

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

THỰC TRẠNG THỰC HIỆN CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH SÓC TRĂNG - MỘT SỐ GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ

*Chủ nhiệm: Đàm Lục Sỹ
Đơn vị: BHXH tỉnh Sóc Trăng
Năm thực hiện: 2016*

1. Đặt vấn đề

Thực hiện chủ trương của Chính phủ và chỉ đạo của Bảo hiểm xã hội (BHXH) Việt Nam, BHXH tỉnh Sóc Trăng thực hiện cải cách thủ tục hành chính (CCTTHC) ở các mặt công tác như: tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ, Thu, giải quyết chế độ BHXH, giám định BHYT... theo phương thức “Một cửa liên thông” để nâng cao chất lượng phục vụ, tạo thuận lợi cho chủ sử dụng lao động, người lao động và người dân đến quan hệ giao dịch.

BHXH tỉnh Sóc Trăng đã thực hiện phương thức một cửa liên thông từ tháng 01/2008. Sau hơn tám năm thực hiện đã có nhiều chuyển biến tích cực trong bộ máy BHXH. BHXH tỉnh Sóc Trăng hàng năm có quan hệ giao dịch hành chính với hàng chục ngàn chủ sử dụng lao động, người lao động và người dân với hàng ngàn doanh nghiệp (DN), đơn vị, tổ chức... bình quân mỗi ngày gần 200 lượt người đến giao dịch với gần 1.500 hồ sơ các loại tại bộ phận một cửa của BHXH tỉnh và BHXH các huyện, thị xã, thành phố (gọi chung là BHXH huyện). Vì vậy, yêu cầu CCTTHC là rất cấp thiết.

Theo kết quả khảo sát về sự hài lòng của người dân khi đi khám, chữa bệnh BHYT tại tỉnh Sóc Trăng: Quy trình, thủ tục hành chính mức độ hài lòng chỉ đạt 59,67% và mức độ hài lòng chung đạt 89,5% (Nguyễn Văn Hòa, 2015).

Trước tình hình đó, nhóm nghiên cứu đề tài khoa học BHXH tỉnh Sóc Trăng chọn đề tài nghiên cứu “Thực trạng thực hiện cải cách thủ tục hành chính tại BHXH tỉnh Sóc Trăng - một số giải pháp và kiến nghị” là cần thiết và phù hợp với nhiệm vụ của đơn vị.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1. Mục tiêu chung

Đề xuất giải pháp cải cách thủ tục hành chính trong lĩnh vực đóng, hưởng chế độ BHXH, BHYT, BHTN tại BHXH tỉnh Sóc Trăng.

2.2. Mục tiêu cụ thể

- Đánh giá thực trạng công tác cải cách thủ tục hành chính trong lĩnh vực đóng, hưởng BHXH, BHYT, BHTN tại Bảo hiểm xã hội Sóc Trăng.

- Xây dựng giải pháp tiếp tục CCTTHC tại BHXH tỉnh Sóc Trăng.

3. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp mô tả: Tổng quan tài liệu, tổng hợp phân tích tài liệu, số liệu thống kê, phân tích, đánh giá số liệu điều tra, khảo sát đánh giá về thực hiện chính sách BHXH, BHYT;

- Phương pháp điều tra, thống kê, lấy ý kiến các chuyên gia.

- Kỹ thuật sử dụng: Sử dụng kỹ thuật thu thập thông tin định tính và định lượng. Sử dụng phần mềm Excel và công cụ phần mềm SPSS trong tổng hợp, xử lý số liệu.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Thực trạng công tác CCTTHC trong lĩnh vực đóng, hưởng BHXH, BHYT, BHTN tại BHXH tỉnh Sóc Trăng

4.1.1. Cải cách TTHC trong lĩnh vực đóng (thu) tại tỉnh Sóc Trăng giai đoạn 2012 - 2016

Để thực hiện hiệu quả CCTTHC, BHXH tỉnh Sóc Trăng đã phấn đấu đạt các chỉ tiêu theo chỉ đạo của BHXH Việt Nam tại Quyết

định số 919/QĐ-BHXH và Quyết định số 959/QĐ-BHXH để cắt giảm hồ sơ, thủ tục, quy trình thực hiện của tất cả các lĩnh vực nghiệp vụ từ thu, cấp sổ BHXH, thẻ BHYT đến giải quyết, chi trả các chế độ BHXH, BHYT, BHTN. Cụ thể: đã cắt giảm từ 115 TTHC xuống còn 33 TTHC; giảm 56% số lượng hồ sơ; giảm 82% chỉ tiêu trên tờ khai, biểu mẫu; giảm 78% quy trình, thao tác thực hiện. Đồng thời, quy định nhiều hình thức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả để DN lựa chọn (giao dịch điện tử, giao dịch qua dịch vụ bưu chính...); chuyên đổi tác phong, lề lối làm việc theo hướng phục vụ, nâng cao trách nhiệm trong công tác tiếp nhận hồ sơ và giải quyết TTHC.

Về kết quả thực hiện chỉ tiêu giảm số giờ giao dịch, theo BHXH Việt Nam, hiện toàn Ngành vẫn đang nỗ lực triển khai nhằm cắt giảm thời gian, chi phí với không chỉ DN, mà tất cả các tổ chức, cá nhân. Cụ thể như: Đối với DN, BHXH Việt Nam sẽ giảm được 290 giờ, từ 335 giờ/năm xuống còn 45 giờ/năm. Đối với cá nhân, Ngành đã bãi bỏ 11 thành phần hồ sơ, qua đó tiết kiệm được hàng chục tỷ đồng cho cá nhân và xã hội.

4.1.2. Thực trạng CCTTHC trong lĩnh vực hưởng BHXH, BHYT, BHTN tại BHXH tỉnh Sóc Trăng giai đoạn 2012 - 2016

- Về thực hiện giải quyết các chế độ BHXH ngắn hạn

Để giảm TTHC, BHXH tỉnh Sóc Trăng đã thực hiện theo Quyết định số 919/QĐ-BHXH ngày 26/8/2015 của BHXH Việt Nam, trong đó đơn giản hóa, cắt giảm một số tiêu thức trong biểu mẫu, hồ sơ (mẫu C70a-HD - Danh sách đề nghị giải quyết hưởng chế độ ốm đau, thai sản, dưỡng sức phục hồi sức khỏe), qua đó quy định đơn vị sử dụng lao động không cần tính mức trợ cấp, nhưng vẫn còn phải làm các công việc như sau: Lập danh sách đề nghị hưởng các chế độ BHXH ngắn hạn và hồ sơ, chứng từ để gửi cơ quan BHXH; Nhận lại kết quả tính mức trợ cấp và chứng từ (để lưu trữ); Nhận tiền từ cơ quan BHXH và tổ chức cấp phát tiền cho người lao động; lưu trữ danh sách và chứng từ do BHXH chuyển trả.

Việc ban hành Quyết định 919/QĐ-BHXH ngày 26/8/2015 của Tổng giám đốc BHXH Việt Nam và sự chỉ đạo quyết liệt trong CCTTHC thời gian qua đã tháo gỡ bớt những khó khăn cho đơn vị, tuy nhiên thực tế vẫn còn tồn tại những khó khăn sau đây:

- + Đối với người lao động: Không được nhận tiền chế độ BHXH ngắn hạn trong thời gian quy định.

- + Đối với đơn vị SDLĐ: Tốn thời gian đi lại để nộp hồ sơ và nhận kết quả từ cơ quan BHXH, cấp tiền cho từng người lao động và phải lưu trữ danh sách nhận.

- + Đối với cơ quan BHXH: Tổ chức tiếp nhận và trả kết quả xét duyệt các chế độ BHXH ngắn hạn theo hình thức thủ công, không tận dụng được dữ liệu, thông tin của người lao động hưởng chế độ do người sử dụng lao động đã lập (họ và tên, số sổ BHXH...) mà phải tự nhập lại thông tin.

- Về thực hiện giải quyết, chi trả các chế độ BHXH dài hạn gồm: Chế độ tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp, hưu trí, tử tuất và BHXH một lần. Thực hiện chủ trương đẩy mạnh CCTTHC của Ngành, thời gian qua BHXH tỉnh Sóc Trăng tập trung phân cấp việc tiếp nhận, xét duyệt, giải quyết hồ sơ hưởng các chế độ BHXH dài hạn theo thẩm quyền giải quyết của BHXH tỉnh và BHXH huyện, thị, thành phố, nhằm tạo điều kiện thuận tiện cho các tổ chức, đơn vị SDLĐ, người lao động trong việc đi lại nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết.

BHXH tỉnh Sóc Trăng đã thực hiện cải cách, đơn giản hóa nhiều TTHC trong giải quyết chế độ BHXH dài hạn, cụ thể: Đối với hồ sơ giải quyết chế độ hưu trí, hồ sơ giải quyết BHXH 1 lần; thủ tục hồ sơ, quy trình và thời hạn giải quyết các loại hồ sơ thực hiện theo đúng quy định tại Bộ Quy trình giải quyết TTHC lĩnh vực chính sách BHXH thuộc thẩm quyền giải quyết của BHXH Việt Nam. Áp dụng Phần mềm ứng dụng trong xét duyệt giải quyết hồ sơ hưởng các chế độ BHXH dài hạn là phương tiện hữu hiệu hỗ trợ BHXH tỉnh thực hiện xét

duyệt hồ sơ kịp thời, tính toán chính xác, đúng quy định của chính sách, rút ngắn thời gian xét duyệt hồ sơ hưởng các chế độ BHXH.

Công tác xét duyệt hồ sơ hưởng các chế độ được Phần mềm xét duyệt hỗ trợ, quá trình xét duyệt hồ sơ giải quyết hưởng các chế độ hưu trí, tử tuất, TNLĐ, BNN, BHXH một lần. Tuy nhiên, phòng Chế độ BHXH tỉnh, bộ phận Chế độ BHXH huyện chưa tận dụng được, kết nối được cơ sở dữ liệu quá trình đóng BHXH của người lao động từ Phần mềm SMS do phòng quản lý Thu quản lý với Phần mềm xét duyệt giải quyết chế độ BHXH dài hạn, thì quá trình xét duyệt giải quyết hồ sơ phải nhập lại quá trình đóng BHXH, đây là nguyên nhân ảnh hưởng tới việc rút ngắn thời gian trả kết quả TTHC đối với các chế độ BHXH.

- Thực hiện chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH hàng tháng

Về CCTTHC trong công tác chi trả, thực hiện Quyết định số 919/QĐ-BHXH thì đối với thủ tục hồ sơ quy định tại Quyết định số 488/QĐ-BHXH thời gian qua đã bãi bỏ 06 thành phần hồ sơ gồm: Giấy đề nghị truy lĩnh số tiền chưa nhận; giấy đề nghị xác nhận chữ ký; giấy xác nhận đang đi học của nhà trường; danh sách xác nhận người hưởng chế độ BHXH hàng tháng qua tài khoản ATM; giấy xác nhận người hưởng chế độ BHXH hàng tháng qua tài khoản ATM; giấy đề nghị tạm ứng mai táng phí và đồng thời cũng sửa đổi, lược bỏ một số tiêu thức trong biểu mẫu thủ tục hưởng chế độ BHXH, qua đó đã giảm được thời gian và chi phí cho đối tượng hưởng.

Theo quy định hiện hành, đối với cơ quan BHXH tỉnh thực hiện quản lý cơ sở dữ liệu của đối tượng hưởng, lập thủ tục chi trả tập trung. Hiện tại, hàng tháng danh sách chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH hàng tháng, các biểu, bảng quản lý đối tượng hưởng các chế độ BHXH hàng tháng thực hiện theo hình thức giao dịch điện tử, chuyển dữ liệu danh sách chi trả các chế độ BHXH hàng tháng bằng dữ liệu điện tử thay cho bản giấy và không phải đi lại giao nhận trực tiếp giữa cơ quan BHXH và Bưu điện tỉnh sẽ thuận lợi, giảm được thời

gian thực hiện, đảm bảo tiên độ, mang tính khoa học và chuyên nghiệp.

- Thực trạng về CCTTHC trong giám định BHYT

Thực hiện Quyết định số 1399/QĐ-BHXH ngày 22/02/2014 ban hành Quy định về tổ chức thực hiện BHYT trong khám bệnh, chữa bệnh. Tiếp tục thực hiện quy trình quản lý ISO 9001:2008, triển khai thực hiện giao dịch điện tử trong tiếp nhận hồ sơ trong giám định điện tử tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp và các cơ sở khám chữa bệnh trên địa bàn tỉnh.

Theo chỉ đạo của BHXH Việt Nam, từ 01/01/2016 BHXH tỉnh Sóc Trăng đã thực hiện giám định tập trung theo tỷ lệ dựa vào quy trình giám định BHYT số 1456/QĐ-BHXH, ngày 01/12/2015 của BHXH Việt Nam. Từ khi áp dụng phương pháp giám định tập trung đặc biệt là giám định tập trung theo tỷ lệ kết hợp việc ứng dụng CNTT trong quản lý KCB và giám định BHYT có rất nhiều ưu điểm, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác giám định và giám định viên, kiểm soát tốt công việc của giám định viên khi thực thi nhiệm vụ. Cụ thể trong năm 2015 đã từ chối thanh toán BHYT gần 10 tỷ đồng, đồng thời phương pháp này bước đầu cũng làm thay đổi nhận thức của lãnh đạo bệnh viện, nhân viên y tế về trách nhiệm quản lý và sử dụng quỹ KCB BHYT.

Phối hợp với Phòng Công nghệ thông tin triển khai phần mềm HMS; phần mềm Danh mục dùng chung và phần mềm giám định trực tuyến cho các giám định viên của BHXH các huyện.

4.1.3. Khảo sát ý kiến đánh giá của người lao động, người thụ hưởng (đánh giá mức độ hài lòng)

Nhóm nghiên cứu tiến hành điều tra 500 người, độ tuổi người được điều tra tập trung vào nhóm tuổi từ 25 đến dưới 35 tuổi. Các câu hỏi trong phiếu điều tra tập trung vào các chỉ tiêu đo lường sự hài lòng, bao gồm có 07 tiêu thức: Sự tin cậy; cơ sở vật chất; năng lực phục vụ của nhân viên; thái độ phục vụ của nhân

viên; sự đồng cảm của nhân viên; quy trình thủ tục hành chính; sự hài lòng.

- Nhận xét, đánh giá kết quả điều tra:

Qua quá trình tổng hợp, phân tích kết quả điều tra 07 tiêu thức trên, bài học rút ra như sau: Mặc dù kết quả đánh giá sự hài lòng đạt kết quả khá cao, nhưng nhiệm vụ sắp tới cần phải quan tâm để đạt được mức độ hài lòng ngày một tốt hơn đó là: Các quy trình, thủ tục hồ sơ nên đơn giản, tránh sai sót, trả đúng hạn, không để người dân đi lại nhiều lần; cần đầu tư trang thiết bị, cơ sở vật chất nơi đón tiếp khách hàng; nâng cao năng lực nhân viên qua các khóa đào tạo, tập huấn; thái độ nhân viên phải thân thiện; nhân viên phải biết chia sẻ, đồng cảm trong việc giải quyết các TTHC hiện nay vẫn còn nhiều bất cập; cần có những kiến nghị bãi bỏ một số hồ sơ, thủ tục bất hợp lý; xem lại cách thức tổ chức, thực hiện các giao dịch và cách thức phục vụ khách hàng ngày một tốt hơn.

4.1.4. Đánh giá chung về chất lượng, hiệu quả công tác CCTTHC của BHXH tỉnh Sóc Trăng

Ngoài những kết quả đạt được, nhóm tác giả tập trung vào những mặt hạn chế:

- Tại BHXH huyện, thị, thành phố phần lớn viên chức làm việc tại bộ phận “một cửa” có thâm niên công tác trong ngành ít, còn hạn chế về nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, có đơn vị còn kiêm nhiệm công tác lưu trữ hồ sơ, do đó áp lực công việc khá lớn và ảnh hưởng đến chất lượng công việc.

- Trụ sở làm việc tại một số BHXH huyện còn chật hẹp, do đó việc bố trí nơi làm việc bộ phận một cửa chưa đáp ứng yêu cầu theo quy định.

- Các năm trước đây, chưa có thiết kế tổng thể về hệ thống CNTT của ngành, điều này dẫn đến đầu tư theo từng vụ việc, thiếu định hướng và thiếu đồng bộ.

- Các phần mềm nghiệp vụ chỉ đáp ứng xử lý nghiệp vụ độc lập tại các đơn vị BHXH, dữ liệu nghiệp vụ bị phân tán và ít có sự liên thông dữ liệu với nhau, dễ bị lợi dụng để

trục lợi.

- Tại BHXH huyện, khối lượng công việc ngày càng nhiều, nhưng biên chế hiện còn thiếu, nhiều nơi viên chức phải kiêm nhiệm thêm công việc, do đó áp lực công việc đối với BHXH tuyến huyện hiện khá lớn.

- Việc nộp hồ sơ thanh quyết toán của các cơ sở khám, chữa bệnh còn chậm so với quy định, gây khó khăn cho công tác giám định và tổng hợp số liệu, ảnh hưởng trực tiếp đến việc thanh quyết toán và báo cáo tài chính.

- Về phần mềm cơ bản đáp ứng được công việc. Tuy nhiên, phần mềm iBHXH đến nay có rất ít đơn vị sử dụng lao động ứng dụng hoặc có cài đặt nhưng chưa đăng ký. Việc cài đặt chưa đạt tiến độ theo yêu cầu.

4.2. Đề xuất giải pháp và kiến nghị tiếp tục CCTTHC tại BHXH tỉnh Sóc Trăng

Trên cơ sở quan điểm, định hướng của Đảng, Nhà nước và của BHXH Việt Nam về CCTTHC, nhóm tác giả đề xuất các giải pháp sau:

4.2.1. Giải pháp chung

- Tiếp tục triển khai và thực hiện Nghị định 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ, Chỉ thị số 07/CT-TTg ngày 22/5/2013 của Thủ tướng Chính phủ về đẩy mạnh thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 – 2020, các văn bản của UBND tỉnh Sóc Trăng và của BHXH Việt Nam về CCTTHC.

- Tiến hành rà soát, ban hành lại chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức bộ máy các cơ quan, đơn vị nhằm khắc phục chồng chéo, trùng lặp về chức năng, nhiệm vụ giữa các cơ quan.

- Triển khai kịp thời các cơ chế, chính sách của Chính phủ, Bộ, ngành và tỉnh để thực hiện có hiệu quả nhiệm vụ của Ngành. Bên cạnh đó, đẩy mạnh công tác tuyên truyền phổ biến chủ trương của Đảng, quy định của Nhà nước về cải cách hành chính.

- Xây dựng và triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại trên địa

bàn huyện. Thực hiện việc giao dịch điện tử, đồng thời mở rộng việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008.

- Nâng cao năng lực chuyên môn của cán bộ, công chức, viên chức trong công tác cải cách hành chính thông qua việc tập huấn, tìm hiểu kiến thức chuyên môn, kỹ năng xử lý tình huống hành chính

- Tiếp tục xây dựng đề án xác định vị trí việc làm và cơ cấu ngạch công chức trong các cơ quan, đơn vị để bố trí cán bộ, công chức, viên chức phù hợp với yêu cầu của công việc.

4.2.2. Giải pháp cụ thể

- Thực hiện đồng bộ cải cách thủ tục hành chính với nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông”. Nhanh chóng đưa vào thực hiện tại bộ phận “một cửa” của cơ quan BHXH những thủ tục hành chính đã được rà soát, công khai thực hiện.

- Tăng cường trách nhiệm, vai trò của người đứng đầu cơ quan BHXH địa phương trong việc chỉ đạo triển khai thực hiện, lựa chọn, bố trí cán bộ, công chức, viên chức, kiểm tra chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ cho công dân và tổ chức thông qua bộ phận “một cửa”.

- Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền, nâng cao hiểu biết của cán bộ, công chức, viên chức và người dân về cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông”.

- Đẩy mạnh ứng dụng CNTT, quan tâm đào tạo nâng cao trình độ về CNTT cho đội ngũ công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tại bộ phận “một cửa”, viên chức nghiệp vụ của cơ quan BHXH.

- Xem kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) là cơ sở để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ hàng năm của người đứng đầu, cấp phó người đứng đầu cơ quan, đơn vị.

- Quan tâm đến phong cách ứng xử, thái độ phục vụ của viên chức thực thi công vụ.

4.2.3. Kiến nghị

Đối với Chính phủ: Đề nghị Chính phủ chỉ đạo các Bộ, Ngành có liên quan quan tâm sửa đổi, bổ sung, ban hành các văn bản quy phạm

pháp luật liên quan đến TTHC trong lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN để BHXH Việt Nam sớm hoàn thiện Phương án đơn giản hóa TTHC theo Nghị quyết số 49/NQ-CP của Chính phủ.

Đối với Bộ, Ngành có liên quan:

- Đề nghị Bộ Nội vụ tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức làm công tác CCHC; ban hành các chính sách, chế độ cho đội ngũ cán bộ làm công tác CCHC;

- Bộ Nội vụ và các Bộ quản lý chức danh nghề nghiệp viên chức phối hợp để sớm ban hành hệ thống tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp viên chức, xét thăng hạng chức danh nghề nghiệp viên chức;

- Bộ Y tế cần có quy định chặt chẽ để kiểm soát người tham gia BHYT đi khám chữa bệnh ngoại tỉnh (đa tuyến đi), mặc dù các cơ sở KCB trong tỉnh có khả năng điều trị được và có chi phí thấp hơn.

- Bộ Y tế sớm quy định về phân hạng các cơ sở y tế ngoài công lập để làm cơ sở trong việc ký hợp đồng và thanh toán chi phí KCB cho các cơ sở này.

- Việc đấu thầu mua thuốc, hóa chất, vật tư y tế nên tập trung cấp quốc gia để tránh sự chông chéo trong việc tính giá thuốc hiện nay.

- Bảo hiểm xã hội Việt Nam cần có những biện pháp xử lý mạnh các cơ sở KCB BHYT cố tình lạm dụng quỹ BHYT.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Luật BHXH số 58/2014/QH13 áp dụng từ ngày 01/01/2016.

2. Luật BHYT số 25/2008/QH12 ngày 14/11/2008; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật BHYT số 46/2014/QH13.

3. Chỉ thị số 24/CT-TTg ngày 05/8/2014 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường quản lý và cải cách TTHC trong lĩnh vực thuế, hải quan và BHXH.

4. Một số văn bản hướng dẫn của BHXH tỉnh Sóc Trăng có liên quan.