

**BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM
BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH ĐỒNG NAI**



ĐỀ TÀI

**ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ
CÔNG TÁC TRUYỀN THÔNG VỀ CHÍNH SÁCH
BẢO HIỂM XÃ HỘI, BẢO HIỂM Y TẾ, BẢO HIỂM THẤT NGHIỆP
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH ĐỒNG NAI**

Chủ nhiệm: ThS. Phạm Minh Thành

Đồng Nai - 2019

**BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM
BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH ĐỒNG NAI**



ĐỀ TÀI

**ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ
CÔNG TÁC TRUYỀN THÔNG VỀ CHÍNH SÁCH
BẢO HIỂM XÃ HỘI, BẢO HIỂM Y TẾ, BẢO HIỂM THẤT NGHIỆP
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH ĐỒNG NAI**

**XÁC NHẬN
CỦA TỔ CHỨC CHỦ TRÌ
Giám đốc**

CHỦ NHIỆM ĐỀ TÀI

Phạm Minh Thành

ThS. Phạm Minh Thành

Đồng Nai - 2019

BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM
BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH ĐỒNG NAI



ĐỀ TÀI

**ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ
CÔNG TÁC TRUYỀN THÔNG VỀ CHÍNH SÁCH
BẢO HIỂM XÃ HỘI, BẢO HIỂM Y TẾ, BẢO HIỂM THẤT NGHIỆP
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH ĐỒNG NAI**

Chủ nhiệm: ThS. Phạm Minh Thành

Thư ký: ThS. Ngô Tiến Dũng

Thành viên: CN. Lê Ngọc Mai
BS. Nguyễn Thị Quy
ThS. Trần Quốc Bảo
CN. Lê Thanh Hải
CN. Đinh Thị Phương Hoa
CN. Trần Sĩ Hiếu
CN. Mai Thị Minh
CN. Nguyễn Phương Thảo

Đồng Nai - 2019

MỤC LỤC

Danh mục các từ viết tắt

Danh mục bảng, hình, biểu đồ

PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. Sự cần thiết nghiên cứu đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	3
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	3
4. Nội dung nghiên cứu	4
5. Phương pháp nghiên cứu, kỹ thuật sử dụng	4
6. Khái quát về tình hình khảo sát	5
6.1. Quy mô, địa bàn	5
Bảng 1: Thống kê theo số lượng mẫu khảo sát phân theo đối tượng.....	6
6.2. Thông tin đối đối tượng được khảo sát	6
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HIỆU QUẢ TRUYỀN THÔNG CHÍNH SÁCH, PHÁP LUẬT BẢO HIỂM XÃ HỘI, BẢO HIỂM Y TẾ, BẢO HIỂM THẤT NGHIỆP	7
1.1. Truyền thông và truyền thông chính sách, pháp luật.....	7
1.1. Khái quát về truyền thông	7
1.1.1.1. Khái niệm truyền thông	7
1.1.1.2. Vai trò, tác động của truyền thông	8
1.1.1.3. Mô hình truyền thông	9
1.1.1.4. Cơ chế tác động của truyền thông.....	11
1.1.1.5. Hiệu quả truyền thông	12
1.1.1.6. Tiêu chí đánh giá hiệu quả truyền thông	13
1.1.2. Truyền thông chính sách, pháp luật	15
1.2. Nội dung công tác truyền thông chính sách BHXH, BHYT, BHTN	16
1.2.1. Tuyên truyền, quảng bá chính sách pháp luật BHXH, BHYT, BHTN	16
1.2.2. Tư vấn, giải thích chế độ, chính sách BHXH, BHYT, BHTN.....	19
1.2.3. Bảo vệ thành quả, uy tín vì sự phát triển bền vững của chính sách	20
1.2.4. Phản biện xã hội để hoàn thiện chính sách, pháp luật bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp.	22
1.3. Hiệu quả công tác truyền thông chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp	23
1.3.1. Nhận thức của cấp ủy Đảng, chính quyền và cả hệ thống chính trị	23
1.3.2. Nhận thức và sự hiểu biết của nhân dân.....	25
1.3.3. Sự phát triển của bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp	26
1.3.4. Chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân.....	27
1.3.5. Giảm thiểu vi phạm chính sách, pháp luật BHXH, BHYT, BHTN	28
1.4. Các yếu tố tác động tới hiệu quả truyền thông chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp	30

1.4.1. Đặc thù hoạt động bảo hiểm xã hội ở Đồng Nai	30
1.4.2. Nhận thức về truyền thông.....	32
1.4.3. Sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy Đảng, chính quyền	33
1.4.4. Cơ sở vật chất, nguồn lực đầu tư cho công tác truyền thông	34
1.4.5. Tổ chức bộ máy truyền thông	35
1.4.6. Năng lực, trình độ cán bộ truyền thông.....	36
1.4.7. Phương pháp, kỹ năng truyền thông	37
1.4.8. Công tác phối hợp với các sở, ban, ngành, các cơ quan truyền thông đại chúng.....	39
1.5. Tiêu kết Chương 1.....	40
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HIỆU QUẢ TRUYỀN THÔNG VỀ CHÍNH SÁCH BẢO HIỂM XÃ HỘI, BẢO HIỂM Y TẾ, BẢO HIỂM THẤT NGHIỆP TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH ĐỒNG NAI.....	41
2.1. Đánh giá hiệu quả truyền thông chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp giai đoạn 2015 – 2017	41
2.1.1. Nhận thức của cấp ủy Đảng, chính quyền và cả hệ thống chính trị	41
2.1.2. Nhận thức và sự hiểu biết của nhân dân về chính sách BHXH, BHYT, BHTN.....	44
2.1.3. Kết quả công tác truyền thông	48
2.1.3.1. Truyền thông trực tiếp	48
2.1.3.2. Truyền thông gián tiếp.....	49
2.1.3.3. Xây dựng đội ngũ cán bộ, cộng tác viên tuyên truyền.....	52
2.1.3.4. Phát hành Báo BHXH, Tạp chí BHXH.....	53
2.1.3.5. Tình hình sử dụng kinh phí truyền thông	53
2.1.4. Công tác phối hợp với các sở, ban, ngành, các cơ quan truyền thông đại chúng.....	54
2.1.4.1. Phối hợp với các sở, ban, ngành, tổ chức chính trị-xã hội, đoàn thể và các đơn vị có liên quan	54
2.1.4.2. Phối hợp với các cơ quan truyền thông.....	55
2.1.5. Giám thiêu vi phạm chính sách, pháp luật BHXH, BHYT, BHTN	57
2.1.5.1. Tình hình chấp hành pháp luật về BHXH, BHYT:.....	57
2.1.5.2. Giải quyết khiếu nại, tố cáo; thanh tra, kiểm tra; xử lý các hành vi vi phạm về thực hiện chế độ BHXH, BHYT, BHTN.....	58
2.1.6. Chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân.....	60
2.1.7. Sự phát triển của BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh	62
2.1.7.1. Sự phát triển đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN.....	62
2.1.7.2. Số thu – Số chi BHXH, BHYT, BHTN	65
2.1.7.3. Số người/lượt người hưởng các chế độ	66
2.2. Thực trạng cơ sở vật chất, nguồn lực đầu tư cho công tác truyền thông .	67
2.3. Thực trạng tổ chức bộ máy; năng lực, trình độ cán bộ truyền thông	68
2.3.1. Về tổ chức bộ máy truyền thông	68
2.3.2. Về năng lực, trình độ cán bộ truyền thông	69
2.3.3. Về phương pháp, kỹ năng truyền thông	70

2.4. Đánh giá chung	72
2.4.1. Ưu điểm	72
2.4.2. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân	74
2.5. Tiểu kết Chương 2.....	78
CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CÔNG TÁC TRUYỀN THÔNG VỀ CHÍNH SÁCH BẢO HIỂM XÃ HỘI, BẢO HIỂM Y TẾ, BẢO HIỂM THẤT NGHIỆP TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH ĐỒNG NAI	79
3.1. Định hướng công tác truyền thông trong thời gian tới	79
3.1.1. Đối với ngành Bảo hiểm xã hội	79
3.1.2. Đối với tỉnh Đồng Nai	80
3.2. Một số giải pháp nâng cao hiệu quả công tác truyền thông chính sách, pháp luật bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.....	85
3.2.1. Nhóm giải pháp nâng cao nhận thức đối với công tác truyền thông BHXH, BHYT	85
3.2.2. Nhóm giải pháp kiện toàn tổ chức, nâng cao năng lực trình độ cán bộ truyền thông; sử dụng hiệu quả cơ sở vật chất và nguồn lực đầu tư cho công tác truyền thông.....	88
3.2.3. Nhóm giải pháp tổ chức hiệu quả truyền thông xã hội	89
3.2.4. Nhóm giải pháp phát huy vai trò của các cơ quan truyền thông đại chúng và hệ thống thông tin điện tử trong Ngành.	92
3.2.5. Nhóm giải pháp phát huy vai trò của các tổ chức, đoàn thể	94
3.2.6. Nhóm giải pháp truyền thông cho doanh nghiệp và công nhân trên địa bàn tỉnh.....	95
3.2.7. Nhóm giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng sự hài lòng của tổ chức, cá nhân khi giao dịch với cơ quan BHXH.....	96
3.4. Tiểu kết Chương 3.....	98
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	100
1. Kết luận.....	100
2. Kiến nghị.....	101
2.1. Đối với Quốc hội.....	101
2.2. Đối với Chính phủ.....	102
2.3. Đối với các bộ, ngành Trung ương	102
2.4. Đối với BHXH Việt Nam	103
2.5. Đối với UBND tỉnh, sở, ngành địa phương.....	104

Tài liệu tham khảo

Phụ lục

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

BHTN	: Bảo hiểm thất nghiệp
BHXH	: Bảo hiểm xã hội
BHYT	: Bảo hiểm y tế
CBCCVC	: Cán bộ, công chức, viên chức
CCHC	: Cải cách hành chính
CLDV	: Chất lượng dịch vụ
DN	: Doanh nghiệp
HCSN	: Hành chính sự nghiệp
HĐND	: Hội đồng nhân dân
HSSV	: Học sinh, sinh viên
KCB	: Khám bệnh, chữa bệnh
LĐLĐ	: Liên đoàn lao động
LHPN	: Liên hiệp Phụ nữ
MTTQ	: Mặt trận Tổ quốc
NLĐ	: Người lao động
NSDLĐ	: Người sử dụng lao động
QLCL	: Quản lý chất lượng
TCQG	: Tiêu chuẩn quốc gia
TCVN	: Tiêu chuẩn Việt Nam
TTHC	: Thủ tục hành chính
UBND	: Ủy ban nhân dân
VPHC	: Vi phạm hành chính

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1: Thống kê theo số lượng mẫu khảo sát phân theo đối tượng.....	6
Bảng 2: Sự phát triển đối tượng tham gia BHXH, BHYT.....	46
Bảng 3: So sánh hiệu quả truyền thông	54
Bảng 4: Kết quả thu – nợ BHXH, BHYT, BHTN.....	57
Bảng 5: Kết quả công tác Thanh tra - Kiểm tra.....	59
Bảng 6: Kết quả công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư	59
Bảng 7(a): Số người tham gia BHXH chia theo khối loại hình quản lý	63
Bảng 7(b): Số người tham gia BHTN chia theo khối loại hình quản lý.....	64
Bảng 7(c): Số người tham gia BHYT chia theo khối loại hình quản lý.....	64
Bảng 8: Tổng số thu – chi BHXH, BHYT, BHTN	65
Bảng 9: Số người/lượt người hưởng các chế độ BHXH, BHYT, BHTN.....	66

DANH MỤC HÌNH

Hình 1: Mô hình truyền thông của Harold Laswell.....	10
Hình 2: Cơ chế tác động của truyền thông.....	12
Hình 3: Mô hình tổ chức truyền thông ngành BHXH.....	36

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 1: Thông tin về đối tượng khảo sát.....	6
Biểu đồ 2: Kết quả khảo sát về nguồn tiếp cận thông tin	47
Biểu đồ 3: Kết quả khảo sát hình thức truyền thông trực tiếp	49
Biểu đồ 4: Kết quả khảo sát hình thức truyền thông gián tiếp.....	51
Biểu đồ 5: Kết quả khảo sát về sự thuận lợi khi tiếp cận thông tin.....	62
Biểu đồ 6: Kết quả khảo sát về sự phục vụ của viên chức BHXH.....	70
Biểu đồ 7: Kết quả khảo sát về năng lực truyền đạt của báo cáo viên	71

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Sự cần thiết nghiên cứu đề tài

Theo đánh giá của Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy Đồng Nai¹, trong 05 năm (2013 – 2017) công tác thông tin tuyên truyền đã có hướng chuyển biến đột phá với nhiều hình thức được triển khai, góp phần quan trọng làm chuyển biến nhận thức và trách nhiệm trong việc lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy, chính quyền, các tổ chức đoàn thể các cấp trong tỉnh. Qua đó, không chỉ huy động được cả hệ thống chính trị vào cuộc thực hiện Nghị quyết số 21/NQ/TW ngày 22/11/2012 của Bộ Chính trị, mà còn nâng cao nhận thức và trách nhiệm tham gia BHXH, BHYT của quần chúng nhân dân, đơn vị sử dụng lao động và người lao động trên địa bàn. Từ đó, góp phần nâng cao tỉ lệ người dân tham gia đóng BHXH, BHYT, góp phần vào kết quả hoàn thành thắng lợi chỉ tiêu nhiệm vụ hàng năm của BHXH Đồng Nai và chỉ tiêu Nghị quyết về lĩnh vực BHXH, BHYT của Tỉnh ủy Đồng Nai, đáp ứng yêu cầu bảo đảm an sinh xã hội trên địa bàn và sự phát triển kinh tế tại địa phương và sự phát triển của ngành BHXH.

Mặt khác, theo Ban Cán sự Đảng Bảo hiểm xã hội Việt Nam², công tác truyền thông trong toàn Ngành còn hạn chế, hiệu quả chưa cao, chưa ngang tầm yêu cầu nhiệm vụ và sự quan tâm đầu tư; việc tổ chức thực hiện chưa có tính chiến lược; đôi khi còn thụ động, lúng túng, xử lý theo tình huống, sự vụ; công tác phối hợp trong hệ thống chưa thật sự chặt chẽ, thiếu đồng bộ; phương pháp thực hiện còn thiếu tính chuyên nghiệp, chậm đổi mới, chưa theo kịp sự phát triển của công nghệ thông tin, truyền thông xã hội... Nguyên nhân chủ yếu là nhận thức, ý thức trách nhiệm của một số tập thể, cá nhân trong Ngành về công tác truyền thông còn hạn chế, thậm chí xem nhẹ hoặc coi đó là nhiệm vụ của lãnh đạo Ngành và cơ quan chuyên môn; sự quan tâm của một số đơn vị trong Ngành chưa đúng mức, hiệu quả chưa cao; tổ chức, cán bộ truyền thông còn nhiều bất cập, chưa đáp ứng được yêu cầu nhiệm

¹ Báo cáo số 567-BC/BTGTU ngày 05/3/2018 của Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy Đồng Nai về kết quả công tác tuyên truyền 5 năm thực hiện Nghị quyết số 21-NQ/TW của Bộ Chính trị (khóa XI) về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế.

² Nghị quyết số 96-NQ/BCS ngày 24/8/2017 của Ban Cán sự Đảng BHXH Việt Nam về đổi mới, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác truyền thông bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế trong tình hình mới.

vụ, chậm được củng cố, kiện toàn; công tác nắm bắt dư luận, định hướng chính trị tin tưởng, đấu tranh, phản biện trước các quan điểm, thông tin, phát ngôn sai trái, lệch lạc về chính sách BHXH, BHYT còn hạn chế, chưa phát huy vai trò chủ động, tích cực và sức mạnh tổng hợp của hệ thống; tinh thần, thái độ và chất lượng phục vụ của công chức, viên chức, người lao động trong Ngành có nơi, có lúc còn chưa nhận được sự hài lòng của cán bộ, nhân dân, tác động ngược trở lại, ảnh hưởng không nhỏ tới hiệu quả công tác truyền thông...

Theo số liệu thống kê của BHXH tỉnh Đồng Nai, tính đến 31/12/2017: Số người có thẻ BHYT là 2.390.240 người, tỷ lệ bao phủ BHYT đạt 81,6% dân số - thấp hơn khoảng 4% so với mức bình quân chung toàn quốc; Số người tham gia BHXH là 763.860 người, chiếm 46,2% lực lượng lao động (*trong số này có 2.703 người tham gia BHXH tự nguyện*); Số người tham gia BHTN là 727.160 người, chiếm 44,1% lực lượng lao động. Mặc dù số người tham gia BHXH, BHTN cao hơn khoảng 20% so với mức bình quân chung toàn quốc, tuy nhiên để đạt mục tiêu 50% người lao động tham gia BHXH đến năm 2020 theo Nghị quyết số 21-NQ/TW của Bộ Chính trị (*Tỉnh Đồng Nai đề ra mục tiêu 55%*) và tỷ lệ bao phủ BHYT 90,7% vào năm 2020 (*theo Quyết định số 2977/QĐ-UBND ngày 19/9/2016 của UBND tỉnh Đồng Nai*) vẫn còn nhiều thách thức.

Một trong những nguyên nhân số người tham gia BHYT và BHXH tự nguyện còn thấp là do công tác truyền thông nói chung, công tác tuyên truyền chính sách BHXH, BHYT nói riêng trong những năm qua chưa thật sự hiệu quả. Nghị quyết số 96/NQ-BCS của Ban cán sự Đảng BHXH Việt Nam cũng đã xác định mục tiêu “Khắc phục cho được những hạn chế, tồn tại, tổ chức hiệu quả công tác truyền thông; phát huy vai trò tích cực, chủ động, tập trung trí tuệ và sức mạnh tổng hợp của toàn Ngành nâng cao chất lượng, hiệu quả truyền thông về chính sách, pháp luật BHXH, BHYT”.

Qua khảo sát, trên địa bàn tỉnh Đồng Nai hiện nay chưa có một công trình nghiên cứu khoa học nào liên quan đến nội dung truyền thông về chính sách pháp luật bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp. Do vậy, việc

nghiên cứu đề tài “Đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả công tác truyền thông về chính sách pháp luật bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp trên địa bàn tỉnh Đồng Nai” là rất cần thiết và cấp bách trong tình hình hiện nay; Thể hiện ý nghĩa cụ thể:

Về mặt lý luận: Đề tài sẽ hệ thống hóa và xác lập cơ sở lý luận về hiệu quả truyền thông chính sách BHXH, BHYT, BHTN, làm cơ sở khoa học cho việc nghiên cứu đánh giá thực trạng và đề xuất các giải pháp thực hiện phù hợp, hiệu quả trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

Về mặt thực tiễn: Đề tài được thực hiện và áp dụng sẽ góp phần đưa Nghị quyết số 96/NQ-BCS ngày 24/8/2017 của Ban cán sự Đảng BHXH Việt Nam vào cuộc sống; nâng cao diện bao phủ BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh; truyền thông, quảng bá hình ảnh của Ngành và chính sách BHXH, BHYT, BHTN nhân văn, ưu việt của Đảng và Nhà nước; đồng thời giúp cán bộ, viên chức BHXH tỉnh Đồng Nai nâng cao nhận thức, trách nhiệm đối với công tác truyền thông BHXH, BHYT.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu chung:

Đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả công tác truyền thông về chính sách pháp luật bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

Mục tiêu cụ thể:

(i) Xác lập, hệ thống hóa cơ sở lý luận về hiệu quả truyền thông chính sách, pháp luật bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp.

(ii) Đánh giá thực trạng công tác truyền thông về chính sách pháp luật bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

(iii) Đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả công tác truyền thông về chính sách, pháp luật bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu:

Các vấn đề lý luận và thực tiễn xây dựng giải pháp nâng cao hiệu quả công tác truyền thông về chính sách, pháp luật bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

Phạm vi nghiên cứu:

- Giới hạn thời gian: giai đoạn 2015 – 2017
- Giới hạn không gian: trên địa bàn tỉnh Đồng Nai
- Nội dung: Những vấn đề liên quan đến hiệu quả truyền thông về chính sách, pháp luật bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp trên địa bàn tỉnh Đồng Nai do ngành Bảo hiểm xã hội tỉnh Đồng Nai tổ chức thực hiện.

4. Nội dung nghiên cứu

Ngoài phần mở đầu và kết luận, nội dung nghiên cứu của đề tài được chia thành 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về hiệu quả truyền thông chính sách, pháp luật bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp.

Chương 2: Thực trạng hiệu quả truyền thông về chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

Chương 3: Một số giải pháp nâng cao hiệu quả công tác truyền thông về chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

5. Phương pháp nghiên cứu, kỹ thuật sử dụng

Đề tài kết hợp sử dụng các nhóm phương pháp khảo cứu nghiên cứu định tính cùng với việc phân tích tài liệu thứ cấp làm cơ sở cho việc luận giải, phân tích, so sánh thông tin thu thập được. Cụ thể:

- Phân tích tài liệu thứ cấp: các Báo cáo tổng kết của BHXH tỉnh Đồng Nai giai đoạn 2015 – 2017 trong đó chú trọng báo cáo công tác tuyên truyền, truyền thông; các Quyết định, Kế hoạch, Nghị Quyết của Trung ương và địa phương liên quan đến chính sách, pháp luật BHXH, BHYT, BHTN; các Quy chế phối hợp giữa BHXH Đồng Nai và các sở, ban, ngành trên địa bàn tỉnh về công tác tuyên truyền chính sách BHXH, BHYT; các đề án, đề tài đã thực hiện liên quan đến công tác tuyên truyền của ngành BHXH; các tài liệu, sách giáo trình về báo

chí truyền thông.

- Nghiên cứu định tính có kết hợp phương pháp điều tra khảo sát (920 phiếu) ý kiến đánh giá của cán bộ quản lý BHXH, đại lý thu, đơn vị sử dụng lao động và người lao động về thực trạng và giải pháp nâng cao hiệu quả công tác truyền thông về chính sách BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

- Ngoài ra đề tài còn sử dụng các phương pháp: khảo cứu số liệu, phân tích, tổng hợp, so sánh, hội thảo, tọa đàm, lấy ý kiến chuyên gia, khảo sát học tập kinh nghiệm các cơ quan truyền thông đại chúng trên địa bàn tỉnh Đồng Nai....

6. Khái quát về tình hình khảo sát

6.1. Quy mô, địa bàn

Thực hiện điều tra khảo sát tổng cộng 920 phiếu trên địa bàn tỉnh Đồng Nai. Chọn mẫu theo ngẫu nhiên, phân tầng và theo công thức (slovin):

$n = N / 1 + N(e)^2$ tùy theo đối tượng khảo sát. Chia thành 03 mẫu phiếu khảo sát dành cho 03 nhóm đối tượng, chi tiết tại [Bảng 1].

(i) Mẫu Phiếu khảo sát 1 (120 phiếu):

Dành cho đối tượng là các Trưởng, phó phòng nghiệp vụ; các Giám đốc, Phó Giám đốc BHXH các huyện, thị xã Long Khánh, thành phố Biên Hòa; các Đại lý thu. Cỡ mẫu: 70 phiếu khảo sát cán bộ quản lý (*chọn mẫu toàn bộ*); 50 phiếu khảo sát nhân viên đại lý thu (*chọn mẫu ngẫu nhiên*).

(ii) Mẫu Phiếu khảo sát 2 (419 phiếu):

Tập trung cho đối tượng là người dân, người lao động (*chú trọng đối tượng chưa tham gia BHXH, BHYT, BHTN*). Cỡ mẫu: 419 phiếu khảo sát (*chọn mẫu ngẫu nhiên*).

(iii) Mẫu Phiếu khảo sát 3 (381 phiếu):

Dành cho đối tượng là các đơn vị sử dụng lao động đang giao dịch với cơ quan BHXH. Cỡ mẫu: Hiện nay ngành BHXH Đồng Nai đang quản lý 7.942 đơn vị tham gia BHXH, BHYT. Theo công thức (slovin), $n = 7.942 / 1 + [7.942 * (5\%)^2] = 381$ phiếu.

Bảng 1: Thống kê theo số lượng mẫu khảo sát phân theo đối tượng

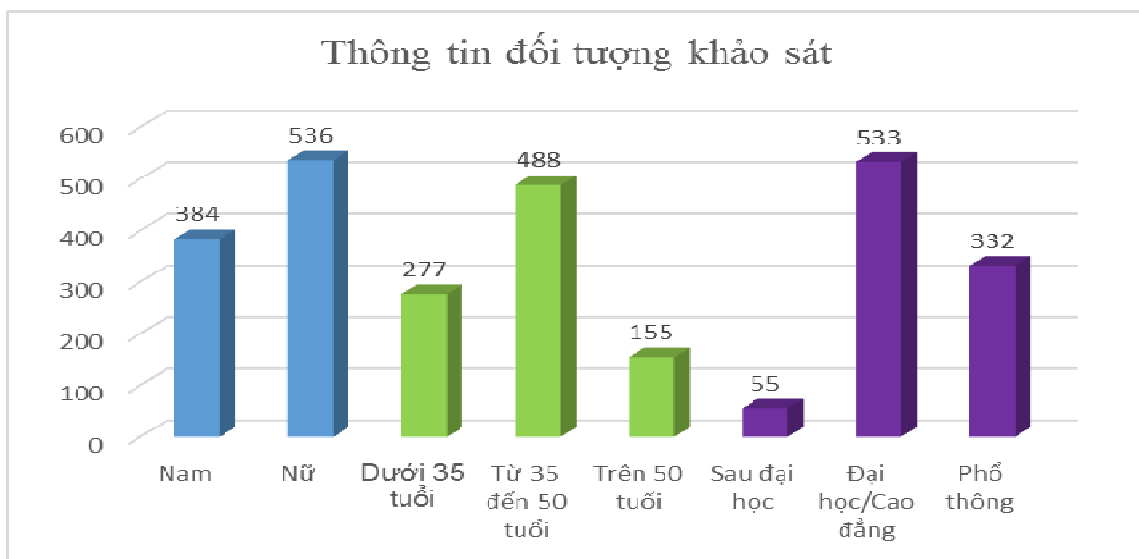
Stt	Đối tượng khảo sát	Số phiếu	Tỷ lệ (%)
1	Cán bộ quản lý ngành BHXH Đồng Nai	70	7.61%
2	Đại lý thu BHYT, BHXH tự nguyện	50	5.43%
3	Người dân, người lao động	419	45.54%
4	Người sử dụng lao động	381	41.41%
Cộng		920	

Nguồn: Tính toán của tác giả từ dữ liệu điều tra, 2018

6.2. Thông tin đối đối tượng được khảo sát

Về giới tính, độ tuổi và trình độ học vấn của đối tượng được khảo sát được thể hiện khái quát trong [Biểu đồ 1].

Biểu đồ 1: Thông tin về đối tượng khảo sát



Nguồn: Tính toán của tác giả từ dữ liệu điều tra, 2018

CHƯƠNG 1:
CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HIỆU QUẢ TRUYỀN THÔNG CHÍNH SÁCH,
PHÁP LUẬT BẢO HIỂM XÃ HỘI, BẢO HIỂM Y TẾ, BẢO HIỂM
THẤT NGHIỆP

1.1. Truyền thông và truyền thông chính sách, pháp luật

1.1. Khái quát về truyền thông

1.1.1.1. Khái niệm truyền thông

Thuật ngữ truyền thông có nguồn gốc từ tiếng La tinh “Commune”, có nghĩa là chung hay cộng đồng. Nội hàm của nó là nội dung, cách thức, con đường hay phương tiện để đạt đến sự hiểu biết lẫn nhau giữa cá nhân với cá nhân hoặc giữa cá nhân với cộng đồng xã hội. Truyền thông là một hoạt động gắn liền với lịch sử phát triển của loại người, nhờ truyền thông giao tiếp mà con người tự nhiên trở thành con người xã hội, sẽ không thể có mối quan hệ giữa người với người nếu không có các hoạt động giao tiếp, trong đó là sự trao đổi thông tin giữa từng cá thể với nhau, giữa cá thể với cộng đồng hay giữa cộng đồng với nhau. Nhờ có sự giao tiếp mà con người hiểu biết lẫn nhau, trao đổi những kinh nghiệm sống và liên kết, hợp tác với nhau trong lao động sản xuất, chinh phục thiên nhiên, đấu tranh xã hội. Các hoạt động giao tiếp ấy được gọi là truyền thông, từ những hình thức truyền thông đơn giản theo sự phát triển của xã hội, người ta đi đến những hình thức hiện đại và phức tạp của truyền thông như truyền hình, vệ tinh nhân tạo, internet...

Theo các nhà nghiên cứu, truyền thông đã xuất hiện từ thời cổ Hy Lạp, Aristotle đã đề xuất một mô hình truyền thông rất gần gũi với mô hình tuyến tính. Aristotle đã mô tả truyền thông là một quá trình đơn giản trong đó người gửi đi một thông điệp đến người tiếp nhận, với mô hình này vai trò của công chúng chưa được nhận thức rõ nét. Lịch sử truyền thông của nhân loại đã trải qua 4 thời kỳ: (i) Truyền thông con người (1500); (ii) Truyền thông thứ cấp và ấn loát (1500-1900), thời kỳ này truyền thông cá nhân chuyển sang truyền thông đại chúng; (iii) Truyền thông điện tử và tin học, thời kỳ này quá trình toàn cầu hóa đã thúc đẩy hội nhập văn hóa diễn ra mạnh mẽ và rộng khắp, sự tác động

qua lại và chuyên giao văn hóa này có ảnh hưởng rất đáng kể tới phong cách sống của con người; (iv) Sự bùng nổ thông tin được coi là thời kỳ phát triển thứ tư của truyền thông nhờ vào sự phát triển như vũ bão của cuộc cách mạng khoa học và công nghệ nhất là công nghệ truyền thông, mạng máy tính toàn cầu (internet).

Truyền thông thể hiện mối quan hệ giữa các dữ kiện trong hành vi của con người, là một quá trình có liên quan đến nhận thức, thái độ hoặc hành vi. Giữa nhận thức và hành vi của con người bao giờ cũng có một khoảng cách, truyền thông sẽ tạo nên sự đồng nhất hoặc ít ra cũng rút ngắn khoảng cách ấy. Do tính chất đa dạng và phức tạp của truyền thông nên có nhiều định nghĩa khác nhau về truyền thông tùy theo góc độ tìm hiểu và nghiên cứu. Theo tác giả Tạ Ngọc Tấn³, “truyền thông là sự trao đổi thông điệp giữa các thành viên hay các nhóm người trong xã hội nhằm đạt được sự hiểu biết lẫn nhau”. Theo PGS TS. Dương Xuân Sơn⁴, “Truyền thông là một quá trình liên tục trao đổi hoặc chia sẻ thông tin, tình cảm, kỹ năng nhằm tạo sự liên kết lẫn nhau để dẫn tới sự thay đổi trong nhận thức và hành vi”. Theo Từ điển tiếng Việt (2002) của Viện Ngôn ngữ, “Truyền thông là truyền dữ liệu giữa các đơn vị chức năng, được thực hiện theo tập hợp các quy tắc quản lý việc truyền dữ liệu và phối hợp trao đổi”.

Từ những dẫn giải, phân tích trên đây có thể đi đến một khái niệm về truyền thông như sau: “Truyền thông là một hoạt động giao tiếp của con người nhằm làm thay đổi nhận thức và hành vi, tạo ra sự liên kết xã hội”.

1.1.1.2. Vai trò, tác động của truyền thông

Truyền thông có ảnh hưởng rất lớn đến mọi vấn đề của xã hội. Truyền thông tác động đến nhận thức của công chúng, từ nhận thức sẽ tác động đến hành động và ứng xử của công chúng, khi một ứng xử của công chúng được lặp đi lặp lại sẽ thành nề nếp, tập quán, cuối cùng ứng xử đó sẽ trở thành những chuẩn mực của xã hội. Nhờ đến truyền thông mà những vấn đề này được xã hội chấp nhận và lan truyền nhanh chóng trong công chúng.

³ Truyền thông đại chúng (2001)

⁴ Cơ sở lý luận báo chí truyền thông (2007)

Đối với các cơ quan nhà nước, truyền thông có vai trò tác động giúp các cơ quan nhà nước đưa thông tin về các chính sách kinh tế, văn hóa xã hội, luật pháp đến với công chúng, thuyết phục công chúng thay đổi về nhận thức và hành xử đúng pháp luật. Ngoài ra các cơ quan công quyền cũng nhờ truyền thông để thăm dò lấy ý kiến của dư luận trước khi ban hành chính thức các văn bản pháp lý. Cũng nhờ truyền thông mà các cơ quan công quyền điều chỉnh các chính sách quản lý của mình và tạo ra sự đồng thuận cao trong công chúng. Mặt khác, truyền thông làm cho các cơ quan công quyền và những người thừa hành pháp luật được trong sạch và minh bạch hơn thông qua thông tin phản biện của các đối tượng dân chúng trong xã hội.

Đối với công chúng, truyền thông giúp cho người dân cập nhật thông tin kinh tế xã hội, an ninh chính trị quốc phòng, pháp luật trong và ngoài nước; giúp người dân giải trí và học tập về phong cách sống của những người xung quanh; truyền thông ủng hộ cái đẹp và bài trừ cái xấu. Truyền thông đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ra các xu hướng về lối sống, văn hóa, thời trang... Ngoài ra, truyền thông còn giúp cho người dân phản hồi, nói lên tiếng nói, đấu tranh, bảo vệ các quyền lợi và lợi ích chính đáng của mình.

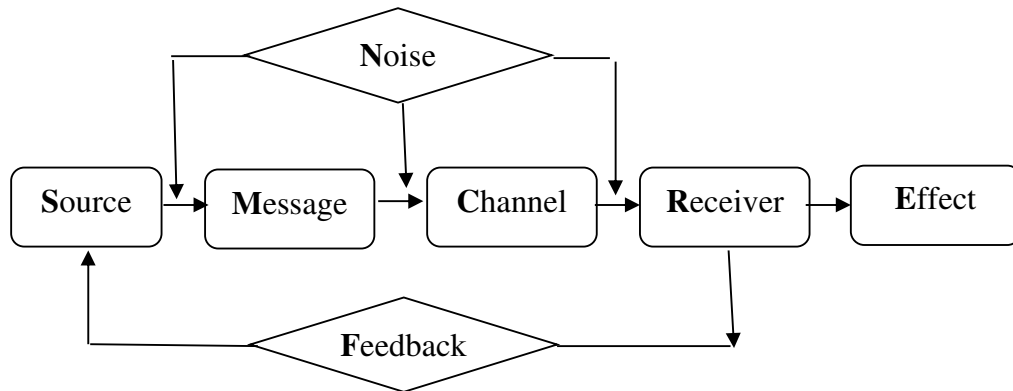
Truyền thông cũng có tính hai mặt của nó, nếu thông tin, hình ảnh truyền đi mang tích cực thì tác động của truyền thông cũng tạo ra những ảnh hưởng tiêu cực cho các đối tượng công chúng trong xã hội, nhất là những đối tượng thanh thiếu niên, những đối tượng có trình độ nhận thức còn thấp, không có khả năng chắt lọc thông tin, nếu thông tin từ truyền thông tiêu cực thì dễ bị lôi kéo và có những tác động tiêu cực cho bản thân và cộng đồng xã hội.

1.1.1.3. Mô hình truyền thông

Các học giả nghiên cứu về truyền thông đã đưa ra nhiều mô hình truyền thông khác nhau. Nhưng mô hình của Harold Laswell (1927) - nhà chính trị học người Mỹ - được nhiều người chấp nhận và sử dụng vì nó đơn giản, dễ hiểu và thông dụng, quá trình truyền thông bao gồm 05 yếu tố: Nguồn phát (Source) – Thông điệp (Message) – Kênh (Channel) – Người nhận (Receiver) – Hiệu quả (Effect). Nhà thông tin và điều khiển học Claude Shannon và các nhà nghiên

cứu khác bổ sung thêm 02 yếu tố: Nhiễu (Noise) và Phản hồi (Feedback). Do đó, mô hình truyền thông hoàn chỉnh bao gồm 07 yếu tố thành phần, có mối quan hệ tác động trực tiếp như [hình 1]:

Hình 1: Mô hình truyền thông của Harold Laswell



Nguồn: Tài liệu Bồi dưỡng kỹ năng truyền thông bảo hiểm xã hội của Trường Đào tạo nghiệp vụ bảo hiểm xã hội (2017)

Từ mô hình truyền thông trên cho phép người ta nghiên cứu, đánh giá được vai trò, ý nghĩa của từng yếu tố, từng mối quan hệ tác động qua lại giữa các yếu tố tham gia vào quá trình truyền thông. Đó là điều kiện để không chỉ nhận thức mà còn tìm ra phương pháp, cách thức tác động hợp lý nhằm nâng cao hiệu quả của hoạt động truyền thông.

Trong quá trình vận động và phát triển của truyền thông, các nhà nghiên cứu đã thống nhất có 02 loại mô hình truyền thông chính: mô hình truyền thông một chiều áp đặt và mô hình truyền thông hai chiều mềm dẻo.

Mô hình truyền thông một chiều áp đặt là mô hình trong đó thông tin được truyền đi theo một tuyến từ người phát đến người nhận, nguồn phát giữ vai trò quyết định, áp đặt ý chí của mình đối với công chúng. Người nắm giữ các phương tiện truyền thông chỉ quan tâm đến cái mình muốn và do đó đưa ra các thông điệp nhằm áp đặt ý muốn của mình cho công chúng. Trong mô hình này, do trình độ nhận thức, các tập quán xã hội, nguồn thông tin hạn chế, phương thức quản lý xã hội thiếu dân chủ khiến công chúng bằng lòng với những nguồn thông tin được tiếp nhận; công chúng chỉ giữ vai trò là người tiếp nhận thông tin một cách thụ động, không có hoặc có rất ít sự đóng góp tích cực hay sự lựa chọn các thông điệp mà mình muốn. Việc tìm hiểu nhu cầu thông tin của công chúng

là một công việc tách rời độc lập, không diễn ra đồng thời với quá trình phát hành các sản phẩm truyền thông đại chúng.

Mô hình truyền thông hai chiều mềm dẻo là mô hình trong đó quá trình truyền thông được thực hiện hai chiều liên tục, trực tiếp và cả nguồn phát cũng như người tiếp nhận đều có khả năng lựa chọn thông điệp. Vai trò của công chúng tiếp nhận là một trong những yếu tố quyết định quá trình truyền thông; công chúng lựa chọn thông tin tiếp nhận, bày tỏ mong muốn, yêu cầu về thông tin, tham gia trực tiếp, trở thành một yếu tố quan trọng trong quá trình truyền thông. Với mô hình này, những áp đặt chủ quan từ phía nguồn phát cố định hạn chế ý nghĩa, thậm chí trong nhiều trường hợp công chúng cũng có thể trở thành nguồn phát.

Trước sự biến đổi, phát triển mạnh mẽ của khoa học và công nghệ, nhận thức chung về khái niệm truyền thông và mô hình truyền thông đã có sự thay đổi theo hướng: quyền chủ động đối với thông tin từ người gửi đã chuyển sang người nhận và mô hình truyền thông từ ấn định thời gian, tuyến tính một chiều đã chuyển thành mô hình truyền thông hai chiều, đa chiều, tương tác.

1.1.1.4. Cơ chế tác động của truyền thông

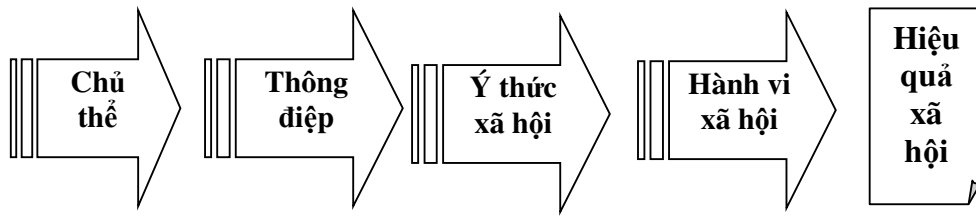
Từ điển Tiếng Việt⁵ giảng nghĩa cơ chế là "cách thức theo đó một quá trình thực hiện", có thể hiểu cơ chế là một quá trình và cách thức diễn ra hay được thực hiện của một hiện tượng xã hội, quá trình và cách thức ấy bao gồm các công đoạn và mối quan hệ giữa chúng theo một trật tự logic nhằm hướng tới một mục tiêu nào đó. Việc tìm hiểu cơ chế tức là tìm ra các yếu tố, công đoạn và trình tự diễn ra cũng như mối quan hệ chặt chẽ quy định lẫn nhau giữa các yếu tố và công đoạn ấy.

Tuy nhiên, đối với các vấn đề xã hội, việc mô tả các hiện tượng xã hội cũng như cơ chế tác động của nó thường rất khó khăn vì tính phức tạp, thực tiễn đã chứng minh cho dù là mô hình truyền thông nào thì thông tin từ nguồn phát cũng mang tính khuynh hướng và khuynh hướng đó bị quy định bởi mục đích thông tin của nguồn phát, nhằm tác động vào xã hội để đạt được hiệu quả.

⁵ Viện Ngôn ngữ học (1996)

Các nhà nghiên cứu truyền thông đã mô tả cơ chế tác động vào xã hội của truyền thông như [Hình 2].

Hình 2: Cơ chế tác động của truyền thông



Nguồn: Tài liệu Bồi dưỡng kỹ năng truyền thông bảo hiểm xã hội của Trường Đào tạo nghiệp vụ bảo hiểm xã hội (2017)

Chủ thể xây dựng các thông điệp hàm chứa nội dung thông tin để thông qua các phương tiện truyền thông truyền tải đến công chúng. Thông tin thông qua các phương tiện truyền thông tác động vào ý thức xã hội, hình thành tri thức, thái độ mới hay thay đổi nhận thức, thái độ cũ. Sự thay đổi ý thức xã hội sẽ dẫn đến hành vi xã hội và sau đó tạo ra hiệu quả xã hội. Tuy nhiên, hiệu quả xã hội từ sự tác động của truyền thông còn phụ thuộc vào quá trình tiếp nhận thông tin của công chúng, bao gồm: trình độ hiểu biết, kinh nghiệm sống, các quan điểm chính trị, xã hội; sự quan tâm của công chúng đối với nguồn tin và tập trung chú ý những thông tin cần thiết hoặc có ý nghĩa nào đó với họ; sự đánh giá của công chúng đối với nguồn thông tin; thử nghiệm của đối tượng được thực hiện trên thực tế hay thông qua thí nghiệm tương tượng; phản hồi của công chúng tác động trở lại đối với thông điệp truyền thông, qua đó chấp nhận, đồng thuận và điều chỉnh hành vi xã hội của mình.

1.1.1.5. Hiệu quả truyền thông

Thuật ngữ “hiệu quả” tiếng la tinh là Effectus chỉ hành động, hoạt động, kết quả hoạt động và Efftuvus chỉ năng suất, công hiệu, kết quả, tác dụng. Theo từ điển Oxford, effect có nghĩa là kết quả, hiệu lực, hiệu quả. Theo tác giả Nguyễn Lâm⁶: hiệu quả (*theo nghĩa danh từ*): hiệu là có công dụng; quả là kết cục, kết quả chắc chắn và rõ ràng; hiệu quả (*theo nghĩa tính từ*) là có kết quả chắc chắn.

⁶ Từ điển và ngữ Việt Nam (2000)

Theo từ điển Le Petit Larousse, thuật ngữ hiệu quả có hai nghĩa cơ bản: khả năng về sản xuất và kết quả đạt được trong việc thực hiện một nhiệm vụ nhất định. Theo PGS TS. Nguyễn Văn Dũng⁷, trong thực tế kết quả hoạt động có thể “như” hoặc không bằng, hoặc vượt qua yêu cầu của chủ thể; mặt khác, kết quả hoạt động là hiệu ứng có thể nhận biết ngay, nhưng hiệu quả thường cần có thời gian và thể hiện qua nhiều tầng nấc, nhiều dạng thức, nhất là hiệu quả hoạt động xã hội. Ngoài ra, ở góc độ khác, hiệu quả còn được hiểu là “kết quả thực hiện một chủ trương, chính sách được xác định qua việc so sánh các kết quả đạt được với toàn bộ các nguồn lực đã sử dụng; kết quả thể hiện ở kết quả đạt được tối đa với chi phí tối thiểu”⁸.

Như vậy, hiệu quả có thể hiểu là năng suất hay kết quả cuối cùng của một hoạt động nào đó trong xã hội, đây là một phạm trù khoa học đồng thời cũng là mục đích của con người phải tính đến trong bất kỳ hoạt động nào đó của mình. Đặc trưng khác biệt chủ yếu về lao động giữa con người và các loài vật khác chính là ở mục đích hoạt động.

Là một hoạt động giao tiếp của con người, truyền thông làm thay đổi nhận thức và hành vi, tạo ra sự liên kết xã hội. Bất cứ hoạt động truyền thông nào cũng đều có mục đích, hiệu quả của truyền thông chính là việc đạt mục đích trên thực tế của hoạt động truyền thông. Tuy nhiên, cũng có không ít trường hợp truyền thông tạo ra những hiệu quả xã hội ngoài ý muốn ban đầu và không thể lường trước được.

1.1.1.6. Tiêu chí đánh giá hiệu quả truyền thông

Theo Từ điển tiếng Việt (2002) của Viện ngôn ngữ, tiêu chí là tính chất, dấu hiệu làm căn cứ để nhận biết, xếp loại một sự vật, một khái niệm. Hiệu quả truyền thông thể hiện ở những mức độ khác nhau, các nhà nghiên cứu đã chia hiệu quả xã hội của truyền thông thành 03 mức độ khác nhau, đó là: hiệu quả tiếp nhận, hiệu ứng xã hội và hiệu quả thực tế.

⁷ Cơ chế tác động của báo chí (2007)

⁸ Từ điển giải thích thuật ngữ hành chính – Mai Hữu Khuê chủ biên (2002).

Hiệu quả tiếp nhận (mức độ thứ nhất), là cấp độ thấp nhất đánh giá tác động của truyền thông đối với xã hội. Đó là sự đánh giá về số lượng, cách thức tiếp cận và chấp nhận nguồn thông tin từ các phương tiện truyền thông. Chẳng hạn khi đánh giá hiệu quả tiếp nhận của báo in, người ta xem xét các thông số như: có bao nhiêu người đọc? đọc trong hoàn cảnh nào? thành phần người đọc ra sao? đọc thường xuyên hay không?... Tuy chỉ là mức độ thấp, nhưng hiệu quả tiếp nhận là điều kiện đầu tiên để dẫn tới những cấp độ hiệu quả sau.

Hiệu ứng xã hội (mức độ thứ hai), bao gồm những phản ứng tâm lý, trạng thái tình cảm, xúc động sinh hoạt, thay đổi cách ứng xử, những hành vi cụ thể của cá nhân và cộng đồng. Dur luận xã hội là một hình thức phổ biến, dễ nhận biết của hiệu ứng xã hội của truyền thông – nhất là truyền thông đại chúng. Trong xã hội hiện đại, dư luận xã hội được đặc biệt quan tâm, được coi là một trong những chỗ dựa, căn cứ để đánh giá xã hội và hoạch định chính sách quản lý xã hội. Dư luận xã hội là thái độ, phản ứng của cộng đồng xã hội trước các sự kiện mới mẻ; với sức tác động nhanh, đồng loạt trong phạm vi xã hội, truyền thông đại chúng có vị trí hàng đầu, quyết định trong việc hình thành và chi phối dư luận xã hội.

Hiệu quả thực tế (mức độ thứ ba), là những thay đổi, vận động thực tế của đời sống xã hội dưới tác động của hoạt động truyền thông. Đó chính là những vận động tạo nên biến đổi về số lượng, chất lượng của các tiến trình, các lĩnh vực trong đời sống xã hội. Do tính chất là kênh trung gian, gián tiếp của truyền thông nên việc đánh giá hiệu quả thực tế không đơn giản, đôi khi người ta đánh giá quá cao hoặc không nhận thấy đầy đủ vị trí của truyền thông đại chúng trong những vận động xã hội cụ thể.

Truyền thông có hiệu quả sẽ làm con người hiểu nhau; những mệnh lệnh, chỉ thị, thông tin được truyền đạt một cách nhanh chóng, chính xác, lấp dần những khoảng cách giữa con người với con người, giữa kinh tế kỹ thuật và cơ chế quản lý xã hội. Vòng tròn khép kín và mối quan hệ tác động qua lại bởi thông tin nhiều chiều giữa Nhà nước, các phương tiện thông tin đại chúng và các

tầng lớp xã hội có tác dụng thúc đẩy xã hội tiến lên, đó chính là quá trình vận động tất yếu của truyền thông.

1.1.2. Truyền thông chính sách, pháp luật

Chính sách là một thuật ngữ được sử dụng rất rộng rãi trong đời sống xã hội, đặc biệt là được sử dụng rất nhiều trong các vấn đề liên quan đến chính trị và pháp quyền. Theo từ điển tiếng Việt⁹, chính sách được hiểu là “sách lược và kế hoạch cụ thể nhằm đạt một mục đích nhất định, dựa vào đường lối chính trị chung và tình hình thực tế mà đề ra chính sách...”.

Pháp luật là hệ thống những quy tắc xử sự mang tính bắt buộc do Nhà nước ban hành và đảm bảo thực hiện bằng sức mạnh cưỡng chế, nhằm duy trì sự ổn định và phát triển xã hội.

Nếu nhìn nhận chính sách như một hiện tượng tĩnh và tương đối độc lập thì chính sách được hiểu là những tư tưởng, những định hướng, những mong muốn cần hướng tới, cần đạt được. Còn chiến lược hay kế hoạch, thậm chí pháp luật chỉ là hình thức, phương tiện để chuyển tải, để thể hiện chính sách mà thôi. Do vậy, so với khái niệm pháp luật, chính sách được hiểu rộng hơn.

Chính sách luôn gắn liền với quyền lực chính trị, với Đảng cầm quyền và với bộ máy quyền lực công – Nhà nước. Chúng ta vẫn thường nói đến một nguyên tắc của tổ chức thực thi quyền lực chính trị là “Đảng đề ra đường lối, chính sách; Nhà nước thể chế hóa đường lối, chính sách của Đảng thành pháp luật”. Tuy nhiên, cũng không nên tuyệt đối hóa vai trò hoạch định chính sách của đảng cầm quyền; có ý kiến cho rằng, việc xây dựng chính sách là nhiệm vụ của đảng, đảng là người duy nhất có quyền đưa ra chính sách, đảng đề ra đường lối chính sách để nhà nước thể chế hóa thành pháp luật nhưng việc xây dựng và ban hành pháp luật của nhà nước cũng chính là nhà nước xây dựng và ban hành chính sách. Đường lối, chính sách của đảng được cụ thể hóa trong pháp luật nhưng nó cũng có thể được điều chỉnh, được hoàn thiện trong quá trình thể chế hóa để phù hợp với tư tưởng mới hay đáp ứng yêu cầu mới của thực tiễn xã hội.

⁹ Viện ngôn ngữ (2002)

Chính sách và pháp luật là hai phạm trù rất gần gũi và có những điểm giao nhau, là cơ sở tồn tại của nhau trong một chế độ nhà nước pháp quyền.

Truyền thông chính sách, pháp luật là hoạt động sử dụng các yếu tố của quá trình truyền thông tác động vào nhận thức nhằm làm thay đổi thái độ, hành vi của người dân để hiểu biết, chấp hành chính sách, pháp luật của Nhà nước, vì mục tiêu an sinh xã hội và phát triển kinh tế - xã hội của đất nước.

Để truyền thông chính sách, pháp luật đạt hiệu quả phải đảm bảo các yếu tố về nguồn phát, thông điệp, kênh truyền, đối tượng tiếp nhận thông tin, nắm bắt và xử lý đúng đắn thông tin phản hồi; đồng thời khắc phục các hiện tượng nhiễu, đảm bảo cho thông điệp truyền đến đối tượng truyền thông một cách nhanh chóng, kịp thời, chuẩn xác nhất. Do đó, truyền thông có vai trò quan trọng đối với việc hoạch định chính sách, xây dựng, hoàn thiện pháp luật và tổ chức thực hiện chính sách.

1.2. Nội dung công tác truyền thông chính sách BHXH, BHYT, BHTN

1.2.1. Tuyên truyền, quảng bá chính sách pháp luật BHXH, BHYT, BHTN

Việc tuyên truyền, quảng bá chính sách pháp luật BHXH, BHYT, BHTN nhằm hai mục đích chính là: (i) Tạo sự đồng thuận xã hội, ủng hộ, chấp hành chính sách pháp luật BHXH, BHYT, BHTN và (ii) Phát triển đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN. Sau đây sẽ phân tích cụ thể hai vấn đề chính này.

Thứ nhất, tạo sự đồng thuận xã hội, ủng hộ, chấp hành chính sách pháp luật BHXH, BHYT, BHTN

Khái niệm đồng thuận xã hội lần đầu tiên được Đảng Cộng sản Việt Nam sử dụng tại Văn kiện Hội nghị lần thứ bảy Ban Chấp hành Trung ương khóa IX¹⁰. Thuật ngữ này sau đó được sử dụng thường xuyên trong các văn kiện của Đảng. Đồng thuận xã hội vừa được coi như một phương thức để tạo dựng khối đại đoàn kết toàn dân tộc, vừa được coi như một mục tiêu của xây dựng xã hội XHCN ở Việt Nam. Nghị quyết Đại hội XI của Đảng khẳng định: “Lấy mục tiêu xây dựng một nước Việt Nam hòa bình, độc lập, thống nhất, toàn vẹn lãnh thổ, dân giàu, nước mạnh, dân chủ, công bằng, văn minh làm điểm tương đồng; xóa

¹⁰ NXB Chính trị quốc gia, Hà Nội (2003)

bỏ mặc cảm, định kiến về quá khứ, thành phần giai cấp, chấp nhận những điểm khác nhau không trái với lợi ích chung của dân tộc; đề cao tinh thần dân tộc, truyền thống nhân nghĩa, khoan dung... để tập hợp, đoàn kết mọi người vào mặt trận chung, tăng cường đồng thuận xã hội”.

Đồng thuận xã hội luôn là mục tiêu của bất kỳ nhà nước nào, bất kỳ chính thể nào. Đồng thuận xã hội trước hết và quan trọng nhất phải là kết quả của sự đồng thuận về nhận thức. Trong thời đại ngày nay, khi hợp tác trở thành nội dung triết học cơ bản của đời sống hiện đại, đồng thuận trở thành lý thuyết về tầm nhìn trong xây dựng cấu trúc xã hội tương lai. Đồng thuận xã hội là sự tự giác thống nhất về cả ba mặt kinh tế, chính trị, văn hóa. Nói cách khác, dân chủ về chính trị, tự do về kinh tế và cởi mở về văn hóa là đảm bảo quan trọng của sự đồng thuận xã hội.

Chính sách, pháp luật BHXH, BHYT, BHTN có bản chất ưu việt, nhân văn, vì con người, vì an sinh xã hội và đã được triển khai thực hiện trên thế giới từ nhiều năm nay. Tuy nhiên, do mới chính thức được thực hiện ở nước ta từ sau Đại hội VI của Đảng Cộng sản Việt Nam (1986) với quy mô và phạm vi ngày càng rộng lớn. Do đó nội dung quan trọng hàng đầu của truyền thông là tuyên truyền, giải thích, tạo ra sự đồng thuận xã hội về chính sách, pháp luật BHXH, BHYT, BHTN nhằm đưa chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước về BHXH, BHYT, BHTN đi nhanh vào cuộc sống.

Thứ hai, phát triển đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN

Phát triển đối tượng tham gia gắn liền với công tác thu, xây dựng và phát triển quỹ BHXH, BHYT, BHTN; nhờ đó có nguồn tài chính để chi trả cho người tham gia, thụ hưởng và chi phí quản lý theo quy định của pháp luật. Phát triển đối tượng tham gia được coi là một trong những nhiệm vụ cốt lõi của việc tổ chức thực hiện chính sách, pháp luật BHXH, BHYT, BHTN.

Đảng và Chính phủ đã ban hành các văn bản xác định rõ lộ phát triển đối tượng tham gia, cụ thể như sau:

- Nghị quyết số 21-NQ/TW năm 2012 của Bộ Chính trị: “Thực hiện có hiệu quả các chính sách, chế độ BHXH, BHYT; tăng nhanh diện bao phủ đối tượng

tham gia BHXH, nhất là BHXH tự nguyện; thực hiện mục tiêu BHYT toàn dân. Phân đầu đến năm 2020, có khoảng 50% lực lượng lao động tham gia BHXH, 35% lực lượng lao động tham gia BHTN; trên 80% dân số tham gia BHYT”.

- Để phù hợp với thực tiễn, nhằm đẩy nhanh lộ trình tiến tới BHYT toàn dân, ngày 28/6/2016 Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 1167/QĐ-TTg về việc điều chỉnh giá chỉ tiêu thực hiện BHYT giai đoạn 2016 – 2020. Theo đó, chỉ tiêu thực hiện bao phủ bảo hiểm y tế của toàn quốc đến năm 2020 được nâng lên mức 90,7%.

- Nghị quyết số 28-NQ/TW ngày 23/5/2018 Hội nghị lần thứ bảy của Ban Chấp hành Trung ương (khóa XII) về cải cách chính sách BHXH cũng đã xác định mục tiêu cụ thể về phát triển đối tượng tham gia BHXH, BHTN tại các mốc: năm 2021, năm 2025 và đến năm 2030.

Để tổ chức thực hiện thắng lợi các mục tiêu này, công tác truyền thông có vai trò quan trọng hàng đầu. Theo đó, truyền thông phát triển đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN cần tập trung vào những nội dung cụ thể sau:

- Truyền thông về quyền lợi, trách nhiệm thực hiện BHXH, BHYT, BHTN theo quy định của Luật BHXH, Luật BHYT, Luật Việc làm, Luật An toàn vệ sinh lao động vì sức khỏe, cuộc sống của bản thân, gia đình và sự ổn định an sinh xã hội. Từ đó, các đối tượng hiểu, biết và tự giác chấp hành.

- Truyền thông để cấp ủy Đảng, chính quyền, các tổ chức chính trị, xã hội, đoàn thể trong hệ thống chính trị nhận thức và thực hiện tốt trách nhiệm lãnh đạo, chỉ đạo, phối hợp thực hiện chính sách BHXH, BHYT, BHTN theo đường lối chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước.

- Truyền thông để CBCCVC, người lao động trong Ngành nhận thức được trọng trách phục vụ đối tượng tham gia và thụ hưởng chính sách BHXH, BHYT, BHTN vô điều kiện, không gây phiền hà, sách nhiễu. Phân đầu để đạt mục tiêu trong Nghị quyết số 28-NQ/TW đã xác định: chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người tham gia bảo hiểm xã hội: đạt mức 80% (giai đoạn đến năm 2021), đạt mức 85% (giai đoạn đến năm 2025), đạt mức 90% (giai đoạn đến năm 2030). Sự hài lòng của người tham gia và thụ hưởng chính sách BHXH, BHYT,

BHTN là nhân tố quyết định để tạo được sự đồng thuận và phát triển đối tượng tham gia.

1.2.2. Tư vấn, giải thích chế độ, chính sách BHXH, BHYT, BHTN

Chính sách BHXH, BHYT, BHTN là những chính sách đảm bảo, trợ giúp, ổn định cuộc sống của người lao động. Một trong những nguyên nhân khiến chính sách BHXH, BHYT, BHTN chưa đạt hiệu quả cao trong thời gian qua, trong đó đơn vị sử dụng lao động chưa làm tròn trách nhiệm xã hội, chưa chấp hành tốt pháp luật về BHXH, trốn đóng, nợ đọng BHXH; bản thân người lao động và nhân dân thì nhận thức chưa đúng, đủ về quyền và lợi ích chính đáng của BHXH, BHYT, BHTN đối với bản thân mình. Do đó, công tác tư vấn, giải thích, đối thoại chế độ, chính sách BHXH, BHYT, BHTN cũng đóng một vai trò rất quan trọng trong truyền thông.

Để công tác tư vấn, đối thoại chính sách BHXH, BHYT, BHTN đạt hiệu quả cao, các cơ quan, đơn vị nói chung, ngành BHXH nói riêng cần triển khai đồng bộ, có hiệu quả các phương thức cơ bản trong tuyên truyền, phổ biến pháp luật, cụ thể:

Một là, tuyên truyền, phổ biến một cách sâu rộng trong toàn xã hội để nâng cao nhận thức và hiểu biết pháp luật về BHXH, BHYT cho mọi công dân. Để thực hiện tốt hoạt động tuyên truyền, phổ biến pháp luật BHXH, BHYT theo phương thức này cần phải tiến hành đồng bộ các giải pháp:

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, giải thích, phổ biến pháp luật BHXH, BHYT trên các phương tiện thông tin đại chúng, báo chí, trên sóng phát thanh, truyền hình, các pano, áp phích, tranh cổ động... Đặc biệt chú trọng tuyên truyền về chính sách BHXH tự nguyện để mọi người dân hiểu và tự nguyện tham gia nhằm đạt mục tiêu lực lượng tham gia BHXH theo tinh thần Nghị quyết số 21-NQ/TW và Nghị quyết số 28-NQ/TW đã đề ra.

- Đổi mới hình thức tuyên truyền và đa dạng hóa các nội dung tuyên truyền phù hợp với từng đối tượng tham gia. Ngoài các kênh tuyên truyền, phổ biến truyền thống, nên thiết lập các kênh thông tin đa chiều để tiếp nhận, phản hồi ý

kiến của người lao động và doanh nghiệp trong việc thực hiện chính sách, các quy định của pháp luật về BHXH, BHYT.

- Tăng cường công tác phối hợp giữa các cơ quan, tổ chức trong việc thông tin, tuyên truyền về chính sách BHXH, BHYT từ Trung ương đến địa phương để mọi người dân biết, hiểu về quyền, lợi ích của BHXH, BHYT và tự nguyện tham gia. Tăng cường kinh phí và đa dạng hóa các hình thức tuyên truyền, trong đó đẩy mạnh hình thức tuyên truyền cổ động trực quan, phát hành các loại tờ rơi, tờ gấp, sổ tay bỏ túi... đến người lao động, người dân.

- Đưa nội dung pháp luật về BHXH, BHYT vào chương trình giảng dạy, tuyên truyền, phổ biến tại các cơ sở đào tạo, đơn vị, tổ chức, doanh nghiệp khi tuyển dụng lao động mới.

- Mở rộng dân chủ, công khai trong hoạt động xây dựng luật BHXH, BHYT để thu hút đông đảo tầng lớp nhân dân tham gia góp ý xây dựng, thực hiện và giám sát theo nguyên tắc “Dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra”.

Hai là, phương thức tuyên truyền, phổ biến của các cơ quan thực thi pháp luật về BHXH, BHYT đối với những nhóm mục tiêu cụ thể, chủ yếu là hướng vào nhóm người sử dụng lao động và người lao động khác nhau.

- Chủ thể mà nhóm mục tiêu này hướng tới, bao gồm: các tổ chức, doanh nghiệp, người lao động theo hợp đồng lao động, người lao động tự tạo việc làm ở khu vực nông thôn, thành thị, lao động khu vực phi chính thức...

- Nội dung tuyên truyền, phổ biến theo hình thức này cần tập trung vào những vấn đề cụ thể như việc tham gia BHXH, BHYT, các quy trình thực hiện đăng ký tham gia, nộp BHXH, BHYT, thủ tục đề nghị hưởng và chi trả các chế độ BHXH, BHYT.

- Để thực hiện được phương thức này cần tăng cường đào tạo, bồi dưỡng kiến thức pháp luật và kỹ năng áp dụng pháp luật cho cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan quản lý nhà nước và cơ quan thực hiện pháp luật về BHXH, BHYT nhằm xây dựng đội ngũ CBCCVC có ý thức pháp luật, tinh thần trách nhiệm cao đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ quản lý.

1.2.3. Bảo vệ thành quả, uy tín vì sự phát triển bền vững của chính sách

Đi đôi với việc xây dựng, ban hành pháp luật, công tác truyền thông, tuyên truyền phổ biến, giáo dục pháp luật đã được Đảng, Nhà nước quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo như: Ngày 09/12/2003, Ban Bí thư Trung ương Đảng đã ban hành Chỉ thị số 32-TW/CT về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng trong công tác phổ biến, giáo dục pháp luật để nâng cao ý thức chấp hành pháp luật của cán bộ, nhân dân, đáp ứng yêu cầu của phát triển kinh tế - xã hội và hội nhập kinh tế quốc tế; tại Điều 18, Luật Phổ biến, giáo dục pháp luật số 14/2012/QH13 quy định việc phổ biến, giáo dục pháp luật cho người lao động trong các doanh nghiệp tập trung vào quyền và nghĩa vụ của NLĐ, NSDLĐ, pháp luật về việc làm, an toàn vệ sinh lao động, chế độ tiền lương, BHXH, BHYT, BHTN, pháp luật công đoàn và các quy định khác của pháp luật về lao động, thông qua việc phổ biến trực tiếp, niêm yết các quy định pháp luật tại nơi làm việc, tủ sách pháp luật, giỏ sách pháp luật, tờ gấp, lồng ghép trong các hoạt động văn hóa, văn nghệ.

Lần đầu tiên các hành vi vi phạm pháp luật BHXH, BHYT, BHTN đã được chế tài hình sự bởi Bộ Luật hình sự 2015 (hiệu lực 01/01/2018), đã bổ sung thêm 3 tội danh liên quan đến lĩnh vực BHXH, đó là: tội gian lận BHXH, BHTN (Điều 214), tội gian lận BHYT (Điều 215) và tội trốn đóng BHXH, BHYT, BHTN cho người lao động (Điều 216).

Mặc dù chính sách, pháp luật BHXH, BHYT, BHTN đã được ban hành tương đối đầy đủ và tuyên truyền, phổ biến cũng được thực hiện tương đối tốt, như Nghị quyết số 28-NQ/TW và Nghị quyết số 21-NQ/TW đã nhận định “Hệ thống pháp luật, chính sách bảo hiểm xã hội... đã từng bước được hoàn thiện, ngày càng đồng bộ, phù hợp với thực tế đất nước và thông lệ quốc tế. Chính sách BHXH đã từng bước khẳng định và phát huy vai trò là một trụ cột chính của hệ thống an sinh xã hội, là sự bảo đảm thay thế, hoặc bù đắp một phần thu nhập cho người lao động khi họ gặp phải những rủi ro trong cuộc sống...”. Tuy nhiên, “việc xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách bảo hiểm xã hội vẫn còn nhiều hạn chế, bất cập. Hệ thống chính sách, pháp luật về bảo hiểm xã hội chưa theo kịp tình hình phát triển kinh tế - xã hội, chưa thích ứng với quá trình già hóa dân số và sự xuất hiện các quan hệ lao động mới. ...”.

Như vậy, truyền thông chính sách BHXH, BHYT, BHTN là việc làm hết sức cần thiết trong thực hiện Luật Phổ biến, giáo dục pháp luật. Bên cạnh truyền thông về quyền và nghĩa vụ của người sử dụng lao động, người lao động và nhân dân theo quy định của pháp luật về BHXH, BHYT, BHTN; còn thực hiện nhiệm vụ cảnh báo, răn đe, tạo áp lực xã hội đấu tranh mạnh mẽ, vì sự nghiêm minh của pháp luật và sự phát triển bền vững của chính sách.

Bên cạnh đó còn một nội dung quan trọng trong công tác truyền thông chính sách, pháp luật BHXH, BHYT, BHTN là “cổ vũ, động viên, nhân rộng gương tốt, điển hình tiên tiến”. Một xã hội văn minh tiến bộ bao giờ cũng dựa trên nền tảng cơ bản là tôn trọng, đề cao các giá trị chân thiện mỹ và tất cả những cá nhân, tổ chức làm nên các giá trị ấy.

1.2.4. Phản biện xã hội để hoàn thiện chính sách, pháp luật bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp.

Thuật ngữ “phản biện xã hội” được sử dụng chính thức trong Báo cáo chính trị tại Đại hội X của Đảng Cộng sản Việt Nam, theo đó, phản biện xã hội là “*phản biện nói chung, nhưng có quy mô và lực lượng rộng rãi hơn của xã hội, của nhân dân và các nhà khoa học về nội dung, phương hướng, chủ trương, chính sách, giải pháp phát triển kinh tế - xã hội, khoa học - công nghệ, giáo dục, y tế, môi trường, trật tự an ninh chung toàn xã hội của Đảng, Nhà nước và các tổ chức liên quan*”¹¹.

Phản biện xã hội là sự phản ánh của các lực lượng xã hội đối với những kiến tạo chính sách, thể chế... trực tiếp liên quan đến quyền lợi của các thành viên trong cộng đồng, từ đó giúp các cơ quan hữu quan điều chỉnh chủ trương, chính sách cho phù hợp với tình hình thực tiễn. Như vậy, về bản chất, phản biện xã hội là sự tương tác, giao thoa về quan điểm, tư tưởng giữa các lực lượng (chính trị, kinh tế, xã hội) trong một cộng đồng. Do đó, thực tiễn và chất lượng của hoạt động phản biện nói lên tính chất tiên bộ, trình độ dân chủ, văn minh của cộng đồng ấy.

¹¹ *Tìm hiểu một số thuật ngữ trong Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ X của Đảng*, Nxb. Chính trị quốc gia, Hà Nội, 2006, tr. 182

Chức năng của phản biện xã hội trong đời sống thực tiễn có thể bao gồm: (i) Giúp điều tiết xung đột lợi ích giữa các nhóm xã hội để tạo ra đồng thuận xã hội; (ii) Góp phần khắc phục những khiếm khuyết của các kiến tạo chính sách - thể chế, qua đó nâng cao chất lượng quản trị của bộ máy nhà nước và (iii) Góp phần nâng cao trách nhiệm xã hội của cộng đồng, phát triển ý thức về quyền và nghĩa vụ của người công dân, qua đó từng bước hình thành môi trường xã hội dân chủ, tiến bộ.

Trong thời đại bùng nổ thông tin ngày nay, vai trò tích cực của truyền thông càng giúp đẩy mạnh quá trình xã hội hóa các hoạt động phản biện. Trong khi chính sách BHXH, BHYT là những trụ cột chính trong chính sách an sinh xã hội của quốc gia, tác động đến tất cả các tầng lớp dân cư. Do đó, hoạt động truyền thông một mặt tạo sự đồng thuận xã hội nhưng không quên mặt còn lại là tạo ra sự phản biện xã hội vì thực tiễn xã hội luôn nảy sinh những vấn đề mới đòi hỏi những cơ quan làm chính sách cần lắng nghe những ý kiến phản biện, cần khơi dậy bầu không khí "cởi mở, thẳng thắn và dân chủ" để nắm bắt đúng những vấn đề, những "nhu cầu thực" nảy sinh trong xã hội và được phản ánh qua *đur luận xã hội* để hoàn thiện chính sách.

Như vậy, truyền thông chính sách, pháp luật BHXH, BHYT, BHTN cần tạo ra sự phản biện xã hội giúp ngành BHXH và các cơ quan có liên quan nắm bắt được các khó khăn, vướng mắc trong quá thực thi chính sách để kịp thời tháo gỡ hoặc kiến nghị các cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung chính sách BHXH, BHYT, BHTN ngày một hoàn thiện hơn.

1.3. Hiệu quả công tác truyền thông chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp

1.3.1. Nhận thức của cấp ủy Đảng, chính quyền và cả hệ thống chính trị

Một chủ trương, chính sách, pháp luật sau khi ban hành có đi vào thực chất của sống hay không phụ thuộc rất lớn vào cấp ủy Đảng, chính quyền và hệ thống chính trị, trong đó nhận thức đúng và đầy đủ là nhân tố đầu tiên, quan trọng ảnh hưởng đến kết quả triển khai, thực hiện chủ trương, chính sách, pháp luật. Chính sách, pháp luật về BHXH, BHYT, BHTN cũng không nằm ngoài quy luật này.

Đảng và Nhà nước luôn dành sự quan tâm, lãnh đạo, chỉ đạo trong tổ chức thực hiện, đồng thời chú trọng tăng cường công tác truyền thông các chế độ, chính sách, pháp luật về BHXH, BHYT, BHTN đến mọi tầng lớp nhân dân. Sự ra đời của Chỉ thị 15-CT/TW ngày 26/5/1997 của Bộ Chính trị về “Tăng cường lãnh đạo thực hiện các chế độ BHXH” đã nêu rõ “Ban Tư tưởng - Văn hóa TW hướng dẫn các phương tiện thông tin đại chúng, tuyên truyền, giáo dục cán bộ, đảng viên, nhân dân nhận thức đúng về ý nghĩa của BHXH, động viên mọi người tích cực và chủ động tham gia công tác BHXH”.

Chỉ thị 38-CT/TW ngày 07/9/2009 của Ban Bí thư TW Đảng về “Đẩy mạnh công tác BHYT trong tình hình mới” tiếp tục xác định vai trò to lớn của công tác tuyên truyền và yêu cầu “trong công tác tuyên truyền nhấn mạnh vị trí, vai trò, ý nghĩa của BHYT trong hệ thống an sinh xã hội, đề cao nghĩa vụ và quyền lợi của mọi người dân trong tham gia BHYT, Nghị quyết 15-NQ/TW ngày 01/6/2012 của Ban Chấp hành TW khóa XI về “một số vấn đề chính sách xã hội giai đoạn 2012-2020” một lần nữa xác định một trong những nhiệm vụ quan trọng, cấp thiết về bảo đảm an sinh xã hội là bảo đảm thông tin cho mọi người dân; ngày 22/11/2012 Bộ Chính trị ban hành Nghị quyết 21-NQ/TW về “Tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác BHXH, BHYT giai đoạn 2012-2020” một trong những nhiệm vụ quan trọng hàng đầu của Nghị quyết đó là “Tăng cường lãnh đạo, chỉ đạo công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật, chính sách BHXH, BHYT”.

Như vậy, có thể thấy trong từng giai đoạn phát triển, Đảng ta luôn coi trọng công tác truyền thông giáo dục, phổ biến chính sách, pháp luật BHXH, BHYT, BHTN.. đây là một giải pháp quan trọng để thực hiện lộ trình BHYT toàn dân và tăng độ bao phủ BHXH, BHTN.

Truyền thông về chính sách BHXH, BHYT, BHTN phải làm nâng cao nhận thức trách nhiệm của các cấp ủy đảng, chính quyền, các đoàn thể chính trị - xã hội và tính tiên phong gương mẫu của cán bộ, đảng viên; động viên các tầng lớp nhân dân thực hiện có hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp mà các Chỉ thị, Nghị quyết đã đề ra. Làm cho các cấp, các ngành, các tổ chức chính trị - xã hội thấy

rõ vai trò, trách nhiệm đối với việc tổ chức thực hiện chủ trương, chính sách về BHXH, BHYT; từ đó có kế hoạch triển khai thực hiện trong mỗi địa phương, đơn vị, coi đây là một trong những nhiệm vụ quan trọng, góp phần đảm bảo an sinh xã hội của đất nước.

Thực tiễn trong thời gian qua, công tác truyền thông chính sách BHXH, BHYT, BHTN đã đem lại hiệu quả lớn đối với nhận thức của cấp ủy Đảng, chính quyền và cả hệ thống chính trị. Những thành quả về chính sách BHXH, BHYT, BHTN trong thời gian qua ngoài sự nỗ lực của toàn thể cán bộ, công chức, viên chức và người lao động ngành BHXH còn có sự đóng góp vô cùng to lớn của cấp ủy Đảng, chính quyền và cả hệ thống chính trị. Việc huy động và phát huy được sự tham gia của các cấp ủy, chính quyền, các sở, ngành, cơ quan đoàn thể cùng vào cuộc tại mỗi địa phương là hết sức quan trọng.

1.3.2. Nhận thức và sự hiểu biết của nhân dân

Nhận thức đầy đủ và sự hiểu biết của nhân dân về chính sách BHXH, BHYT, BHTN là thước đo quan trọng nhất đối với công tác truyền thông, nhận thức đúng sẽ mở đường cho hành động đúng. Ngược lại, nhận thức chưa đầy đủ, chưa đúng sẽ dẫn tới hành động không đúng và việc tổ chức thực hiện chính sách sẽ thất bại.

Truyền thông làm cho các đối tượng thụ hưởng hiểu về chủ trương, chính sách, pháp luật để tự giác chấp hành, hiểu về tính nhân văn sâu sắc vì mục tiêu an sinh xã hội của chính sách BHXH, BHYT để từ đó họ biết đến vị trí, vai trò chức năng, nhiệm vụ của ngành BHXH không vì mục đích kinh doanh, không vì lợi nhuận (*mà đôi lúc họ còn nhầm lẫn với các tổ chức kinh doanh bảo hiểm khác*). Bởi lẽ nếu hiểu biết sai lệch như vậy sẽ dẫn đến sự công bằng và bình đẳng trong thực thi pháp luật BHXH, BHYT, BHTN sẽ không được thực hiện nghiêm, tình trạng trốn đóng, nợ đọng, trục lợi diễn ra gay gắt hơn, ảnh hưởng không nhỏ đến quyền lợi của người lao động.

Để đạt hiệu quả phải truyền thông giới thiệu những nội dung cơ bản của chính sách pháp luật BHXH, BHYT, BHTN đến các tầng lớp nhân dân, giúp mọi người hiểu và tự giác thực hiện tốt chính sách pháp luật BHXH, BHYT.

Tuyên truyền, giải thích cho nhân dân hiểu sâu sắc hơn những quan điểm của Đảng, Nhà nước về việc mở rộng và hoàn thiện chế độ, chính sách BHXH, BHYT có bước đi, lộ trình phù hợp với phát triển kinh tế - xã hội của đất nước; phát triển hệ thống BHXH, BHYT đồng bộ với phát triển các dịch vụ xã hội để đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của các tầng lớp nhân dân; tạo điều kiện thuận lợi cho mọi người tham gia và thụ hưởng chế độ BHXH, BHYT, hướng đến mục tiêu đạt được độ bao phủ BHYT, BHXH, BHTN mà các Nghị quyết của Đảng đã đề ra.

1.3.3. Sự phát triển của bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp

Với vai trò là trụ cột chính, quan trọng trong hệ thống an sinh xã hội quốc gia, thực hiện tốt chính sách BHXH, BHYT, BHTN chính là góp phần bảo đảm quyền được an sinh xã hội của mỗi công dân, vì mục tiêu phát triển bền vững. Đến nay Ngành BHXH đã khẳng định được vị trí đặc biệt quan trọng trong công tác đảm bảo an sinh xã hội.

Hiệu quả công tác truyền thông góp sức vào quá trình hình thành và phát triển của Ngành trong 24 năm qua được thể hiện bằng những chỉ số phản ánh sự phát triển của BHXH, BHYT, BHTN. Cụ thể¹²: tính đến hết năm 2018, số người tham gia BHXH trong cả nước đã đạt trên 14,72 triệu người, chiếm khoảng 30,4% lực lượng lao động trong độ tuổi; số người tham gia BHTN đạt trên 12,6 triệu người, chiếm khoảng 26,2% lực lượng lao động trong độ tuổi; đặc biệt, tỷ lệ bao phủ BHYT tiếp tục có sự tăng trưởng và đã đạt độ bao phủ 88,5% dân số với trên 83,5 triệu người tham gia BHYT. Cùng với việc mở rộng diện bao phủ BHXH, BHYT, số thu về Quỹ BHXH, BHYT cũng không ngừng gia tăng với tổng số thu ước đạt trên 332.000 tỷ đồng, đạt 100,4% so với kế hoạch Thủ tướng Chính phủ giao. Số nợ giảm mạnh so với năm 2017, đạt mức thấp nhất từ trước đến nay, bằng 1,7% số phải thu.

Quyền lợi của người tham gia BHXH, BHYT cũng được bảo đảm với gần 180 triệu lượt người được chi trả chi phí khám, chữa bệnh BHYT; trên 10 triệu

¹² Nguồn: Bảo hiểm xã hội Việt Nam

lượt người được hưởng các chế độ BHXH, BHTN với tổng số tiền chi trả lên tới gần 300.000 tỷ đồng. Đặc biệt, chính sách BHXH, BHYT đã bảo đảm cuộc sống cho 3,1 triệu người nghỉ hưu, cũng như tạo cơ hội được chăm sóc y tế cho hàng triệu người mắc các bệnh nan y với mức chi phí điều trị y tế của mỗi người lên tới hàng trăm triệu đồng, thậm chí rất nhiều người được BHYT thanh toán hàng tỷ đồng mỗi năm.

Cùng với đó, BHXH Việt Nam đã chủ động, tích cực phối hợp với các bộ, ban, ngành và chính quyền địa phương quyết liệt tổ chức thực hiện kê khai, lập danh sách hộ gia đình tham gia BHYT trên toàn quốc cho hơn 92 triệu người với trên 24 triệu hộ gia đình. Sau khi rà soát, đến nay đã cơ bản hoàn thiện cơ sở dữ liệu hộ gia đình tham gia BHYT, quản lý tập trung thống nhất trong cả nước.

1.3.4. Chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân

Chỉ số hài lòng được đề cập chính thức tại Nghị quyết số 30/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ Ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020. Để có một phương pháp chung, thống nhất về đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, Bộ Nội vụ đã xây dựng và ban hành Phương pháp đo lường, xác định chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước¹³. Năm 2015, Bộ Nội vụ tiến hành xác định chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước¹⁴. Các yếu tố để đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức bao gồm 4 yếu tố cơ bản tạo nên chất lượng của một dịch vụ hành chính do các cơ quan hành chính nhà nước cung cấp, từ đó được phân tích thành 8 tiêu chí, 13 tiêu chí thành phần để đo lường.

Ngành BHXH có thể vận dụng phương pháp đo lường này để đo lường Chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan BHXH trên từng địa bàn cụ thể. Trong phạm vi nội dung nghiên cứu của Đề tài này không đề cập đến việc đo lường Chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân mà chỉ xem xét

¹³ Quyết định số 1383/QĐ-BNV ngày 28/12/2012 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ

¹⁴ Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính – SIPAS

Chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân như một nhân tố phản ánh hiệu quả công tác truyền thông chính sách pháp luật BHXH, BHYT, BHTN.

Xác định mục tiêu xây dựng ngành BHXH hiện đại, chuyên nghiệp, hướng tới sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp là một trong những chủ đề trọng tâm và xuyên suốt. Trong thời gian qua, toàn Ngành BHXH đã triển khai nhiều giải pháp nhằm tăng cường công tác cải cách thủ tục hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin vào các mảng hoạt động nghiệp vụ của Ngành. Tính đến hết năm 2018¹⁵, hệ thống CNTT của BHXH được triển khai từ Trung ương tới 63 tỉnh, thành phố, 709 huyện và tất cả các cơ sở y tế; triển khai thực hiện giao dịch điện tử trên tất cả các lĩnh vực. Đến nay, số lượng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 hiện có 19 dịch vụ với tổng số hồ sơ điện tử được tiếp nhận và giải quyết trực tuyến là 47,72 triệu hồ sơ.

Thực hiện chỉ đạo của Chính phủ về cải cách TTHC, ngành BHXH thường xuyên tiến hành rà soát, đơn giản hóa và cắt giảm TTHC trong các lĩnh vực của ngành. Những hoạt động này đã mang lại kết quả rõ rệt. Cụ thể, nếu năm 2011, số TTHC của ngành là 263 thủ tục, thì đến năm 2016 đã cắt giảm còn 32 thủ tục và đến nay chỉ còn 28 thủ tục. Nhiều TTHC đã được rút ngắn thời gian giải quyết; Qua đó, đã giúp tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại, tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho doanh nghiệp, người lao động khi tham gia giao dịch với cơ quan BHXH.

Như vậy, với những kết quả tổ chức, triển khai thực hiện chính sách BHXH, BHYT, BHTN như trên, đặc biệt trong lĩnh vực ứng dụng CNTT và cải cách TTHC đã khiến cho các tổ chức, cá nhân đánh giá rất cao, góp phần nâng cao chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức về ngành BHXH.

1.3.5. Giảm thiểu vi phạm chính sách, pháp luật BHXH, BHYT, BHTN

Quá trình tổ chức thực hiện chính sách, pháp luật BHXH, BHYT, BHTN trong suốt thời gian qua đã ghi nhận nhiều hình thức vi phạm. Cụ thể như:

¹⁵ Nguồn: Bảo hiểm xã hội Việt Nam

Vi phạm quy định về đóng BHXH, BHYT, BHTN: người lao động có hành vi thỏa thuận với NSDLĐ không tham gia; NSDLĐ chậm đóng, đóng không đúng mức quy định, đóng không đủ số người thuộc diện tham gia.....

Vi phạm quy định về lập hồ sơ để hưởng chế độ BHXH, BHYT, BHTN: NLD có hành vi kê khai không đúng sự thật hoặc sửa chữa, tẩy xóa những nội dung có liên quan đến việc hưởng chế độ; NSDLĐ có hành vi giả mạo hồ sơ BHXH để hưởng chế độ BHXH...

Người sử dụng lao động vi phạm các quy định khác về BHXH: không cung cấp tài liệu, thông tin về BHXH, BHTN theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; Không cung cấp thông tin về đóng BHXH, BHTN của NLD khi NLD hoặc tổ chức công đoàn yêu cầu; Làm mất, hư hỏng hoặc sửa chữa, tẩy xóa sổ BHXH; Không trả chế độ ốm đau, thai sản, trợ cấp dưỡng sức, phục hồi sức khỏe sau ốm đau, thai sản trong thời hạn quy định...

Người lao động vi phạm pháp luật về BHTN: thỏa thuận với cơ sở đào tạo nghề làm giả hồ sơ để trục lợi số tiền hỗ trợ học nghề mà chưa đến mức truy cứu trách nhiệm hình sự; Không thông báo với Trung tâm dịch vụ việc làm theo quy định khi người lao động có việc làm ...

Người sử dụng lao động vi phạm pháp luật về BHTN: không thông báo tình hình biến động lao động việc làm tại đơn vị theo quy định; giả mạo hồ sơ BHXH, BHTN để trục lợi chế độ ...

Vi phạm pháp luật về BHYT: Lập và chuyển danh sách cấp thẻ BHYT cho đối tượng tham gia BHYT chậm hơn thời gian quy định hoặc không đủ số người; lập hồ sơ bệnh án, kê đơn thuốc mà thực tế không có người bệnh; Kê tăng số lượng hoặc thêm loại thuốc, vật tư y tế, dịch vụ kỹ thuật, chi phí giường bệnh và chi phí khác mà thực tế người bệnh không sử dụng; Cung ứng thuốc, hóa chất, vật tư y tế, dịch vụ kỹ thuật không đầy đủ trong khám bệnh, chữa bệnh BHYT....

Các hành vi vi phạm pháp luật liên quan đến chính sách BHXH, BHYT, BHTN hiện nay đã có công cụ để chế tài, tùy theo mức độ vi phạm mà các tổ chức, cá nhân vi phạm có thể bị xử lý vi phạm hành chính¹⁶ hoặc xử lý hình sự¹⁷.

Như vậy, hiệu quả truyền thông về chính sách BHXH, BHYT, BHTN sẽ được kiểm chứng rõ nét khi tình hình vi phạm quy định của pháp luật giảm thiểu; nghĩa là nếu có ít cơ quan, tổ chức, đơn vị, người lao động vi phạm chính sách, pháp luật BHXH, BHYT, BHTN chứng tỏ công tác truyền thông có hiệu quả; ngược lại số vụ và tính chất vi phạm ngày càng gia tăng thì cần xem xét lại hiệu quả công tác truyền thông đã đạt yêu cầu hay chưa.

phải cũng phải chú trọng đến các hành vi vi phạm chính sách, pháp luật liên quan đến mọi tổ chức, cá nhân biết, hiểu để không vi phạm.

1.4. Các yếu tố tác động tới hiệu quả truyền thông chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp

1.4.1. Đặc thù hoạt động bảo hiểm xã hội ở Đồng Nai

Đồng Nai là tỉnh loại 1 được Thủ tướng Chính phủ công nhận tại Quyết định 1809/QĐ.TTg ngày 22 tháng 12 năm 2008. Hiện nay tỉnh Đồng Nai có 11 đơn vị hành chính trực thuộc với 170 xã, phường, thị trấn gồm: 02 thành phố: Biên Hòa (là trung tâm chính trị kinh tế văn hóa của tỉnh), Long Khánh và 9 huyện: Long Thành; Nhơn Trạch; Trảng Bom; Thống Nhất; Cẩm Mỹ; Vĩnh Cửu; Xuân Lộc; Định Quán; Tân Phú. Là tỉnh nằm trong khu vực miền Đông Nam Bộ, có diện tích 5.907,24 km² (bằng 1,76% diện tích tự nhiên của cả nước và 25,5% diện tích tự nhiên vùng Đông Nam Bộ) với dân số 3.027.320 người (2017); giữ vị trí quan trọng trong vùng phát triển kinh tế trọng điểm phía Nam¹⁸ của đất nước, là cửa ngõ phía đông thành phố Hồ Chí Minh, nối Nam Trung Bộ, Nam Tây Nguyên với toàn bộ vùng Đông Nam Bộ bởi các tuyến giao thông huyết mạch như quốc lộ 1A, quốc lộ 51 và tuyến đường sắt Thống Nhất... Vì

¹⁶ Nghị định số 95/2013/NĐ-CP và Nghị định số 176/2013/NĐ-CP

¹⁷ Bộ Luật hình sự số 100/2015/QH13 (Điều 214, 215, 216)

¹⁸ Vùng KTTĐ phía nam gồm 8 tỉnh, thành phố (TP.Hồ Chí Minh và các tỉnh: Đồng Nai, Bình Dương, Bình Phước, Tây Ninh, Bà Rịa – Vũng Tàu, Long An, Tiền Giang) là vùng kinh tế động lực của cả nước: quy mô GRDP của vùng chiếm trên 45% GDP cả nước, thu ngân sách chiếm trên 42% tổng thu ngân sách cả nước, kim ngạch xuất nhập khẩu chiếm 41,5%, chiếm 45% tổng vốn FDI cả nước.

thế, Đồng Nai được coi như là “bản lề chiến lược” giữa bốn vùng của các tỉnh phía Nam.

Đồng Nai là một tỉnh có 31 dân tộc anh em cùng sinh sống; Ngoài dân tộc Kinh (chiếm 92% dân số), còn lại đồng bào các dân tộc thiểu số chiếm khoảng 8% dân số toàn tỉnh. Trong đó, 4 dân tộc bản địa là: Chơ Ro, Mạ, STiêng và Cơ Ho; 3 dân tộc đã sinh sống lâu đời ở Đồng Nai là: Hoa, Chăm và Khmer. Hiện nay đồng bào dân tộc thiểu số có lượng đông dân nhất ở Đồng Nai là dân tộc Hoa, tiếp đến là các dân tộc Nùng, Chơ Ro, Tày, Khmer, Mường, Dao, Mạ, Chăm, STiêng, Sán Dìu, Cơ Ho, Thái, Thổ, Ê Đê, Sán Chay, Ngái, Raglay, Gia Rai, Lào, Cơ Tu, Xơ Đăng, Ba Na...

Giai đoạn 2016-2018 tổng sản phẩm trên địa bàn tỉnh (GRDP) tăng trưởng bình quân 8,03%/năm (quy mô GRDP Đồng Nai chiếm khoảng 6% GDP cả nước). GRDP bình quân đầu người đạt 104 triệu đồng, tương đương 4.491 USD (cả nước 58,5 triệu đồng, tương đương 2.587 USD). Tỷ trọng GRDP ngành công nghiệp – xây dựng chiếm 62%, dịch vụ 32%, nông lâm nghiệp 6%; Kim ngạch xuất nhập khẩu luôn đạt mức tăng trưởng cao, từ năm 2016 đến nay tỉnh Đồng Nai liên tục xuất siêu, năm 2018 xuất khẩu đạt 18,6 tỷ USD, xuất siêu 2,6 tỷ USD, chiếm 36% kim ngạch xuất siêu cả nước (cả nước xuất siêu 7,2 tỷ USD); tỉnh hiện có trên 33.000 doanh nghiệp trong nước với vốn đăng ký trên 221.000 tỷ đồng và trên 1.400 dự án vốn đầu tư nước ngoài (FDI) còn hiệu lực với tổng vốn đăng ký trên 29 tỷ USD.

Đồng Nai là một trong các địa phương dẫn đầu về phát triển Khu công nghiệp (KCN) với 31 KCN đang hoạt động (chiếm 10% KCN cả nước), tỷ lệ lấp đầy khoảng 78% (trung bình cả nước đạt 51%), các doanh nghiệp trong khu công nghiệp giải quyết việc làm cho khoảng 600.000 lao động, trong đó trên 60% là lao động ngoài tỉnh.

Bên cạnh phát triển kinh tế, các lĩnh vực văn hóa, thể thao, an sinh xã hội, đạt được kết quả vững chắc, an ninh quốc phòng của tỉnh được giữ vững. Tuy nhiên, Đồng Nai là tỉnh có tốc độ đô thị hóa nhanh, dân số tăng cơ học cao, hạ tầng kỹ thuật và hạ tầng xã hội chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển, đang đặt

ra những khó khăn nhất định trong đầu tư phát triển kinh tế - xã hội, an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội, các vấn đề an sinh xã hội và nhiều vấn đề khác.

Với những đặc thù kinh tế - xã hội của tỉnh như trên, hoạt động và phát triển của BHXH tỉnh Đồng Nai thời gian qua phụ thuộc phần lớn vào hoạt động của các doanh nghiệp. Theo số liệu *thống kê bình quân giai đoạn 2015 – 2017*, số người tham gia và số thu thuộc *đối tượng doanh nghiệp* trên địa bàn tỉnh cụ thể như sau:

Số người tham gia BHXH bắt buộc là 643.664 người/năm (*chiếm tỷ trọng 89,6% so với tổng số người tham gia BHXH bắt buộc*) với số thu 9.884 tỷ đồng/năm (*chiếm tỷ trọng 91,8% so với tổng số thu BHXH bắt buộc*);

Số người tham gia BHTN là 638.057 người/năm (*chiếm tỷ trọng 91,8% so với tổng số người tham gia BHTN*) với số thu 776 tỷ đồng/năm (*chiếm tỷ trọng 93,3% so với tổng số thu BHTN*);

Số người tham gia BHYT là 648.999 người/năm (*chiếm tỷ trọng 29,4% so với tổng số người tham gia BHYT*) với số thu 1.810 tỷ đồng/năm (*chiếm tỷ trọng 63,4% so với tổng số thu BHYT*).

Là một tỉnh công nghiệp với số lượng khu công nghiệp nhiều nhất nước, số lượng doanh nghiệp nhiều, đặc biệt là các doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài (FDI) đã đóng góp rất nhiều vào sự phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh Đồng Nai nói chung, sự phát triển sự nghiệp BHXH của BHXH Đồng Nai nói riêng. Do đó, hoạt động truyền thông về chính sách pháp luật BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh cần đặc biệt chú trọng đến nhóm đối tượng cộng đồng doanh nghiệp và người lao động làm việc trong khu vực này.

1.4.2. Nhận thức về truyền thông

Để truyền thông chính sách BHXH, BHYT, BHTN đạt hiệu quả, yếu tố tác động trước tiên chính là nhận thức vì nhận thức đúng sẽ mở lối cho hành động đúng, phải thay đổi nhận thức bắt đầu từ chính ngành BHXH, từ từng cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong ngành BHXH.

Trong thời gian qua công tác truyền thông trong toàn ngành còn bộc lộ

nhiều hạn chế, ở một số địa phương công tác truyền thông còn chưa đa dạng, chưa thường xuyên liên tục, chưa ngang tầm với yêu cầu nhiệm vụ, việc tổ chức thực hiện chưa có tính chiến lược, đôi khi còn thụ động, lúng túng, xử lý tình huống sự vụ... công tác phối hợp trong hệ thống chưa thật sự chặt chẽ, thiếu đồng bộ, phương pháp thực hiện còn thiếu tính chuyên nghiệp, chậm đổi mới, chưa theo kịp sự phát triển của CNTT, truyền thông xã hội, còn chi phối bởi các nghiệp vụ chuyên môn khác, cán bộ truyền thông còn kiêm nhiệm....

Nghị quyết 96/NQ-BCS cũng đã đưa ra giải pháp “Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của tập thể, cá nhân trong toàn ngành đối với công tác truyền thông BHXH, BHYT”. Nếu toàn Ngành thấm nhuần và tổ chức thực hiện tốt Nghị quyết này thì nhận thức về truyền thông của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong Ngành sẽ được nâng lên một tầm cao mới, từ đó sẽ là yếu tố tác động rất lớn tới hiệu quả truyền thông chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp.

1.4.3. Sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy Đảng, chính quyền

Như đã phân tích, BHXH và BHYT giữ vai trò trụ cột chính trong hệ thống an sinh xã hội. Do đó, trong thời gian qua, cùng với chính sách phát triển kinh tế, Đảng và Nhà nước ta luôn quan tâm đến chính sách an sinh xã hội, đặc biệt chú ý lãnh đạo, chỉ đạo phát triển công tác BHXH, BHYT. Việc triển khai thực hiện Nghị quyết số 21-NQ/TW trong thời qua đã đem lại nhiều chuyển biến tích cực và nhiều thành quả có ý nghĩa, góp phần quan trọng tạo nền tảng cho sự phát triển bền vững kinh tế - xã hội. Chính sách BHXH, BHYT, BHTN đã thực sự đi vào cuộc sống, được cán bộ, đảng viên và nhân dân hưởng ứng, đồng thuận và đạt được một số kết quả tích cực. Trước hết, nhận thức của các cấp ủy đảng, chính quyền, cán bộ, đảng viên, các tầng lớp nhân dân, các DN về BHXH, BHYT đã được nâng lên; coi đây là nhiệm vụ quan trọng và là một tiêu chuẩn để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ chính trị ở mỗi địa phương, đơn vị.

Theo đánh giá¹⁹, các cấp ủy Đảng, chính quyền đã quan tâm lãnh đạo, chỉ

¹⁹ Báo cáo tại Hội nghị Sơ kết 05 năm thực hiện Nghị quyết số 21-NQ/TW của Bộ Chính trị về Tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác BHXH, BHYT giai đoạn 2012-2020 do Ban Kinh tế Trung ương chủ trì, phối hợp với BHXH Việt Nam tổ chức ngày 28/6/2018 tại Hà Nội.

đạo tổ chức phổ biến, quán triệt Nghị quyết 21-NQ/TW; các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn công tác tuyên truyền đảm bảo định hướng, bám sát tinh thần Nghị quyết. Công tác phối hợp tuyên truyền thực hiện Nghị quyết được tiến hành hiệu quả. Công tác kiểm tra, giám sát, sơ kết việc tuyên truyền được chú trọng và được thực hiện nghiêm túc. Các cấp uỷ Đảng, chính quyền ban hành kế hoạch, chương trình hành động, các văn bản có liên quan đã bám sát Nghị quyết.

Thực tiễn đã chứng minh, ở địa phương nào có sự vào cuộc, quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo của cấp uỷ đảng, chính quyền; coi đây là nhiệm vụ quan trọng và là một tiêu chuẩn để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ chính trị ở mỗi địa phương, đơn vị thì ở địa phương đó chính sách BHXH, BHYT, BHTN phát triển mạnh mẽ và bền vững.

Đặc biệt là ở những địa phương đã tham mưu Tỉnh uỷ, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân đưa chỉ tiêu phát triển BHXH, BHYT, BHTN vào trong hệ thống chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội hàng năm, đưa chỉ tiêu tỷ lệ bao phủ bảo hiểm y tế toàn dân vào bộ tiêu chí đánh giá chuẩn nông thôn mới... Khi đó, cả hệ thống chính trị đã thay đổi nhận thức và quyết liệt hành động dẫn tới kết quả thực hiện chính sách BHXH, BHYT, BHTN tốt.

1.4.4. Cơ sở vật chất, nguồn lực đầu tư cho công tác truyền thông

Để truyền thông đạt hiệu quả cao, ngoài nhân tố con người (*cán bộ truyền thông*) giữ vai trò then chốt thì cơ sở vật chất, nguồn lực đầu tư cho công tác truyền thông đóng vai trò quyết định. Trong thời đại bùng nổ thông tin hiện nay, xuất hiện nhiều phương tiện truyền thông mới (*new media*) như công nghệ số, kết nối và tương tác..., sự phát triển của công nghệ số ở nước ta thời gian qua tạo nền tảng quang trọng cho hoạt động truyền thông hiện đại và sự tăng trưởng các phương tiện truyền thông mới. Điều đó đòi hỏi phải dành nguồn lực vật chất tương xứng để đầu tư cho truyền thông mới đạt được hiệu quả mong muốn.

Một trong sáu giải pháp cơ bản mà Ban Cán sự Đảng BHXH Việt Nam đã nêu trong Nghị quyết số 96/NQ-BCS là “Sử dụng hiệu quả cơ sở vật chất, nguồn lực đầu tư”, theo đó: các đơn vị chức năng của BHXH Việt Nam theo chức trách được giao, bên cạnh việc hướng dẫn kịp thời, tăng cường công tác quản lý, đôn

đốc, kiểm tra, giám sát, đánh giá thường xuyên, đột xuất bảo đảm cho việc sử dụng nguồn lực tài chính, phương tiện chuyên dùng cho công tác truyền thông đúng mục đích, đạt hiệu quả mong muốn, tránh lãng phí, thất thoát, vi phạm pháp luật.

Như vậy, việc tăng cường cơ sở vật chất cho hệ thống thông tin và truyền thông đúng mục đích, đầy đủ, kịp thời có vai trò quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả truyền thông.

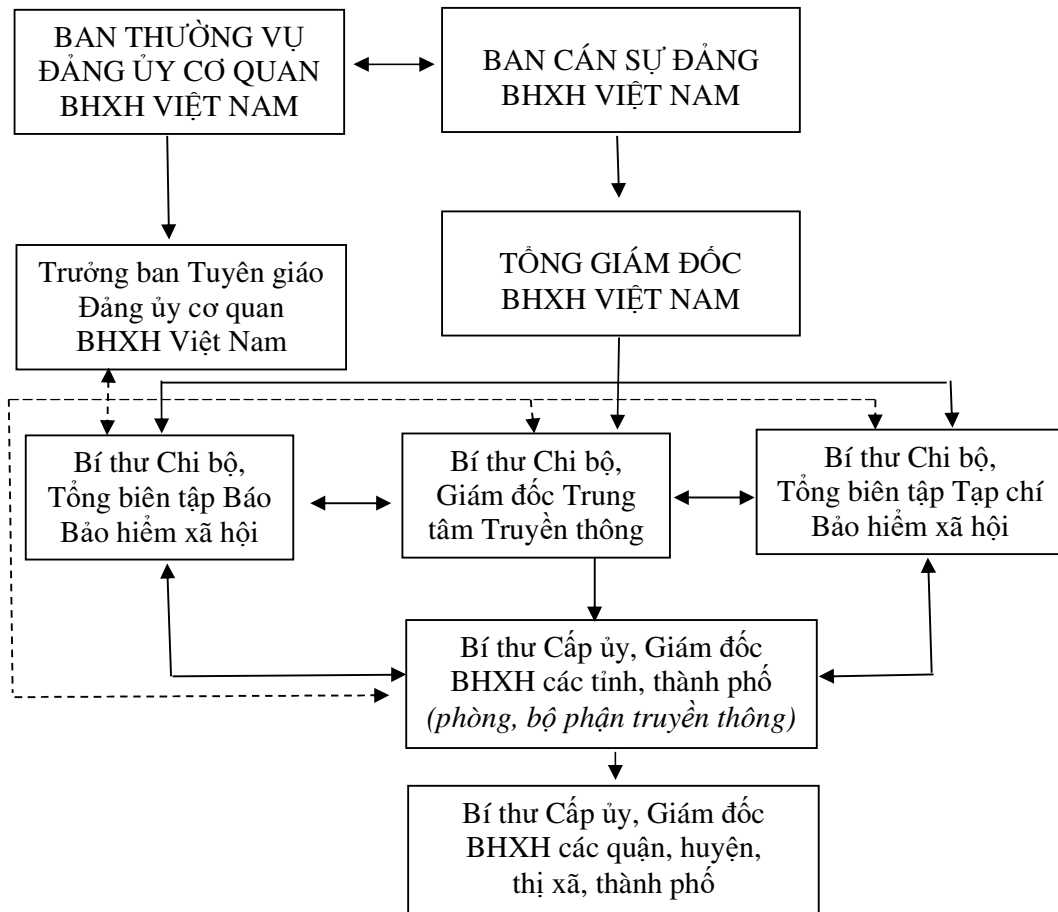
1.4.5. Tổ chức bộ máy truyền thông

Mô hình tổ chức của Ngành hiện nay được quy định bởi Nghị định số 01/2016/NĐ-CP ngày 05/01/2016 của Chính phủ. So với Nghị định số 05/2014/NĐ-CP ngày 17/01/2014 của Chính phủ, bên cạnh việc giữ nguyên cơ cấu tổ chức của Báo BHXH và Tạp chí BHXH, Ban Tuyên truyền BHXH Việt Nam đã chuyển thành Trung tâm Truyền thông.

Căn cứ các Quyết định của Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam: Quyết định số 844/QĐ-BHXH ngày 31/5/2016 quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Truyền thông; Quyết định số 1414/QĐ-BHXH ngày 04/10/2016 quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của BHXH địa phương; Quyết định số 816/QĐ-BHXH ngày 23/5/2017 quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, trách nhiệm và chế độ quản lý của các phòng nghiệp vụ thuộc BHXH tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương; Quyết định số 1306/QĐ-BHXH ngày 31/7/2017 quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu, trách nhiệm và chế độ quản lý của các tổ nghiệp vụ thuộc BHXH huyện, quận, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh. Có thể minh họa mô hình tổ chức truyền thông ngành BHXH hiện nay tại [Hình 3].

Như vậy, mô hình tổ chức bộ máy truyền thông của của hệ thống BHXH Việt Nam về cơ bản đã được củng cố, phát triển bước đầu, phần nào đã khắc phục khó khăn bất cập thời gian qua trong tổ chức hệ thống; đã gắn kết, liên thông, nâng cao vai trò lãnh đạo, chỉ đạo toàn diện của tổ chức Đảng và sự phân công phối hợp rõ ràng, chặt chẽ, thống nhất, đồng bộ trong tổ chức thực hiện nhiệm vụ chính trị của toàn Ngành.

Hình 3: Mô hình tổ chức truyền thông ngành BHXH



Nguồn: Tài liệu Bồi dưỡng kỹ năng truyền thông bảo hiểm xã hội của Trường Đào tạo nghiệp vụ bảo hiểm xã hội (2017)

Tuy nhiên, trước yêu cầu nâng cao chất lượng hiệu quả truyền thông BHXH, BHYT, BHTN trong tình hình mới, đòi hỏi phải nghiên cứu để có thể thành lập Phòng chuyên môn có chức năng truyền thông tại BHXH tại tất cả các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương để đảm tính chuyên môn hóa, chuyên nghiệp hóa trong lĩnh vực truyền thông. Thực tiễn khách quan này đã được nêu trong Nghị quyết số 96/NQ-BCS, cụ thể “Nhanh chóng kiện toàn tổ chức bộ máy truyền thông trong toàn Ngành. BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương tiến tới sẽ thành lập Phòng Truyền thông riêng...”.

1.4.6. Năng lực, trình độ cán bộ truyền thông

Chủ tịch Hồ Chí Minh đã chỉ rõ: “Cán bộ là cái gốc của mọi công việc”; “Muôn việc thành công hoặc thất bại, đều do cán bộ tốt hoặc kém”; “Bất cứ chính sách, công tác gì nếu có cán bộ tốt thì thành công, tức là có lãi. Không có

cán bộ tốt thì hỏng việc, tức là lỗ vốn”. Do vậy nguồn nhân lực trong bất kỳ bộ máy tổ chức nào cũng được xem là tài sản quý giá nhất. Trong công tác truyền thông cũng vậy, năng lực, trình độ cán bộ truyền thông sẽ là nhân tố tác động trực tiếp đến hiệu quả công tác truyền thông chính sách, pháp luật BHXH, BHYT, BHTN.

Năng lực, trình độ phản ánh chất lượng cán bộ, đó là sự tổng hợp các phẩm chất, năng lực, giá trị, thuộc tính đạt được của từng cá nhân và cả đội ngũ, được biểu thị ở *mức độ cao hay thấp, dưới tầm, ngang tầm hay vượt tầm* so với yêu cầu nhiệm vụ của công việc đặt ra trong từng điều kiện cụ thể. Lễ lối, phong cách làm việc là một bộ phận cấu thành chất lượng của cán bộ; là hình thức phản ánh phẩm chất chính trị tư tưởng, đạo đức, năng lực được chuyển hóa thành thái độ, hành vi và phương pháp công tác của người cán bộ nhằm tối ưu hóa hiệu quả hoạt động.

Như vậy, trước mắt cần tuyển chọn cán bộ có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp, thực hiện tốt vai trò là đầu mối tổ chức công tác truyền thông ở cơ sở và thực hiện tốt công tác phối hợp khi cần thiết. Đồng thời, tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ cho công chức, viên chức lãnh đạo, quản lý và cán bộ, viên chức đảm nhiệm công tác truyền thông;Có biện pháp trước mắt và chiến lược lâu dài nâng cao năng lực, trình độ chuyên môn cho đội ngũ cán bộ truyền thông đủ sức, đủ tầm đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.

1.4.7. Phương pháp, kỹ năng truyền thông

Yếu tố này cũng tác động rất lớn đến hiệu quả truyền thông, chúng ta có con người phụ trách truyền thông, bộ máy đầy đủ, được cấp đủ kinh phí...nhưng khi truyền thông không áp dụng đúng phương pháp, kỹ năng yếu...thì hoạt động truyền thông cũng thất bại.

Trước tiên, cán bộ truyền thông phải nắm chắc các hình thức và phương pháp truyền thông, nội dung của nó, những ưu điểm, nhược điểm của từng phương pháp.

Về hình thức truyền thông: có 02 hình thức: truyền thông trực tiếp và truyền thông gián tiếp

Về phương pháp truyền thông: có rất nhiều phương pháp, đòi hỏi cán bộ truyền thông phải nắm chắc để biết vận dụng trong từng trường hợp cụ thể. Có thể kể tới một số phương pháp truyền thông phổ biến như: Hội nghị tư vấn và đối thoại chính sách; Hội nghị khách hàng; Hội thảo; Tọa đàm; Tổ chức hội thi, hội diễn, liên hoan, giao lưu văn nghệ, thể thao; Họp báo, cung cấp thông tin báo chí thường kỳ; Họp tác truyền thông với báo chí; Xây dựng và phát các chương trình truyền hình, phát thanh; Mít tinh, kỷ niệm ngày truyền thống; Phát tờ rơi, tờ bướm; Xây dựng pano, áp phích.....

Để thực hiện, vận dụng các hình thức, phương pháp, kỹ năng truyền thông bên trên một cách bài bản và hiệu quả, nhất thiết phải xây dựng chiến lược hoặc kế hoạch truyền thông chính sách, pháp luật BHXH, BHYT, BHTN. Chiến lược truyền thông là một phần quan trọng trong chiến lược phát triển Ngành. Một chiến lược truyền thông cụ thể tạo ra một định hướng cần thiết cho mọi hoạt động truyền thông, nó giúp tổ chức chuyển thông điệp của mình đến đối tượng mục tiêu một cách nhanh chóng và hiệu quả. Qua đó tạo ra một vị trí vững chắc trong suy nghĩ, nhận thức của công chúng hoặc khách hàng.

Nghị quyết 96/NQ-BCS cũng đã chỉ rõ: “...trong đó chú trọng phương pháp tổ chức, kỹ năng tác nghiệp phương tiện truyền thông đa phương tiện, quản trị, xử lý sự cố truyền thông trên báo chí và trên môi trường mạng xã hội, sự phối hợp trong tác nghiệp truyền thông xã hội”. Do vậy, cần phải tăng cường áp dụng thành tựu khoa học - công nghệ trong lãnh đạo, quản lý, hiện đại hóa lề lối, phong cách làm việc của cán bộ cũng như trong công tác truyền thông. Việc ứng dụng CNTT vào lãnh đạo, quản lý, đặc biệt là ứng dụng CNTT để minh bạch hóa thái độ và hành vi công vụ của cán bộ, công chức khi thực hiện các quy trình giải quyết công việc và truyền thông nhờ đó mà người dân có điều kiện giám sát cụ thể.

Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và truyền thông còn giúp cho cán bộ, công chức có điều kiện giao tiếp, nắm bắt được thông tin phản hồi từ người dân một cách tốt hơn, trên cơ sở đó tự điều chỉnh hành vi, phương pháp truyền thông; giúp quản trị tốt hơn thời gian, kế hoạch công tác, nhờ đó điều

hành một cách kịp thời, nhanh chóng và khoa học. Trong bối cảnh truyền thông kỹ thuật số phát triển nhanh chóng hiện nay, cán bộ truyền thông còn phải biết sử dụng mạng xã hội một cách thành thực để tuyên truyền đường lối của Đảng, pháp luật của nhà nước, thu nhận các phản hồi xã hội và đấu tranh với các ý kiến sai trái, xuyên tạc, phản động.

1.4.8. Công tác phối hợp với các sở, ban, ngành, các cơ quan truyền thông đại chúng

Mô hình tổ chức ngành BHXH được tổ chức theo ngành dọc, theo Quyết định số 1414/QĐ-BHXH ngày 04/10/2016 của Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam. Mặc dù là cơ quan ngành dọc nhưng hệ thống BHXH không thể đứng độc lập mà tổ chức triển khai thực hiện chính sách BHXH, BHYT, BHTN được. Ở Trung ương, BHXH Việt Nam luôn phải có sự phối hợp chặt chẽ với các Bộ, ban, ngành. Ở địa phương, BHXH cấp tỉnh và cấp huyện càng cần phải có mối quan hệ phối hợp với cấp ủy Đảng, chính quyền và các tổ chức chính trị - xã hội tại địa phương, vì chính sách pháp luật BHXH, BHYT, BHTN được triển khai chủ yếu đến từng người dân ở cơ sở, địa phương nơi cơ quan BHXH đặt trụ sở.

Truyền thông đại chúng được hiểu chung là một quá trình có định hướng nhằm truyền đạt thông tin đại chúng tới những đối tượng mục tiêu đại chúng bằng các phương tiện truyền thông đại chúng để phục vụ mục đích đã được đề ra. Các phương tiện truyền thông đại chúng hay các phương tiện thông tin đại chúng là các phương tiện được sử dụng để truyền đạt thông tin một cách đại chúng, rộng rãi, tức là có khả năng đưa thông tin tới đối tượng đại chúng mục tiêu. Ví dụ: báo in, tạp chí, phát thanh, truyền hình, sách, internet...

Vai trò và chức năng của truyền thông đại chúng trong đời sống xã hội đã được chứng minh từ lâu. Từ phương diện xã hội học, cơ chế tác động qua lại giữa truyền thông đại chúng và dư luận xã hội có ý nghĩa quan trọng, đặc biệt trong việc *hình thành và thể hiện* dư luận xã hội.

Do vậy, việc phối hợp với các cơ quan truyền thông đại chúng thực hiện tuyên truyền, truyền thông về chính sách BHXH, BHYT, BHTN cũng có vai trò hết sức quan trọng trong việc đạt hiệu quả mong muốn. Việc truyền thông phải

làm sao để các cấp, các ngành, các tổ chức chính trị - xã hội thấy rõ vai trò, trách nhiệm đối với việc tổ chức thực hiện Nghị quyết số 21-NQ/TW và Nghị quyết số 28-NQ/TW nói riêng cũng như các chủ trương, chính sách về BHXH, BHYT nói chung; từ đó có kế hoạch triển khai thực hiện trong mỗi địa phương, đơn vị, coi đây là một trong những nhiệm vụ quan trọng, góp phần đảm bảo an sinh xã hội của đất nước.

1.5. Tiểu kết Chương 1

Chương 1 đã trình bày cơ sở lý luận về hiệu quả truyền thông chính sách, pháp luật bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp.

Theo đó, nhóm nghiên cứu đã làm rõ một số vấn đề lý luận về hiệu quả truyền thông chính sách, pháp luật bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp, trong đó tập trung vào 04 nội dung chính: (i) Truyền thông và truyền thông chính sách, pháp luật, (ii) Nội dung truyền thông chính sách, pháp luật bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp; (iii) Hiệu quả công tác truyền thông chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp, và (iv) Các yếu tố tác động tới hiệu quả truyền thông chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp.

Chương 2 sẽ trình bày thực trạng hiệu quả truyền thông về chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp trên địa bàn tỉnh Đồng Nai./.

CHƯƠNG 2:
THỰC TRẠNG HIỆU QUẢ TRUYỀN THÔNG VỀ CHÍNH SÁCH BẢO HIỂM
XÃ HỘI, BẢO HIỂM Y TẾ, BẢO HIỂM THẤT NGHIỆP TRÊN ĐỊA BÀN
TỈNH ĐỒNG NAI

2.1. Đánh giá hiệu quả truyền thông chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp giai đoạn 2015 – 2017

2.1.1. Nhận thức của cấp ủy Đảng, chính quyền và cả hệ thống chính trị

Sau khi Ban Bí thư Trung ương Đảng (khóa X) ban hành Chỉ thị số 38-CT/TW ngày 07/9/2009 về đẩy mạnh công tác Bảo hiểm y tế trong tình hình mới (sau đây gọi tắt là Chỉ thị số 38-CT/TW) và Bộ Chính trị ban hành Nghị quyết số 21-NQ/TW, ngày 29/11/2012 về “Tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế giai đoạn 2012 - 2020” (sau đây gọi tắt là Nghị quyết số 21-NQ/TW), Ban Thường vụ Tỉnh ủy Đồng Nai đã kịp thời có văn bản triển khai trên địa bàn tỉnh, các cấp ủy đảng trong toàn Đảng bộ tỉnh đã tổ chức triển khai quán triệt, học tập Chỉ thị số 38-CT/TW và Nghị quyết số 21-NQ/TW. Kết quả, đến hết năm 2017 đã có trên 98,5% cán bộ, đảng viên của 100% tổ chức cơ sở đảng, chính quyền các cấp được quán triệt và trên 90% đoàn viên, hội viên cốt cán của các tổ chức đoàn thể chính trị - xã hội trên địa bàn tỉnh được quán triệt, học tập Chỉ thị và Nghị quyết và tuyên truyền sâu rộng trong các tầng lớp nhân dân trên địa bàn tỉnh²⁰.

Đồng thời, Ban Thường vụ Tỉnh ủy xây dựng và ban hành Kế hoạch số 136-KH/TU ngày 14/12/2009 về triển khai thực hiện Chỉ thị số 38-CT/TW và Kế hoạch số 162-KH/TU ngày 31/12/2013 về việc thực hiện Nghị quyết số 21-NQ/TW để tổ chức triển khai thực hiện trong toàn Đảng bộ; trong đó có giao trách nhiệm cụ thể và định hướng giải pháp chủ yếu cho các cấp ủy đảng và chính quyền các cấp tổ chức triển khai thực hiện.

Căn cứ Kế hoạch của Ban Thường vụ Tỉnh ủy, UBND tỉnh đã ban hành các kế hoạch, quyết định để tổ chức thực hiện; các cấp ủy trực thuộc tỉnh, các ban

²⁰ Nguồn: Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy Đồng Nai

cán sự đảng, đảng đoàn xây dựng kế hoạch cụ thể hóa việc triển khai thực hiện nghị quyết phù hợp với tình hình thực tiễn ở địa phương, đơn vị. Tỉnh ủy, các cấp ủy, chính quyền đưa việc thực hiện Chỉ thị số 38-CT/TW, Nghị quyết số 21-NQ/TW, Nghị quyết số 28-NQ/TW, Quyết định số 1167/QĐ-TTg ngày 28/6/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc điều chỉnh giao chỉ tiêu thực hiện BHYT giai đoạn 2016 - 2020 vào nghị quyết, chương trình, kế hoạch công tác hàng năm, 06 tháng, quý để triển khai thực hiện; các ngành, MTTQ, đoàn thể tỉnh xây dựng kế hoạch phối hợp truyền thông thực hiện Nghị quyết, trong đó, tập trung tuyên truyền chính sách, pháp luật BHXH, BHYT, BHTN.

Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức nhiều hội nghị chuyên đề về phát triển BHXH, BHYT trên địa bàn tỉnh. Trong giai đoạn 2015-2017, chỉ riêng cấp tỉnh (Tỉnh ủy, HĐND tỉnh, UBND tỉnh) đã ban hành trên 50 văn bản lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện chính sách BHXH, BHYT trên địa bàn. Trên cơ sở đó, các cấp ủy đảng và chính quyền các cấp trong tỉnh đã cụ thể hóa các chỉ tiêu, nhiệm vụ được giao thông qua các kế hoạch, chương trình hành động triển khai thực hiện tại đơn vị mình. Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh và các đoàn thể chính trị - xã hội tỉnh đã tích cực trong công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật BHXH, BHYT; vận động đoàn viên, hội viên và các tầng lớp nhân dân tích cực tham gia BHXH, BHYT; vận động các cơ quan, đơn vị, tổ chức, doanh nghiệp, nhà hảo tâm đóng góp ủng hộ kinh phí để hỗ trợ mua thẻ BHYT cho một số đối tượng gặp khó khăn; đồng thời tăng cường các hoạt động giám sát việc thực hiện.

Để nâng cao nhận thức của cán bộ, đảng viên và quần chúng nhân dân trong việc tham gia BHXH, BHYT, Tỉnh ủy Đồng Nai tiếp tục ban hành Kết luận số 251-KL/TU ngày 26/7/2017 về giải pháp tăng tỷ lệ người dân tham gia BHYT trên địa bàn tỉnh đến năm 2020; UBND tỉnh ban hành Công văn số 9215/UBND-KGVX ngày 14/9/2017 tiếp tục chỉ đạo tổ chức thực hiện chính sách BHYT trên địa bàn tỉnh, trong đó yêu cầu đối với các xã, phường, thị trấn thực hiện chỉ tiêu dân số tham gia BHYT tại địa phương đạt trên 80% năm 2017 và đạt trên 90% vào năm 2020.

Trên đây là những cơ sở pháp lý quan trọng để cấp ủy, chính quyền các cấp, các sở, ban ngành, đơn vị sử dụng lao động quan tâm chỉ đạo, phối hợp với cơ quan BHXH trong thực hiện chính sách BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh. Do đó nhận thức của các cấp ủy đảng, chính quyền địa phương và cả hệ thống chính trị trên địa bàn tỉnh về chính sách BHXH, BHYT, BHTN đã được nâng lên một nấc thang mới.

Thực tiễn trong thời gian qua, công tác truyền thông chính sách BHXH, BHYT, BHTN đã đem lại hiệu quả lớn đối với nhận thức của cấp ủy Đảng, chính quyền và cả hệ thống chính trị trên địa bàn tỉnh. Những thành tựu về chính sách BHXH, BHYT, BHTN của tỉnh Đồng Nai trong thời gian qua ngoài sự nỗ lực của toàn thể cán bộ, công chức, viên chức và người lao động ngành BHXH Đồng Nai còn có sự đóng góp vô cùng to lớn của cấp ủy Đảng, chính quyền và cả hệ thống chính trị. Việc huy động và phát huy được sự tham gia của các cấp ủy, chính quyền, các sở, ngành, cơ quan đoàn thể cùng vào cuộc tại mỗi địa phương là hết sức quan trọng.

*** Kết quả khảo sát đối với cán bộ quản lý ngành BHXH và Đại lý thu**

(i) Với nội dung khảo sát: *“Công tác truyền thông BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh Đồng Nai là nhiệm vụ của cá nhân/tổ chức nào?”* Kết quả 120 người được khảo sát đều đánh giá nhiệm vụ truyền thông chính sách, pháp luật về BHXH, BHYT, BHTN thuộc về 4 mục hỏi trong phiếu khảo sát với tỷ lệ 100%. Như vậy, nhận thức về trách nhiệm truyền thông của đối tượng khảo sát là rất chính xác.

(ii) Với nội dung khảo sát: *“Cho biết đánh giá của mình về sự quan tâm, lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy Đảng, chính quyền các cấp trên địa bàn tỉnh Đồng Nai đối với công tác truyền thông BHXH, BHYT, BHTN?”* Kết quả, có 90/120 người đánh giá mức độ về sự quan tâm, lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy Đảng, chính quyền các cấp trên địa bàn tỉnh Đồng Nai đối với công tác truyền thông BHXH, BHYT, BHTN là “Thường xuyên” (đạt tỷ lệ 75%); 14,17% đánh giá ở mức là “Thỉnh thoảng”; 8,33% đánh giá “Chỉ khi nào có vấn đề vướng mắc liên quan” và 2,5% đánh giá “Không quan tâm”. Kết quả này phù hợp với thực tiễn

trong thời gian qua, chính sách BHXH, BHYT là những trụ cột chính trong chính sách an sinh xã hội và có tác động lớn tới tình hình chính trị xã hội tại địa phương; do đó, hầu hết cấp ủy Đảng, chính quyền các cấp đã rất quan tâm, lãnh đạo, chỉ đạo.

2.1.2. Nhận thức và sự hiểu biết của nhân dân về chính sách BHXH, BHYT, BHTN

Xác định công tác truyền thông là nhiệm vụ quan trọng để tạo nên sự đồng thuận trong việc tổ chức thực hiện chính sách BHXH, BHYT, BHTN; từng bước nâng cao nhận thức, ý thức chấp hành pháp luật của người sử dụng lao động, người lao động và các tầng lớp nhân dân. Trong thời gian qua, các cấp, các ngành của tỉnh đã phát hành nhiều tài liệu truyền thông, đĩa CD về các nội dung cơ bản của Chi thị số 38-CT/TW, Nghị quyết số 21-NQ/TW, Luật Bảo hiểm xã hội 2014, Luật BHYT, Luật y tế (sửa đổi), Luật Việc làm, Luật An toàn Vệ sinh lao động để truyền thông, phổ biến đến đông đảo quần chúng nhân dân và người lao động trên địa bàn tỉnh. Nội dung tài liệu truyền thông tập trung vào những vấn đề chủ yếu như: Mục đích, ý nghĩa, lợi ích, tính ưu việt, tính nhân đạo, tính cộng đồng của chính sách BHXH, BHYT, BHTN; quyền lợi và trách nhiệm của đơn vị và các cá nhân khi tham gia BHXH, BHYT; những quy định về quỹ BHXH, BHYT, BHTN; chế tài xử phạt vi phạm Luật BHXH, Luật BHYT; vai trò, trách nhiệm của các cấp, các ngành, các đoàn thể, tổ chức xã hội trong việc chỉ đạo, tổ chức thực hiện và phối hợp trong thực hiện chính sách BHXH, BHYT... Sau khi Luật Bảo hiểm xã hội (bổ sung, sửa đổi) có hiệu lực, năm 2016 tỉnh Đồng Nai đã cho biên soạn và ban hành tài liệu tuyên truyền hỏi - đáp về một số nội dung cơ bản Luật BHXH (bổ sung, sửa đổi) để truyền thông sâu rộng trong cán bộ, đảng viên và các tầng lớp nhân dân; ngoài ra còn in các ấn phẩm truyền thông do BHXH Việt Nam cấp, phát hành 1.000.000 tờ rơi, 1.400 băng rôn, 25.000 cuốn tài liệu, 13 cụm pano khổ lớn truyền thông tại các hội nghị và các đợt truyền thông trọng điểm.

Các cấp ủy đảng, chính quyền, Ủy ban MTTQ Việt Nam và các đoàn thể chính trị - xã hội tăng cường công tác truyền thông, vận động đối tượng tham gia

BHXH, BHYT bằng nhiều hình thức đa dạng, phong phú: truyền thông lồng ghép thông qua các cuộc họp, sinh hoạt định kỳ, qua tài liệu và trên các phương tiện thông tin đại chúng...; Đài Phát thanh - Truyền hình Đồng Nai, Báo Đồng Nai, Báo Lao động Đồng Nai xây dựng các chuyên trang, chuyên mục truyền thông, phổ biến các chỉ thị, nghị quyết của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về BHXH, BHYT. Ngoài ra, công tác truyền thông còn được các ngành, đoàn thể quan tâm tuyên truyền thông qua các bản tin, trang tin điện tử thường xuyên đăng tải các thông tin về chính sách BHXH, BHYT, BHTN, nhất là trang thông tin điện tử của BHXH tỉnh, trang tin điện tử chuyên mục Hỏi - Đáp pháp luật của Liên đoàn Lao động tỉnh... đã có nhiều tin, bài với nội dung phong phú, đa dạng, phản ánh kịp thời, đầy đủ kết quả thực hiện chế độ, chính sách BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh.

Bảo hiểm xã hội tỉnh còn ký hợp đồng phối hợp truyền thông chế độ chính sách về BHXH, BHYT và kết quả thực hiện chính sách BHXH, BHYT trên địa bàn tỉnh với các cơ quan thông tấn, báo chí Trung ương và địa phương. Thông qua hội nghị báo cáo viên, giao ban báo chí định kỳ hàng tháng, quý Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy quan tâm định hướng và hướng dẫn các cơ quan báo, đài tỉnh, đội ngũ báo cáo viên, tuyên truyền viên từ tỉnh đến cơ sở thực hiện công tác truyền thông thực hiện chính sách BHXH, BHYT đến cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức, đoàn viên, hội viên, học sinh, sinh viên, công nhân lao động và các tầng lớp nhân dân trong tỉnh. Từ năm 2013 - 2017, toàn tỉnh đã tổ chức 405 hội nghị, với gần 80.000 lượt người tham dự. Qua đó, đối tượng tham dự được tiếp cận với những nội dung mới của Luật BHXH, Luật BHYT, quyền lợi và nghĩa vụ của người dân, người lao động khi tham gia BHXH, BHYT; được trao đổi, đối thoại và được giải đáp thỏa đáng những ý kiến, giúp người lao động và người dân tin tưởng, tự nguyện tham gia BHXH, BHYT.

Với các giải pháp truyền thông của tỉnh Đồng Nai như trên nhằm nâng cao nhận thức và sự hiểu biết của nhân dân về chính sách BHXH, BHYT, BHTN đã đem lại những hiệu quả cao, thể hiện qua các con số phát triển đối tượng như trong [Bảng 2]

Bảng 2: Sự phát triển đối tượng tham gia BHXH, BHYT

Năm Chỉ tiêu	2015	2016	2017
1.1. Số người tham gia BHXH	674.889	717.123	763.860
+ Số người tham gia BHXH bắt buộc	670.536	713.818	761.157
+ Số người tham gia BHXH tự nguyện	4.353	3.305	2.703
Tỷ lệ tham gia BHXH (số người tham gia/LLLĐ)	40,3%	42,7%	46,2%
1.2. Số người tham gia BHTN	658.345	698.940	728.160
Tỷ lệ tham gia BHTN (số người tham gia/LLLĐ)	39,3%	41,6%	44,1%
1.3. Số người tham gia BHYT	2.004.420	2.232.567	2.387.537
Tỷ lệ bao phủ BHYT (số người tham gia/Dân số)	70,6%	77,8%	81,6%

Nguồn: Báo cáo tổng kết các năm 2015, 2016, 2017 của Bảo hiểm xã hội tỉnh Đồng Nai

Tuy nhiên, công tác truyền thông chính sách, pháp luật về BHXH, BHYT một số thời điểm hiệu quả chưa cao; nội dung truyền thông chưa sâu, còn dàn trải, chưa phù hợp với từng loại đối tượng; hình thức truyền thông còn thiếu sức hấp dẫn; kiến thức và kỹ năng truyền thông về BHXH, BHYT của một số cán bộ nghiệp vụ, báo cáo viên, tuyên truyền viên còn hạn chế; một bộ phận người dân vẫn còn thiếu thông tin và nhận thức chưa đầy đủ về quyền lợi, trách nhiệm tham gia BHXH, BHYT.

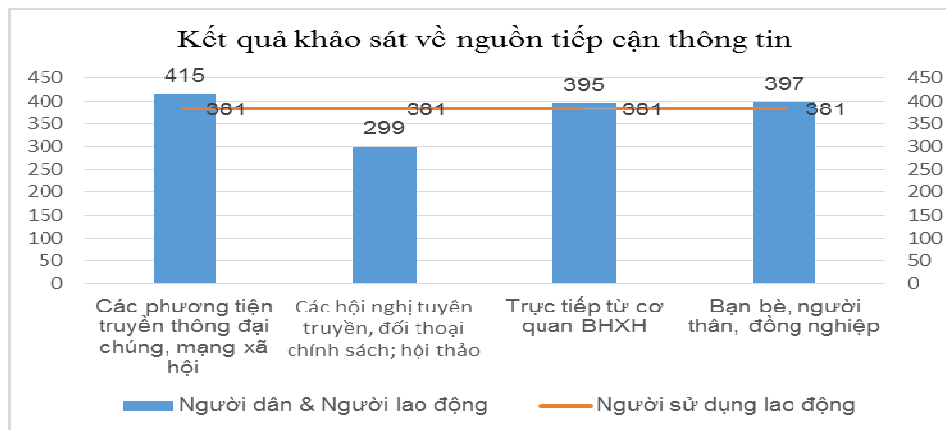
*** Kết quả khảo sát đối với người dân và người lao động**

(i) Với nội dung khảo sát: “*Đã từng tham gia các loại hình bảo hiểm nào dưới đây*”? Để có kết quả đánh giá khách quan, mặc dù phương pháp khảo sát đối với người dân là chọn mẫu ngẫu nhiên, tuy nhiên định hướng là ưu tiên khảo sát người dân chưa tham gia BHXH, BHYT, BHTN nên ngay từ khi phát phiếu khảo sát, điều tra viên đã hỏi người dân về lịch sử tham gia rồi mới phát phiếu. Thống kê kết quả điều tra cho thấy, có đến 224/419 người chưa tham gia BHXH, BHYT, BHTN với tỷ lệ 53,46%; 28,88% người dân chọn đã từng tham gia BHXH, BHTN; 38,19% người dân chọn đã từng tham gia BHYT.

(ii) Với nội dung khảo sát: “Cho biết chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế ở nước ta do tổ chức nào thực hiện”? Mặc dù nhận thức của đối tượng khảo sát cho biết chính sách BHXH, BHYT ở nước ta do cơ quan Bảo hiểm xã hội thực hiện chiếm đa số với tỷ lệ cao (94,75%). Tuy nhiên vẫn có những ý kiến chưa biết chính xác cơ quan tổ chức thực hiện chính sách BHXH, BHYT ở nước ta, cụ thể: 16 phiếu chọn “Bộ Lao động Thương binh và Xã hội” (3,82%), 38 phiếu chọn “Bộ Y tế” (9,07%) và 12 phiếu chọn “Các Công ty bảo hiểm thương mại” (2,86%). Kết quả này phản ánh hiệu quả truyền thông về chính sách BHXH, BHYT chưa thực sự rộng khắp và hiệu quả thực sự chưa cao.

(iii) Với nội dung khảo sát: “Ông/Bà được tiếp cận thông tin về BHXH, BHYT, BHTN từ các nguồn nào dưới đây”? Kết quả khảo sát: Với 04 mục hỏi nguồn tiếp cận thông tin về BHXH, BHYT, BHTN, cả hai nhóm đối tượng đều chọn với tỷ lệ cao (trên 94%), chỉ có nhóm đối tượng Người dân và Người lao động chọn nguồn tiếp cận “Các hội nghị tuyên truyền, đối thoại chính sách; hội thảo” ở mức thấp nhất là 71,36%, điều này là hợp lý vì nguồn tiếp cận này được triển khai có giới hạn. Chi tiết tại [Biểu đồ 2].

Biểu đồ 2: Kết quả khảo sát về nguồn tiếp cận thông tin



Nguồn: Tính toán của tác giả từ dữ liệu điều tra, 2018

(iv) Với nội dung khảo sát: “Ông/Bà đồng ý với những phát biểu nào sau đây (nhận thức về quan điểm, chính sách BHXH, BHYT)”? Kết quả cho thấy, hầu hết các đối tượng khảo sát (tỷ lệ thấp nhất cũng là 99,05%) đều chọn các quan điểm về chính sách BHXH, BHYT mà nhóm nghiên cứu đã đưa ra để khảo sát. Nếu mọi người nhận thức đúng và sâu rộng về một chính sách, pháp luật nào

đó thì sẽ rất thuận lợi trong việc truyền thông, vì nhận thức là bước đầu tiên trong quá trình truyền thông, nếu nhận thức đúng thì hầu hết sẽ hành động đúng, ngược lại nếu nhận thức sai thì sẽ hành động sai. Đây là một kết quả rất có ý nghĩa đối với cơ quan Bảo hiểm xã hội trong việc lập và thực hiện các chương trình truyền thông, tuyên truyền về chính sách BHXH, BHYT trong thời gian tới.

2.1.3. Kết quả công tác truyền thông

2.1.3.1. Truyền thông trực tiếp

Trong giai đoạn 2015 – 2017, ngành BHXH Đồng Nai có sự gia tăng đột biến hình thức truyền thông này với gần 320 cuộc, cụ thể:

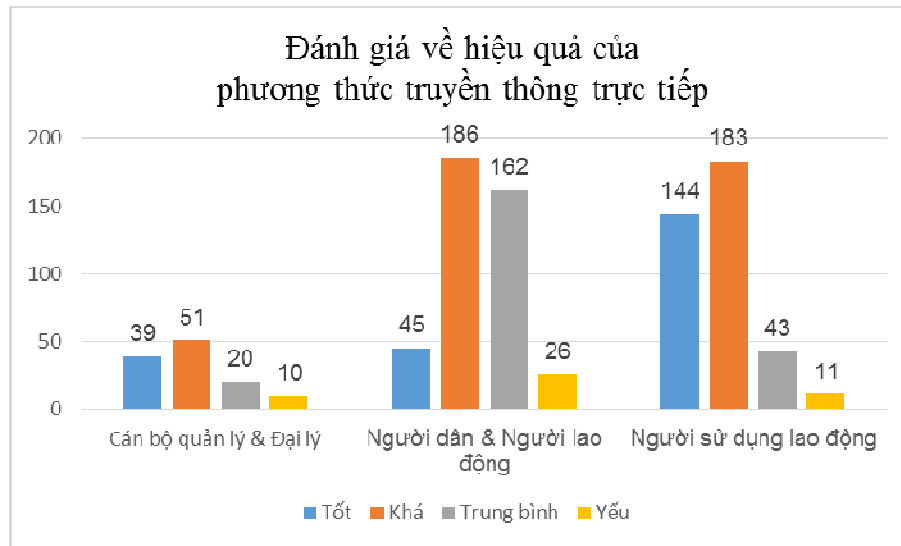
Năm 2015: Tổ chức và phối hợp với các đơn vị có liên quan tổ chức: 40 hội nghị đối thoại, tư vấn chính sách BHXH, BHYT tại 112 xã, phường; 09 hội nghị tuyên truyền Luật BHXH, BHYT và giải đáp các vướng mắc của doanh nghiệp; 06 hội nghị tư vấn, đối thoại trực tiếp chính sách BHXH, BHYT cho 1.050 chức sắc, chức việc, người uy tín trong công đồng các tôn giáo trên địa bàn tỉnh.

Năm 2016: Tổ chức và phối hợp tổ chức 129 hội nghị tuyên truyền, đối thoại, tập huấn, hội thi tuyên truyền chính sách, pháp luật BHXH, BHYT; đặc biệt, BHXH tỉnh đã phối hợp với Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy và Hội Nông dân tỉnh tổ chức hai đợt tuyên truyền chính sách BHXH, BHYT đến đối tượng là báo cáo viên cấp ủy trong tỉnh, đại diện các ban đảng tỉnh, huyện, cấp ủy cơ sở và hội viên Hội Nông dân các huyện.

Năm 2017: Tổ chức 133 hội nghị tuyên truyền chính sách, pháp luật về BHXH, BHYT, trong đó: 10 hội nghị tuyên truyền đến hội viên, đoàn viên trong hệ thống Mặt trận Tổ quốc tỉnh với 1.700 đại biểu; 11 hội nghị tuyên truyền đến 1.800 hội viên Hội nông dân trên địa bàn các huyện, thị xã, thành phố; 02 hội nghị tuyên truyền đến 250 đại biểu là báo cáo viên phụ trách công tác tư tưởng, báo cáo viên cấp ủy cơ sở; 01 hội nghị tuyên truyền đến 58 cơ sở KCB trên địa bàn tỉnh; 11 hội nghị tổng kết công tác BHYT học sinh, sinh viên; 80 hội nghị đối thoại tư vấn đến 19.000 người dân tại xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh; 18 hội nghị tập huấn, đào tạo hướng dẫn cho 1.110 nhân viên đại lý thu.

* **Kết quả khảo sát:** Với nội dung khảo sát: “Cho biết đánh giá của mình về hình thức thông tin, truyền thông trực tiếp (tuyên truyền miệng, hội nghị đối thoại chính sách, hội thảo, tọa đàm, tư vấn trực tiếp, tư vấn qua điện thoại....) thời gian qua ngành BHXH Đồng Nai đã thực hiện”? Đối với hình thức truyền thông trực tiếp, sự đánh giá qua phiếu khảo sát của 03 nhóm đối tượng có sự khác biệt và không đồng nhất [Biểu đồ 3]:

Biểu đồ 3: Kết quả khảo sát hình thức truyền thông trực tiếp



Nguồn: Tính toán của tác giả từ dữ liệu điều tra, 2018

Nhóm Cán bộ quản lý và Đại lý thu đánh giá theo 04 mức từ cao xuống thấp lần lượt là: 42,5% (Khá); 32,5% (Tốt); 16,67% (Trung bình); 8,33% (Yếu).

Người dân và Người lao động đánh giá theo 04 mức từ cao xuống thấp lần lượt là: 48,03% (Khá); 37,80% (Trung bình); 10,74% (Tốt); 6,21% (Yếu).

Người sử dụng lao động đánh giá theo 04 mức từ cao xuống thấp lần lượt là: 42,5% (Khá); 32,5% (Tốt); 11,29% (Trung bình); 2,89% (Yếu).

Kết quả đánh giá này rất có ý nghĩa đối với ngành BHXH Đồng Nai trong việc triển khai và thực hiện hình thức truyền thông trực tiếp trong thời gian tới làm sao phải đa dạng, phong phú hơn nhằm phù hợp với từng nhóm đối tượng cần tiếp cận để đạt hiệu quả cao nhất.

2.1.3.2. Truyền thông gián tiếp

- Nội dung tuyên truyền trực quan, in và phát hành các ấn phẩm là thông qua hình thức pa nô, áp phích, băng rôn, khẩu hiệu, In và phát hành sách, tờ rơi, tờ

gấp... cũng được ngành BHXH Đồng Nai chú trọng thực hiện, kết quả cụ thể:

Năm 2015: in và phát 300.000 tờ rơi tuyên truyền, treo 200 băng rôn cụm Pano tuyên truyền; triển khai xây dựng 11 cụm pano khổ lớn tuyên truyền trực quan tại 11 đơn vị BHXH các huyện, thị xã, thành phố.

Năm 2016: BHXH tỉnh đã tự biên tập, in tài liệu; phát hành ấn phẩm tuyên truyền do BHXH Việt Nam cấp; phối hợp xây dựng 06 đèn hoa trên 02 tuyến đường chính của thành phố Biên Hòa; xây dựng 610 băng rôn, 30 khẩu hiệu, 40 cờ phướn, 13 pano cỡ lớn tuyên truyền về chính sách BHXH, BHYT.

Năm 2017: Biên tập và phát hành 12.000 tài liệu, ấn phẩm tuyên truyền do BHXH Việt Nam cấp; 280.000 tờ gấp; 630 băng rôn; 30 khẩu hiệu; 40 cờ phướn tuyên truyền về chính sách, pháp luật về BHXH, BHYT, BHTN.

Nhằm quảng bá hình ảnh BHXH Việt Nam và chính sách BHXH, BHYT tới các nhà đầu tư, đặc biệt là các doanh nghiệp FDI. Tại Hội nghị giao lưu, gặp gỡ đối thoại cùng doanh nghiệp FDI do UBND tỉnh Đồng Nai tổ chức, BHXH tỉnh đã trình chiếu Video clip giới thiệu BHXH Việt Nam và phát Booklet chính sách BHXH song ngữ Việt-Anh (nguồn từ Vụ Hợp tác quốc tế-BHXH Việt Nam) tới các doanh nghiệp.

- Hoạt động của Trang thông tin điện tử của BHXH tỉnh (Website): Có địa chỉ trên Internet là <https://www.bhxhdongnai.gov.vn/>, được thành lập và đi vào hoạt động từ năm 2012²¹, là trang thông tin điện tử chuyên ngành được xây dựng để cung cấp các dịch vụ, sản phẩm chuyên ngành của các cơ quan, tổ chức và doanh nghiệp đó. Chỉ cung cấp các thông tin chuyên ngành về chính sách BHXH, BHYT, BHTN mà không cung cấp các thông tin tổng hợp; trang thông tin điện tử chuyên ngành được thiết lập và hoạt động theo những quy định của nhà nước về chuyên ngành. BHXH tỉnh đã thành lập Ban Biên tập Trang thông tin Điện tử của BHXH tỉnh Đồng Nai trên Internet²² với cơ cấu: 01 Trưởng ban Biên tập (Giám đốc); 02 Phó Trưởng ban Biên tập (01 Phó Chánh Văn phòng chịu trách nhiệm nội dung bài viết; 01 Phó Phòng Công nghệ thông tin phụ trách

²¹ Quyết định số 46/QĐ-BHXH ngày 04/04/2012 của Bảo hiểm xã hội tỉnh Đồng Nai

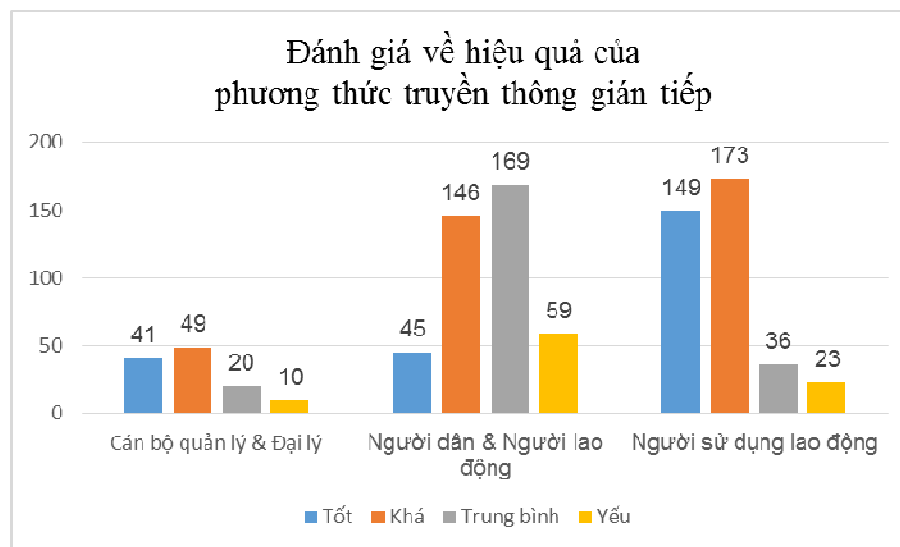
²² Quyết định số 08/QĐ-BHXH ngày 16/01/2017 của Bảo hiểm xã hội tỉnh Đồng Nai

Quản trị website); 02 thư ký (01 Phó Chánh Văn phòng - Thư ký tổng hợp; 01 Chuyên viên Phòng Công nghệ thông tin – Thư ký xuất bản).

Hoạt động của website thời thời gian chủ yếu là: đưa tin bài phản ánh các hoạt động của Ngành và kết quả thực hiện chính sách BHXH, BHYT trên địa bàn tỉnh; đăng tải và thường xuyên cập nhật hồ sơ, biểu mẫu các thủ tục hành chính trong lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN; cung cấp các công cụ giúp các nhân và tổ chức tra cứu: mã số BHXH, quá trình tham gia BHXH, giá trị sử dụng thẻ BHYT, sổ BHXH sau 12 tháng người lao động chưa nhận, hệ thống đại lý thu BHXH tự nguyện và BHYT hộ gia đình....

* **Kết quả khảo sát:** Với nội dung khảo sát: “Cho biết đánh giá của mình về hình thức thông tin, truyền thông gián tiếp (internet, báo chí, phát thanh, truyền hình, website,...) thời gian qua BHXH Đồng Nai đã thực hiện”? Kết quả khảo sát của 03 nhóm đối tượng cũng có sự khác biệt và không đồng nhất [Biểu đồ 4]:

Biểu đồ 4: Kết quả khảo sát hình thức truyền thông gián tiếp



Nguồn: Tính toán của tác giả từ dữ liệu điều tra, 2018

Nhóm Cán bộ quản lý và Đại lý thu đánh giá theo 04 mức từ cao xuống thấp lần lượt là: 40,83% (Khá); 34,17% (Tốt); 16,67% (Trung bình); 8,33% (Yếu). Người dân và Người lao động đánh giá theo 04 mức từ cao xuống thấp lần lượt là: 40,33% (Trung bình); 34,84% (Khá); 14,08% (Yếu) và 10,74%

(Tốt). Người sử dụng lao động đánh giá theo 04 mức từ cao xuống thấp lần lượt là: 45,41% (Khá); 39,11% (Tốt); 9,45% (Trung bình); 6,04% (Yếu).

Như vậy, kết quả đánh giá của nhóm đối tượng Người dân và Người lao động rất đáng lưu tâm vì đây chính là nhóm đối tượng chủ yếu cần truyền thông, đòi hỏi ngành BHXH Đồng Nai phải đánh giá lại hình thức truyền thông gián tiếp tới nhóm đối tượng này hiệu quả thực sự đến đâu mà kết quả khảo sát có mức “tốt” là thấp nhất (45/419 phiếu). Từ đó có những giải pháp cụ thể để thời gian tới triển khai hình thức truyền thông gián tiếp được hiệu quả hơn.

2.1.3.3. Xây dựng đội ngũ cán bộ, cộng tác viên tuyên truyền

Nội dung xây dựng đội ngũ cán bộ, cộng tác viên tuyên truyền nhằm xây dựng, duy trì, củng cố cán bộ làm công tác tuyên truyền trong Ngành (*chuyên trách, kiêm nhiệm*) và xây dựng, mở rộng lực lượng cộng tác viên; thông qua việc tổ chức các hội nghị, tập huấn để định hướng, củng cố nâng cao chất lượng hoạt động cho đội ngũ cán bộ, cộng tác viên.

Thời gian qua BHXH tỉnh cũng đã chú trọng công tác này, do quy định của tổ chức nên cán bộ làm công tác truyền thông trong Ngành chỉ có 02 cán bộ tại BHXH tỉnh là chuyên trách, 11 cán bộ tại BHXH các huyện, thị xã, thành phố là kiêm nhiệm và Tổ Thông tin tuyên truyền BHXH tỉnh gồm 13 thành viên; nên việc mở rộng hệ thống cộng tác viên là rất quan trọng.

Hệ thống cộng tác viên hiện nay chính là các phóng viên tại các cơ quan truyền thông đại chúng, lực lượng báo cáo viên và cộng tác viên dư luận xã hội của các cấp ủy Đảng; lực lượng báo cáo viên pháp luật cấp tỉnh; cán bộ pháp chế các sở, ngành; cán bộ làm công tác phổ biến, giáo dục pháp luật của Công đoàn cơ sở; hệ thống đại lý thu BHYT hộ gia đình, BHXH tự nguyện... Đây chính là lực lượng cộng tác viên nòng cốt, có tiếng nói và vai trò rất quan trọng cùng với CBCCVC ngành BHXH trong việc truyền truyền, truyền thông sâu rộng chính sách BHXH, BHYT, BHTN đến với mọi tổ chức, cá nhân.

Một số kết quả cụ thể như: Phối hợp Ban Tuyên truyền giáo tỉnh ủy định hướng tuyên truyền thực hiện chính sách BHXH, BHYT, BHTN trên Bản tin Thông báo nội bộ của ngành Tuyên giáo; Phối hợp với Sở Tư pháp tỉnh, Liên

đoàn Lao động tỉnh tổ chức Hội nghị tập huấn pháp luật cho trên 120 người là báo cáo viên pháp luật cấp tỉnh; cán bộ pháp chế các sở, ngành; cán bộ làm công tác phổ biến, giáo dục pháp luật của Công đoàn cơ sở với chủ đề: “Một số nội dung cơ bản của Luật Bảo hiểm xã hội sửa đổi”; Phối hợp với Bru điện tỉnh tổ chức các lớp đào tạo, bồi dưỡng những kiến thức cơ bản về BHXH, BHYT và hướng dẫn nghiệp vụ về quy trình công tác thu BHXH, BHYT cho nhân viên, cộng tác viên, đại lý thu; Tổ chức thành công Hội thi “tuyên truyền viên về BHXH, BHYT năm 2017” có 12 đội dự thi với gần 200 viên chức tham gia...

2.1.3.4. Phát hành Báo BHXH, Tạp chí BHXH

Thực hiện chỉ đạo của BHXH Việt Nam, BHXH tỉnh cũng đã thực hiện truyền thông bằng hình thức mua Báo BHXH (200 tờ/số), Tạp chí BHXH (200 tờ/số) để phát hành nội bộ, cấp cho đơn vị sử dụng lao động và các cơ sở khám chữa bệnh BHYT. Qua đó bạn đọc được tiếp cận với hệ thống truyền thông đại chúng chính thống của ngành BHXH, giúp họ nâng cao nhận thức về chính sách, pháp luật BHXH, BHYT, BHTN.

Bên cạnh đó còn đặt mua Báo Nhân dân, Báo Người Lao động, Báo Tuổi trẻ, Báo Đồng Nai, Báo Lao động Đồng Nai, để phát hành hàng ngày trong cơ quan, tạo điều kiện cho CBCCVVC tìm hiểu nghiên cứu nắm bắt tình hình chính trị - kinh tế - xã hội trên địa bàn và cả nước

2.1.3.5. Tình hình sử dụng kinh phí truyền thông

Kinh phí truyền thông chính sách BHXH, BHTN, BHYT trên địa bàn tỉnh đã được BHXH Việt Nam quan tâm bố trí năm sau tăng hơn năm trước tương ứng với nội dung tuyên truyền và số gia tăng đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh. Tổng số kinh phí được cấp giai đoạn 2015 – 2017 là trên 11,6 tỷ đồng, cụ thể: năm 2015 là 3,27 tỷ đồng; năm 2016 là 3,39 tỷ đồng; năm 2017 là 4,94 tỷ đồng.

So sánh hiệu quả tổng kinh phí truyền thông chính sách BHXH, BHTN, BHYT đối với số đối tượng tham gia tại [Bảng 3]. Nếu chỉ tính toán hiệu quả số kinh phí tuyên truyền được cấp trên số đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN gia tăng thì năm 2015 là 15.894 đ/người, năm 2016 là 14.933 đ/người,

năm 2017 là 32.028 đ/người. Tuy nhiên, hiệu quả tuyên truyền còn được xét tới nhiều khía cạnh khác.

Bảng 3: So sánh hiệu quả truyền thông

Nội dung phân tích	ĐVT	Năm		
		2015	2016	2017
Tổng số đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN (tại ngày 31/12)	người	2.008.773	2.235.872	2.390.240
Số đối tượng tham gia tăng	người	206.151	227.099	154.368
Tổng số kinh phí tuyên truyền, truyền thông được cấp	đồng	3.276.655.353	3.391.364.819	4.944.164.302
Hiệu quả tổng kinh phí / tổng đối tượng tham gia	đồng/ người	1.631	1.517	2.068
Hiệu quả tổng kinh phí / tổng đối tượng gia tăng	đồng/ người	15.894	14.933	32.028

Nguồn: tính toán của tác giả dựa trên các Báo cáo tổng kết 2015, 2016, 2017 của BHXH tỉnh Đồng Nai

2.1.4. Công tác phối hợp với các sở, ban, ngành, các cơ quan truyền thông đại chúng

2.1.4.1. Phối hợp với các sở, ban, ngành, tổ chức chính trị-xã hội, đoàn thể và các đơn vị có liên quan

Tại tỉnh Đồng Nai, Bảo hiểm xã hội tỉnh đã ký kết các chương trình, kế hoạch, quy chế phối hợp với 14 đơn vị như: Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, Sở Y tế, Sở Giáo dục - Đào tạo, Công an tỉnh, Liên đoàn Lao động tỉnh, Cục Thuế tỉnh, Cục Thi hành án dân sự tỉnh, Hội Nông dân tỉnh, Hội Liên hiệp Phụ nữ tỉnh, Báo Đồng Nai, Đài Phát thanh - Truyền hình Đồng Nai, Bưu điện tỉnh. Trên cơ sở các Quy chế, Chương trình, Kế hoạch mà BHXH tỉnh đã ký với các đơn vị cấp tỉnh như trên, BHXH cấp huyện đã ký kết, tổ chức triển khai thực hiện đồng bộ với các đơn vị tương ứng cấp huyện tại địa phương.

Như vậy, BHXH Đồng Nai đã ký kết quy chế phối hợp với hầu hết các cơ quan, đơn vị có liên quan đến việc tổ chức, thực hiện chính sách BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh. Qua khảo sát đối với cán bộ quản lý ngành BHXH và Đại lý thu, kết quả cho thấy: Với nội dung khảo sát: “Cho biết đánh giá của

mình về sự quan tâm, phối hợp của các sở, ban, ngành, tổ chức có liên quan trên địa bàn tỉnh Đồng Nai đối với công tác truyền thông BHXH, BHYT, BHTN”? Chỉ có 67/120 phiếu (55,83%) đánh giá là “Thường xuyên”; đánh giá là “Thỉnh thoảng” là 32,5%, 8,33% đánh giá “Chỉ khi nào có vấn đề vướng mắc liên quan” và 3,33% đánh giá “Không quan tâm”.

Thực hiện các Quy chế đã ký kết, các bên liên quan đã thực hiện tương đối đầy đủ trách nhiệm và nghĩa vụ của đơn vị mình trong công tác quản lý Nhà nước, tuyên truyền, vận động và tổ chức thực hiện chính sách BHXH, BHYT có hiệu quả. Ngoài ra, BHXH tỉnh còn phối hợp chặt chẽ với Sở Lao động, Thương binh và Xã hội trong việc theo dõi, quản lý các đối tượng chính sách... đảm bảo chính xác, không trùng lặp, không bỏ sót; đồng thời, cùng với Sở Tài chính, các ngành, đơn vị liên quan đảm bảo kinh phí đóng hoặc hỗ trợ đóng BHXH, BHYT kịp thời cho các đối tượng theo quy định. Phối hợp với ngành Y tế tổ chức thực hiện tốt chính sách BHYT trên địa bàn tỉnh; Hội LHPN đã tuyên truyền Luật BHXH, BHYT trên 600 cuộc, trên 25.000 lượt người tham dự; biên soạn và phát hành 1.200 cuốn tài liệu hỏi - đáp pháp luật về BHXH, BHYT; Hội Nông dân tỉnh tổ chức 22 hội nghị tập huấn tuyên truyền, phổ biến kiến thức pháp luật về BHXH, BHYT cho cán bộ, hội viên nông dân với 3.020 lượt người tham dự; cung cấp 3.035 cuốn tài liệu.....

2.1.4.2. Phối hợp với các cơ quan truyền thông

Nội dung phối hợp với các cơ quan truyền thông là tuyên truyền chính sách, pháp luật BHXH, BHYT, BHTN trên các phương tiện truyền thông đại chúng như: Đài Phát thanh - Truyền hình, Báo, Tạp chí, Hệ thống loa truyền thanh cơ sở....Hiện nay trên địa bàn tỉnh Đồng Nai có 04 cơ quan báo chí thuộc tỉnh: Báo Đồng Nai; Đài Phát thanh – Truyền hình tỉnh Đồng Nai; Báo Lao động Đồng Nai. Ngoài ra còn có 12 cơ quan, phóng viên thường trú: Đài Tiếng nói Việt Nam; Báo Nhân Dân; Thông tấn xã Việt Nam; Báo Thanh Niên; Báo Tuổi trẻ; Báo lao động; Báo Người lao động; Báo Người đưa tin; Báo Pháp luật Việt Nam; Báo Pháp luật TP, Hồ Chí Minh; Báo VnExpress; Báo Công an TP, Hồ Chí Minh. Kết quả cụ thể như:

Năm 2015: có 170 tin, bài viết được đăng tải. Phối hợp với Đài PT-TH Đồng Nai xây dựng các phóng sự, đưa tin về: Lễ kỷ niệm 20 năm thành lập ngành BHXH; điểm mới của luật BHYT sửa đổi, bổ sung; hưởng trợ cấp BHXH một lần; tình hình tham gia BHYT và các giải pháp thúc đẩy tỷ lệ tham gia BHYT trên địa bàn; các giải pháp thực hiện BHYT toàn dân; công tác thu và xử lý nợ BHXH trên địa bàn tỉnh;.... Phối hợp với Đài PT-TH Đồng Nai tổ chức chương trình tọa đàm trực tiếp với chủ đề "Chi trả chế độ BHXH - Những điều cần chú ý". Phối hợp VTV1 xây dựng phóng sự về "Phát triển đối tượng tham gia BHXH, BHYT trên địa bàn tỉnh Đồng Nai". Phối hợp với Đài PT-TH Đồng Nai, Đài TH Kỹ thuật số VTC đưa tin về: Điều 60 Luật BHXH sửa đổi; vấn đề lạm dụng quỹ BHXH và tình hình nợ BHXH trên địa bàn tỉnh. Phối hợp Sở Y tế, Đài PT-TH Đồng Nai tổ chức chương trình tọa đàm trực tiếp với chủ đề "Gánh nặng cho người không có thẻ BHYT khi tăng viện phí", ... BHXH cấp huyện phối hợp với Đài Truyền thanh huyện tại địa bàn định kỳ hàng tuần (mỗi tuần 3 lần, mỗi lần 5 đến 10 phút) tuyên truyền chế độ chính sách BHXH, BHYT.

Năm 2016: Đài PT - TH Đồng Nai: 03 chương trình tọa đàm trực tiếp, 04 phóng sự và 20 tin; Báo Đồng Nai: 25 tin văn, 22 bài viết được đăng tải; Báo Lao động Đồng Nai: 20 tin văn, 20 bài viết được đăng tải; các Tạp chí 10 bài viết (hoặc chuyên trang); Trung tâm Truyền hình Việt Nam tại thành phố Huế phối hợp với BHXH tỉnh, Liên đoàn Lao động tỉnh thực hiện Chương trình "Chuyến xe buýt kỳ thú" tuyên truyền chính sách BHXH, BHYT trên địa bàn tỉnh (trong các ngày từ 11-15/11/2016). BHXH cấp huyện phối hợp với Đài Truyền thanh huyện tại địa bàn định kỳ hàng tuần (mỗi tuần 3 lần, mỗi lần 5 đến 10 phút) tuyên truyền chế độ chính sách BHXH, BHYT.

Năm 2017: Tiếp tục phối hợp với các cơ quan, tạp chí, báo ở Trung ương và địa phương nội dung tuyên truyền chủ yếu về công tác chuyển giao sổ BHXH đến tay người lao động, giá dịch vụ y tế tăng theo Thông tư số 02/2017/TT-BYT, đăng ký KCB ban đầu theo Thông tư số 40/TT-BYT, cấp mã số BHXH cho người tham gia....; BHXH cấp huyện phối hợp với Đài Truyền thanh huyện

tại địa bàn định kỳ hàng tuần (mỗi tuần 3 lần, mỗi lần 5 đến 10 phút) tuyên truyền chế độ chính sách BHXH, BHYT.

2.1.5. Giảm thiểu vi phạm chính sách, pháp luật BHXH, BHYT, BHTN

2.1.5.1. Tình hình chấp hành pháp luật về BHXH, BHYT:

Về đăng ký tham gia: Về cơ bản, các khối loại hình đơn vị đều nghiêm túc đăng ký tham gia BHXH, BHYT theo quy định của pháp luật. Tuy nhiên, hiện nay theo số liệu thống kê, tình trạng trốn đóng BHXH, BHYT vẫn phổ biến ở các doanh nghiệp ngoài quốc doanh²³. Thực hiện quy chế phối hợp đã ký kết, trên cơ sở dữ liệu của ngành Thuế cung cấp, ngành Bảo hiểm xã hội đã và đang tiến hành rà soát lao động, doanh nghiệp chưa tham gia BHXH, BHYT để tăng cường khai thác nên số đơn vị tham gia tăng lên hàng năm.

Về trích nộp BHXH, BHYT, BHTN: Để thực hiện nghiêm chỉ đạo của Tỉnh ủy, HĐND tỉnh, UBND tỉnh và BHXH Việt Nam trong công tác quản lý thu, thu hồi nợ đọng BHXH. Với chức năng là cơ quan tổ chức thực hiện chính sách BHXH, BHYT, BHTN tại địa phương, trong thời gian qua, BHXH tỉnh đã quyết liệt triển khai thực hiện các nhóm giải pháp đồng bộ. Do vậy, số thu ngày càng tăng, tỷ lệ nợ ngày càng giảm thể hiện trong [Bảng 4]. Mặc dù nợ BHXH, BHTN, BHYT trên địa bàn tỉnh thấp hơn mức bình quân chung toàn quốc và so với các tỉnh lân cận, nhưng tình trạng nợ BHXH cục bộ tập trung vào một số DN với số nợ lớn và thời gian nợ kéo dài rất đáng lo ngại, đặc biệt là thu hồi nợ BHXH tại những DN đã giải thể, phá sản, chủ bỏ trốn gặp rất nhiều khó khăn.

Bảng 4: Kết quả thu – nợ BHXH, BHYT, BHTN

	ĐVT	2015	2016	2017
Số thu	Tỷ đồng	11.974	14.893	16.814
Số tiền nợ BHXH	Tỷ đồng	333	291	248
Tỷ lệ nợ (<i>Số tiền nợ/Số phải thu</i>)		2,8%	1,9%	1,46%

Nguồn: Báo cáo tổng kết 2015, 2016, 2017 của BHXH tỉnh Đồng Nai

²³ Theo số liệu rà soát với ngành Thuế, hiện nay vẫn còn khoảng trên 6.500 doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ có đăng ký thuế nhưng chưa đăng ký tham gia BHXH, BHYT theo quy định của pháp luật.

Về thực hiện chế độ BHXH, BHTN: Công tác giải quyết chế độ BHXH và quản lý, chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH hàng tháng được thực hiện kịp thời, đầy đủ, thủ tục hành chính trong lĩnh vực BHXH ngày càng được đơn giản hóa, tạo điều kiện thuận lợi hơn cho người hưởng, góp phần thực hiện tốt công tác cải cách TTHC và đảm bảo an sinh xã hội trên địa bàn. Tuy nhiên, tình hình vi phạm pháp luật trong giải quyết chế độ BHXH, BHTN vẫn xảy ra dưới các hình thức trục lợi như: gian dối trong việc cấp giấy chứng nhận nghỉ việc để hưởng chế độ BHXH (mẫu C65-HD) ở cả cơ sở y tế và người lao động; sử dụng giấy khai sinh giả để giải quyết chế độ thai sản; Đơn vị lập hồ sơ thanh toán các chế độ BHXH ngắn hạn còn trùng với ngày làm việc hưởng tiền công, tiền lương; Người lao động kê khai không đúng sự thật hoặc sửa chữa, tẩy xóa những nội dung có liên quan đến việc hưởng BHTN; Người lao động không thông báo với Trung tâm Dịch vụ việc làm theo đúng quy định khi người lao động có việc làm trong thời hạn 15 ngày, kể từ ngày nộp hồ sơ đề nghị hưởng trợ cấp thất nghiệp hoặc khi có việc làm hoặc khi hưởng lương hưu hàng tháng;...

Về thực hiện chính sách BHYT: Việc quản lý Quỹ KCB BHYT trên địa bàn tỉnh luôn được tăng cường, do vậy trong bối cảnh rất nhiều tỉnh, thành phố bị bội chi quỹ BHYT nhưng tỉnh Đồng Nai luôn cân đối và có kết dư. Tuy nhiên, tình hình vi phạm pháp luật BHYT vẫn xảy ra thường xuyên, còn tiềm ẩn những nguy cơ gây lãng phí quỹ BHYT như: Một số cơ sở KCB có những biểu hiện trục lợi quỹ BHYT như: chỉ định xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh quá mức cần thiết, không đúng quy trình kỹ thuật, áp sai giá dịch vụ, tách dịch vụ để thanh toán, đề nghị thanh toán trùng lặp, kéo dài ngày nằm viện, bác sĩ thực hiện các dịch vụ y tế không đúng phạm vi chuyên môn..... làm ảnh hưởng đến quyền lợi của người bệnh và lãng phí Quỹ BHYT.

2.1.5.2. Giải quyết khiếu nại, tố cáo; thanh tra, kiểm tra; xử lý các hành vi vi phạm về thực hiện chế độ BHXH, BHYT, BHTN.

Thời gian qua, tỉnh Đồng Nai đã tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát việc chấp hành pháp luật về BHXH, BHYT nhằm kịp thời phát hiện và xử lý các hành vi vi phạm, nhất là các hành vi trốn đóng, nợ tiền BHXH, BHYT

và các hành vi tiêu cực, gian lận để hưởng chế độ, trục lợi BHXH, BHYT. Thanh tra, kiểm tra việc sử dụng quỹ khám chữa bệnh BHYT tại các cơ sở khám chữa bệnh. Giai đoạn 2015 - 2017 đã tổ chức tổng cộng 1.353 cuộc thanh tra, kiểm tra tại 1.423 lượt đơn vị, cá nhân; phát hiện và kiến nghị thu hồi số tiền sai phạm trên 15,4 tỷ đồng, đã thu hồi được trên 12,9 tỷ đồng (đạt tỷ lệ 83%); truy đóng BHXH, BHYT, BHTN trên 3.000 lao động.... [Chi tiết tại Bảng 5].

Bảng 5: Kết quả công tác Thanh tra - Kiểm tra

Chỉ tiêu	Năm		
	2015	2016	2017
(i) Số cuộc thanh tra, kiểm tra	346	502	505
(ii) Số lượt đơn vị thanh tra, kiểm tra	409	513	505
(iii) Số tiền phải thu hồi (triệu đồng)	541	4.872	10.078
Trong đó đã thu hồi (triệu đồng)	445	3.898	8.555

Nguồn: Báo cáo tổng kết 2015, 2016, 2017 của BHXH tỉnh Đồng Nai

Công tác tiếp dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo được tỉnh thực hiện bài bản, đúng quy trình, thỏa đáng, kịp thời. Số đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh về chế độ, chính sách BHXH, BHYT giảm dần, qua đó cho thấy công tác truyền thông và giải quyết các chế độ, chính sách BHXH, BHYT ngày càng tốt hơn, hiệu quả hơn góp phần vào sự ổn định an ninh chính trị, đảm bảo an sinh xã hội trên địa bàn tỉnh. Trong 03 năm qua, đã tiếp công dân với 8.647 lượt người; giải quyết đơn thư phản ánh, khiếu nại, tố cáo 78 đơn; giải thích chế độ, chính sách qua đường dây nóng 3.967 lượt người [Chi tiết tại Bảng 6].

Bảng 6: Kết quả công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư

Chỉ tiêu	Năm		
	2015	2016	2017
(i) Số đơn thư, khiếu nại	43	22	13
(ii) Số lượt tiếp công dân	3.190	2.857	2.600
(iii) Số lượt giải đáp thắc mắc qua đường dây nóng	1.300	1.371	3.120

Nguồn: Báo cáo tổng kết 2015, 2016, 2017 của BHXH tỉnh Đồng Nai

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, hành vi vi pháp pháp luật BHXH, BHYT, BHTN vẫn còn diễn ra như: trốn đóng, nợ BHXH, chi lãng phí

quỹ BHYT, thanh toán các chế độ BHXH chưa đúng quy định.... nhưng BHXH tỉnh phát hiện thông qua công tác thanh tra, kiểm tra còn ít; việc lập biên bản VPHC đối với các đơn vị vi phạm pháp luật BHXH còn thấp so với thực tế; việc tra cứu dữ liệu và kiểm soát dữ liệu chi trả trợ cấp thất nghiệp gặp khó khăn khi các phần mềm nghiệp vụ chưa liên thông. Chi KCB vẫn còn tình trạng chỉ định dịch vụ kỹ thuật, thuốc quá mức cần thiết ở một số cơ sở khám chữa bệnh.

2.1.6. Chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân

Trong cải cách hành chính, việc xác định mức độ hài lòng của các cá nhân, tổ chức là chỉ số then chốt, lấy sự hài lòng của người dân làm phương châm thực thi công vụ. Dựa vào mức độ hài lòng này để điều chỉnh công việc của cơ quan cũng như khẳng định kết quả đã đạt được.

Năm 2016: Sở Nội vụ tỉnh Đồng Nai tiến hành khảo sát ý kiến của người dân về hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực bảo hiểm xã hội tại tỉnh Đồng Nai, với cỡ mẫu 300 phiếu, địa điểm khảo sát tại BHXH huyện Trảng Bom và BHXH Thành phố Biên Hòa. Kết quả công bố²⁴ cho thấy: có 93,33% người dân đánh giá giải quyết hồ sơ đúng hạn đạt mức tốt; 81,6% người dân đánh giá tinh thần trách nhiệm của viên chức ngành BHXH đạt khá; 78,67% người dân đánh giá thái độ phục vụ tận tình; 97,67% người dân đánh giá viên chức Ngành BHXH thực hiện đúng các quy định về tiếp nhận TTHC; người dân đánh giá cơ sở vật chất của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đáp ứng yêu cầu tiếp nhận hồ sơ đạt 80,33%...

Năm 2017: trong khuôn khổ Đề tài khoa học "Đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan BHXH tỉnh Đồng Nai"²⁵ do ThS. Phan Văn Mến – Giám đốc BHXH tỉnh làm chủ nhiệm, nhóm nghiên cứu đã tiến hành điều tra xã hội học với cỡ mẫu 760 phiếu (380 phiếu khảo sát tổ chức và 380 phiếu khảo sát cá nhân), kết quả khảo sát cụ thể như sau: *Về tiếp cận dịch vụ*: mức độ hài lòng là 83,29%, không hài lòng là 3,42% và không ý kiến là 13,29%; *Về thủ tục hành chính*: tỷ lệ hài lòng là 84,61%, không hài lòng

²⁴ Báo cáo số 10854/BC-UBND ngày 14/11/2016 của UBND tỉnh Đồng Nai.

²⁵ Quyết định số 943/QĐ-BHXH ngày 19/6/2017 của Bảo hiểm xã hội Việt Nam về việc công nhận kết quả thực hiện nhiệm vụ khoa học và công nghệ cấp cơ sở.

là 2,11%, không ý kiến là 13,29%; *Về viên chức giải quyết công việc*: tỷ lệ hài lòng ở mức tốt là 62,89%, mức khá là 31,32%, mức trung bình là 4,74% và chỉ có 8 phiếu (1,05%) đánh giá ở mức kém; *Về kết quả giải quyết thủ tục hành chính*: tỷ lệ hài lòng là 84,21%, không hài lòng là 2,37% và không có ý kiến là 13,42%; *Về toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính*: tỷ lệ hài lòng là 85,92%; số không hài lòng là 2,11% và không có ý kiến là 11,97%.

Năm 2018: Thực hiện Đề án của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tăng cường cải cách thủ tục hành chính, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh và sự hài lòng của người dân; UBND tỉnh đã ban hành Kế hoạch số 3011/KH-UBND ngày 29/3/2018 khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2018. Kết quả công bố²⁶ cho thấy: Mức độ hài lòng về thái độ phục vụ của cán bộ, công chức các cơ quan ngành dọc đều đạt trên 8,5 điểm. Tuy nhiên, tỉ lệ đánh giá chưa hài lòng còn cao: Bảo hiểm xã hội tỉnh 4%; BHXH huyện 0,4% (*tiếp công dân không đúng giờ quy định*); Công an tỉnh 3,3%; Công an huyện 0,3% (*cán bộ hướng dẫn không rõ ràng*).

Nhằm ứng dụng Đề tài “Đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan Bảo hiểm xã hội tỉnh Đồng Nai” vào trong thực tiễn; Để nâng cao hiệu quả trong công tác giải quyết các TTHC, đồng thời tổng hợp được ý kiến, nguyện vọng của người dân, doanh nghiệp. BHXH tỉnh đã tổ chức thực hiện “Đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công” trên Trang thông tin điện tử²⁷ để việc đánh giá sự hài lòng của của tổ chức và cá nhân đối với sự phục vụ ngành BHXH Đồng Nai được thực hiện vào mọi lúc, mọi nơi trên nhiều phương tiện khác nhau như: máy tính, máy tính bảng, điện thoại... có kết nối internet.

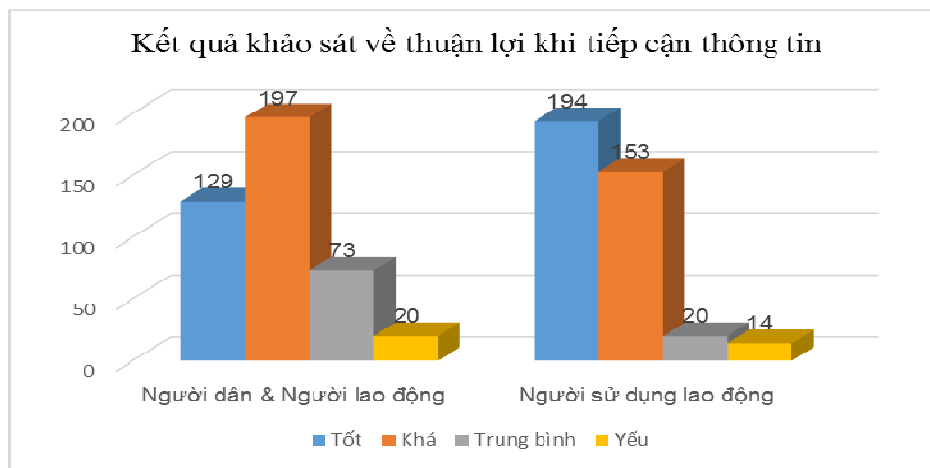
Mặc dù chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với ngành BHXH Đồng Nai thời gian qua đều trên 80%, vượt yêu cầu đã đề ra tại các Kế hoạch của UBND tỉnh và Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 ban hành chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2011 – 2020 của Chính phủ. Tuy nhiên vẫn chưa đạt yêu cầu mong muốn của Lãnh đạo Ngành.

²⁶ Báo cáo số 14443/BC-UBND ngày 28/12/2018 của UBND tỉnh Đồng Nai

²⁷ địa chỉ [www://bhxhdongnai.gov.vn/survey/](http://bhxhdongnai.gov.vn/survey/)

* **Kết quả khảo sát:** Với nội dung khảo sát: “Cho biết đánh giá của mình về mức độ đầy đủ và thuận tiện trong việc tiếp cận thông tin về chính sách sách BHXH, BHYT, BHTN do BHXH Đồng Nai cung cấp”? Kết quả khảo sát phân nào đã nói lên những nỗ lực mà Ngành đã thực hiện, có đến 350/800 phiếu đánh giá về mức độ đầy đủ và thuận tiện trong việc tiếp cận thông tin về chính sách sách BHXH, BHYT, BHTN do BHXH Đồng Nai cung cấp ở mức “khá” (43,75%) và 40,38% đánh giá mức “Tốt”, tỷ lệ đánh giá mức “Yếu” chỉ là 4,25% và mức “Trung bình” là 11,63%. Chi tiết được mô tả tại [Biểu đồ 5].

Biểu đồ 5: Kết quả khảo sát về sự thuận lợi khi tiếp cận thông tin



Nguồn: Tính toán của tác giả từ dữ liệu điều tra, 2018

2.1.7. Sự phát triển của BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh

Giai đoạn 2015-2017, chính sách BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh Đồng Nai đã đạt được những thành tựu quan trọng, tạo ra sự phát triển mạnh mẽ, thể hiện qua một số chỉ tiêu chủ yếu sau.

2.1.7.1. Sự phát triển đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN

Tổng số đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh thời gian qua đều tăng trưởng hàng năm: Năm 2015 là 2.008.773 người; Năm 2016 là 2.235.872 người; Năm 2017 là 2.390.240 người; Tốc độ phát triển bình quân giai đoạn 2015-2017 đạt tỷ lệ trên 9,9%.

Số người tham gia bảo hiểm xã hội tăng trưởng bình quân 6,3%, gia tăng mạnh nhất vẫn chủ yếu là khối doanh nghiệp FDI và DN ngoài nhà nước. Có 02 khối giảm lao động là doanh nghiệp Nhà nước (*do cổ phần hóa*) và BHXH tự

nguyên (một phần lớn số người giảm là đối tượng cán bộ xã, phường chuyển sang đóng BHXH bắt buộc theo Luật BHXH 2014). Chi tiết tại [Bảng 7(a)].

Bảng 7(a): Số người tham gia BHXH chia theo khối loại hình quản lý

	Năm 2015			Năm 2016			Năm 2017		
	thực hiện	tăng/giảm so với 2014		thực hiện	tăng/giảm so với 2015		thực hiện	tăng/giảm so với 2016	
		số người	tỷ lệ		số người	tỷ lệ		số người	tỷ lệ
Bảo hiểm xã hội	674.889	38.108	6,0%	717.123	42.234	6,3%	763.860	46.737	6,5%
Bảo hiểm xã hội bắt buộc	670.536	37.533	5,9%	713.818	43.282	6,5%	761.157	47.339	6,6%
Khối HCSN; Đảng, đoàn thể	58.480	594	1,0%	58.992	512	0,9%	60.240	1.248	2,1%
Doanh nghiệp nhà nước	32.178	-1.939	-5,7%	30.739	-1.439	-4,5%	30.580	-159	-0,5%
Doanh nghiệp ngoài nhà nước	97.063	9.136	10,4%	111.231	14.168	14,6%	123.603	12.372	11,1%
Doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài	473.578	28.998	6,5%	499.778	26.200	5,5%	532.243	32.465	6,5%
Các khối khác	9.237	744	8,8%	13.078	3.841	41,6%	14.491	1.413	10,8%
Bảo hiểm xã hội tự nguyện	4.353	575	15,2%	3.305	-1.048	-24,1%	2.703	-602	-18,2%
Tỷ lệ LLLĐ trong độ tuổi tham gia BHXH	40,3%		1,3%	42,7%		2,5%	46,2%		3,5%

Nguồn: Báo cáo tổng kết các năm 2015, 2016, 2017 của BHXH tỉnh

Số người tham gia bảo hiểm thất nghiệp cũng tăng hàng năm, tốc độ phát triển bình quân giai đoạn này đạt tỷ lệ 6,1%, trong đó: Khối doanh nghiệp nhà nước tiếp tục giảm do cổ phần hóa, sắp xếp lại lao động; Khối HCSN, đảng, đoàn thể có xu hướng giảm dần do chính sách tinh giảm biên chế; đóng góp chủ yếu vào sự tăng trưởng BHTN chính là khối doanh nghiệp FDI và doanh nghiệp ngoài nhà nước. Chi tiết tại [Bảng 7(b)].

Số người tham gia bảo hiểm y tế trên địa bàn tỉnh có sự gia tăng cao trong giai đoạn 2015-2017 với tốc độ phát triển bình quân đạt 9,9%, luôn vượt chỉ tiêu do Thủ tướng Chính phủ giao tại Quyết định số 1167/QĐ-TTg. Chỉ có 2 khối loại hình quản lý giảm là khối doanh nghiệp nhà nước (do cổ phần hóa) và khối người nghèo (giảm trong 2 năm 2015, 2016); năm 2017 khối người nghèo tăng trở lại là do BHXH tỉnh tham mưu UBND tỉnh trích một phần từ quỹ kết dư BHYT để mua thẻ BHYT cho nhóm đối tượng này. Chi tiết tại [Bảng 7(c)].

Bảng 7(b): Số người tham gia BHTN chia theo khối loại hình quản lý

	Năm 2015			Năm 2016			Năm 2017		
	thực hiện	tăng/giảm so với 2014		thực hiện	tăng/giảm so với 2015		thực hiện	tăng/giảm so với 2016	
		số người	tỷ lệ		số người	tỷ lệ		số người	tỷ lệ
Bảo hiểm thất nghiệp	658.345	47.663	7,8%	698.940	40.595	6,2%	728.160	29.220	4,2%
Khối HCSN; Đảng, đoàn thể	50.077	1.154	2,4%	50.875	798	1,6%	51.155	280	0,6%
Doanh nghiệp nhà nước	32.173	-1.500	-4,5%	30.736	-1.437	-4,5%	30.280	-456	-1,5%
Doanh nghiệp ngoài nhà nước	96.944	15.276	18,7%	111.212	14.268	14,7%	121.519	10.307	9,3%
Doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài	473.580	31.253	7,1%	499.769	26.189	5,5%	517.959	18.190	3,6%
Các khối khác	5.571	1.480	36,2%	6.348	777	13,9%	7.247	899	14,2%
Tỷ lệ LLLĐ trong độ tuổi tham gia BHTN	39,3%		2,0%	41,6%		2,3%	44,1%		2,5%

Nguồn: Báo cáo tổng kết các năm 2015, 2016, 2017 của BHXH tỉnh

Bảng 7(c): Số người tham gia BHYT chia theo khối loại hình quản lý

	Năm 2015			Năm 2016			Năm 2017		
	thực hiện	tăng/giảm so với 2014		thực hiện	tăng/giảm so với 2015		thực hiện	tăng/giảm so với 2016	
		số người	tỷ lệ		số người	tỷ lệ		số người	tỷ lệ
Bảo hiểm y tế	2.004.420	205.160	11,4%	2.232.567	228.147	11,4%	2.387.537	154.970	6,9%
Khối HCSN; Đảng, đoàn thể	58.480	594	1,0%	59.102	622	1,1%	60.240	1.138	1,9%
Doanh nghiệp nhà nước	32.178	-1.939	-5,7%	30.739	-1.439	-4,5%	30.580	-159	-0,5%
Doanh nghiệp ngoài nhà nước	97.063	9.136	10,4%	111.231	14.168	14,6%	123.603	12.372	11,1%
Doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài	478.515	29.469	6,6%	504.968	26.453	5,5%	538.119	33.151	6,6%
Người nghèo	64.728	147.114	-69,4%	64.690	-38	-0,1%	66.121	1.431	2,2%
Học sinh, sinh viên	380.833	84.636	28,6%	480.961	100.128	26,3%	490.715	9.754	2,0%
Trẻ em dưới 6 tuổi	265.635	16.103	6,5%	289.651	24.016	9,0%	298.955	9.304	3,2%
Đối tượng hưởng hưu và trợ cấp BHXH hàng tháng	39.556	3.904	11,0%	42.996	3.440	8,7%	46.655	3.659	8,5%
Các khối khác	587.432	210.371	55,8%	648.229	60.797	10,3%	732.549	84.320	13,0%
Tỷ lệ bao phủ bảo hiểm y tế	70,6%		5,7%	77,8%		7,2%	81,6%		3,8%

Nguồn: Báo cáo tổng kết các năm 2015, 2016, 2017 của BHXH tỉnh

Nhờ thực hiện tốt công tác truyền thông nên số người tham gia BHYT hộ gia đình đã có sự gia tăng mạnh mẽ, cụ thể: Năm 2015 là 362.496 người (*tăng 109.719 người tương ứng tăng 43,4% so với năm 2014*); Năm 2016 là 451.911 người (*tăng 89.415 người tương ứng tăng 24,7% so với năm 2015*); Năm 2017 là 552.858 người (*tăng 100.947 người tương ứng tăng 22,3% so với năm 2016*). Tuy nhiên, theo đánh giá của UBND tỉnh Đồng Nai, số người tham gia BHYT mặc dù luôn vượt chỉ tiêu nhưng vẫn thấp hơn mức bình quân chung toàn quốc, chưa tương ứng với tiềm năng kinh tế - xã hội của tỉnh.

2.1.7.2. Số thu – Số chi BHXH, BHYT, BHTN

Cùng với sự gia tăng đối tượng tham gia, số thu BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2015-2017 cũng tăng hàng năm, luôn vượt kế hoạch BHXH Việt Nam giao với tổng số thu 43.406 tỉ đồng, trong đó: Năm 2015 thu đạt 11.975 tỉ đồng; Năm 2016 thu đạt 14.749 tỉ đồng (*tăng 23,2% so với 2015*); Năm 2017 thu đạt 16.682 tỉ đồng (*tăng 13,1% so với năm 2016*).

Số chi BHXH, BHYT, BHTN cũng tăng hàng năm với tổng số tiền chi 20.769 tỉ đồng trong giai đoạn 2015-2017, trong đó: Năm 2015 chi 5.340 tỉ đồng; Năm 2016 chi 6.984 tỉ đồng (*tăng 30,8% so với năm 2015*); Năm 2017 chi 8.445 tỉ đồng (*tăng 20,9% so với năm 2016*).

Chi tiết số thu – chi BHXH, BHYT, BHTN tại [Bảng 8].

Bảng 8: Tổng số thu – chi BHXH, BHYT, BHTN

	2015	2016	2017
Tổng số thu (tỷ đồng) - Total revenue (Bill. dongs)	11.975	14.749	16.682
Bảo hiểm xã hội - <i>Social insurance</i>	8.977	11.012	12.348
Bảo hiểm y tế - <i>Health insurance</i>	2.315	2.889	3.372
Bảo hiểm thất nghiệp - <i>Unemployment insurance</i>	683	848	962
Tổng số chi (tỷ đồng) - Total expenditure (Bill. dongs)	5.340	6.984	8.445
Bảo hiểm xã hội - <i>Social insurance</i>	3.785	4.552	5.322
Bảo hiểm y tế - <i>Health insurance</i>	1.218	1.994	2.527
Bảo hiểm thất nghiệp - <i>Unemployment insurance</i>	337	438	596

Nguồn: Niên Giám Thống kê tỉnh Đồng Nai (2018)

Mặc dù số thu – chi rất lớn nhưng BHXH tỉnh đã quản lý rất chặt chẽ, đặc biệt là quỹ BHYT; trong bối cảnh toàn quốc bị bội chi thì tỉnh Đồng Nai là một trong số ít các tỉnh luôn cân đối và có kết dư quỹ BHYT (Năm 2015: 674,36 tỷ đồng; Năm 2016: 590,9 tỷ đồng; Năm 2017: 491,5 tỷ đồng).

2.1.7.3. Số người/lượt người hưởng các chế độ

Giai đoạn 2015-2017, BHXH tỉnh đã giải quyết 24.470.599 người/lượt người hưởng các chế độ BHXH, BHYT, BHTN theo quy định [Bảng 9].

Bảng 9: Số người/lượt người hưởng các chế độ BHXH, BHYT, BHTN

	2015	2016	2017
Số người/lượt người được hưởng bảo hiểm (Người/lượt người)	6.009.936	7.041.658	8.419.005
<i>Number of beneficiary persons (Person)</i>			
Bảo hiểm xã hội - Social insurance	1.255.239	1.439.992	1.665.034
Số người hưởng BHXH hàng tháng (Người)	43.649	47.155	50.986
<i>Number of monthly social insurance beneficiaries (Thous.persons)</i>			
Số lượt người hưởng BHXH 1 lần (Lượt người)	1.211.590	1.392.837	1.614.048
<i>Number of social insurance recipients (Person)</i>			
Bảo hiểm y tế - Health insurance	4.719.457	5.562.671	6.706.546
Số lượt người hưởng BHYT (Lượt người)	4.719.457	5.562.671	6.706.546
<i>Number of health insurance beneficiaries (Person)</i>			
Bảo hiểm thất nghiệp - Unemployment insurance	35.240	38.995	47.425
Số người hưởng BHTN hàng tháng (Người)	33.793	36.558	42.397
<i>Number of monthly unemployment insurance beneficiaries (Person)</i>			
Số lượt người hưởng trợ cấp BHTN 1 lần, học nghề, tìm việc làm (Lượt người)	1.447	2.437	5.028
<i>Number of unemployment insurance recipients, vocational, job seeking (Person)</i>			

Nguồn: Niên Giám Thống kê tỉnh Đồng Nai (2018)

Số người/lượt người hưởng các chế độ BHXH: Năm 2015 là 1.225.239; Năm 2016 là 1.439.992 (tăng 14,7% so với 2015); Năm 2017 là 1.665.034 (tăng 15,6% so với 2016).

Số người/lượt người hưởng các chế độ BHTN: Năm 2015 là 35.240; Năm 2016 là 38.995 (*tăng 10,7% so với 2015*); Năm 2017 là 47.425 (*tăng 21,6% so với 2016*).

Số người/lượt người hưởng chế độ BHYT: Năm 2015 là 4.719.457; Năm 2016 là 5.562.671 (*tăng 17,9% so với 2015*); Năm 2017 là 6.706.546 (*tăng 20,6% so với 2016*).

Nhìn chung công tác chi trả các chế độ BHXH, BHTN cho người lao động ngày càng thuận tiện nhanh chóng, đảm bảo an toàn, hiệu quả. Trong quá trình chi trả BHXH tỉnh phối hợp với Buu điện tỉnh cử cán bộ đi kiểm tra, giám sát nắm tình hình tại các điểm chi trả, kịp thời giải thích các trường hợp khi có thắc mắc về các chế độ BHXH, BHTN... Công tác quản lý đối tượng thụ hưởng các chế độ BHXH, BHTN được tiến hành thường xuyên, chặt chẽ, không để sai sót. Kịp thời xử lý nghiệp vụ các trường hợp cắt giảm chậm khi hết thời hạn được hưởng hoặc bị chết; kiểm soát chặt chẽ việc giải quyết các chế độ BHXH, BHTN qua đó phát hiện, xuất toán và thu hồi kịp thời các trường hợp trục lợi, lạm dụng chế độ BHXH, BHYT, BHTN.

2.2. Thực trạng cơ sở vật chất, nguồn lực đầu tư cho công tác truyền thông

Về cơ sở vật chất phục vụ công tác truyền thông, BHXH tỉnh Đồng Nai đã đầu tư: 01 máy chiếu Panasonic trị giá 32.249.800đ (2008), 01 Máy vi tính Laptop Dell trị giá 13.446.300đ (2009); 01 bảng điện tử màn hình LED tuyên truyền chính sách BHXH, BHYT (*gắn tại sảnh lầu 1 BHXH tỉnh*) trị giá 29.475.584đ (năm 2016); 01 máy quay ghi hình chuẩn HD AG-AC90AEN hiệu Panasonic trị giá 34.500.000đ (năm 2016); 01 máy ảnh chuyên nghiệp Canon EOS 70D trị giá 33.490.000đ (năm 2016); 01 Tivi hiệu Sony 49' trị giá 22.575.000đ (2016), đặt tại Phòng Tiếp nhận và Trả kết quả thủ tục hành chính dùng để trình chiếu các thông tin liên quan phục vụ khách hàng tới giao dịch; 01 bảng điện tử màn hình LED tuyên truyền chính sách BHXH, BHYT (*gắn tại cổng cơ quan BHXH tỉnh*) trị giá 59.136.000đ (2018).

Về kinh phí truyền thông chính sách BHXH, BHYT, BHTN: Năm 2015 là 3.276.655.353 đồng; Năm 2016 là 3.391.364.819 đồng; Năm 2017 là 4.944.164.302 đồng. Tập trung chi cho các nội dung như: Tổ chức Hội nghị tuyên truyền, đối thoại chính sách tới từng nhóm đối tượng cụ thể; truyền thông trực quan bằng pano, khẩu hiệu; phát tờ rơi; phối hợp với các cơ quan truyền thông đại chúng thực hiện các chương trình truyền thông....Chi cho công tác truyền thông đảm bảo đúng nội dung, định mức chi và hướng dẫn của Bảo hiểm xã hội Việt Nam. Mặc dù đã được quan tâm, bố trí năm sau cao hơn năm trước xong vẫn còn thấp so với nhu cầu thực tế. Một số hình thức truyền thông rất hiệu quả, phù hợp với địa bàn tỉnh Đồng Nai như tuyên truyền trực tiếp tới đối tượng công nhân và nhân dân ngoài giờ hành chính, xong chưa triển khai được diện rộng do kinh phí và nguồn nhân lực hạn chế.

* **Kết quả khảo sát:** Với nội dung khảo sát: “Cho biết đánh giá của mình về cơ sở vật chất và nguồn lực đầu tư cho công tác truyền thông BHXH, BHYT, BHTN của ngành BHXH Đồng Nai trong thời gian qua”? Kết quả số phiếu đánh giá về cơ sở vật chất và nguồn lực đầu tư cho công tác truyền thông BHXH, BHYT, BHTN của ngành BHXH Đồng Nai trong thời gian qua ở mức “Khá” là cao nhất (53/120 phiếu – 44,17%), tỷ lệ đánh giá còn lại lần lượt: mức “Tốt” là 30,83%, mức “Trung bình” là 15% và mức “Yếu” là 12%.

2.3. Thực trạng tổ chức bộ máy; năng lực, trình độ cán bộ truyền thông

2.3.1. Về tổ chức bộ máy truyền thông

Tổ chức bộ máy truyền thông tại BHXH các tỉnh bị điều chỉnh bởi các Quyết định của Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam: Quyết định số 844/QĐ-BHXH ngày 31/5/2016; Quyết định số 1414/QĐ-BHXH ngày 04/10/2016; Quyết định số 816/QĐ-BHXH ngày 23/5/2017; Quyết định số 1306/QĐ-BHXH ngày 31/7/2017.

Hiện nay tại Văn phòng BHXH tỉnh chức năng, nhiệm vụ truyền thông được giao Văn phòng phụ trách. Tại Văn phòng có 02 cán bộ chuyên trách truyền thông (01 Phó Chánh Văn phòng và 01 chuyên viên). Đồng thời, BHXH

tỉnh đã thành lập Tổ Thông tin tuyên truyền²⁸ bao gồm 15 thành viên do 01 Phó Giám đốc BHXH tỉnh là Tổ trưởng, 01 Phó Chánh Văn phòng là Tổ phó và 13 Tổ viên là Trưởng/Phó Trưởng Phòng nghiệp vụ; Tổ Thông tin tuyên truyền hoạt động theo chế độ kiêm nhiệm, có nhiệm vụ xây dựng Quy chế hoạt động và tổ chức thực hiện hiệu quả Kế hoạch thông tin tuyên truyền hàng năm của cơ quan. Tại BHXH các huyện, thị xã Long Khánh và thành phố Biên Hòa không có nhân sự chuyên trách truyền thông; nhiệm vụ truyền thông được giao kiêm nhiệm cho Bí thư/Phó Bí thư hoặc Giám đốc/Phó Giám đốc và một số chuyên viên.

Như vậy, trên thực tế tổ chức bộ máy truyền thông BHXH, BHYT, BHTN của ngành BHXH Đồng Nai trong thời gian qua chưa hoàn chỉnh, không có bộ máy riêng. Ở cấp tỉnh công tác truyền thông/tuyên truyền còn có cán bộ chuyên trách, ở cấp huyện chỉ là cán bộ kiêm nhiệm. Tổ chức bộ máy truyền thông của BHXH Đồng Nai về cơ bản cũng đã được củng cố, phát triển bước đầu, phần nào đã gắn kết, liên thông, nâng cao vai trò lãnh đạo, chỉ đạo toàn diện của tổ chức Đảng và sự phân công phối hợp rõ ràng, chặt chẽ, thống nhất, đồng bộ trong tổ chức thực hiện nhiệm vụ chính trị của Ngành.

** Kết quả khảo sát:* Với nội dung khảo sát: “Cho biết đánh giá của mình về tổ chức bộ máy truyền thông BHXH, BHYT, BHTN của ngành BHXH Đồng Nai trong thời gian qua”? Cán bộ quản lý ngành BHXH và Đại lý thu đánh giá mức “Trung bình” là cao nhất (46,67%), sau đó đến mức “Khá” 30,83%, chỉ 17/120 phiếu đánh giá mức “Tốt” (14,17%) và tỷ lệ đánh giá mức “Yếu” là 8,33%.

2.3.2. Về năng lực, trình độ cán bộ truyền thông

BHXH tỉnh đã sớm nhận định trong mọi mặt công tác nói chung, công tác truyền thông nói riêng, năng lực, trình độ cán bộ truyền thông sẽ là nhân tố tác động trực tiếp đến hiệu quả công tác truyền thông chính sách, pháp luật BHXH, BHYT, BHTN. Do vậy đã bố trí cán bộ chuyên trách và kiêm nhiệm công tác truyền thông từ tỉnh đến cấp huyện cơ bản đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ. Tuy

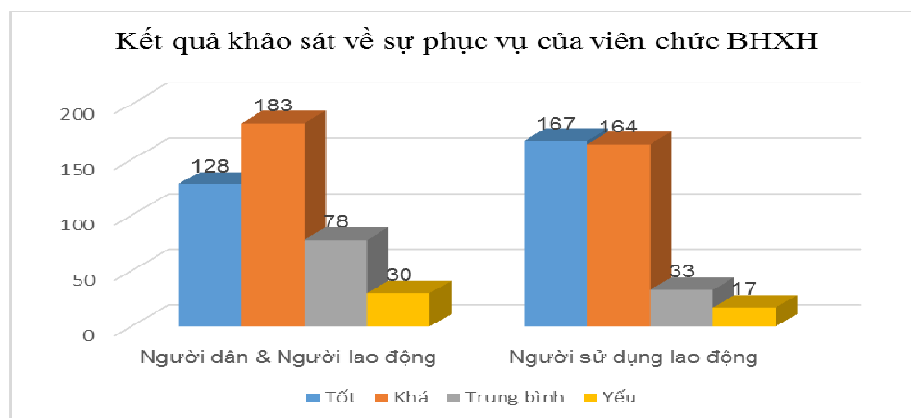
²⁸ Quyết định số 268/QĐ-BHXH ngày 30/6/2015 của Giám đốc BHXH tỉnh Đồng Nai

nhiên, tại những thời điểm cụ thể hoặc trong một số vụ việc cụ thể, cán bộ truyền thông đã không phát huy hết vai trò của mình dẫn đến còn những tồn tại, hạn chế thể hiện qua kết quả khảo sát, cụ thể như sau:

(i) Với nội dung khảo sát: “Cho biết đánh giá của mình về năng lực, trình độ chuyên môn đội ngũ cán bộ truyền thông BHHX, BHYT, BHTN của BHHX Đồng Nai trong thời gian qua”? Kết quả khảo sát cho thấy, có 53/120 (44,17%) Phiếu đánh giá mức “Khá”, sau đó là mức “Tốt” với tỷ lệ 37,17%, mức “Trung bình” là 14,17% và mức “Yếu” là 7,5%.

(iii) Với nội dung khảo sát: “Cho biết đánh giá của mình về thái độ, tinh thần trách nhiệm và năng lực hướng dẫn, giải đáp các thắc mắc của cán bộ, viên chức BHHX tỉnh Đồng Nai”? Thời gian qua, ngành BHHX Đồng Nai đã có thay đổi mạnh mẽ về nhận thức và hành động trong việc thay đổi tác phong từ hành chính thụ động sang tác phong phục vụ, lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân khi giao dịch với cơ quan Bảo hiểm xã hội làm mục tiêu cải cách hành chính. Do đó, kết quả khảo sát tương đối khả quan: Đánh giá mức “Yếu” chỉ là 5,88% (47/800 phiếu), mức “Trung bình” có tỷ lệ 13,88%, mức “Tốt” đạt 36,88% và cao nhất là mức “Khá” đạt tỷ lệ 43,38%. Tuy nhiên, so với mục tiêu đề ra và mong muốn của Lãnh đạo ngành thì kết quả trên chưa đạt được, trong thời gian tới ngành BHHX Đồng Nai cần phải nỗ lực nhiều hơn nữa. Kết quả mô tả tại [Biểu đồ 6].

Biểu đồ 6: Kết quả khảo sát về sự phục vụ của viên chức BHHX



Nguồn: Tính toán của tác giả từ dữ liệu điều tra, 2018

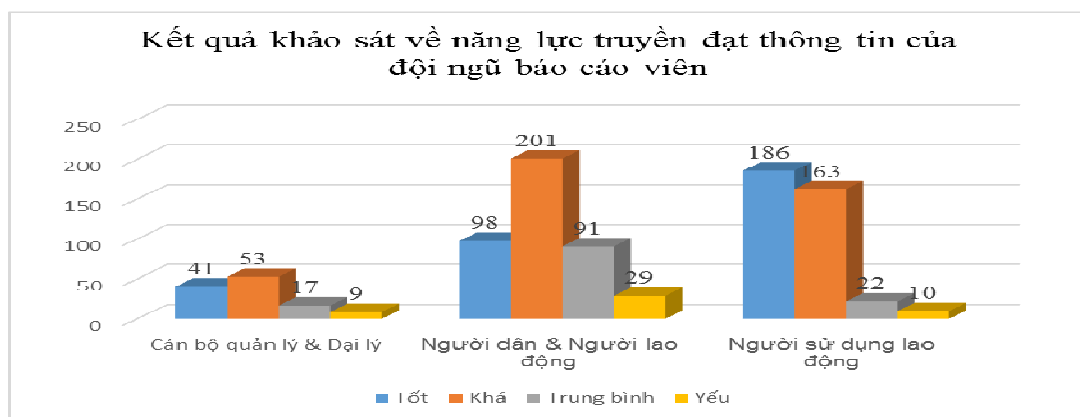
2.3.3. Về phương pháp, kỹ năng truyền thông

Như đã phân tích trong Chương 1, phương pháp kỹ năng truyền thông tác động rất lớn đến hiệu quả truyền thông. Về cơ bản, cán bộ truyền thông đã nắm được các hình thức và phương pháp truyền thông. Tuy nhiên, do không được đào tạo nên vẫn còn nhiều hạn chế so với đòi hỏi từ thực tiễn. Kết quả khảo sát cụ thể như sau:

(i) Với nội dung khảo sát: “Cho biết đánh giá của mình về phương pháp, kỹ năng truyền thông của đội ngũ cán bộ truyền thông BHXH, BHYT, BHTN thuộc ngành BHXH Đồng Nai trong thời gian qua”? Số người được khảo sát đánh giá về phương pháp, kỹ năng truyền thông của đội ngũ cán bộ truyền thông mức “Tốt” và “Khá” là ngang nhau với tỷ lệ 40% (48/120 phiếu), mức “Trung bình” là 11,67% và mức “Yếu” là 8,33%.

(ii) Với nội dung khảo sát: “Cho biết đánh giá của mình về năng lực truyền đạt thông tin của đội ngũ Báo cáo viên khi tuyên truyền chính sách BHXH, BHYT, BHTN tại các hội nghị, hội thảo”? Tại các hội nghị, hội thảo, năng lực truyền đạt thông tin của đội ngũ báo cáo viên sẽ được thể hiện khi tuyên truyền, hướng dẫn về chế độ chính sách BHXH, BHYT, BHTN nói chung, về thủ tục hành chính nói riêng tới tổ chức và cá nhân hoặc được thể hiện tại bộ phận tư vấn, bộ phận tiếp dân, qua điện thoại, qua tổng đài dịch vụ hành chính công tỉnh Đồng Nai 1022.....Kết quả khảo sát tổng cộng của 03 nhóm đối tượng đánh giá mức “Khá” là cao nhất (45,33%); Mức “tốt” là 35,33%; tỷ lệ đánh giá mức “Trung bình” là 14,13% và mức “Yếu” là 5,22% [Biểu đồ 7].

Biểu đồ 7: Kết quả khảo sát về năng lực truyền đạt của báo cáo viên



Nguồn: Tính toán của tác giả từ dữ liệu điều tra, 2018

(iii) Với nội dung khảo sát: “Cho biết đánh giá của mình về tính kịp thời, vai trò, trách nhiệm của BHXH tỉnh Đồng Nai khi tổ chức tuyên truyền về chính sách BHXH, BHYT, BHTN”? Kết quả nhóm người sử dụng lao động đánh giá: mức “Tốt” chỉ 160/381 phiếu (41,99%), mức “Khá” là 40,68%, “Trung bình” có tỷ lệ 11,02%, còn lại là “Yếu” (6,3%).

(iv) Với nội dung khảo sát: “Cho biết đánh giá của mình về tính kịp thời, rõ ràng, dễ thực hiện đối với các văn bản hướng dẫn, giải đáp những thắc mắc/kiến nghị về chính sách BHXH, BHYT, BHTN của đơn vị sử dụng lao động do BHXH tỉnh Đồng Nai thực hiện”? Kết quả nhóm người sử dụng lao động đánh giá mức độ “Kịp thời, rõ ràng và dễ thực hiện” ở mức cao, có 202/381 phiếu chọn mục này với tỷ lệ 53,02% và có đến 140/381 phiếu (36,75%) đánh giá ở mức “Rất kịp thời, rõ ràng và dễ thực hiện”. Đây là một kết quả rất có ý nghĩa chứng tỏ thời gian qua BHXH tỉnh đã rất nỗ lực sớm phản hồi những thắc mắc, kiến nghị của đơn vị sử dụng lao động, hạn chế tình trạng thông tin bị “nhiều”.

2.4. Đánh giá chung

2.4.1. Ưu điểm

Xác định công tác truyền thông là nhiệm vụ quan trọng để tạo nên sự đồng thuận trong việc tổ chức thực hiện chính sách, pháp luật BHXH, BHYT, BHTN; từng bước nâng cao nhận thức, ý thức chấp hành pháp luật của người sử dụng lao động, người lao động và các tầng lớp nhân dân. Trong thời gian qua, các cấp, các ngành của tỉnh đã phối hợp cùng cơ quan Bảo hiểm xã hội thực hiện đồng bộ nhiều giải pháp truyền thông như: phát hành nhiều tài liệu tuyên truyền, đĩa CD về các nội dung cơ bản của Nghị quyết số 21-NQ/TW, Luật BHXH, Luật BHYT, Luật Việc làm, Luật An toàn, vệ sinh lao động... để phổ biến, tuyên truyền đến đông đảo quần chúng nhân dân và người lao động trên địa bàn tỉnh. Nội dung tài liệu truyền thông tập trung vào những vấn đề chủ yếu như: Mục đích, ý nghĩa, lợi ích, tính ưu việt, tính nhân đạo, tính cộng đồng của chính sách BHXH, BHYT; quyền lợi và trách nhiệm của đơn vị và các cá nhân khi tham gia BHXH, BHYT; những quy định về quỹ BHYT; chế tài xử phạt vi phạm Luật

BHXH, Luật BHYT; vai trò, trách nhiệm của các cấp, các ngành, các đoàn thể, tổ chức xã hội trong việc chỉ đạo, tổ chức thực hiện và phối hợp trong thực hiện chính sách BHXH, BHYT...

Đồng thời, các cấp ủy đảng, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các đoàn thể chính trị - xã hội tăng cường công tác tuyên truyền, vận động đối tượng tham gia BHXH, BHYT bằng nhiều hình thức đa dạng, phong phú, tuyên truyền lồng ghép thông qua các cuộc họp, sinh hoạt định kỳ, qua tài liệu và trên các phương tiện thông tin đại chúng... Đài Phát thanh - Truyền hình Đồng Nai, Báo Đồng Nai, Báo Lao động Đồng Nai xây dựng các chuyên trang, chuyên mục tuyên truyền, phổ biến các chỉ thị, nghị quyết của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về BHXH, BHYT. Ngoài ra, công tác tuyên truyền còn được các ngành, đoàn thể quan tâm tuyên truyền thông qua các bản tin, trang tin điện tử thường xuyên đăng tải các thông tin về chính sách BHXH, BHYT, BHTN, nhất là trang thông tin điện tử của BHXH tỉnh, trang tin điện tử chuyên mục Hỏi - Đáp pháp luật của Liên đoàn Lao động tỉnh... đã có nhiều tin, bài với nội dung phong phú, đa dạng, phản ánh kịp thời, đầy đủ kết quả thực hiện chế độ, chính sách BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh.

Bảo hiểm xã hội tỉnh còn ký hợp đồng phối hợp tuyên truyền chế độ chính sách về BHXH, BHYT và kết quả thực hiện chính sách BHXH, BHYT trên địa bàn tỉnh với các cơ quan thông tấn, báo chí Trung ương và địa phương. Thông qua hội nghị báo cáo viên, giao ban báo chí định kỳ hàng tháng, quý Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy quan tâm định hướng và hướng dẫn các cơ quan báo, đài tỉnh, đội ngũ báo cáo viên, tuyên truyền viên từ tỉnh đến cơ sở thực hiện công tác tuyên truyền thực hiện chính sách BHXH, BHYT đến cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức, đoàn viên, hội viên, học sinh, sinh viên, công nhân lao động và các tầng lớp nhân dân trong tỉnh. Thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn cung cấp thông tin về những quy định mới trong Luật BHXH, Luật BHYT, về lương hưu theo Luật BHXH 2014, cách tính lương hưu, điều chỉnh viện phí, về quy định đăng ký khám, chữa bệnh BHYT ban đầu.... Qua đó, đối tượng tham dự được tiếp cận với những nội dung mới của Luật BHXH, Luật BHYT, quyền lợi và

nghĩa vụ của người dân, người lao động khi tham gia BHXH, BHYT; được trao đổi, đối thoại và được giải đáp thỏa đáng những ý kiến, giúp người lao động và người dân tin tưởng, tự nguyện tham gia BHXH, BHYT.

Ủy ban MTTQ Việt Nam và đoàn thể chính trị - xã hội các cấp trên địa bàn tỉnh thông qua các buổi họp khu dân cư, sinh hoạt các chi đoàn, chi hội để tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật về Luật BHYT, vận động đoàn viên, hội viên, gia đình đoàn viên, hội viên và nhân dân tích cực tham gia BHYT.

Do đó, đã góp phần vào kết quả hoàn thành thắng lợi các chỉ tiêu nhiệm vụ của BHXH Đồng Nai, trong đó đáng chú ý là kết quả phát triển đối tượng tham gia BHXH, BHTN, BHYT luôn đạt và vượt chỉ tiêu do Thủ tướng Chính phủ, Tỉnh ủy, HĐND tỉnh, UBND tỉnh và BHXH Việt Nam giao.

Nhờ thực hiện tốt công tác truyền thông mà nhận thức của cấp ủy Đảng, chính quyền và cả hệ thống chính trị trên địa bàn tỉnh về chính sách BHXH, BHYT, BHTN đã đạt hiệu quả to lớn. Những thành tựu về chính sách BHXH, BHYT, BHTN của tỉnh Đồng Nai trong thời gian qua ngoài sự nỗ lực của toàn thể cán bộ, công chức, viên chức và người lao động ngành BHXH Đồng Nai còn có sự đóng góp vô cùng to lớn của cấp ủy Đảng, chính quyền và cả hệ thống chính trị; việc huy động và phát huy được sự tham gia của các cấp ủy, chính quyền, các sở, ngành, cơ quan đoàn thể cùng vào cuộc trong việc thực hiện chính sách BHXH, BHYT tại tỉnh Đồng Nai là hết sức quan trọng. Tỉnh ủy, HĐND tỉnh, UBND tỉnh đã đưa chỉ tiêu phát triển đối tượng tham gia BHYT, BHXH, BHTN vào hệ thống các chỉ tiêu kinh tế - xã hội hàng năm, bộ tiêu chí xếp hạng chuẩn nông thôn mới, nông thôn mới nâng cao.

2.4.2. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

Công tác truyền thông chính sách, pháp luật về BHXH, BHYT một số thời điểm hiệu quả chưa cao; nội dung tuyên truyền chưa sâu, còn dàn trải, chưa phù hợp với từng loại đối tượng; hình thức truyền thông còn thiếu sức hấp dẫn; kiến thức và kỹ năng truyền thông về BHXH, BHYT của một số cán bộ nghiệp vụ, báo cáo viên, tuyên truyền viên còn hạn chế; một bộ phận người dân vẫn còn

thiếu thông tin và nhận thức chưa đầy đủ về quyền lợi, trách nhiệm tham gia BHXH, BHYT.

Trên thực tế, không ít các công dân, các tổ chức, các doanh nghiệp (*đặc biệt là các danh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ*) vẫn còn gượng ép khi tham gia BHXH, BHTN, BHYT, bởi họ chưa thực sự hiểu sâu sắc ý nghĩa, vai trò của các chính sách này. Mặc dù thông tin, truyền thông về BHXH, BHTN, BHYT đã được phổ biến với nhiều hình thức khác nhau nhưng vẫn chưa mang lại hiệu quả như mong muốn. Nội dung truyền thông về lĩnh vực này chưa thực sự hấp dẫn; công tác truyền thông chế độ chính sách về BHYT, BHXH có lúc, có nơi chưa được sâu rộng, chưa kịp thời, chưa thật sự phù hợp với từng đối tượng, nhất là ở vùng sâu, vùng xa, trong các khu nhà trọ của công nhân; cán bộ truyền thông thiếu tính đeo bám; những hạn chế tiêu cực trong thực thi chính sách BHXH, BHTN, BHYT vẫn chưa được phân tích chuyên sâu và liên tục về nguyên nhân, hậu quả; một số tin, bài trên các phương tiện truyền thông đại chúng chưa thực sự khách quan, gây hiệu ứng xã hội không tốt...

Chưa tập trung tuyên truyền và có chuyên đề truyền thông riêng đến một số nhóm lao động có tiềm năng như: lao động đang hưởng trợ cấp thất nghiệp; cán bộ không chuyên trách ở xã, phường; tiểu thương tại các chợ; ... Công tác tập huấn nghiệp vụ tuyên truyền chính sách BHXH, BHYT cho đội ngũ cộng tác viên chưa được đẩy mạnh.

Mặc dù công tác truyền thông đã được đẩy mạnh nhưng tỷ lệ bao phủ BHYT vẫn còn thấp hơn khoảng 4% so với mức bình quân chung toàn và số người tham gia BHXH tự nguyện còn thấp, chưa tương xứng với tiềm năng kinh tế - xã hội của tỉnh.

Mặt khác, một số cấp ủy, chính quyền, đoàn thể chính trị - xã hội, cán bộ, đảng viên chưa quán triệt sâu sắc yêu cầu, nội dung, quan điểm chỉ đạo trong Nghị quyết số 21-NQ/TW và Kế hoạch số 162-KH/TU; Do đó, chưa nhận thức được đầy đủ vị trí, vai trò và tầm quan trọng của công tác BHXH, BHYT²⁹. Kết quả khảo sát 120 (*cán bộ quản lý; đại lý thu*) đánh giá mức độ về sự quan tâm,

²⁹ Báo cáo số 360-BC/TU ngày 24/9/2018 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Đồng Nai

lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy Đảng, chính quyền các cấp trên địa bàn tỉnh Đồng Nai đối với công tác truyền thông BHXH, BHYT, BHTN vẫn còn tỷ lệ 14,17% đánh giá ở mức là “Thỉnh thoảng”; 8,33% đánh giá “Chỉ khi nào có vấn đề vướng mắc liên quan” và 2,5% đánh giá “Không quan tâm”.

Nguyên nhân của những tồn tại, hạn chế trên là do:

Một số cấp ủy, chính quyền và lãnh đạo ở đơn vị cơ sở, đặc biệt là chủ các doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài, doanh nghiệp tư nhân chưa thực sự quan tâm đến công tác BHYT, BHXH, do đó công tác truyền thông về BHXH, BHYT, BHTN ở các đơn vị này gặp nhiều khó khăn, hiệu quả thấp. Nhận thức về vai trò, ý nghĩa, tính nhân văn về BHXH, BHYT của một số đơn vị và một bộ phận nhân dân trên địa bàn tỉnh còn hạn chế, do đó khó khăn trong công tác phát triển đối tượng tham gia BHXH, BHYT. Thu nhập của người dân, đặc biệt là ở vùng nông thôn còn thấp nên người dân còn khó khăn khi tham gia BHYT. Tình trạng tuân thủ pháp luật BHXH của nhóm đối tượng doanh nghiệp tư nhân (đặc biệt doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ) còn nhiều hạn chế.

Việc nắm bắt, quản lý, theo dõi biến động đối tượng thuộc diện tham gia BHXH, BHYT vẫn còn những hạn chế; công tác phối hợp, chia sẻ thông tin về doanh nghiệp và người lao động giữa các cơ quan quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh và cơ quan BHXH tuy đã có chuyển biến nhưng vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu.

Công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách BHXH, BHYT tuy có nhiều đổi mới nhưng chưa thường xuyên liên tục và sâu rộng đến mọi tầng lớp nhân dân, nhất là người lao động tự do, người lao động trong các gia đình hộ nông, lâm nghiệp; phạm vi đối tượng tham gia BHXH tự nguyện theo quy định là khá rộng nhưng việc phát triển đối tượng chưa tương xứng, nhận thức của người dân về BHXH tự nguyện còn nhiều hạn chế; phạm vi quyền lợi được hưởng khi tham gia BHXH tự nguyện còn ít (chỉ

gồm hai chế độ là hưu trí và tử tuất) nên chưa tạo được sức hút người dân tham gia.

Mặc dù là tỉnh công nghiệp, nhưng các khu công nghiệp chỉ tập trung ở thành phố Biên Hòa, thị xã Long Khánh và một số huyện như Long Thành, Nhơn Trạch, Trảng Bom, Vĩnh Cửu; bên cạnh đó vẫn còn một số huyện không có khu công nghiệp, có đông đồng bào dân tộc ít người, hộ gia đình thuần nông, thu nhập của dân cư hiện còn thấp nên người dân gặp khó khăn trong việc tham gia BHYT, đặc biệt là vùng nông thôn, nhiều trường hợp chỉ khi bị ốm đau, bệnh nặng mới tham gia BHYT gây những trở ngại nhất định đến hiệu quả công tác truyền thông.

Chất lượng khám, chữa bệnh ở các cơ sở y tế tuy có nâng lên, nhưng thật sự vẫn chưa đáp ứng nhu cầu và mong muốn của người dân, nhất là y tế tuyến xã; thái độ phục vụ của một số cán bộ y tế và thủ tục hành chính trong khám chữa bệnh đối với đối tượng BHYT còn gây bức xúc cho người bệnh; cơ sở vật chất, trang thiết bị tuy đã được quan tâm đầu tư, nhưng vẫn chưa thật sự đáp ứng yêu cầu khám chữa bệnh BHYT; đội ngũ y bác sĩ còn thiếu, đặc biệt là các chuyên khoa đầu ngành. Do đó, truyền thông về chính sách BHYT gặp khó khăn, dẫn đến tỷ lệ bao phủ BHYT còn thấp hơn mức bình quân chung toàn quốc.

Công tác truyền thông về chế tài xử lý các hành vi vi phạm chính sách BHXH, BHYT, BHTN được đẩy mạnh (*đặc biệt là Điều 214, 215, 216 Bộ Luật Hình sự*), Tuy nhiên quá trình tổ chức thực hiện gặp vướng mắc do: Không khởi kiện được đơn vị nợ BHXH ra Tòa án (*Tòa án trả hồ sơ cho Liên đoàn Lao động với lý do không thuộc thẩm quyền*); Chưa xử lý hình sự được các đơn vị nợ BHXH (*BHXH tỉnh đã chuyển hồ sơ của 10 đơn vị có dấu hiệu trốn đóng BHXH cho Công an tỉnh nhưng ngành Công an chưa khởi tố được đơn vị nào*); Công tác thi hành án dân sự về thu nợ BHXH do cơ quan BHXH khởi kiện giai đoạn 2010-2016 tiến triển chậm (*hiện nay còn tồn đọng trên 11,17 tỷ đồng của 20 đơn vị*).

Việc xử lý tiền nợ đọng BHXH, BHYT, BHTN kéo dài của các doanh nghiệp đã ngừng hoạt động, giải thể, phá sản hoặc chủ sử dụng lao động bỏ trốn, mất tích hết sức khó khăn do chưa có văn bản quy phạm pháp luật quy định cụ thể.

2.5. Tiểu kết Chương 2

Trong Chương 2, tác giả đã đánh giá thực trạng hiệu quả truyền thông giai đoạn 2015 – 2017 dưới nhiều tiêu chí, góc độ khách quan, đặc biệt là đã phân tích được các nhân tố ảnh hưởng tới hiệu quả công tác truyền thông; chỉ ra được các tồn tại, nguyên nhân hạn chế của từng nhân tố.

Đồng thời, tác giả cũng đã khái quát, tổng hợp kết quả điều tra xã hội học. Kết quả điều tra xã hội học sẽ giúp Lãnh đạo BHXH tỉnh biết được các tổ chức, cá nhân đang đánh giá hiệu quả công tác truyền thông của ngành đang ở đâu, từ đó có những giải pháp điều chỉnh cho sát thực tế.

Trên cơ sở lý luận về truyền thông ở Chương 1, kết hợp với thực trạng hiệu quả truyền thông ở Chương 2; Chương 3 nhóm nghiên cứu sẽ đề xuất các giải pháp thiết thực, phù hợp với địa phương nhằm nâng cao hiệu quả công tác truyền thông chính sách, pháp luật BHXH, BHYT, BHTN trong thời gian tới.

CHƯƠNG 3:

MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CÔNG TÁC TRUYỀN THÔNG VỀ CHÍNH SÁCH BẢO HIỂM XÃ HỘI, BẢO HIỂM Y TẾ, BẢO HIỂM THẤT NGHIỆP TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH ĐỒNG NAI

3.1. Định hướng công tác truyền thông trong thời gian tới

3.1.1. Đối với ngành Bảo hiểm xã hội

Trong những năm qua, BHXH Việt Nam luôn xác định công tác truyền thông là một trong những nhiệm vụ quan trọng hàng đầu trong tổ chức thực hiện chính sách, pháp luật BHXH, BHYT. Những cố gắng, nỗ lực của Ngành BHXH trong lĩnh vực truyền thông đã được lãnh đạo ghi nhận; chính sách BHXH, BHYT đã được phủ sóng rộng khắp. Tuy nhiên, công tác truyền thông trong toàn Ngành còn hạn chế, hiệu quả chưa cao, chưa ngang tầm yêu cầu nhiệm vụ và sự quan tâm đầu tư; việc tổ chức thực hiện chưa có tính chiến lược; đôi khi còn thụ động, lúng túng, xử lý theo tình huống, sự vụ; công tác phối hợp trong hệ thống chưa thật sự chặt chẽ, thiếu đồng bộ; phương pháp thực hiện còn thiếu tính chuyên nghiệp, chậm đổi mới, chưa theo kịp sự phát triển của công nghệ thông tin, truyền thông xã hội. Trước tình hình và yêu cầu nhiệm vụ trên đòi hỏi phải tăng cường lãnh đạo, chỉ đạo đổi mới mạnh mẽ, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác truyền thông BHXH, BHYT; tích cực góp phần thực hiện thắng lợi nhiệm vụ bảo đảm an sinh xã hội, phát triển kinh tế - xã hội bền vững, xây dựng và bảo vệ vững chắc Tổ quốc trong tình hình mới.

Vì vậy, Nghị quyết số 96/NQ-BCS ngày 24/8/2017 và Kế hoạch 135 – KH/BCSD ngày 12/10/2017 của Ban Cán sự Đảng BHXH Việt Nam được ban hành với mục tiêu khắc phục những hạn chế, tồn tại, tổ chức hiệu quả công tác truyền thông; phát huy vai trò tích cực, chủ động, tập trung trí tuệ và sức mạnh tổng hợp của toàn Ngành, nâng cao chất lượng, hiệu quả truyền thông về chính sách, pháp luật BHXH, BHYT; bảo vệ thành quả, củng cố lòng tin, xây dựng uy tín, tạo dựng hình ảnh tốt đẹp, vì sự phát triển bền vững của Ngành, tích cực góp phần bảo đảm an sinh xã hội đất nước trong thời kỳ đẩy mạnh toàn diện công cuộc đổi mới, công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập quốc tế sâu rộng.

Nghị quyết số 96/NQ-BCS của Ban Cán sự Đảng BHXH Việt Nam đưa ra **03 quan điểm** và **02 mục tiêu** cần đạt được của đổi mới công tác truyền thông trong tình hình mới và đây chính là định hướng công tác truyền thông chính sách, pháp luật BHXH, BHYT, BHTN trong thời gian tới, cụ thể:

Quan điểm thứ nhất, công tác truyền thông chính sách, pháp luật BHXH, BHYT là nhiệm vụ quan trọng hàng đầu cần được đặt dưới sự lãnh đạo, chỉ đạo toàn diện của cấp ủy đảng và thủ trưởng các đơn vị trong toàn Ngành; phải được tiến hành chủ động, tích cực, thường xuyên, liên tục góp phần thắng lợi nhiệm vụ chính trị được giao.

Quan điểm thứ hai, nâng cao nhận thức, đổi mới phương pháp, quan tâm truyền thông xã hội, nắm bắt dư luận xã hội và thông tin phản hồi để có cách thức thực hiện phù hợp, hiệu quả; đặc biệt thực hiện tốt vai trò định hướng tư tưởng, kịp thời đấu tranh, phản bác, ngăn chặn các quan điểm sai trái, lệch lạc làm ảnh hưởng đến uy tín, hình ảnh của Ngành và chính sách BHXH, BHYT nhân văn, ưu việt của Đảng và Nhà nước.

Quan điểm thứ ba, gắn kết, phối hợp chặt chẽ hiệu quả trong lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức thực hiện nhiệm vụ chính trị của các cấp ủy, tổ chức đảng với chính quyền trong hệ thống BHXH.

Hai **mục tiêu** chính cần phải phấn đấu và đạt được là:

(i) Khắc phục cho được những hạn chế, tồn tại, tổ chức thực hiện hiệu quả công tác truyền thông; phát huy vai trò tích cực, chủ động, tập trung trí tuệ và sức mạnh tổng hợp của toàn Ngành nâng cao chất lượng, hiệu quả truyền thông về chính sách, pháp luật BHXH, BHYT.

(ii) Bảo vệ thành quả, củng cố lòng tin, xây dựng uy tín, tạo dựng hình ảnh tốt đẹp, vì sự phát triển bền vững của Ngành, tích cực góp phần bảo đảm an sinh xã hội đất nước thời kỳ đẩy mạnh toàn diện công cuộc đổi mới, công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập quốc tế sâu rộng.

3.1.2. Đối với tỉnh Đồng Nai

Tại tỉnh Đồng Nai, trong nhiều văn bản về công tác BHXH, BHYT, BHTN, các cấp ủy đảng, chính quyền địa phương cũng đã chỉ đạo về công tác tuyên truyền, truyền thông; có thể kể tới một số văn bản chủ yếu như:

Tại **Kế hoạch số 162-KH/TU** ngày 31/12/2013 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy (khóa IX) thực hiện Nghị quyết số 21-NQ/TW của Bộ Chính trị (khóa XI) về “Tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế giai đoạn 2012 - 2020”; trong phần nhiệm vụ và giải pháp có đặt ra yêu cầu “Tăng cường lãnh đạo, chỉ đạo công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật, chế độ về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế trên địa bàn”, theo đó:

(i) Cấp ủy đảng, chính quyền các cấp xây dựng kế hoạch cụ thể, nhằm tăng cường chỉ đạo công tác tuyên truyền, phổ biến quán triệt chính sách, pháp luật, chế độ về BHXH, BHYT bảo đảm phong phú về nội dung, đa dạng về hình thức và phù hợp với từng địa bàn, từng khu vực để cán bộ, đảng viên và nhân dân thấy rõ vai trò, ý nghĩa, tầm quan trọng của BHXH, BHYT trong hệ thống an sinh, xã hội; quyền lợi và nghĩa vụ của người dân khi tham gia BHXH, BHYT.

(ii) Đảng đoàn Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh phối hợp với đảng đoàn các tổ chức thành viên của mình xây dựng kế hoạch phát động cuộc vận động toàn dân tham gia BHXH, BHYT và giám sát việc thực hiện chính sách, chế độ BHXH, BHYT; định kỳ sơ kết, tổng kết công tác vận động.

(iii) Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan chỉ đạo và tổ chức tuyên truyền, phổ biến Nghị quyết, pháp luật, chính sách, chế độ về BHXH, BHYT đến cán bộ, đảng viên, đoàn viên và nhân dân thông qua đội ngũ báo cáo viên, tuyên truyền viên, các cơ quan báo chí và đoàn thể chính trị - xã hội. Định hướng công tác thông tin tuyên truyền, ưu tiên dành thời lượng thích hợp tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật BHXH, BHYT. Chỉ đạo theo dõi, nắm bắt tình hình tư tưởng và dư luận trong cán bộ, đảng viên, đoàn viên, hội viên và người lao động để tham mưu cho cấp ủy đảng của địa phương có những giải pháp tuyên truyền kịp thời, góp phần ổn định tư tưởng trong xã hội.

(iv) Ban Cán sự đảng UBND tỉnh chỉ đạo các cơ quan liên quan phối hợp với cơ quan BHXH, chính quyền địa phương các cấp tổ chức các hoạt động:

- Tuyên truyền về vai trò, ý nghĩa của chính sách BHXH, BHYT, làm cho mọi người hiểu rõ hơn những quan điểm, mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp phát triển BHXH, BHYT trong giai đoạn cách mạng mới. Đa dạng hóa các hình thức tuyên truyền, trong đó đẩy mạnh hình thức tuyên truyền cổ động trực quan (như xây dựng các cụm pa nô, áp phích, biên soạn, phát hành các loại tờ rơi, tờ gấp, sách hỏi đáp về chính sách BHXH, BHYT ...) phù hợp với từng đối tượng, từng khu vực.

- Giải thích, cung cấp đầy đủ thông tin, giúp người sử dụng lao động, người lao động và người dân hiểu rõ hơn quyền lợi và nghĩa vụ khi tham gia BHXH, BHYT; kết quả thực hiện chính sách BHXH, BHYT trong thời gian qua để động viên các tầng lớp nhân dân tích cực và chủ động tham gia BHXH, BHYT.

- Phổ biến sâu rộng các chính sách hỗ trợ của Nhà nước đối với người tham gia các loại hình BHXH, BHYT, nhất là BHXH tự nguyện trong khu vực phi chính thức; BHYT cho đối tượng chính sách, người nghèo, nông dân, đồng bào dân tộc thiểu số, vùng khó khăn...

(v) Xây dựng các chuyên mục an sinh xã hội trên báo, đài để người lao động và nhân dân tham gia đóng góp ý kiến hoàn thiện về cơ chế chính sách, về ý thức trách nhiệm và tinh thần phục vụ nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức ngành bảo hiểm xã hội. Phát hiện, biểu dương và kịp thời nhân rộng mô hình, cách làm hay của các địa phương, đơn vị, tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân thực hiện tốt BHXH, BHYT, đồng thời phê phán những trường hợp vi phạm trên các phương tiện thông tin đại chúng.

Theo **Kế hoạch số 235-KH/TU** ngày 28/12/2018 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh thực hiện Nghị quyết số 28-NQ/TW ngày 23/5/2018 Hội nghị lần thứ bảy Ban chấp hành Trung ương Đảng khóa XII về cải cách chính sách bảo hiểm xã hội; trong phần nhiệm vụ và giải pháp chủ yếu có đặt ra yêu cầu “Tăng cường lãnh đạo, chỉ đạo công tác thông tin, tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật, chế độ về bảo hiểm xã hội trên địa bàn”, theo đó:

(i) Bảo hiểm xã hội tỉnh, các sở, ban, ngành, tổ chức chính trị - xã hội trên địa bàn tỉnh, UBND các huyện, thị xã Long Khánh và thành phố Biên Hòa:

- Chủ động, tích cực tổ chức quán triệt, phổ biến Luật Bảo hiểm xã hội, Luật Việc làm và các văn bản liên quan; Nghị quyết số 28-NQ/TW ngày 23/5/2018 Hội nghị lần thứ bảy Ban chấp hành Trung ương Đảng khóa XII về cải cách chính sách bảo hiểm xã hội, Nghị quyết số 125/NQ-CP ngày 08/10/2018 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết số 28-NQ/TW, Kế hoạch số 235-KH/TU ngày 28/12/2018 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh thực hiện Nghị quyết số 28-NQ/TW và Kế hoạch thực hiện của UBND tỉnh đến cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức, người lao động, hội viên, đoàn viên tại cơ quan, đơn vị, tổ chức, doanh nghiệp và quần chúng Nhân dân tại địa phương để thấy rõ vai trò, ý nghĩa tầm quan trọng của BHXH, BHTN trong hệ thống an sinh xã hội; quyền lợi và nghĩa vụ của người dân khi tham gia BHXH, BHTN nhằm tạo sự đồng thuận xã hội, các ngành, các cấp, các doanh nghiệp trong việc thực hiện cải cách chính sách BHXH.

- Phổ biến sâu rộng các chính sách hỗ trợ của Nhà nước đối với người dân tham gia các loại hình BHXH, BHTN, nhất là bảo hiểm xã hội tự nguyện trong khu vực phi chính thức.

(ii) Sở Thông tin và Truyền thông chỉ đạo, hướng dẫn các cơ quan thông tin đại chúng trên địa bàn tỉnh chủ động xây dựng kế hoạch tuyên truyền chủ trương, chính sách, pháp luật về BHXH, BHTN của Đảng và Nhà nước với nội dung phong phú, hình thức đa dạng phù hợp với tính chất đặc thù của các loại hình báo, đài; xây dựng và thực hiện các chuyên mục an sinh xã hội, tăng cường tin bài, phóng sự phản ánh; phát huy vai trò của cơ quan truyền thông trong việc tác động đến các đơn vị sử dụng lao động có dấu hiệu vi phạm Luật BHXH để ngăn ngừa hành vi vi phạm.

Trong **Kế hoạch số 7568/KH-UBND** ngày 15/8/2014 của UBND tỉnh Đồng Nai thực hiện Kế hoạch số 162-KH/TU cũng đã nêu ra một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm và phân công thực hiện về công tác tuyên truyền, truyền thông trên địa bàn tỉnh.

Mục tiêu, kế hoạch phát triển sự nghiệp bảo hiểm xã hội trên địa bàn tỉnh Đồng Nai theo **Kế hoạch số 235-KH/TU** ngày 28/12/2018 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh và **Quyết định số 2977/QĐ-UBND** ngày 19/9/2016 của UBND tỉnh Đồng Nai đã đề ra là:

(i) Tỷ lệ dân số tham gia bảo hiểm y tế đến năm 2020 đạt 90,7% (cao hơn 0,7% chỉ tiêu do Thủ tướng Chính phủ giao tại Quyết định số 1167/QĐ-TTg;

(ii) Tỷ lệ lực lượng lao động trong độ tuổi tham gia BHXH, BHTN:

- Giai đoạn đến năm 2021: khoảng 52% lực lượng lao động trong độ tuổi lao động tham gia BHXH, trong đó nông dân và lao động khu vực phi chính thức tham gia BHXH tự nguyện chiếm khoảng 01% lực lượng lao động trong độ tuổi; khoảng 47% lực lượng lao động trong độ tuổi lao động tham gia BHTN.

- Giai đoạn đến năm 2025: khoảng 56% lực lượng lao động trong độ tuổi lao động tham gia BHXH, trong đó nông dân và lao động khu vực phi chính thức tham gia BHXH tự nguyện chiếm khoảng 2,5% lực lượng lao động trong độ tuổi; khoảng 51% lực lượng lao động trong độ tuổi lao động tham gia BHTN.

- Giai đoạn đến năm 2030: khoảng 61% lực lượng lao động trong độ tuổi lao động tham gia BHXH, trong đó nông dân và lao động khu vực phi chính thức tham gia BHXH tự nguyện chiếm khoảng 5% lực lượng lao động trong độ tuổi; khoảng 56% lực lượng lao động trong độ tuổi lao động tham gia BHTN.

(iii) Chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người tham gia BHXH: đạt mức 80% (giai đoạn đến năm 2021); đạt mức 85% (giai đoạn đến năm 2025); đạt mức 90% (giai đoạn đến năm 2030).

Để thực hiện thắng lợi nhiệm vụ chính trị nêu trên, ngành BHXH Đồng Nai phải thực hiện đồng bộ nhiều giải pháp, trong đó phải xác định công tác truyền thông chính sách, pháp luật BHXH, BHYT là nhiệm vụ quan trọng hàng đầu cần được đặt dưới sự lãnh đạo, chỉ đạo toàn diện của cấp ủy đảng và thủ trưởng các đơn vị trong toàn Ngành; phải được tiến hành chủ động, tích cực, thường xuyên, liên tục góp phần thắng lợi nhiệm vụ chính trị được giao.

3.2. Một số giải pháp nâng cao hiệu quả công tác truyền thông chính sách, pháp luật bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp trên địa bàn tỉnh Đồng Nai

3.2.1. Nhóm giải pháp nâng cao nhận thức đối với công tác truyền thông BHXH, BHYT

*** Mục đích giải pháp:**

Một chủ trương, chính sách, pháp luật sau khi ban hành có đi vào thực chất của sống hay không phụ thuộc rất lớn vào cấp ủy Đảng, chính quyền và hệ thống chính trị cũng như chính đội ngũ cán bộ, viên chức, người lao động của ngành BHXH; trong đó nhận thức đúng và đầy đủ là nhân tố đầu tiên, quan trọng ảnh hưởng đến kết quả triển khai, thực hiện chủ trương, chính sách, pháp luật. Chính sách, pháp luật về BHXH, BHYT, BHTN cũng không nằm ngoài quy luật này.

*** Nội dung giải pháp:**

(i) Tiếp tục quán triệt trong toàn Ngành về công tác truyền thông bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế

BHXH tỉnh cần tiếp tục đẩy mạnh quán triệt trong toàn Ngành về công tác truyền thông BHXH, BHYT - đặc biệt là Nghị quyết số 96/NQ-BCS ngày 24/8/2017 của Ban Cán sự Đảng BHXH Việt Nam; theo đó tập trung vào một số giải pháp trọng tâm sau:

Thứ nhất, Cấp ủy Đảng và lãnh đạo đơn vị từ BHXH tỉnh tới BHXH cấp huyện cùng với toàn thể cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức và người lao động trong toàn ngành BHXH Đồng Nai cần nâng cao ý thức, trách nhiệm trong việc truyền thông về chính sách, pháp luật BHXH, BHYT; đặc biệt là trong khâu phối hợp, phát huy sức mạnh tổng hợp để tránh hiện tượng phát ngôn bất nhất, “trống đánh xuôi, kèn thổi ngược”.

Thứ hai, tiếp tục tổ chức quán triệt sâu tới các tập thể và cá nhân trong toàn ngành BHXH Đồng Nai nhận thức đầy đủ hơn về công tác truyền thông, coi đây là nhiệm vụ quan trọng hàng đầu trong tổ chức thực hiện chính sách BHXH, BHYT bằng nhiều hình thức thích hợp như: tổ chức hội nghị chuyên đề; triển khai trong các cuộc họp Chi bộ, họp chính quyền, họp đoàn thể; triển khai tại

các buổi chào cờ thứ hai hàng tuần...Nội dung truyền tải làm sao để mỗi người xác định công tác truyền thông phải được tiến hành trước một bước nhằm tác động vào nhận thức, làm thay đổi hành vi, có vai trò mở đường, hướng dẫn dư luận, tạo điều kiện cho việc tổ chức thực hiện chính BHXH, BHYT được thuận lợi, hiệu quả; khi thực hiện truyền thông phải luôn chủ động, kịp thời, thường xuyên, liên tục để người tham gia, thụ hưởng chế độ BHXH, BHYT hiểu biết, tuân thủ, chấp hành nghiêm túc.

Thứ ba, yêu cầu cá nhân trong toàn ngành BHXH Đồng Nai là một “Thông tin viên”, “Tuyên truyền viên”, nêu cao tinh thần và ý thức trách nhiệm trong công tác truyền thông xã hội; theo dõi sát sao, nắm bắt thông tin về chính sách BHXH, BHYT trên báo chí, mạng xã hội, dư luận xã hội để kịp thời phản hồi, giải thích, tuyên truyền để người dân hiểu đúng và chính xác về chính sách BHXH, BHYT. Toàn ngành BHXH Đồng Nai có tổng số CBCCVV và hợp đồng lao động là 454 người (*tại thời điểm cuối năm 2018*), theo khảo sát nhanh có khoảng 422 người (93%) người có tài khoản trên mạng xã hội (Zalo, facebook, twitter, instagram...); mỗi CBCCVV cần biến trang mạng xã hội cá nhân thành kênh thông tin, tuyên truyền thường xuyên những thông tin chính thống; đây cũng chính là những “thông tin viên” tích cực nếu biết phát huy hiệu quả của mạng xã hội trong công tác truyền thông chính sách BHXH, BHYT khi đăng tải các link và post các bài viết chính thống liên quan đến chế độ, chính sách pháp luật về BHXH, BHYT, BHTN.

Đồng thời, phải đưa việc thực hiện công tác truyền thông là một tiêu chí đánh giá chấm điểm thi đua hàng năm trong thực hiện nhiệm vụ chính trị của cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong toàn ngành.

(ii) Tiếp tục thực hiện tốt công tác tham mưu, phối hợp với cấp ủy Đảng, chính quyền địa phương và các cơ quan có liên quan.

Thực tiễn trong thời gian qua, công tác truyền thông chính sách BHXH, BHYT, BHTN đã đem lại hiệu quả lớn đối với nhận thức của cấp ủy Đảng, chính quyền và cả hệ thống chính trị. Những thành quả về chính sách BHXH, BHYT, BHTN trong thời gian qua ngoài sự nỗ lực của toàn thể cán bộ, công

chức, viên chức và người lao động ngành BHXH còn có sự đóng góp vô cùng to lớn của cấp ủy Đảng, chính quyền và cả hệ thống chính trị trên địa bàn tỉnh. Việc tiếp tục huy động và phát huy được sự tham gia của các cấp ủy, chính quyền, các sở, ngành, cơ quan đoàn thể cùng vào cuộc tại mỗi địa phương là hết sức quan trọng.

Trên địa bàn tỉnh, ngành BHXH cần tiếp tục thực hiện tốt công tác tham mưu các cấp ủy Đảng, chính quyền để lãnh đạo, chỉ đạo nhằm thực hiện tốt chính sách BHXH, BHYT tại địa phương. Thường xuyên báo cáo kết quả thực hiện cũng như những khó khăn vướng mắc để tranh thủ sự lãnh đạo, chỉ đạo của các cấp ủy Đảng, chính quyền và sự phối hợp của các đơn vị có liên quan.

(iii) Tham gia tổ chức cuộc thi trực tuyến tìm hiểu pháp luật

Nhằm đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin vào tuyên truyền, phổ biến pháp luật, UBND tỉnh Đồng Nai đã triển khai thực hiện thực hiện cuộc thi trực tuyến tìm hiểu pháp luật³⁰ tại Trang thông tin điện tử <http://timhieuphapluat.dongnai.gov.vn>. Nội dung thi là tìm hiểu các Luật, bộ Luật (*có thay đổi hàng năm*). Phạm vi và đối tượng dự thi là công dân Việt Nam từ đủ 15 tuổi trở lên đang sinh sống, học tập và làm việc trên địa bàn tỉnh Đồng Nai. Hình thức thi: thí sinh tham gia dự thi trả lời các câu hỏi trắc nghiệm trực tiếp (*có giới hạn thời gian*) trên thiết bị điện tử có kết nối mạng internet. Theo tổng kết của UBND tỉnh Đồng Nai³¹, kết quả Cuộc thi trực tuyến “Tìm hiểu pháp luật năm 2018” đã thu hút 54.012 thí sinh dự thi với 88.414 lượt thi.

Do đó, đề xuất Lãnh đạo BHXH tỉnh phối hợp Sở Tư pháp tham mưu UBND tỉnh hàng năm (*bắt đầu thực hiện từ năm 2019*) đưa Luật BHXH, Luật Bảo hiểm y tế, Luật Việc làm, Luật An toàn, vệ sinh lao động vào nội dung thi tìm hiểu pháp luật trực tuyến nhằm đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong công tác phổ biến, giáo dục pháp luật, đa dạng phương thức truyền thông và nâng cao hiệu quả công tác truyền thông chính sách, pháp luật BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh.

³⁰ Kế hoạch số 4659/KH-UBND ngày 11/5/2018 của UBND tỉnh Đồng Nai

³¹ Báo cáo số 12638/BC-UBND ngày 20/11/2018 của UBND tỉnh Đồng Nai

(iv) Đăng tải Hệ dữ liệu văn bản quy phạm pháp luật trong lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN trên Trang thông tin điện tử của Bảo hiểm xã hội tỉnh

Để triển khai thực hiện có hiệu quả Kế hoạch số 417/KH-UBND ngày 14/01/2019 của UBND tỉnh theo dõi tình hình thi hành pháp luật năm 2019 (lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN cho người lao động là lĩnh vực trọng tâm). Đề xuất Lãnh đạo BHXH tỉnh phối hợp Sở Tư pháp, Sở Thông tin và Truyền thông Đăng tải Hệ dữ liệu văn bản quy phạm pháp luật trong lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN trên Website của BHXH tỉnh; Website của UBND tỉnh và các sở, ban, ngành để các tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh thuận tiện tra cứu.

Hệ dữ liệu văn bản quy phạm pháp luật trong lĩnh vực bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp³² gồm 3 phần:

Phần I: Tổng hợp các văn bản pháp luật điều chỉnh chung liên quan đến BHXH, BHYT, BHTN.

Phần II: Tổng hợp các văn bản quy phạm pháp luật do HĐND tỉnh, UBND tỉnh ban hành liên quan đến BHXH, BHYT, BHTN.

Phần III: Tổng hợp các văn bản chỉ đạo, điều hành của HĐND tỉnh, UBND tỉnh ban hành liên quan đến BHXH, BHYT, BHTN.

3.2.2. Nhóm giải pháp kiện toàn tổ chức, nâng cao năng lực trình độ cán bộ truyền thông; sử dụng hiệu quả cơ sở vật chất và nguồn lực đầu tư cho công tác truyền thông.

*** Mục đích giải pháp:**

Nhằm nâng cao chất lượng hiệu quả truyền thông BHXH, BHYT, BHTN trong tình hình mới, đòi hỏi phải nghiên cứu và đưa ra các giải pháp trước mắt và lâu dài, phù hợp với tình hình thực tiễn tại đơn vị để việc tổ chức, nâng cao năng lực trình độ cán bộ truyền thông; sử dụng hiệu quả cơ sở vật chất và nguồn lực đầu tư cho công tác truyền thông đảm bảo tính chuyên môn hóa, chuyên nghiệp hóa trong lĩnh vực truyền thông.

*** Nội dung giải pháp:**

(i) Trước mắt cần tuyển chọn cán bộ có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp,

³² Công văn số 5955/UBND-NC ngày 28/5/2019 của UBND tỉnh Đồng Nai

thực hiện tốt vai trò là đầu mối tổ chức công tác truyền thông ở cơ sở và thực hiện tốt công tác phối hợp khi cần thiết. Đồng thời, tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ cho công chức, viên chức lãnh đạo, quản lý và cán bộ, viên chức đảm nhiệm công tác truyền thông; ...Có biện pháp trước mắt và chiến lược lâu dài nâng cao năng lực, trình độ chuyên môn cho đội ngũ cán bộ truyền thông đủ sức, đủ tầm đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.

(ii) Với cơ sở vật chất đã đầu tư cho công tác truyền thông trong thời gian qua cần phát huy hết hiệu quả sử dụng như: Thường xuyên thay đổi thông tin truyền truyền trên 02 bảng Led điện tử, ngoài việc tuyên truyền về chính sách, pháp luật BHXH, BHYT cần tuyên truyền các nội dung khác theo chủ đề, nội dung, hướng dẫn của các cấp ủy Đảng, chính quyền (*không cần in băng rôn tuyên truyền treo ở cổng trụ sở để tiết kiệm chi phí*); Biên tập các chương trình, Video đưa vào kho tư liệu trên Trang thông tin điện tử để phát huy hết hiệu quả truyền thông (*hiện nay mới quay video mà chưa thực hiện biên tập chương trình*); Biên tập các hình ảnh phản ánh các hoạt động của ngành thành các chủ đề và đưa vào kho tư liệu trên Trang thông tin điện tử tuyên truyền và mọi người có thể khai thác sử dụng (*hiện nay chưa thực hiện, các hình ảnh được chụp do cán bộ chuyên trách truyền thông lưu trữ*).

(iii) Đối với việc tổ chức hội nghị truyền truyền, đối thoại chính sách BHXH, BHYT và tổ chức hội nghị khách hàng: Cần lựa chọn đúng đối tượng cần tuyên truyền để phát huy hiệu quả cao nhất; đặc biệt là tổ chức các cuộc tuyên truyền theo nhóm đối tượng, theo chủ đề như: nhóm công nhân lao động tại khu nhà trọ, nhóm tiểu thương tại các khu chợ, nhóm đồng bào theo tôn giáo....

(iv) Các đơn vị trực thuộc chủ động nâng cao chất lượng, sử dụng có hiệu quả nguồn kinh phí được phân bổ cho công tác tuyên truyền, tránh tình trạng thực hiện dàn trải, thiếu trọng tâm gây lãng phí, thất thoát và vi phạm pháp luật.

3.2.3. Nhóm giải pháp tổ chức hiệu quả truyền thông xã hội

*** Mục đích giải pháp:**

Trong bối cảnh truyền thông xã hội ngày càng phổ biến, công chúng ngày càng tiếp nhận thông tin nhiều hơn từ các phương tiện truyền thông xã hội. Theo thống kê³³ tại thời điểm 03/2018: Lượng người dùng mạng xã hội trên toàn thế giới lên mức 3,3 tỷ người (*chiếm 43% dân số thế giới*) - Trong đó, Facebook vẫn đang dẫn đầu với 2,23 tỷ người dùng, YouTube và WhatsApp đồng hạng ở vị trí thứ 2 với 1,5 tỷ người dùng, tiếp sau đó là các nền tảng Facebook Messenger, WeChat, Instagram, Zalo...; Tổng lượng người dùng Internet trên toàn thế giới đạt 4,08 tỷ; Khoảng 5 tỷ người dùng điện thoại di động (*chiếm 2/3 dân số thế giới*), ngày càng có nhiều người sử dụng điện thoại đồng nghĩa với việc gia tăng nhu cầu sử dụng mạng xã hội (*Việt nam xếp ở vị trí thứ 7 với 58 triệu người dùng Facebook*).

Mặc dù có ưu thế về không gian thông tin cởi mở đa chiều, nhưng truyền thông xã hội ít có khả năng duy trì các cuộc đối thoại thực chất, bền vững, bởi thông tin trên mạng xã hội đa chiều, đa nguồn, và không phải là nguồn tin luôn được kiểm chứng. Chính vì vậy, việc cơ quan bảo hiểm xã hội đẩy mạnh tham gia truyền thông xã hội sẽ giúp công chúng tiếp cận được nguồn thông tin chính thống về chính sách, pháp luật BHXH, BHYT, BHTN; qua đó sẽ giúp công chúng hiểu đúng để ủng hộ chính sách.

*** Nội dung giải pháp:**

(i) Thành lập và đưa vào sử dụng Fanpage Bảo hiểm xã hội Đồng Nai

Facebook là mạng xã hội lớn nhất hiện nay với khoảng 2,2 tỉ người dùng hoạt động hàng tháng³⁴ và có tác động rất lớn về một vấn đề/sự kiện nào đó dưới góc độ truyền thông. Hiện nay một số cơ quan Nhà nước và một số chính khách đã sử dụng mạng Facebook để thực hiện công tác truyền thông, vừa là nơi thể hiện truyền thông một cách chính thống, vừa ngăn chặn các phần tử xấu tạo các tài khoản mạo danh để thực hiện các hành vi không đúng đắn.

Mục tiêu thành lập Fanpage Bảo hiểm xã hội Đồng Nai nhằm: thu thập, tổng hợp, phân tích ý kiến xã hội về chất lượng thủ tục hành chính, thực thi công

³³ Nguồn: <https://dantri.com.vn/suc-manh-so/viet-nam-co-so-luong-nguoi-dung-facebook-lon-thu-7-tren-the-gioi-20180418145327613.htm>

³⁴ Nguồn: wikipedia; 06/2018

vụ của công chức, viên chức, người lao động ngành BHXH; trên cơ sở đó tham mưu với Lãnh đạo Ngành những giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ, xây dựng ngành BHXH hiện đại, chuyên nghiệp, hướng tới sự hài lòng của các tổ chức, cá nhân. Đồng thời Fanpage Bảo hiểm xã hội Đồng Nai còn là diễn đàn hỏi – đáp về chính sách, pháp luật BHXH, BHYT, BHTN trên mạng xã hội Facebook; tăng tính tương tác cũng như khuyến khích sự tham gia của các tổ chức, cá nhân vào quá trình tham mưu, hoàn thiện chính sách, pháp luật về BHXH, BHYT, BHTN,

(ii) Thành lập Cổng thông tin hành chính công BHXH tỉnh trên Zalo

Zalo là ứng dụng nhắn tin và gọi điện miễn phí hoạt động trên nền tảng di động và máy tính. Theo số liệu của công ty VNG, tại thời điểm tháng 5/2018, Zalo chính thức đạt mốc 100 triệu người dùng.

Thực tiễn tỉnh Đồng Nai khai thác các tiện ích Zalo Official Account và dịch vụ ZMS qua Zalo để xây dựng chính quyền điện tử trên Zalo nhằm nâng cao hiệu quả của chính quyền điện tử trong công tác điều hành đã đạt được kết quả cao. Khi người dân đến Trung tâm Hành chính công tỉnh Đồng Nai làm hồ sơ sẽ nhận được giấy biên nhận kèm mã QR, Khi quét lên mã QR bằng Zalo sẽ nhận được các thông tin về tiến độ xử lý hồ sơ, tương tác, trao đổi thông tin với Trung tâm Hành chính công thông qua tính năng chat; cung cấp “Phiếu biên nhận hồ sơ điện tử”; gửi tin nhắn thông báo cho người dân bằng SMS. Nhằm cải thiện mức độ hài lòng, người dân có thể đánh giá về việc giải quyết công việc và thái độ của nhân viên Trung tâm hành chính trên Zalo.

Hiện nay, ngành BHXH Đồng Nai đang quản lý dữ liệu của gần 85% dân số trên địa bàn tỉnh, trong khi đó đa phần người dân đều sử dụng điện thoại thông minh và có sử dụng ứng dụng Zalo. Do đó, kiến nghị khai thác các tiện ích Zalo Official Account và dịch vụ ZMS qua Zalo để thành lập Cổng thông tin hành chính công BHXH tỉnh trên Zalo nhằm gia tăng tiện ích cho người dân.

(iii) Nghiên cứu và triển khai mô hình truyền thông có sự tham gia của công chúng

Theo TS. Đỗ Anh Đức³⁵, mô hình “truyền thông tham gia” (participatory communication) thể hiện rõ nhất vai trò và sức mạnh của truyền thông cộng đồng, “thuật ngữ tham gia” (participatory) khẳng định tính chất quyết định của chủ thể, là các cá nhân trong chu trình truyền thông, phù hợp với mục tiêu lấy con người làm trọng tâm của sự phát triển.

Khác với các mô hình truyền thông khác luôn dựa trên mối quan hệ chủ thể và khách thể hay đối tượng tiếp nhận, ở mô hình “tham gia” mối quan hệ truyền thông được xác định là liên – chủ - thể, đây là sự thay đổi mang tính bước ngoặt. Căn cứ trên nền tảng triết học của sự trao quyền (empowerment), mô hình này thể hiện quan điểm tiếp cận hiện đại và nhân văn đối với sự phát triển, đó là đề cao sự chủ động của con người, tạo mọi điều kiện và khuyến khích các cộng đồng, các cá nhân quyền lựa chọn, theo đuổi mục tiêu của mình vì cuộc sống tốt đẹp hơn.

Mô hình này cũng phát huy vai trò của các tổ chức, đoàn thể (như Hội Phụ nữ, Hội Nông dân, Đoàn Thanh niên...) và phát huy thế mạnh, đặc trưng văn hóa của từng địa phương, do đó nó rất phù hợp với lĩnh vực truyền thông về BHXH, BHYT. Cách thức của “truyền thông tham gia” cũng rất đa dạng; có thể là hoạt động của một cấp xã, phường, thôn, xóm tổ chức về một chủ đề gần gũi, cụ thể với đời sống nhân dân.

Những chủ đề của BHXH, BHYT hoàn toàn có thể áp dụng hiệu quả dưới mô hình tham gia như chia sẻ kinh nghiệm, giao lưu, kể chuyện bản thân, câu hỏi trắc nghiệm, xử lý tình huống, giải đáp thắc mắc... Mô hình “tham gia” là mô hình cấp tiến nhất, được áp dụng rộng rãi ở nhiều quốc gia hiện nay bởi tính chất đặc thù của nó còn là sự gắn kết và phát triển cộng đồng, từ đó phát triển xã hội và đất nước.

3.2.4. Nhóm giải pháp phát huy vai trò của các cơ quan truyền thông đại chúng và hệ thống thông tin điện tử trong Ngành.

*** Mục đích giải pháp:**

³⁵ Khoa Báo chí và Truyền thông, Trường Đại học KHXH&NV, ĐHQGHN

Nhằm thực hiện hiệu quả vai trò kết nối, hợp tác với các cơ quan báo chí truyền thông quốc gia; chủ động cung cấp, điều phối thông tin chính thống, định hướng dư luận về chính sách, pháp luật, chế độ BHXH, BHYT; phối hợp lên tiếng phản bác, đấu tranh với các luận điệu sai trái, lệch lạc bảo vệ thành quả của Ngành và tính ưu việt, nhân văn tốt đẹp của chính sách, chế độ. Đồng thời, phát huy cao nhất sức mạnh của Trang thông tin điện tử của BHXH tỉnh để Trang thông tin điện tử đủ mạnh, chủ động, tích cực và phát huy cao nhất hiệu quả truyền thông.

*** Nội dung giải pháp:**

(i) Đối với các cơ quan truyền thông đại chúng

Theo thống kê, hiện nay trên địa bàn tỉnh Đồng Nai có tổng cộng 16 cơ quan truyền thông đại chúng³⁶ đăng ký chính thức, bao gồm: 04 cơ quan báo chí thuộc tỉnh: Báo Đồng Nai, Đài Phát thanh Truyền hình tỉnh Đồng Nai, Báo Lao động Đồng Nai; Ngoài ra còn có 12 cơ quan, phóng viên thường trú tại tỉnh: Đài Tiếng nói Việt Nam, Báo Nhân Dân, Thông tấn xã Việt Nam, Báo Thanh Niên, Báo Tuổi trẻ, Báo lao động, Báo Người lao động, Báo Người đưa tin, Báo Pháp luật Việt Nam, Báo Pháp luật TP. Hồ Chí Minh, Báo VnExpress; Báo Công an TP. Hồ Chí Minh. Bảo hiểm xã hội tỉnh cần thiết lập mối quan hệ chặt chẽ với hệ thống các cơ quan truyền thông đại chúng này; thường xuyên cung cấp các nội dung cần tuyên truyền để đẩy mạnh truyền thông và định hướng dư luận.

Bộ phận truyền thông và Lãnh đạo cần tiếp tục chủ động cung cấp kịp thời cho các phóng viên, biên tập viên những thông tin, số liệu toàn diện hơn về công tác BHXH, BHYT, BHTN; nhất là trong công tác phát triển đối tượng tham gia BHYT hộ gia đình và BHXH tự nguyện, công tác giám sát quản lý và sử dụng Quỹ BHXH, Quỹ BHTN, vấn đề quản lý và lạm dụng, trục lợi Quỹ BHYT,

Ngoài ra cần tăng cường các buổi hội thảo, tọa đàm, đặc biệt có sự tham gia tích cực của Lãnh đạo cơ quan báo chí và doanh nghiệp, từ đó tạo cầu nối hữu hiệu giữa cơ quan BHXH với các chủ doanh nghiệp, để những người sử dụng

³⁶ Nguồn: Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Đồng Nai

lao động hiệu hơn về trách nhiệm cũng như nghĩa vụ khi tham gia BHXH, BHYT, BHTN theo Luật định.

(ii) Đối với Trang thông tin điện tử BHXH tỉnh

Trang thông tin điện tử của BHXH tỉnh Đồng Nai thời gian qua chưa phát huy hết hiệu quả truyền thông. Do đó, cần quan tâm củng cố, xây dựng, phát triển và phát huy vai trò, hiệu quả Trang thông tin điện tử của BHXH tỉnh Đồng Nai đủ mạnh, chủ động, tích cực và phát huy cao nhất hiệu quả truyền thông phổ biến quyền lợi, trách nhiệm, nghĩa vụ tham gia, thụ hưởng BHXH, BHYT; quảng bá hình ảnh của Ngành, đơn vị; hướng dẫn quy trình, thủ tục, giải đáp, tư vấn chế độ, chính sách BHXH, BHYT; cung cấp công cụ tra cứu quá trình đóng, hưởng chế độ BHXH, BHYT...

Trang tin điện tử BHXH tỉnh cần tiếp tục nâng chất nội dung cũng như đội ngũ: ngoài những tin tức hoạt động (*chiếm phần lớn trong thời gian qua*) cần có thêm các bài nhận định, phản biện sâu sắc, nhất là những vấn đề lớn, khó, người dân và cán bộ quan tâm; không nên chỉ đưa thông tin ca ngợi, một chiều sẽ mất bạn đọc, những vấn đề chưa tốt cũng phải nói nhưng phải trên tinh thần xây dựng và nêu lên giải pháp; cần quan tâm kết nối với cơ sở, phản ánh nhiều hơn hơi thở, hoạt động của cơ sở.

3.2.5. Nhóm giải pháp phát huy vai trò của các tổ chức, đoàn thể

*** Mục đích giải pháp:**

Các tổ chức xã hội đã hình thành rất lâu ở nước ta và có vai trò hết sức quan trọng xuyên suốt chiều dài lịch sử đấu tranh giành độc lập dân tộc và xây dựng đất nước, bao gồm Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và 5 tổ chức chính trị - xã hội, còn gọi là đoàn thể (*Hội Phụ nữ, Hội Nông dân, Đoàn Thanh niên, Công đoàn, và Hội Cựu chiến binh*), cùng 28 hội đặc thù theo quy định của Nghị định số 45/2010/NĐ-CP. Với vị trí, vai trò quan trọng như vậy, việc phối hợp với các tổ chức đoàn thể trong việc tổ chức thực hiện chính sách BHXH, BHYT trên địa bàn tỉnh sẽ đem lại nhiều hiệu quả tích cực.

*** Nội dung giải pháp:**

(i) Thời gian qua BHXH tỉnh đã phối hợp thực hiện tương đối tốt đối với một số cơ quan như Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy, Hội liên hiệp Phụ nữ, Hội Nông dân, Liên đoàn lao động....mà kết quả đã được nêu tại Chương 2; Do đó, cần phối tiếp tục hợp chặt chẽ với các tổ chức, đoàn thể này trong việc truyền thông chính sách, pháp luật BHXH, BHYT vì các tổ chức đoàn thể này có số lượng hội viên chiếm tỷ lệ lớn trong nhân dân.

(ii) Trước mắt tiếp tục phối hợp thực hiện tốt 14 Quy chế phối hợp, chương trình, kế hoạch đã ký kết với 14 cơ quan, đơn vị; đặc biệt lưu ý triển khai tổ chức thực hiện một cách thực chất, tránh hình thức và phải tiến hành sơ kết, tổng kết các nội dung đã ký kết. Đồng thời xem xét ký kết tiếp các Quy chế phối hợp với các đơn vị khác nếu thấy cần thiết.

3.2.6. Nhóm giải pháp truyền thông cho doanh nghiệp và công nhân trên địa bàn tỉnh

*** Mục đích giải pháp:**

Tại Đồng Nai, cộng đồng doanh nghiệp (*đặc biệt là các doanh nghiệp FDI*) và đội ngũ công nhân lao động đã có sự phát triển mạnh về số lượng và được nâng cao về chất lượng, đồng thời cũng thay đổi đáng kể về cơ cấu, góp phần rất lớn vào sự phát triển BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh. Do đó, truyền thông về chính sách pháp luật BHXH, BHYT, BHTN tới nhóm đối tượng này đòi hỏi phải mang tính chuyên nghiệp, phong phú và kịp thời.

*** Nội dung giải pháp:**

(i) Tiếp tục chủ động phối hợp với UBND tỉnh và các sở, ban, ngành tổ chức các hội nghị gặp gỡ, đối thoại với cộng đồng doanh nghiệp theo kế hoạch hàng năm (*bình quân mỗi năm UBND tỉnh Đồng Nai tổ chức khoảng 5 hội nghị; ngoài ra Cục Thuế, Cục Hải Quan, Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh còn tổ chức giao ban, đối thoại với từng nhóm nhà đầu tư theo quốc gia (Hàn Quốc, Nhật Bản, Đài Loan...)*). Tại các hội nghị cần tiếp tục trình chiếu trình chiếu Video Clip giới thiệu BHXH Việt Nam (*3 thứ tiếng: Việt, Anh, Pháp*) nhằm quảng bá hình ảnh BHXH Việt Nam, phát hành Booklet chính sách BHXH song

ngữ Việt - Anh³⁷ cho các nhà đầu tư là người nước ngoài và trả lời thỏa đáng tất cả các vướng mắc của doanh nghiệp liên quan đến việc tổ chức thực hiện chính sách BHXH, BHYT, BHTN (nếu có).

(ii) Phối hợp với Liên đoàn lao động tỉnh xây dựng và củng cố mạng lưới cộng tác viên dư luận xã hội, tổ công nhân tự quản làm nòng cốt (*bồi dưỡng, tập huấn, cung cấp tài liệu truyền thông về chính sách BHXH, BHYT*) để đội ngũ này tuyên truyền, vận động và nắm bắt tâm trạng, tư tưởng của người lao động trong doanh nghiệp, nhất là người lao động trong các khu công nghiệp, khu chế xuất để có những giải pháp kịp thời giải quyết những vấn đề nảy sinh trong tư tưởng, góp phần xây dựng quan hệ lao động hài hòa, ổn định và tiến bộ trong doanh nghiệp, giữ gìn trật tự, an toàn xã hội, an ninh chính trị. Chủ động thông tin và đấu tranh phản bác các quan điểm sai trái về chính sách BHXH, BHYT, BHTN có ở trong giai cấp công nhân và giới chủ doanh nghiệp.

(iii) Tổ chức các Hội nghị, Hội thảo, Tọa đàm đối với các doanh nghiệp trong đó chú trọng đến các doanh nghiệp FDI để triển khai chính sách mới có liên quan đến BHXH, BHYT, BHTN; đối thoại, gặp gỡ, lắng nghe nhằm tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp trong quá trình thực hiện; khen thưởng, động viên kịp thời các doanh nghiệp thực hiện tốt chính sách BHXH, BHYT, BHTN.

(iv) Phối hợp với tổ chức công đoàn truyền thông chính sách BHXH, BHYT tại các khu thiết chế Công đoàn các khu chế xuất, khu công nghiệp (*nhà ở, siêu thị Công đoàn, nhà trẻ, nhà văn hóa, trung tâm trợ giúp pháp lý...*) bằng các hình thức phù hợp (*pano, tờ rơi, booklet...*) nhằm nâng cao đời sống văn hóa tinh thần, trang bị kiến thức pháp luật cho người lao động. Đồng thời cần đẩy mạnh hình thức truyền thông trực tiếp tại các khu nhà trọ của công nhân.

3.3.7. Nhóm giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng sự hài lòng của tổ chức, cá nhân khi giao dịch với cơ quan BHXH.

*** Mục đích giải pháp:**

Chất lượng phục vụ thấp, không được sự cảm tình và hài lòng của cán bộ,

³⁷ Nguồn Video Clip và Booklet từ Vụ Hợp tác quốc tế - BHXH Việt Nam

nhân dân sẽ khó khăn, bất lợi trong việc tổ chức thực hiện chính sách BHXH, BHYT. Do đó, việc đổi mới, sáng tạo, cải cách thủ tục hành chính, cải tiến lề lối, tác phong làm việc, nâng cao ý thức phục vụ nhân dân với tinh thần trách nhiệm cao nhất, bảo đảm quyền lợi hợp pháp, chính đáng, đáp ứng sự hài lòng của cán bộ, nhân dân cũng chính là góp phần tích cực thực hiện hiệu quả công tác truyền thông BHXH, BHYT.

*** Nội dung giải pháp:**

(i) Cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức và người lao động trong toàn ngành BHXH Đồng Nai cần nghiêm túc quán triệt sâu sắc quan điểm “BHXH, BHYT là của Nhân dân, do Nhân dân và vì Nhân dân mà phục vụ”. Đồng thời cần truyền thông nhiều hơn nữa về công cụ “đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công” trên Trang Thông tin điện tử của BHXH tỉnh để người dân biết và đánh giá.

(ii) Cần tiếp tục cải thiện thái độ của cán bộ, viên chức toàn ngành khi tiếp xúc giao dịch với đơn vị và nhân dân, chuyển mạnh từ tác phong hành chính sang tác phong phục vụ; với phương châm “lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm thước đo hiệu quả cải cách hành chính” của từng đơn vị và đánh giá công chức, viên chức. Tiếp đón ân cần, lễ phép, hòa nhã, biết lắng nghe ý kiến góp ý của khách hàng và nhân dân; không gây phiền hà, sách nhiễu, đồng cảm chia sẻ và tư vấn, giải thích kịp thời những yêu cầu của công việc cho đối tượng rõ ràng, thuận tiện.

(iii) Trong công tác tổ chức cán bộ từ khâu tuyển chọn nhân viên, đào tạo và bố trí cán bộ, nhất là bố trí công tác tại bộ phận tiếp nhận - trả kết quả (*nơi trực tiếp giao dịch với người dân*) đảm bảo đáp ứng các yêu cầu về trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kinh nghiệm, vốn sống, chú trọng đến khả năng lắng nghe, nắm bắt vấn đề, đạo đức nghề nghiệp và kiến thức về tâm lý, xã hội... của viên chức BHXH;

(iv) Quan tâm bố trí viên chức có đủ trình độ, năng lực và phẩm chất đạo đức tốt làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả TTHC cho người dân, doanh nghiệp. Đặc biệt, trong công tác tiếp công dân cần tiếp tục thực hiện hiệu

quả nội dung “4 xin, 4 luôn” (*xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn và xin phép; luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ*). Tiếp tục triển khai và thực hiện tốt phong trào “ba trách nhiệm” (*trách nhiệm với công việc, trách nhiệm với nhân dân và trách nhiệm với bản thân*).

(v) Tiếp tục tăng cường ứng dụng mạnh mẽ thành tựu công nghệ thông tin vào cải cách hành chính (*cũng chính là định hướng cho người dân và doanh nghiệp thay đổi tư duy và cách tiếp cận mới trong giải quyết các TTHC theo tinh thần xây dựng chính phủ điện tử*). Việc ứng dụng thông tin trong cải cách TTHC không những nâng cao hiệu quả phục vụ người dân, doanh nghiệp, tiết kiệm lớn cho Nhà nước mà còn làm tăng tính minh bạch, tăng cơ hội phát triển và tăng uy tín của cơ quan Bảo hiểm xã hội trong mắt người dân và doanh nghiệp, góp phần cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh và năng lực cạnh tranh cấp tỉnh.

(vi) Sau khi triển khai dịch vụ Hành chính công của BHXH tỉnh trên ứng dụng Zalo sẽ ứng dụng công nghệ phân tích thời gian thực vào khảo sát ý kiến người dân để dữ liệu ý kiến người dân luôn được cập nhật kịp thời, tổng hợp chính xác và nhanh chóng từ điện thoại, máy tính bảng, nhanh hơn so với phương pháp khảo sát giấy và tổng hợp định kỳ truyền thống trước đây. Mọi dấu hiệu bất thường qua ý kiến của người dân đều có cảnh báo tức thời về lãnh đạo quản lý để kiểm tra, xử lý kịp thời.

(vii) Nghiên cứu thực hiện tích hợp hệ thống quan sát (camera) tại Bộ phận “Một cửa” của BHXH các huyện, thị xã, thành phố lên BHXH tỉnh để giám sát việc giải quyết hồ sơ của người dân, doanh nghiệp.

3.4. Tiểu kết Chương 3

Chương 3 đã trình bày định hướng công tác truyền thông trong thời gian tới ở Trung ương và địa phương. Trên cơ sở thực trạng đã phân tích trong Chương 2, kết hợp với định hướng truyền thông trong thời gian tới, nhóm nghiên cứu đã đề xuất 06 nhóm giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả công tác truyền thông về chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp trên địa bàn tỉnh Đồng Nai. Các nhóm giải pháp đã nêu chi tiết mục đích và nội dung của từng nhóm giải pháp.

Những giải pháp này nếu được triển khai sẽ góp phần làm chuyển biến nhận thức của xã hội về chính sách BHXH, BHYT, BHTN; góp phần nắm bắt dư luận, định hướng chính trị tư tưởng, đấu tranh, phản biện trước các quan điểm, thông tin, phát ngôn sai trái, lệch lạc về chính sách BHXH, BHYT. Đồng thời phát huy vai trò của các cấp ủy đảng, chính quyền, đoàn thể, tổ chức xã hội tham gia vào công tác truyền thông chính sách pháp luật BHXH, BHYT, BHTN giúp cho việc thực hiện chính sách an sinh xã hội nói chung, chính sách BHXH, BHYT nói riêng trên địa bàn tỉnh tiếp tục phát triển bền vững và hiệu quả.

(iii) Bên cạnh đó, trong quá trình tổ chức thực hiện chính sách BHXH, BHYT tại địa phương đã phát hiện những hạn chế, khó khăn, bất cập. Do đó, chuyên đề cũng đưa ra một số khuyến nghị đối với các cơ quan trung ương và địa phương.

KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

1. Kết luận

Mục tiêu chính của nghiên cứu này là đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả công tác truyền thông về chính sách pháp luật bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

Dựa trên những lý thuyết về truyền thông, đề tài đã bước đầu xác lập, hệ thống hóa cơ sở lý luận về hiệu quả truyền thông chính sách, pháp luật bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp. Trên cơ sở đánh giá thực trạng công tác truyền thông về chính sách pháp luật bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp trên địa bàn tỉnh Đồng Nai qua điều tra xã hội học và phân tích từ các nguồn tài liệu có liên quan; đề tài đã đề xuất 06 nhóm giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả công tác truyền thông về chính sách, pháp luật bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

Đề tài đã góp phần cụ thể hóa và đưa Nghị quyết số 96/NQ-BCS của Ban cán sự Đảng BHXH Việt Nam vào cuộc sống; nâng cao diện bao phủ BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh; truyền thông, quảng bá hình ảnh của Ngành và chính sách BHXH, BHYT, BHTN nhân văn, ưu việt của Đảng và Nhà nước; đồng thời giúp cán bộ, viên chức BHXH tỉnh Đồng Nai nâng cao nhận thức, trách nhiệm đối với công tác truyền thông BHXH, BHYT.

Trong bối cảnh bùng nổ thông tin và sự phát triển mạnh mẽ của mạng xã hội hiện nay, vấn đề truyền thông được mọi cá nhân, tổ chức quan tâm. Để người dân được thông tin kịp thời, chính xác chính sách pháp luật về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp đòi hỏi ngành BHXH nói chung, BHXH tỉnh Đồng Nai nói riêng phải dành sự quan tâm đầu tư đặc biệt cho công tác truyền thông cho ngang tầm yêu cầu nhiệm vụ.

Nếu công tác truyền thông về chính sách BHXH, BHYT, BHTN được đầu tư và thực hiện xứng tầm sẽ góp phần rất lớn vào việc nâng cao tỷ lệ bao phủ BHXH, BHYT trên địa bàn tỉnh Đồng Nai; bảo đảm cho sự phát triển ổn định, bền vững của chính sách BHXH, BHYT; góp phần nâng cao hình ảnh, vị thế của ngành BHXH; góp phần hoàn thành Nghị quyết số 21-NQ/TW ngày 22/11/2012

của Bộ Chính trị và Nghị quyết số 28-NQ/TW ngày 23/05/2018 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng (khóa XII). Đây chính là cơ sở để thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội trên địa bàn, thiết thực góp phần giữ vững ổn định chính trị, xã hội – điều kiện tiên quyết để phát triển kinh tế - xã hội ở tỉnh Đồng Nai một cách bền vững.

Công tác truyền thông về chính sách, pháp luật BHXH, BHYT, BHTN cần được tiến hành thường xuyên, liên tục với việc đầu tư kinh phí thỏa đáng và sự quan tâm chỉ đạo, lãnh đạo của các cấp, các ngành nhằm tạo điều kiện để mọi người dân có cơ hội tìm hiểu, nắm bắt các quy định của pháp luật về BHXH, BHYT đầy đủ, toàn diện. Có như vậy thì các quy định của pháp luật BHXH, BHYT mới có điều kiện thực thi trong thực tiễn cuộc sống.

2. Kiến nghị

2.1. Đối với Quốc hội

(i) Kiến nghị sửa đổi chính sách pháp luật BHXH, BHYT theo hướng mở, tạo điều kiện cho lao động khu vực phi kết cấu, lao động sản xuất nông nghiệp tham gia bảo hiểm xã hội phù hợp với điều kiện thu nhập không ổn định trong độ tuổi lao động, hướng tới mục tiêu toàn dân tham gia BHXH, BHYT. Đồng thời sửa đổi đối tượng cán bộ không chuyên trách ở phường xã được tham gia và hưởng đầy đủ 5 chế độ bảo hiểm xã hội như các đối tượng khác.

(ii) Xem xét sửa Luật, giao cho cơ quan Bảo hiểm xã hội có chức năng thanh tra toàn diện về lĩnh vực bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp.

(iii) Xem xét sửa Luật nhằm thống nhất đối tượng tham gia BHXH bắt buộc và BHYT ở nhóm người làm việc theo hợp đồng lao động có thời hạn từ đủ 01 tháng đến dưới 03 tháng (*hiện nay lao động có HĐLĐ từ đủ 01 tháng đến dưới 03 tháng chỉ đóng BHXH bắt buộc*); thống nhất về mức tiền lương đóng BHYT với BHXH đối với trường hợp người lao động đồng thời có từ 02 HĐLĐ trở lên với nhiều đơn vị khác nhau (*hiện nay quy định đóng BHXH theo HĐLĐ giao kết đầu tiên, đóng BHYT theo HĐLĐ có mức tiền lương cao nhất*).

2.2. Đối với Chính phủ

(i) Ban hành Nghị định quy định về quản lý nợ và các giải pháp xử lý nợ BHXH, BHYT, BHTN đối với doanh nghiệp nợ thời gian dài, số tiền nợ lớn; các doanh nghiệp đã giải thể, phá sản, chủ bỏ trốn còn nợ tiền BHXH, BHYT, BHTN; các doanh nghiệp đã khởi kiện, thi hành án nhưng không có khả năng thanh toán.

(ii) Đề nghị điều chỉnh Khoản 2, Điều 12, Nghị định 25/2015/NĐ-CP ngày 12/3/2015 của Chính phủ: bỏ quy định “tháng liền kề” do đây là quy định không công bằng với người lao động.

(iii) Đề nghị điều chỉnh Khoản 2, Điều 16, Nghị định số 28/2015/NĐ-CP ngày 12/3/2015 của Chính phủ: cho cá nhân, tổ chức có quyền lựa chọn việc nộp bản sao từ sổ gốc, bản sao có chứng thực hoặc nộp bản sao và xuất trình kèm bản chính để đối chiếu; không quy định quá cứng nhắc như quy định hiện hành, nhằm tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người dân trong quá trình thực hiện, giảm được thời gian, chi phí thực hiện thủ tục hành chính.

2.3. Đối với các bộ, ngành Trung ương

(i) Kiến nghị Hội đồng thẩm phán Tòa án Nhân dân Tối cao sớm ban hành Nghị quyết hướng dẫn các Điều 214, Điều 215, Điều 216 của Bộ Luật hình sự về các tội danh: trốn đóng BHXH, BHYT, BHTN cho người lao động; tội gian lận BHXH, BHTN; tội gian lận BHYT để BHXH địa phương thuận lợi trong việc thực hiện giải pháp xử lý hình sự đối với các hành vi vi phạm pháp luật, đặc biệt là đối với các doanh nghiệp nợ BHXH.

(ii) Kiến nghị Bộ Y tế: Nghiên cứu xây dựng và sớm triển khai hồ sơ quản lý sức khỏe cá nhân, thẻ y tế thông minh, hệ thống quản lý hồ sơ sức khỏe điện tử quốc gia.... Đồng thời đẩy nhanh hơn lộ trình liên thông kết quả xét nghiệm theo Quyết định 316/QĐ-TTg ngày 27/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án tăng cường năng lực hệ thống quản lý chất lượng xét nghiệm y học giai đoạn 2016-2025 để tránh lãng phí chi phí xét nghiệm.

(iii) Kiến nghị Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội:

- Phối hợp với các bộ, ngành Trung ương có hướng dẫn thống nhất triển khai Quyết định 708/QĐ-TTg ngày 25/5/2017 của Thủ tướng Chính phủ về Đề án xây dựng cơ sở dữ liệu quốc gia về an sinh xã hội, ứng dụng CNTT vào giải quyết chính sách an sinh xã hội đến năm 2020 và định hướng phát triển đến năm 2030 để có cơ sở khai thác và phát triển, mở rộng đối tượng tham gia BHXH, BHYT.

- Cần sớm ban hành Thông tư hướng dẫn một số điều của Nghị định 166/2016/NĐ-CP ngày 24/12/2016 quy định về giao dịch điện tử trong lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN nhằm tạo hành lang pháp lý cho việc ứng dụng công nghệ thông tin trong việc thực hiện các thủ tục hành chính về bảo hiểm thất nghiệp.

2.4. Đối với BHXH Việt Nam

(i) Đối với đề án đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy của BHXH Việt Nam theo hướng tinh gọn, hoạt động hiệu quả: việc đổi mới tổ chức bộ máy của ngành BHXH một mặt phải bảo đảm tính tổng thể trong tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị, phù hợp với quan điểm chỉ đạo của Đảng, Quốc hội, Chính phủ, nhưng mặt khác cũng phải bảo đảm tính đặc thù của ngành BHXH là ngành “gần dân”. Trên cơ sở đó, việc thực hiện đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy của ngành BHXH phải nghiên cứu, cân nhắc kỹ lưỡng để bảo đảm phù hợp với chức năng, nhiệm vụ và bảo đảm tính hiệu quả trong đó nên thành lập Phòng Truyền thông (đối với tất cả các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương). Chức năng, nhiệm vụ của Phòng Truyền thông: ngoài những nội dung quy định tại Điều 12, Quyết định số 816/QĐ-BHXH ngày 23/5/2017 của Bảo hiểm xã hội Việt Nam cần thay đổi cụm từ “tuyên truyền” thành “truyền thông” và nghiên cứu bổ sung thêm các nhiệm vụ khác cho phù hợp (ví dụ: hỗ trợ, chăm sóc khách hàng...).

(ii) Nâng mức thù lao đại lý thu BHXH, BHYT đi đôi với việc tăng vai trò, trách nhiệm của các Đại lý thu trong công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về BHXH, BHYT đối người dân trên địa bàn.

(iii) Sớm triển khai đề án “ủy thác thu bảo hiểm xã hội” nhằm đa dạng hóa các phương thức thu, nộp BHXH; góp phần cải cách thủ tục hành chính trong

lĩnh vực thu, nộp BHXH, nâng cao hiệu quả quản lý để phục vụ người tham gia BHXH ngày càng tốt hơn và mở rộng đối tượng tham gia BHXH theo tinh thần Nghị quyết số 125/NQ-CP, Nghị quyết số 28-NQ/TW. Đồng thời, đảm bảo công tác quản lý thu BHXH đúng, đủ, kịp thời, minh bạch cho việc thu BHXH tại các địa phương, giảm thiểu được tình trạng trốn đóng, chậm đóng BHXH, đóng chưa đầy đủ số người thuộc diện phải tham gia BHXH.

2.5. Đối với UBND tỉnh, sở, ngành địa phương

(i) Kiến nghị UBND tỉnh xem xét, xây dựng cơ chế liên thông dữ liệu giữa các cơ quan: Sở Kế hoạch và đầu tư, Ban QL các KCN tỉnh, Cục Thuế, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội và cơ quan Bảo hiểm xã hội để thuận lợi trong việc quản lý doanh nghiệp và theo dõi diễn biến tăng giảm lao động, tình hình sản xuất kinh doanh, nợ thuế, nợ BHXH....; Đồng thời tăng cường công tác hậu kiểm và chia sẻ thông tin khi doanh nghiệp có dấu hiệu kinh doanh thua lỗ hoặc bỏ trốn để các cơ quan có liên quan kịp thời có biện pháp thu hồi nợ và đảm bảo quyền lợi cho người lao động.

(ii) Kiến nghị Sở Lao động - Thương binh và Xã hội:

- Tiếp tục tăng cường công tác quản lý nhà nước về BHXH thông qua công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm, đặc biệt trong công tác thu hồi nợ BHXH.

- Tiếp tục tham mưu UBND tỉnh ra quyết định cấm xuất cảnh đối với các cá nhân là đại diện pháp luật của các doanh nghiệp đang nợ BHXH với số tiền lớn, đang phải chấp hành phạt vi phạm hành chính để công tác xử lý nợ BHXH đạt hiệu quả cao hơn (*Đầu năm 2019, UBND tỉnh ra quyết định cấm xuất cảnh đối với 06 cá nhân là đại diện pháp luật của các doanh nghiệp đang nợ BHXH với số tiền lớn, đang phải chấp hành phạt vi phạm hành chính*).

(iii) Kiến nghị Sở Y tế tiếp tục tăng cường công tác quản lý nhà nước về BHYT; tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm. Chỉ đạo các cơ sở KCB: nghiêm túc thực hiện liên thông dữ liệu KCB lên Hệ thống thông tin giám định BHYT theo quy định; lựa chọn thuốc hợp lý, phù hợp với khả năng chi trả của quỹ KCB BHYT; tiếp tục tổ chức đấu thầu thuốc tập, cung ứng thuốc kịp thời cho các cơ sở KCB; xem xét tổ chức đấu thầu vật tư y tế tập trung; tuân thủ

chặt chẽ phác đồ điều trị và các quy trình chuyên môn trong KCB BHYT, không kéo dài ngày điều trị nội trú bất hợp lý; sau khi tiếp nhận và điều trị bệnh nhân đa tuyến tính ổn định, cần hướng dẫn bệnh nhân về nơi đăng ký KCB ban đầu để giảm tải cho tuyến trên và giảm chi phí điều trị.

(iv) Kiến nghị Sở Tài chính chuyển đủ và kịp thời kinh phí ngân sách nhà nước đóng, hỗ trợ đóng bảo hiểm y tế cho các đối tượng do ngân sách nhà nước đảm bảo; tham gia quản lý quỹ bảo hiểm y tế theo quy định.

(v) Kiến nghị các sở, ban, ngành và các tổ chức có liên quan tiếp tục phối hợp chặt chẽ với ngành BHXH trong việc tổ chức, thực hiện chính sách BHXH, BHYT trên địa bàn tỉnh ngày một thiết thực, hiệu quả; đặc biệt trong công tác thu hồi nợ BHXH, BHYT, BHTN.

(vi) Kiến nghị các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh thực hiện cập nhật đầy đủ, kịp thời thông tin về khám bệnh, chữa bệnh bảo hiểm y tế và chuyển dữ liệu cho cơ quan Bảo hiểm xã hội trong ngày để phục vụ cho việc giám định, thanh toán; cung ứng đầy đủ thuốc, hóa chất, vật tư y tế, dịch vụ kỹ thuật thuộc phạm vi được hưởng của người tham gia bảo hiểm y tế; nâng cao tinh thần thực hành tiết kiệm, chống lãng phí trong chỉ định xét nghiệm, điều trị nội trú và sử dụng dịch vụ, nhất là các dịch vụ kỹ thuật và thuốc đắt tiền; phối hợp với cơ quan Bảo hiểm xã hội và các cơ quan liên quan kiểm tra, giám sát việc thực hiện và xử lý kịp thời các vi phạm

(vii) Kiến nghị Trung tâm Dịch vụ Việc làm tỉnh:

- Tăng cường tư vấn, giới thiệu việc làm cho người lao động vì thực tế hiện nay phần lớn người lao động đăng ký BHTN mới chỉ nhắm đến việc nhận tiền trợ cấp thất nghiệp mà ít quan tâm đến việc nhận sự tư vấn, giới thiệu việc làm hay được hỗ trợ học nghề; Qua đó giúp người lao động nhanh chóng quay trở lại thị trường lao động.

- Tăng cường cải cách thủ tục hành chính và đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin vào trong hoạt động quản lý để rút ngắn thời gian giao dịch, tăng năng suất lao động và tạo được sự hài lòng của doanh nghiệp và người lao động.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. *Nghị định số 12/CP ngày 26/01/1995*, Chính phủ ban hành năm 1995.
2. *Nghị định số 01/2003/NĐ-CP ngày 09/01/2003*, Chính phủ ban hành năm 2003.
3. *Luật Bảo hiểm xã hội số 71/2006/QH11, Luật Bảo hiểm xã hội số 58/2014/QH13*, Luật Quốc hội ban hành năm 2006 và năm 2014. Các Văn bản hướng dẫn thi hành Luật Bảo hiểm xã hội.
4. *Luật Bảo hiểm y tế số 25/2008/QH12 ngày 14/11/2008 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Bảo hiểm y tế số 46/2014/QH13 ngày 13/06/2014*, Luật Quốc hội ban hành năm 2008 và năm 2014; Các Văn bản hướng dẫn thi hành Luật Bảo hiểm y tế.
5. *Luật Việc làm số 38/2013/QH13 ngày 16/11/2013*, Luật Quốc hội ban hành năm 2013; Các Văn bản hướng dẫn thi hành Luật Việc làm.
6. *Luật An toàn, vệ sinh lao động số 84/2015/QH13 ngày 25/6/2015*, Luật Quốc hội ban hành năm 2015; Các Văn bản hướng dẫn thi hành Luật An toàn, vệ sinh lao động.
7. *Nghị định số 01/2016/NĐ-CP ngày 05/01/2016* của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bảo hiểm xã hội Việt Nam.
8. *Quyết định số 1414/QĐ-BHXH ngày 04/10/2016* của Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam ban hành quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bảo hiểm xã hội địa phương.
9. *Quyết định số 816/QĐ-BHXH ngày 23/05/2017* của Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam ban hành quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, trách nhiệm và chế độ quản lý của các phòng nghiệp vụ thuộc bảo hiểm xã hội tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.
10. *Quyết định số 1306/QĐ-BHXH ngày 31/07/2017* của Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam ban hành quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu, trách nhiệm và chế độ quản lý của các tổ nghiệp vụ thuộc bảo hiểm xã hội huyện, quận, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh.
11. Các Quyết định do Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam ban hành công bố: bộ thủ tục hành chính, bộ thủ tục hành chính thay thế thuộc thẩm quyền của BHXH Việt Nam.
12. Các Quyết định do Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam ban hành mô hình khung hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008
13. Các Quyết định do Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam ban hành Quy định về hồ sơ và quy trình giải quyết các thủ tục đăng ký, tham gia và hưởng các chế độ BHXH, BHYT, BHTN.
14. Các Quyết định do Giám đốc BHXH Đồng Nai ban hành mô hình khung hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008.

15. TS. Dương Văn Thắng (chủ biên) (2015), *Đổi mới & Phát triển Bảo hiểm xã hội ở Việt Nam*, NXB Văn hóa – Thông tin, Hà Nội.
16. Tài liệu *Bồi dưỡng kỹ năng truyền thông bảo hiểm xã hội* của Trường Đào tạo nghiệp vụ bảo hiểm xã hội (2017).
17. Trường Đại học Khoa học xã hội và nhân văn – Bảo hiểm xã hội Việt Nam (2018), *Kỷ yếu Hội thảo khoa học “Truyền thông về chính sách bảo hiểm xã hội và bảo hiểm y tế - thực trạng và giải pháp nâng cao hiệu quả”*, NXB Đại học Quốc Gia Hà Nội, Hà Nội.
18. Quyết định số 1215/QĐ-TTg ngày 27/03/2013 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt chiến lược phát triển ngành Bảo hiểm xã hội Việt Nam đến năm 2020.
19. Báo cáo số 360-BC/TU ngày 24/9/2018 của Tỉnh ủy Đồng Nai về việc sơ kết 05 năm thực hiện Nghị quyết số 21-NQ/TW của Bộ Chính trị (khóa XI) và Kế hoạch số 162-KH/TU của Ban Thường vụ Tỉnh ủy (khóa IX) về “Tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế giai đoạn 2012 - 2020”.
20. Chỉ thị số 38-CT/TW ngày 07/9/2009 của Ban Bí thư về “Đẩy mạnh công tác bảo hiểm y tế trong tình hình mới”.
21. Nghị quyết số 21-NQ/TW ngày 22/11/2012 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế giai đoạn 2012 – 2020.
22. Nghị quyết số 28-NQ/TW ngày 23/05/2018 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng (khóa XII) về cải cách chính sách bảo hiểm xã hội.
23. Chỉ thị số 34/CT-TTg ngày 26/12/2016 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường thực hiện đồng bộ các nhóm giải pháp phát triển đối tượng tham gia bảo hiểm xã hội.
24. Quyết định số 1167/QĐ-TTg ngày 28/6/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc điều chỉnh giao chỉ tiêu bảo hiểm y tế giai đoạn 2016 – 2020.
25. Nghị quyết số 102/NQ-CP ngày 03/8/2018 của Chính phủ về việc giao chỉ tiêu phát triển đối tượng tham gia bảo hiểm xã hội.
26. Nghị quyết số 96/NQ-BCS ngày 24/8/2017 của Ban cán sự Đảng BHXH Việt Nam về đổi mới, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác truyền thông bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế trong tình hình mới.
27. Kế hoạch số 135-KH/BCSD ngày 12/10/2017 của Ban cán sự Đảng BHXH Việt Nam triển khai thực hiện Nghị quyết số 96/NQ-BCS về “đổi mới, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác truyền thông bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế trong tình hình mới”.
28. Kế hoạch số 162-KH/TU ngày 31/12/2013 của Tỉnh ủy Đồng Nai v/v thực hiện Nghị quyết số 21-NQ/TW ngày 22/11/2012 của Bộ Chính trị về “Tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác BHXH, BHYT giai đoạn 2012 – 2020”.
29. Kế hoạch số 7568/KH-UBND ngày 15/08/2014 của UBND tỉnh Đồng Nai V/v thực hiện Kế hoạch 162-KH/TU ngày 31/12/2013 của BTV Tỉnh ủy thực hiện

NQ 21-NQ/TW ngày 21/11/2012 của Bộ Chính trị về "Tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác BHXH, BHYT giai đoạn 2012-2020".

30. Kế hoạch số 235-KH/TU ngày 28/12/2018 của Tỉnh ủy Đồng Nai thực hiện Nghị quyết số 28-NQ/TW ngày 23/5/2018 Hội nghị lần thứ bảy Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XII về cải cách chính sách bảo hiểm xã hội.

31. Kế hoạch số 3812/KH-UBND ngày 08/4/2019 của UBND tỉnh Đồng Nai thực hiện Nghị quyết số 125/NQ-CP ngày 08/10/2018 của Chính phủ và Kế hoạch số 235-KH/TU ngày 28/12/2018 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh thực hiện Nghị quyết số 28-NQ/TW ngày 23/5/2018 Hội nghị lần thứ bảy Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XII về cải cách chính sách bảo hiểm xã hội.

32. Kế hoạch số 1966/KH-UBND ngày 25/02/2019 của UBND tỉnh Đồng Nai thực hiện Nghị quyết số 102/NQ-CP ngày 03/8/2018 của Chính phủ về việc giao chỉ tiêu phát triển đối tượng tham gia bảo hiểm xã hội giai đoạn 2019 – 2020 trên địa bàn tỉnh.

33. Kết luận số 251-KL/TU ngày 26/07/2017 của BCH Đảng bộ tỉnh về giải pháp tăng tỷ lệ người dân tham gia bảo hiểm y tế trên địa bàn tỉnh đến năm 2020.

34. Quyết định số 2977/QĐ-UBND và Kế hoạch số 8585/KH-UBND ngày 19/09/2016 của UBND tỉnh Đồng Nai về việc thực hiện chỉ tiêu bảo hiểm y tế trên địa bàn tỉnh Đồng Nai giai đoạn 2016-2020.

35. Báo cáo công tác thông tin tuyên truyền các năm 2015, 2016, 2017 của Bảo hiểm xã hội tỉnh Đồng Nai

36. Báo cáo tổng kết các năm 2015, 2016, 2017 của Bảo hiểm xã hội tỉnh Đồng Nai.

37. Báo cáo số 10854/BC-UBND ngày 14/11/2016 của UBND tỉnh Đồng Nai báo cáo kết quả khảo sát ý kiến người dân về hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực bảo hiểm xã hội năm 2016.

38. Báo cáo số 14443/BC-UBND ngày 28/12/2018 của UBND tỉnh Đồng Nai báo cáo kết quả khảo sát ý kiến người dân về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2018.

39. Niên giám Thống kê tỉnh Đồng Nai (2018).

PHỤ LỤC: PHIẾU KHẢO SÁT

PHIẾU KHẢO SÁT 1

(Dành cho các Trưởng, phó phòng nghiệp vụ; các Giám đốc, Phó Giám đốc BHXH các huyện, thị xã Long Khánh, thành phố Biên Hòa; các Đại lý thu)

Để có cơ sở thực tiễn, phục vụ cho việc nghiên cứu xây dựng giải pháp nâng cao hiệu quả công tác truyền thông về chính sách pháp luật bảo hiểm xã hội (BHXH), bảo hiểm y tế (BHYT), bảo hiểm thất nghiệp (BHTN) trên địa bàn tỉnh Đồng Nai, xin Ông/Bà vui lòng cho biết quan điểm, ý kiến của mình về vấn đề này qua các câu khảo sát dưới đây. Thông tin khảo sát chỉ phục vụ mục đích nghiên cứu khoa học.

PHẦN I. THÔNG TIN NGƯỜI ĐƯỢC KHẢO SÁT

Ông/Bà vui lòng đánh dấu “x” vào lựa chọn tương ứng ở câu hỏi từ 1 đến 4 dưới đây:

1. Giới tính: Nam Nữ
2. Độ tuổi: Dưới 35 tuổi 35 – 50 tuổi Trên 50 tuổi
3. Trình độ học vấn: Sau Đại học Đại học/Cao đẳng Phổ thông
4. Vị trí công tác:
 - Trưởng phòng, phó Trưởng phòng nghiệp vụ
 - Giám đốc, Phó Giám đốc BHXH các huyện, thị xã, thành phố
 - Đại lý thu BHXH, BHYT

PHẦN II. NỘI DUNG KHẢO SÁT

Ông/Bà vui lòng đánh dấu “x” vào lựa chọn tương ứng:

Câu 1: Theo Ông/Bà, công tác truyền thông BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh Đồng Nai là nhiệm vụ của cá nhân/tổ chức nào? *(có thể có nhiều lựa chọn)*

- Lãnh đạo BHXH tỉnh
- Cán bộ quản lý các phòng nghiệp vụ; Giám đốc, Phó Giám đốc BHXH các huyện, thị xã, thành phố
- Cán bộ phụ trách tuyên truyền và hệ thống đại lý thu BHXH, BHYT
- Toàn thể viên chức và người lao động trong Ngành

Câu 2: Xin Ông/Bà vui lòng cho biết đánh giá của mình về sự quan tâm, lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy Đảng, chính quyền các cấp trên địa bàn tỉnh Đồng Nai đối với công tác truyền thông BHXH, BHYT, BHTN? *(một lựa chọn)*

- Thường xuyên
- thỉnh thoảng
- Chỉ khi nào có vấn đề vướng mắc liên quan
- Không quan tâm

Câu 3: Xin Ông/Bà vui lòng cho biết đánh giá của mình về sự quan tâm, phối hợp của các sở, ban, ngành, tổ chức có liên quan trên địa bàn tỉnh Đồng Nai đối với công tác truyền thông BHXH, BHYT, BHTN? *(một lựa chọn)*

- Thường xuyên
- thỉnh thoảng
- Chỉ khi nào có vấn đề vướng mắc liên quan
- Không quan tâm

Câu 4: Xin Ông/Bà vui lòng cho biết đánh giá của mình về cơ sở vật chất và nguồn lực đầu tư cho công tác truyền thông BHXH, BHYT, BHTN của ngành BHXH Đồng Nai trong thời gian qua? *(một lựa chọn)*

- Tốt
- Khá
- Trung bình
- Yếu

Câu 5: Xin Ông/Bà vui lòng cho biết đánh giá của mình về tổ chức bộ máy truyền thông BHXH, BHYT, BHTN của ngành BHXH Đồng Nai trong thời gian qua? *(một lựa chọn)*

- Tốt
- Khá
- Trung bình
- Yếu

Câu 6: Xin Ông/Bà vui lòng cho biết đánh giá của mình về năng lực, trình độ chuyên môn đội ngũ cán bộ truyền thông BHXH, BHYT, BHTN của BHXH Đồng Nai trong thời gian qua? *(một lựa chọn)*

- Tốt
- Khá
- Trung bình
- Yếu

Câu 7: Xin Ông/Bà vui lòng cho biết đánh giá của mình về phương pháp, kỹ năng truyền thông của đội ngũ cán bộ truyền thông BHXH, BHYT, BHTN thuộc ngành BHXH Đồng Nai trong thời gian qua? *(một lựa chọn)*

- Tốt
- Khá
- Trung bình
- Yếu

Câu 8: Xin Ông/Bà vui lòng cho biết đánh giá của mình về hình thức thông tin, truyền thông trực tiếp *(tuyên truyền miệng, đối thoại, tư vấn, giải đáp,...)* thời gian qua ngành BHXH Đồng Nai đã thực hiện? *(một lựa chọn)*

- Tốt
- Khá
- Trung bình
- Yếu

Câu 9: Xin Ông/Bà vui lòng cho biết đánh giá của mình về hình thức thông tin, truyền thông gián tiếp (*internet, báo chí, phát thanh, truyền hình, website,...*) thời gian qua ngành BHXH Đồng Nai đã thực hiện? (*một lựa chọn*)

Tốt

Khá

Trung bình

Yếu

Câu 10: Để phục vụ cho việc nghiên cứu xây dựng một số giải pháp nâng cao hiệu quả công tác truyền thông về chính sách pháp luật BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh Đồng Nai; xin Ông/Bà vui lòng cho biết ý kiến về một số giải pháp trong thời gian tới bằng cách điền dấu (x) vào ô tương ứng, trong đó “1” là mức độ thấp nhất cho đến “5” là mức độ cao nhất:

Nhóm giải pháp	Tính cấp thiết					Tính khả thi				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của tập thể, cá nhân trong toàn ngành đối với công tác truyền thông BHXH, BHYT										
Kiện toàn tổ chức, nâng cao năng lực trình độ cán bộ truyền thông/tuyên truyền.										
Sử dụng hiệu quả cơ sở vật chất và nguồn lực đầu tư cho công tác truyền thông.										
Tổ chức hiệu quả truyền thông xã hội										
Phát huy vai trò của các cơ quan báo chí và hệ thống thông tin điện tử trong Ngành.										
Nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng sự hài lòng của tổ chức, cá nhân khi giao dịch với cơ quan BHXH.										
Phát huy hiệu quả sự phối hợp với các sở, ban, ngành, các cơ quan truyền thông đại chúng và các tổ chức có liên quan.										

Ngoài 07 nhóm giải pháp đề xuất nêu trên, Ông/Bà có thể chia sẻ quan điểm, ý kiến hoặc kiến nghị, đề xuất (nếu có) (*xin ghi cụ thể*)?

.....

.....

.....

.....

.....

Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà!

PHIẾU KHẢO SÁT 2

(Dành cho Người dân và Người lao động)

Để có cơ sở thực tiễn, phục vụ cho việc nghiên cứu xây dựng giải pháp nâng cao hiệu quả công tác truyền thông về chính sách pháp luật bảo hiểm xã hội (BHXH), bảo hiểm y tế (BHYT), bảo hiểm thất nghiệp (BHTN) trên địa bàn tỉnh Đồng Nai, xin Ông/Bà vui lòng cho biết quan điểm, ý kiến của mình về vấn đề này qua các câu khảo sát dưới đây. Thông tin khảo sát chỉ phục vụ mục đích nghiên cứu khoa học.

PHẦN I. THÔNG TIN NGƯỜI ĐƯỢC KHẢO SÁT

Ông/Bà vui lòng đánh dấu “x” vào lựa chọn tương ứng ở câu hỏi từ 1 đến 3 dưới đây:

1. Giới tính: Nam Nữ
2. Độ tuổi: Dưới 35 tuổi 35 – 50 tuổi Trên 50 tuổi
3. Trình độ học vấn: Sau Đại học Đại học/Cao đẳng Phổ thông

PHẦN II. NỘI DUNG KHẢO SÁT

Ông/Bà vui lòng đánh dấu “x” vào lựa chọn tương ứng:

Câu 1: Ông/Bà đã từng tham gia các loại hình bảo hiểm nào dưới đây?

- Bảo hiểm xã hội Bảo hiểm thất nghiệp
 Bảo hiểm y tế Chưa tham gia BHXH, BHYT, BHTN

Câu 2: Xin Ông/Bà vui lòng cho biết chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế ở nước ta do tổ chức nào thực hiện?

- Bộ Lao động Thương binh và Xã hội Bảo hiểm xã hội Việt Nam
 Bộ Y tế Các Công ty bảo hiểm thương mại

Câu 3: Ông/Bà được tiếp cận thông tin về BHXH, BHYT, BHTN từ các nguồn nào dưới đây? (có thể có nhiều lựa chọn)

- Các phương tiện truyền thông đại chúng, mạng xã hội
 Các hội nghị tuyên truyền, đối thoại chính sách; hội thảo
 Trực tiếp từ cán bộ BHXH và hệ thống đại lý thu
 Đơn vị sử dụng lao động, người thân, bạn bè

Câu 4: Ông/Bà đồng ý với những phát biểu nào sau đây? (có thể có nhiều lựa chọn)

BHXH, BHYT, BHTN là các chính sách xã hội quan trọng, là trụ cột chính của hệ thống an sinh xã hội, góp phần thực hiện tiến bộ và công bằng xã hội, bảo đảm ổn định chính trị - xã hội và phát triển kinh tế - xã hội.

BHXH, BHYT, BHTN phải theo nguyên tắc có đóng, có hưởng, quyền lợi tương ứng với nghĩa vụ, có sự chia sẻ giữa các thành viên, bảo đảm công bằng và bền vững của hệ thống BHXH, BHYT, BHTN.

Thực hiện tốt các chế độ, chính sách BHXH, BHYT, BHTN là trách nhiệm của các cấp ủy đảng, chính quyền, đoàn thể, tổ chức xã hội, doanh nghiệp và của mỗi người dân.

Phát triển hệ thống BHXH, BHYT, BHTN đồng bộ với phát triển các dịch vụ xã hội, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của nhân dân; tạo điều kiện thuận lợi cho mọi người tham gia và thụ hưởng các chế độ BHXH, BHYT, BHTN.

Câu 5: Xin Ông/Bà vui lòng cho biết đánh giá của mình về hình thức thông tin, truyền thông trực tiếp (tuyên truyền miệng, hội nghị đối thoại chính sách, hội thảo, tọa đàm, tư vấn trực tiếp, tư vấn qua điện thoại....) thời gian qua ngành BHXH Đồng Nai đã thực hiện? (một lựa chọn)

Tốt Khá Trung bình Yếu

Câu 6: Xin Ông/Bà vui lòng cho biết đánh giá của mình về năng lực truyền đạt thông tin của đội ngũ báo cáo viên tại các hội nghị tuyên truyền, đối thoại chính sách do BHXH tỉnh Đồng Nai tổ chức? (một lựa chọn)

Tốt Khá Trung bình Yếu

Câu 7: Xin Ông/Bà vui lòng cho biết đánh giá của mình về thái độ, tinh thần trách nhiệm và năng lực hướng dẫn, giải đáp các thắc mắc của cán bộ, viên chức BHXH tỉnh Đồng Nai? (một lựa chọn)

Tốt Khá Trung bình Yếu

Câu 8: Xin Ông/Bà vui lòng cho biết đánh giá của mình về hình thức thông tin, truyền thông gián tiếp (internet, báo chí, phát thanh, truyền hình, website,....) thời gian qua ngành BHXH Đồng Nai đã thực hiện? (một lựa chọn)

Tốt Khá Trung bình Yếu

Câu 9: Xin Ông/Bà vui lòng cho biết đánh giá của mình về mức độ đầy đủ và thuận tiện trong việc tiếp cận thông tin về chính sách sách BHXH, BHYT, BHTN do BHXH Đồng Nai cung cấp? (*một lựa chọn*)

Tốt Khá Trung bình Yếu

Câu 10: Để phục vụ cho việc nghiên cứu xây dựng một số giải pháp nâng cao hiệu quả công tác truyền thông về chính sách pháp luật BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh Đồng Nai; xin Ông/Bà vui lòng cho biết ý kiến về một số giải pháp trong thời gian tới bằng cách điền dấu (x) vào ô tương ứng, trong đó “1” là mức độ thấp nhất cho đến “5” là mức độ cao nhất:

Nhóm giải pháp	Tính cấp thiết					Tính khả thi				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của tập thể, cá nhân trong toàn ngành đối với công tác truyền thông BHXH, BHYT										
Kiện toàn tổ chức, nâng cao năng lực trình độ cán bộ truyền thông/tuyên truyền.										
Sử dụng hiệu quả cơ sở vật chất và nguồn lực đầu tư cho công tác truyền thông.										
Tổ chức hiệu quả truyền thông xã hội										
Phát huy vai trò của các cơ quan báo chí và hệ thống thông tin điện tử trong Ngành.										
Nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng sự hài lòng của tổ chức, cá nhân khi giao dịch với cơ quan BHXH.										
Phát huy hiệu quả sự phối hợp với các sở, ban, ngành, các cơ quan truyền thông đại chúng và các tổ chức có liên quan.										

Ngoài 07 nhóm giải pháp đề xuất nêu trên, Ông/Bà có thể chia sẻ quan điểm, ý kiến hoặc kiến nghị, đề xuất (nếu có) (*xin ghi cụ thể*)?

.....

.....

.....

.....

.....

Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà!

PHIẾU KHẢO SÁT 3

(Dành cho Người sử dụng lao động)

Để có cơ sở thực tiễn, phục vụ cho việc nghiên cứu xây dựng giải pháp nâng cao hiệu quả công tác truyền thông về chính sách pháp luật bảo hiểm xã hội (BHXH), bảo hiểm y tế (BHYT), bảo hiểm thất nghiệp (BHTN) trên địa bàn tỉnh Đồng Nai, xin Ông/Bà vui lòng cho biết quan điểm, ý kiến của mình về vấn đề này qua các câu khảo sát dưới đây. Thông tin khảo sát chỉ phục vụ mục đích nghiên cứu khoa học.

PHẦN I. THÔNG TIN NGƯỜI ĐƯỢC KHẢO SÁT

Ông/Bà vui lòng đánh dấu “x” vào lựa chọn tương ứng ở câu hỏi từ 1 đến 4 dưới đây:

1. Giới tính: Nam Nữ
2. Độ tuổi: Dưới 35 tuổi 35 – 50 tuổi Trên 50 tuổi
3. Trình độ học vấn: Sau Đại học Đại học/Cao đẳng Phổ thông
4. Đơn vị của Ông/Bà thuộc loại hình quản lý nào dưới đây:
 Doanh nghiệp Hành chính sự nghiệp, đảng, đoàn thể Tổ chức khác

PHẦN II. NỘI DUNG KHẢO SÁT

Ông/Bà vui lòng đánh dấu “x” vào lựa chọn tương ứng:

Câu 1: Ông/Bà đồng ý với những phát biểu nào sau đây? (có thể có nhiều lựa chọn)

BHXH, BHYT, BHTN là các chính sách xã hội quan trọng, là trụ cột chính của hệ thống an sinh xã hội, góp phần thực hiện tiến bộ và công bằng xã hội, bảo đảm ổn định chính trị - xã hội và phát triển kinh tế - xã hội.

BHXH, BHYT, BHTN phải theo nguyên tắc có đóng, có hưởng, quyền lợi tương ứng với nghĩa vụ, có sự chia sẻ giữa các thành viên, bảo đảm công bằng và bền vững của hệ thống BHXH, BHYT, BHTN.

Thực hiện tốt các chế độ, chính sách BHXH, BHYT, BHTN là trách nhiệm của các cấp ủy đảng, chính quyền, đoàn thể, tổ chức xã hội, doanh nghiệp và của mỗi người dân.

Phát triển hệ thống BHXH, BHYT, BHTN đồng bộ với phát triển các dịch vụ xã hội, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của nhân dân; tạo điều kiện thuận lợi cho mọi người tham gia và thụ hưởng các chế độ BHXH, BHYT, BHTN.

Câu 2: Ông/Bà được tiếp cận thông tin về BHXH, BHYT, BHTN từ các nguồn nào dưới đây? (có thể có nhiều lựa chọn)

- Các phương tiện truyền thông đại chúng, mạng xã hội
- Các hội nghị tuyên truyền, đối thoại chính sách; hội thảo
- Trực tiếp từ cơ quan BHXH
- Bạn bè, người thân, đồng nghiệp

Câu 3: Xin Ông/Bà vui lòng cho biết đánh giá của mình về hình thức thông tin, truyền thông trực tiếp (tuyên truyền miệng, hội nghị đối thoại chính sách, hội thảo, tọa đàm, tư vấn trực tiếp, tư vấn qua điện thoại....) thời gian qua ngành BHXH Đồng Nai đã thực hiện? (một lựa chọn)

- Tốt
- Khá
- Trung bình
- Yếu

Câu 4: Xin Ông/Bà vui lòng cho biết đánh giá của mình về tính kịp thời, vai trò, trách nhiệm của BHXH tỉnh Đồng Nai khi tổ chức tuyên truyền về chính sách BHXH, BHYT, BHTN? (một lựa chọn)

- Tốt
- Khá
- Trung bình
- Yếu

Câu 5: Xin Ông/Bà vui lòng cho biết đánh giá của mình về năng lực truyền đạt thông tin của đội ngũ báo cáo viên khi tuyên truyền chính sách BHXH, BHYT, BHTN tại các hội nghị, hội thảo? (một lựa chọn)

- Tốt
- Khá
- Trung bình
- Yếu

Câu 6: Xin Ông/Bà vui lòng cho biết đánh giá của mình về thái độ, tinh thần trách nhiệm và năng lực hướng dẫn, giải đáp các thắc mắc của cán bộ, viên chức BHXH tỉnh Đồng Nai? (một lựa chọn)

- Tốt
- Khá
- Trung bình
- Yếu

Câu 7: Xin Ông/Bà vui lòng cho biết đánh giá của mình về hình thức thông tin, truyền thông gián tiếp (internet, báo chí, phát thanh, truyền hình, website,...) thời gian qua BHXH Đồng Nai đã thực hiện? (một lựa chọn)

- Tốt
- Khá
- Trung bình
- Yếu

Câu 8: Xin Ông/Bà vui lòng cho biết đánh giá của mình về mức độ đầy đủ và thuận tiện trong việc tiếp cận thông tin về chính sách BHXH, BHYT, BHTN do BHXH Đồng Nai cung cấp? (một lựa chọn)

- Tốt
- Khá
- Trung bình
- Yếu

Câu 9: Xin Ông/Bà vui lòng cho biết đánh giá của mình về tính kịp thời, rõ ràng, dễ thực hiện đối với các văn bản hướng dẫn, giải đáp những thắc mắc/kiến nghị về chính sách BHXH, BHYT, BHTN của đơn vị sử dụng lao động do BHXH tỉnh Đồng Nai thực hiện? (*một lựa chọn*)

- Rất kịp thời, rõ ràng và dễ thực hiện
- Kịp thời, rõ ràng và dễ thực hiện
- Ít khi kịp thời và rõ ràng và khó thực hiện
- Không kịp thời, không rõ ràng và khó thực hiện

Câu 10: Để phục vụ cho việc nghiên cứu xây dựng một số giải pháp nâng cao hiệu quả công tác truyền thông về chính sách pháp luật BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh Đồng Nai; xin Ông/Bà vui lòng cho biết ý kiến về một số giải pháp trong thời gian tới bằng cách điền dấu (x) vào ô tương ứng, trong đó “1” là mức độ thấp nhất cho đến “5” là mức độ cao nhất:

Nhóm giải pháp	Tính cấp thiết					Tính khả thi				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của tập thể, cá nhân trong toàn ngành đối với công tác truyền thông BHXH, BHYT										
Kiện toàn tổ chức, nâng cao năng lực trình độ cán bộ truyền thông/tuyên truyền.										
Sử dụng hiệu quả cơ sở vật chất và nguồn lực đầu tư cho công tác truyền thông.										
Tổ chức hiệu quả truyền thông xã hội										
Phát huy vai trò của các cơ quan báo chí và hệ thống thông tin điện tử trong Ngành.										
Nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng sự hài lòng của tổ chức, cá nhân khi giao dịch với cơ quan BHXH.										
Phát huy hiệu quả sự phối hợp với các sở, ban, ngành, các cơ quan truyền thông đại chúng và các tổ chức có liên quan.										

Ngoài 07 nhóm giải pháp đề xuất nêu trên, Ông/Bà có thể chia sẻ quan điểm, ý kiến hoặc kiến nghị, đề xuất (nếu có) (*xin ghi cụ thể*)?

.....

Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà!