng thúc đẩy việc áp dụng quy tắc ứng xử bắt buộc trong ngành cơ quan việc làm tư nhân. Ở Sri Lanka, Sắc lệnh thành lập Cục Việc làm Nước ngoài quy định việc thành lập Hiệp hội các Cơ quan Việc làm Nước ngoài, tập hợp toàn bộ các cơ quan được cấp phép. Một trong những chức năng trọng tâm của hiệp hội này là xây dựng và giám sát việc tuân thủ quy tắc ứng xử của các thành viên.

Năng lực nhân viên, đào tạo và chuyên nghiệp hóa

Tại Philippines, tương tự như ở Việt Nam, các quy tắc và quy định về DVVL tư nhân yêu cầu Giám đốc Cơ quan Việc làm Tư nhân phải có bằng đại học. Ngoài ra, các nhà quản lý phải chứng minh có ít nhất bốn năm kinh nghiệm trong quản lý và điều hành nguồn nhân lực. Ở Việt Nam, theo Nghị định 23/2021, yêu cầu đối với nhà quản lý DVVL tư nhân là có bằng đại học cùng tối thiểu hai năm kinh nghiệm quản lý nhân sự. Tương tự tại Malta, quy định cho phép các nhà quản lý DVVL tư nhân có thể thay thế bằng đại học bằng chứng minh sáu năm kinh nghiệm trong quản lý nhân sự⁴⁹.

Các quy định về DVVL tư nhân ở Philippines và Peru (châu Mỹ) nhấn mạnh nghĩa vụ của cơ quan việc làm tư nhân trong việc đào tạo nhân viên để phát hiện các quảng cáo việc làm có tính chất lừa đảo hoặc có nguy cơ liên quan đến buôn bán người. Ở Philippines, điều kiện tiên quyết để gia hạn giấy phép là nhà quản lý và đối tác phải tham dự đào tạo bắt buộc về các vấn đề phòng, chống buôn bán người.

Tại Honduras, quy định áp dụng cho các DVVL tư nhân phải cử lao động ra nước ngoài yêu cầu nhân viên phải tham gia khóa đào tạo bắt buộc về quy định DVVL tư nhân trong nước, cùng với các nghĩa vụ pháp lý và nghiệp vụ liên quan đến tuyển dụng và bố trí việc làm cho lao động Honduras ở nước ngoài (ILO, 2023b)⁵⁰. Đây là một biện pháp nhằm củng cố năng lực tuân thủ pháp lý của DVVL tư nhân, giảm bớt sự phụ thuộc vào hoạt động kiểm tra.

Tương tự, tại Singapore, việc cấp và gia hạn giấy phép được gắn với điều kiện các nhân viên quản lý và nhân viên phụ trách hoạt động chính của DVVL tư nhân phải đạt chứng nhận sau khi hoàn thành các khóa đào tạo do Bộ Lao động tổ chức. Các khóa học này bao gồm nội dung về luật lao động trong nước và quy định liên quan đến DVVL tư nhân⁵¹.

Giám sát, khuyến khích và đánh giá hiệu suất

Lấy cảm hứng từ Việt Nam, Campuchia đã xây dựng hệ thống đánh giá hiệu suất cho DVVL tư nhân dựa trên Pakras 251 (2013) về Hình phạt và Phần thưởng đối với DVVL tư nhân phải cử lao động ra nước ngoài. Quy định này thiết lập cơ chế ba bên để tiến hành đánh giá định kỳ hai năm một lần đối với các cơ quan DVVL tư nhân được cấp phép.

⁴⁹ <https://legislation.mt/eli/ln/2023/270/eng>

⁵⁰ <https://www.ilo.org/publications/comparative-analysis-standards-and-procedures-recruitment-and-placement>

⁵¹ <https://www.mom.gov.sg/employment-agencies/eligibility-and-requirements/certificate-of-employment-intermediaries-cei#it-is-required-for>

Quy trình đánh giá áp dụng hệ thống xếp hạng với các tiêu chí như: tuyển dụng, định hướng trước khi xuất cảnh, phái cử, bố trí việc làm, quản lý hợp đồng lao động, giải quyết tranh chấp và hỗ trợ hồi hương cho người lao động do DVVL tư nhân đưa ra nước ngoài.

Hệ thống chấm điểm sử dụng thang từ 1 đến 4: 1 = rất tốt, 2 = tốt, 3 = trung bình, và 4 = kém. DVVL tư nhân phải đạt tối thiểu mức 3 (trung bình) để được tiếp tục hoạt động thường xuyên. Nếu bị xếp loại 4, DVVL tư nhân sẽ bị tạm đình chỉ hoạt động tối đa một năm. Trong thời gian này, DVVL tư nhân phải khắc phục các thiếu sót để được đánh giá lại và có thể được dỡ bỏ đình chỉ.

Để khuyến khích hiệu suất bền vững của các cơ quan đã được cấp phép, ngoài yêu cầu triển khai Hệ thống Quản lý Chất lượng của DVVL tư nhân, Bộ Nhân lực Singapore đã thiết kế cơ chế hệ thống trừ điểm áp dụng đối với các vi phạm hoặc hành vi không tuân thủ quy định. Khi bị trừ điểm tích lũy, mức ký quỹ bảo lãnh an ninh bắt buộc sẽ tăng lên; đồng thời, một phần số tiền ký quỹ có thể bị khấu trừ như một hình thức xử phạt.

Tại Sri Lanka, Cục Việc làm Nước ngoài, với sự tham gia và xác nhận của khu vực tư nhân, đã xây dựng chương trình chứng nhận dành cho các cơ quan tuyển dụng quốc tế có thành tích xuất sắc. Việc được chứng nhận không chỉ giúp các cơ quan này củng cố uy tín và niềm tin, mà còn nâng cao vị thế cạnh tranh trên thị trường lao động quốc tế.

► Phụ lục 2

Danh sách các quốc gia được nghiên cứu

Đông Á và Đông Nam Á

- Campuchia
- Trung Quốc
- Indonesia
- Nhật Bản
- Lào
- Malaysia
- Hàn Quốc
- Singapore
- Việt Nam

Châu Âu

- Bỉ
- Estonia
- Đan Mạch
- Pháp
- Hungary
- Ireland
- Đức
- Latvia
- Lithuania

- Hà Lan
- Bồ Đào Nha
- Slovakia
- Slovenia
- Tây Ban Nha
- Thụy Điển
- Ukraine

Châu Mỹ Latinh

- Colombia
- Guatemala
- Honduras
- Mexico
- Peru

Thái Bình Dương

- Úc

Châu Phi

- Cameroon
- Kenya
- Nigeria
- Uganda

Văn phòng Tổ chức Lao động Quốc tế tại Việt Nam

📍 Tòa nhà Xanh Một Liên Hợp Quốc
304 Kim Mã, phường Ngọc Hà, Hà Nội

✉️ hanoi@ilo.org

☎️ +84 24 38 500 100

🌐 ilo.org

📘 facebook.com/Vietnam.ILO

📷 instagram.com/ilo.vietnam