

**BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM
BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH BẾN TRE**



ĐỀ TÀI

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ
CỦA VIÊN CHỨC BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH BẾN
TRE ĐỐI VỚI ĐỐI TƯỢNG THAM GIA BHXH,
BHYT, BHTN**

Chủ nhiệm: Huỳnh Kim Quân

Bến Tre năm 2019

**BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM
BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH BẾN TRE**



ĐỀ TÀI

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ
CỦA VIÊN CHỨC BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH BẾN
TRE ĐỐI VỚI ĐỐI TƯỢNG THAM GIA BHXH,
BHYT, BHTN**

Người thực hiện:

Huỳnh Kim Quân, Chủ nhiệm

Nguyễn Văn Tho

Trần Thị Thu Trinh

Lê Phương Ngọc Linh

Nguyễn Thụy Nhân Ái

Bến Tre năm 2019

MỤC LỤC

| | |
|--|----------|
| DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU VÀ CÁC CHỮ VIẾT TẮT | |
| MỞ ĐẦU | 1 |
| 1. Lý do chọn đề tài | 1 |
| 2. Tổng quan của đề tài | 2 |
| 3. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài | 3 |
| 4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu | 4 |
| 5. Nội dung nghiên cứu | 4 |
| 6. Phương pháp nghiên cứu | 4 |
| 7. Những người thực hiện | 5 |
| CHƯƠNG I: TỔNG QUAN VỀ PHỤC VỤ, CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN BHXH ĐỐI VỚI ĐỐI TƯỢNG THAM GIA BHXH, BHYT, BHTN | 6 |
| 1.1. Một số khái niệm liên quan đến vấn đề nghiên cứu | 6 |
| 1.1.1. Khái niệm Chất lượng | 6 |
| 1.1.2. Khái niệm phục vụ và đặc trưng của nền hành chính phục vụ. .. | 7 |
| 1.2. Quyền lợi, trách nhiệm của đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN | 14 |
| 1.2.1. Về BHXH | 14 |
| 1.2.2. Về BHYT | 15 |
| 1.2.3. Về BHTN | 16 |
| 1.3. Các mô hình chất lượng phục vụ và hài lòng khách hàng | 17 |
| 1.3.1. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng | 18 |
| 1.3.2. Một số mô hình đo lường chất lượng dịch vụ | 20 |
| 1.3.2.1. Mô hình đo lường chất lượng dịch vụ của Gronroos | 20 |
| 1.3.2.2. Mô hình chất lượng dịch vụ và hài lòng khách hàng SERVQUAL | 22 |
| 1.3.3. Mô hình nghiên cứu đề xuất | 29 |
| 1.4. Tiểu kết chương I | 31 |

| | |
|--|-----------|
| CHƯƠNG II: ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA VIÊN CHỨC BHXH TỈNH BẾN TRE ĐỐI VỚI ĐỐI TƯỢNG THAM GIA BHXH, BHYT, BHTN..... | 32 |
| 2.1. Kết quả thực hiện nhiệm vụ của BHXH tỉnh Bến Tre ở các mặt công tác: Tiếp dân; truyền thông, vận động; giải đáp thắc mắc, hướng dẫn thực hiện TTHC lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN..... | 32 |
| 2.1.1. Kết quả thực hiện công tác tiếp dân..... | 33 |
| 2.1.2. Kết quả thực hiện công tác truyền thông, vận động | 34 |
| 2.1.3. Công tác giải đáp thắc mắc, hướng dẫn TTHC..... | 35 |
| 2.2. Sự hài lòng của đối tượng tham gia về chất lượng phục vụ của CCVC BHXH tỉnh Bến Tre | 36 |
| 2.2.1. Về tiếp cận dịch vụ..... | 37 |
| 2.2.2. Về TTHC..... | 37 |
| 2.2.3. Viên chức giải quyết công việc..... | 39 |
| 2.2.3.1. Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với các sở, ngành trên địa bàn tỉnh Bến Tre do Sở Nội vụ thực hiện | 39 |
| 2.2.3.2. Kết quả khảo sát do nhóm nghiên cứu thực hiện..... | 47 |
| 2.2.4. Kết quả giải quyết TTHC..... | 50 |
| 2.3. Đánh giá của Lãnh đạo BHXH Việt Nam và của Tỉnh ủy đối với BHXH tỉnh Bến Tre trong quá trình triển khai nhiệm vụ..... | 51 |
| 2.4. Ghi nhận của truyền thông và dư luận trên địa bàn tỉnh Bến Tre về chất lượng phục vụ nhân dân của BHXH tỉnh Bến Tre..... | 51 |
| 2.5. Mức độ phát triển của số lượng người tham gia BHXH tỉnh Bến Tre từ năm 2013 đến năm 2016..... | 52 |
| 2.6. Cải tiến công nghệ, trang thiết bị, cơ sở vật chất của BHXH tỉnh Bến Tre từ năm 2013 đến năm 2016. | 58 |
| 2.7. Tiểu kết chương II..... | 62 |

| | |
|--|-----------|
| CHƯƠNG III: ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA VIÊN CHỨC BHXH TỈNH BẾN TRE ĐỐI VỚI ĐỐI TƯỢNG THAM GIA BHXH, BHYT, BHTN | 64 |
| 3.1. Rà soát chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị trực thuộc, xây dựng quy trình nghiệp vụ, quy chế làm việc, mối quan hệ công tác giữa các đơn vị của BHXH tỉnh Bến Tre | 65 |
| 3.1.1. Mục đích của giải pháp | 65 |
| 3.1.2. Nội dung của giải pháp | 66 |
| 3.2. Xây dựng vị trí việc làm trọng tâm từ đó xây dựng cơ cấu dịch chuyển cán bộ, viên chức để đáp ứng nhu cầu nhiệm vụ mới. | 71 |
| 3.2.1. Mục đích của giải pháp | 71 |
| 3.2.2. Nội dung của giải pháp | 73 |
| 3.3. Xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng giai đoạn 2018 – 2020. | 74 |
| 3.3.1. Mục đích của giải pháp | 74 |
| 3.3.2. Nội dung của giải pháp | 75 |
| 3.4. Đề xuất, kiến nghị về BHXH Việt Nam | 78 |
| KẾT LUẬN | 80 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO | 82 |
| PHỤ LỤC SỐ 01: MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA KHẢO SÁT SỐ 01 | 84 |
| PHỤ LỤC SỐ 02: MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA KHẢO SÁT SỐ 02 | 86 |
| PHỤ LỤC SỐ 03: DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH | 89 |
| PHỤ LỤC SỐ 04: BẢNG MÔ TẢ VỊ TRÍ VIỆC LÀM | 93 |

DANH MỤC SƠ ĐỒ, BẢNG BIỂU, BIỂU ĐỒ

| | |
|---|----|
| Hình 1.1. Các yếu tố ảnh hưởng đến hài lòng khách hàng..... | 19 |
| Hình 1.2. Mô hình chất lượng dịch vụ của Gronross | 21 |
| Hình 1.3. Mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL | 22 |
| Hình 1.4. Mô hình nghiên cứu đề xuất | 30 |
| Bảng 2.1 Kết quả Hài lòng của người dân, tổ chức đối với các sở, ngành | 39 |
| Bảng 2.2 Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức..... | 41 |
| Bảng 2.3 Mong đợi của người dân, tổ chức | 43 |
| Bảng 2.4 Hài lòng của người dân, tổ chức | 44 |
| Bảng 2.5 Mức độ hài lòng của đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN về chất lượng phục vụ của viên chức BHXH tỉnh Bến Tre | 47 |
| Bảng 2.6 Số người tham gia BHXH, BHYT, BHTN so với kế hoạch giao từ năm 2013 đến năm 2016 | 53 |
| Bảng 2.7 Số người tham gia BHXH, BHYT, BHTN so với lực lượng lao động và dân số | 54 |
| Bảng 2.8 Kết quả thực hiện chỉ tiêu thu về số tiền qua các năm..... | 57 |
| Biểu đồ 2.1 Chi tiết số người tham gia năm 2013-2016..... | 53 |
| Biểu đồ 2.2 Số người tham gia BHXH so với lực lượng lao động..... | 54 |
| Biểu đồ 2.3 Số người tham gia BHTN so với lực lượng lao động | 55 |
| Biểu đồ 2.4 Số người tham gia BHYT so với dân số | 56 |
| Biểu đồ 2.5 Số thu BHXH, BHYT, BHTN | 58 |

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU VÀ CÁC CHỮ VIẾT TẮT

| STT | Viết tắt | Nguyên văn |
|------------|-----------------|----------------------|
| 1 | BHXH | Bảo hiểm xã hội |
| 2 | BHYT | Bảo hiểm y tế |
| 3 | BHTN | Bảo hiểm thất nghiệp |
| 4 | HĐND | Hội đồng nhân dân |
| 5 | UBND | Ủy ban nhân dân |
| 6 | NQ | Nghị quyết |
| 7 | CCVC | Công chức, viên chức |
| 8 | HCPV | Hành chính phục vụ |
| 9 | CNTT | Công nghệ thông tin |
| 10 | KCB | Khám chữa bệnh |
| 11 | CCHC | Cải cách hành chính |
| 12 | TTHC | Thủ tục hành chính |

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Đứng trước những yêu cầu, thách thức trong việc thực hiện nhiệm vụ chính trị được Đảng, Nhà nước, Ngành giao cho BHXH tỉnh. Đặc biệt thực hiện Nghị quyết số 21-NQ/TW ngày 22/11/2012 của Bộ Chính trị về việc tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác BHXH, BHYT giai đoạn 2012 – 2020, Nghị quyết số 28-NQ/TW ngày 23/5/2018 của Hội nghị lần thứ bảy Ban Chấp hành Trung ương khóa XII về cải cách chính sách BHXH và trong điều kiện BHXH Việt Nam đang đẩy mạnh đề án tinh gọn bộ máy, hoạt động hiệu lực hiệu quả; nâng cao chất lượng phục vụ đối tượng tham gia, thu hưởng chế độ chính sách BHXH, BHYT, BHTN là rất quyết liệt.

Thay đổi nhận thức của đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN từ tham gia bắt buộc sang tham gia một cách tự giác cho mình và cho người thân của mình là nhiệm vụ khó khăn và cấp thiết hiện nay của Ngành.

Chất lượng phục vụ ảnh hưởng rất lớn đến việc phát triển đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN. Chỉ khi đối tượng tham gia thật sự hài lòng, cảm thấy thuận lợi và việc tham gia BHXH, BHYT, BHTN mang lại nhiều lợi ích thì họ sẽ tham gia tích cực và giới thiệu nhiều người cùng tham gia lợi ích trước nhất là sự tiện lợi, hài lòng, thân thiện khi tiếp cận và thực hiện TTHC.

Với mong muốn đóng góp một cách có hiệu quả vào thực hiện nhiệm vụ trọng tâm và quan điểm quyết liệt trong xây dựng nền hành chính hiện đại về phong cách phục vụ, hướng dẫn nghiệp vụ chuyên nghiệp là giải pháp thực hiện có hiệu quả nhiệm vụ chính trị của Ngành và địa phương giao, cải thiện môi trường làm việc cho CCVC hệ thống BHXH tỉnh Bến Tre và sự hài lòng, thân thiện đối với người tham gia BHXH, BHYT, BHTN khi thực hiện TTHC về lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN. Nhóm tác giả chọn đề tài **“Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của viên chức BHXH tỉnh Bến Tre đối với đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN”** là nội dung nghiên cứu.

2. Tổng quan của đề tài

Có rất nhiều đề tài, công trình nghiên cứu về công tác tổ chức cán bộ, cải cách hành chính với nhiều lĩnh vực và góc độ tiếp cận khác nhau. Các đề tài và giải pháp có nội dung liên quan đến công tác tổ chức và cải cách hành chính những năm qua của Ngành như đề tài như:

- Năm 2013 đề tài của tác giả Trần Phi "*Xây dựng bộ quy tắc ứng xử cho cán bộ làm công tác tiếp nhận hồ sơ, giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế 1 cửa*" theo nhận định của nhóm nghiên cứu thì cơ bản trang bị đầy đủ các tiêu chí cần thiết tuy nhiên nhiều tiêu chí nêu những điểm chung chung, dài khó nhớ chưa chỉ rõ, cụ thể ngắn gọn những hành động, cử chỉ thiết thực. Ngày nay với sự đòi hỏi của người dân ngày càng cao thì ngoài việc trang nghiêm trong thực hiện giao dịch hành chính còn đòi hỏi sự ân cần, vui vẻ, thanh lịch, chào hỏi quan tâm về cử chỉ giao tiếp của viên chức. Bên cạnh đó các thủ tục hành chính không chỉ thực hiện theo cách trực tiếp tại bộ phận một cửa mà đẩy mạnh giao dịch điện tử và qua các bộ phận nghiệp vụ nên cần có những tiêu chí cụ thể cho lĩnh vực này và cho nhiều nhóm đối tượng viên chức ở các bộ phận nghiệp vụ có liên quan.

- Năm 2014 đề tài cấp bộ của Viện khoa học về "*Xây dựng hệ thống vị trí việc làm của các đơn vị mới được thành lập theo Nghị định 05/2014/NĐ-CP ngày 17/01/2014 của Chính phủ (so với Nghị định 94/2008/NĐ-CP ngày 22/8/2008)*". Đây là một đề tài lớn, rất hay và cần thiết tuy nhiên để thực hiện được theo mô hình này thì phải có điều kiện hoàn hảo. Thực tế trong quá trình áp dụng BHXH tỉnh Bến Tre có những đặc thù, khó khăn nhất định không thể triển khai đầy đủ theo Đề án cụ thể như sau: Với đề án này thì có 53 vị trí việc làm tại BHXH tỉnh và 13 vị trí việc làm tại BHXH cấp huyện nhưng thực tế tổng biên chế của BHXH tỉnh Bến Tre là rất thấp chưa đáp ứng nhu cầu, với BHXH cấp huyện chỉ từ 10 đến 12 biên chế do đó có nhiều vị trí việc làm phải đánh giá lại để giao kiêm nhiệm có những vị trí việc làm chưa được triển khai

vì biên chế quá khó khăn. Đối với phòng nghiệp vụ tại tỉnh có phòng chỉ có 3 biên chế đến tối đa 12 biên chế cũng chưa đáp ứng đầy đủ theo đề án.

- Năm 2015 với sáng kiến cấp Ngành của tác giả Thạc sĩ: Lê Hùng Sơn về "*Cải tiến công tác xây dựng kế hoạch biên chế Ngành BHXH - Ứng dụng năm 2016*" Với giải pháp này thực hiện trong điều kiện được tăng thêm về biên chế và ứng dụng trong năm 2016 nên không thể áp dụng trong điều kiện hiện nay tại BHXH tỉnh Bến Tre, tuy nhiên với giải pháp sáng kiến này nhóm nghiên cứu học hỏi cách phân tích, đánh giá, thống kê khối lượng công việc tại các bộ phận, thực trạng nguồn nhân lực để từ đó vận dụng đề xuất giải pháp dịch chuyển cơ cấu biên chế từ bộ phận nghiệp vụ này sang bộ phận nghiệp vụ khác trên cơ sở các nhiệm vụ đã được tin học hóa, các nghiệp vụ đã đi vào ổn định năng suất cao sang các nhiệm vụ trọng tâm cấp bách.

Từ những thực tế khó khăn nêu trên BHXH tỉnh Bến Tre cần phải xây dựng lại theo thực trạng tại địa phương để phù hợp và triển khai có hiệu quả.

3. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài

Mục tiêu chung:

Nghiên cứu cơ sở lý luận về phục vụ và chất lượng phục vụ, đánh giá với thực trạng chất lượng phục vụ của BHXH tỉnh Bến Tre từ đó xây dựng các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của viên chức BHXH tỉnh Bến Tre đối với tổ chức, cá nhân tham gia BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh.

Mục tiêu cụ thể:

(1) Tổng quan cơ sở lý luận về phục vụ và chất lượng phục vụ của cơ quan BHXH đối với đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN.

(2) Đánh giá thực trạng về chất lượng phục vụ của viên chức BHXH tỉnh Bến Tre đối với đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN.

(3) Xây dựng các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của viên chức BHXH tỉnh Bến Tre đối với đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu là: Chất lượng phục vụ của viên chức BHXH tỉnh Bến Tre đối với đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN.

- Phạm vi nghiên cứu là: về không gian: thực hiện trên địa bàn tỉnh Bến Tre, về thời gian là kết quả thực hiện từ năm 2013 đến năm 2016 là thời gian ngay sau khi Nghị Quyết số 21-NQ/TW ngày 22/11/2012 của Bộ Chính trị về việc tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác BHXH, BHYT giai đoạn 2012 – 2020 được ban hành và triển khai thực hiện đến năm 2016 tổ chức sơ kết để nhận xét đánh giá, đúc kết kinh nghiệm và đưa ra giải pháp cho giai đoạn tiếp theo.

5. Nội dung nghiên cứu

Ngoài phần mở đầu và kết luận, nội dung nghiên cứu của đề tài được chia thành 03 chương:

Chương I: Tổng quan cơ sở lý luận về phục vụ và chất lượng phục vụ của cơ quan BHXH đối với đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN.

Chương II: Đánh giá thực trạng về chất lượng phục vụ của viên chức BHXH tỉnh Bến Tre đối với đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN. Báo cáo kết quả điều tra khảo sát.

Chương III: Xây dựng các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của viên chức BHXH tỉnh Bến Tre đối với đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN.

6. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp mô tả: tổng quan về các nhận định về phục vụ và chất lượng phục vụ, các yếu tố tác động đến chất lượng phục vụ nói chung và chất lượng phục vụ của BHXH tỉnh Bến Tre đối với đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN.

- Phương pháp thống kê: tổng hợp số liệu kết quả thực hiện các lĩnh vực công tác có liên quan trực tiếp đến chất lượng phục vụ, kết quả nhận xét đánh giá của Lãnh đạo các cấp từ năm 2013 đến năm 2016.

- Phương pháp phân tích, so sánh để đánh giá sự phát triển, kết quả các mặt công tác kết hợp kết quả phân tích số liệu xã hội học từ phiếu khảo sát để xác định ưu điểm, hạn chế, nhu cầu về chất lượng phục vụ cần phải cải tiến, nhận định đánh giá, lấy ý kiến chuyên gia... nhằm làm sáng tỏ các nội dung nghiên cứu của báo cáo.

7. Những người thực hiện

Chủ nhiệm đề tài: ông Huỳnh Kim Quân – Giám đốc BHXH tỉnh Bến Tre, cùng các thành viên thuộc BHXH tỉnh Bến Tre như sau:

- (1) Trần Thị Thu Trinh – PTP. TCCB, Thư ký đề tài.
- (2) Nguyễn Văn Tho – PGĐ. BHXH tỉnh, Thành viên đề tài.
- (3) Nguyễn Thụy Nhân Ái – CV phòng TCCB, Thành viên đề tài.
- (4) ThS. Lê Phương Ngọc Linh – NV phòng TCCB, Thành viên đề tài.

CHƯƠNG I: TỔNG QUAN VỀ PHỤC VỤ, CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN BHXH ĐỐI VỚI ĐỐI TƯỢNG THAM GIA BHXH, BHYT, BHTN

1.1. Một số khái niệm liên quan đến vấn đề nghiên cứu:

1.1.1. Khái niệm Chất lượng

Chất lượng là khái niệm đặc trưng cho khả năng thỏa mãn nhu cầu của khách hàng. Vì vậy, sản phẩm hay dịch vụ nào không đáp ứng được nhu cầu của khách hàng thì bị coi là kém chất lượng cho dù trình độ công nghệ sản xuất ra có hiện đại đến đâu đi nữa. Đánh giá chất lượng cao hay thấp phải đứng trên quan điểm người tiêu dùng. Cùng một mục đích sử dụng như nhau, sản phẩm nào thỏa mãn nhu cầu tiêu dùng cao hơn thì có chất lượng cao hơn.

Chất lượng hay đúng ra phẩm chất là một phạm trù phức tạp và có nhiều định nghĩa khác nhau. Có rất nhiều quan điểm khác nhau về chất lượng. Hiện nay có một số định nghĩa về chất lượng đã được các chuyên gia chất lượng đưa ra như sau:

- “Chất lượng là sự phù hợp với nhu cầu” (theo Juran - Giáo sư người Mỹ).
- “Chất lượng là sự phù hợp với các yêu cầu hay đặc tính nhất định” (Theo Giáo sư Crosby)
- “Chất lượng là sự thỏa mãn nhu cầu thị trường với chi phí thấp nhất” (Theo Giáo sư người Nhật – Ishikawa)

Trong mỗi lĩnh vực khác nhau, với mục đích khác nhau nên có nhiều quan điểm về chất lượng khác nhau. Tuy nhiên, có một định nghĩa về chất lượng được thừa nhận ở phạm vi quốc tế, đó là định nghĩa của Tổ chức Tiêu chuẩn hóa Quốc tế. Theo điều 3.1.1 của tiêu chuẩn ISO 9000:2005 định nghĩa chất lượng là: “Mức độ đáp ứng các yêu cầu của một tập hợp có đặc tính vốn có”.

Chất lượng không phải chỉ là thuộc tính của sản phẩm, hàng hóa như ta vẫn hiểu hàng ngày. Chất lượng còn áp dụng cho mọi thực thể, đó có thể là sản phẩm, hay một hoạt động, một quá trình, một doanh nghiệp hay một con người.

1.1.2. Khái niệm phục vụ và đặc trưng của nền hành chính phục vụ.

Phục vụ là làm phần việc thuộc trách nhiệm của mình, vì lợi ích chung.

Phục vụ đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN là trách nhiệm phục vụ hành chính của toàn thể CCVC ngành BHXH.

Nói đến nền HCPV là nói đến nền hành chính dân chủ, pháp quyền, trách nhiệm và lấy phục vụ công dân làm tôn chỉ hoạt động. Do bản chất của nền HCPV là nền hành chính lấy công dân làm trung tâm, cho nên các đặc trưng của nó, từ văn hóa hành chính, cơ cấu tổ chức, phương thức hành vi, mô thức chính sách, vai trò của đội ngũ cán bộ, công chức đều thể hiện tính chất do dân và vì dân.

Theo Tiến sĩ Nguyễn Trọng Bình - Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh khu vực IV, có thể khái quát đặc trưng phục vụ của nền HCPV thể hiện ở các tiêu chí như sau:

- Tinh thần phục vụ

Quản trị của chính phủ phải thống nhất với nguyện vọng của công dân, nền hành chính và cơ quan hành chính phải cung ứng dịch vụ công đảm bảo về số lượng và chất lượng cho người dân. Trong nền HCPV, tất cả vì lợi ích của công dân, phục vụ công dân là giá trị cốt lõi của văn hóa hành chính, điều này được thể hiện ở chỗ:

+ Thứ nhất, có đáp ứng được nhu cầu của công dân hay không là một căn cứ để đánh giá tính trách nhiệm của nền hành chính. Từ “trách nhiệm” thông thường chỉ hai nghĩa: 1) do giữ vai trò, một vị trí nào đó mà một tổ chức hay cá nhân nào đó cần phải thực hiện tốt những nhiệm vụ và hành vi tương ứng; 2) do không thực hiện tốt nhiệm vụ (tương ứng với vai trò và vị trí) nào đó theo quy định nên phải chịu trách nhiệm. Điều này có nghĩa là, phục vụ công dân không

chỉ là trách nhiệm của cơ quan và nhân viên hành chính, mà còn có nghĩa là, nếu sự phục vụ của cơ quan hành chính và nhân viên hành chính không hiệu quả, không làm hài lòng người dân thì phải chịu trách nhiệm trước công dân. Phục vụ của nền HCPV đối với công dân phải là một sự phục vụ chất lượng cao, thật sự đáp ứng được nhu cầu của công dân. Nếu sự phục vụ của cơ quan hành chính không đảm bảo sự hài lòng của công dân thì vẫn chưa thể nói là một nền hành chính thực hiện tốt trách nhiệm của mình.

+ *Thứ hai, phục vụ của nền hành chính đáp ứng được nhu cầu của công dân là yếu tố đảm bảo tính hợp pháp của nó.* Tính hợp pháp của nền hành chính chủ yếu thể hiện trên hai phương diện: 1) tính hợp pháp về mặt hình thức, tức tổ chức và hoạt động của nền hành chính dựa trên hệ thống pháp luật và phù hợp với trình tự do pháp luật quy định; 2) tính hợp pháp thực chất, tức là sự thừa nhận và ủng hộ của công dân đối với việc nắm giữ quyền lực công của chính phủ và bộ máy hành chính. Trong xã hội hiện đại, người ta ngày càng quan tâm nhiều hơn tới tính hợp pháp thực chất của nền hành chính. Nền HCPV lấy công dân làm trung tâm, thì mục đích tồn tại của nó cũng chính là phục vụ công dân. Vì thế, việc bảo vệ, đảm bảo đáp ứng tốt nhu cầu lợi ích chính đáng, hợp pháp của công dân chính là một tiêu chí đánh giá tính hợp pháp của nền hành chính.

+ *Thứ ba, phục vụ công dân là nội dung cốt lõi thuộc về đạo đức nghề nghiệp của nhà quản lý công.* Nền HCPV yêu cầu nhà quản lý công phải có “tinh thần công”, mà cốt lõi chính là việc sử dụng quyền lực của nhà quản lý công là vì lợi ích công. Trong nền HCPV, quyền lực được công dân ủy thác cho nhà quản lý công chỉ có thể được sử dụng vào mục đích phục vụ lợi ích của công dân, chứ không phải là sử dụng nó vào việc thực hiện lợi ích cá nhân, càng không thể lạm dụng quyền lực đó để xâm hại quyền và lợi ích chính đáng, hợp pháp của công dân. Vì thế, nền hành chính và quản lý công vừa không được đại diện cho lợi ích bộ phận, vừa không được sử dụng quyền lực vì lợi ích cá nhân,

mà phải sử dụng quyền lực đó để bảo vệ và thực hiện lợi ích công, tức là lợi ích phù hợp với ý chí và mong muốn của đại đa số công dân.

+ *Thứ tư, chất lượng phục vụ là tiêu chuẩn chủ yếu đánh giá chất lượng và hiệu quả hoạt động của nền hành chính và cơ quan hành chính.* Là nền hành chính lấy phục vụ công dân và xã hội làm tôn chỉ hoạt động nên chất lượng phục vụ là tiêu chí đánh giá chất lượng và hiệu quả hoạt động. Việc đánh giá chất lượng phục vụ của nền hành chính, cơ quan hành chính là rất khó khăn. Tuy nhiên, có một số tiêu chí có thể đo lường và đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính như, theo Carlson và Schwarz, chỉ tiêu để đánh giá chất lượng phục vụ của chính quyền địa phương gồm: *một là, tính thuận tiện:* đánh giá xem liệu người dân có dễ dàng nhận được sự phục vụ của cơ quan hành chính hay không; *hai là, tính an toàn:* đánh giá người dân có cảm giác an toàn khi tiếp xúc với công chức và tiếp nhận sự phục vụ của cơ quan hành chính hay không; *ba là, tính tin cậy:* đánh giá sự phục vụ của cơ quan hành chính có kịp thời và chính xác không; *bốn là, mức độ quan tâm đối với cá nhân:* đánh giá mức độ quan tâm và đáp ứng nhu cầu đối với từng cá nhân công dân của nhân viên hành chính; *năm là, cách thức giải quyết vấn đề:* đánh giá mức độ cung cấp thông tin cho công dân và mức độ cùng làm việc với người dân để giải quyết vấn đề của cơ quan và nhân viên hành chính; *sáu là, công bằng:* đánh giá về sự công bằng với mọi người trong phương thức phục vụ và sự ứng xử của công chức; *bảy là, trách nhiệm tài chính:* đánh giá mức độ cảm nhận của công dân về tính trách nhiệm, tính kỷ luật trong sử dụng tài chính của cơ quan hành chính khi cung cấp dịch vụ cho người dân; *tám là, sự ảnh hưởng của công dân:* đánh giá mức độ ảnh hưởng của công dân đối với chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính. Dựa vào các tiêu chí đánh giá nói trên, có thể thiết kế ra hệ thống các chỉ tiêu cụ thể để đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính. Mặt khác, cần đảm bảo sự tham gia của công dân khi đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính.

- *Vai trò của nhà quản lý công là người phục vụ*

Trong nền HCPV, công chức hay nhà quản lý công cần đảm nhận tốt vai trò người phục vụ, thể hiện ở một số phương diện:

+ *Một là, người tổ chức.* Căn cứ vào pháp luật, nhà quản lý công cần tổ chức để các bên bao gồm công dân, các đoàn thể xã hội tham gia vào quá trình hoạch định chính sách, từ đó đảm bảo chính sách công, dự án công phù hợp với lợi ích công.

+ *Hai là, người lắng nghe.* Nền HCPV là nền hành chính dân chủ, mọi quyết sách và hành vi của nó đều dựa trên cơ sở “ý dân”. Điều này đòi hỏi nhà quản lý công phải biết cách lắng nghe tiếng nói của các nhóm công dân khác nhau trong xã hội; thông qua việc tương tác với công dân và lắng nghe ý kiến của công dân để nắm bắt được nguyện vọng của công dân. Có ý kiến cho rằng: nhà quản lý công đang từng bước ý thức được rằng, rất nhiều việc họ làm tốt và thực hiện thành công là nhờ “lắng nghe” tiếng nói của công chúng, mà không phải là “đề ra mệnh lệnh cho công chúng”.

+ *Ba là, người giải thích.* Trong quá trình thực hiện sự đối thoại một cách rộng rãi để xác định chiến lược, kế hoạch phát triển, nhà quản lý công cần dựa vào tri thức và “tầm nhìn xa” của mình để giải thích cho công chúng hiểu rõ về mục tiêu và giá trị mà chiến lược đó cần thực hiện và theo đuổi. Người quản lý công còn phải giải thích cho công chúng và các nhóm xã hội khác nhau về “lợi” và “hại”, “được” và “mất” của mỗi phương án chính sách, chiến lược được đưa ra thảo luận, từ đó giúp công chúng có sự đánh giá và phán đoán tốt hơn đối với phương án chính sách.

+ *Bốn là, người hướng dẫn.* Nhà quản lý công không chỉ cần thực hiện tốt vai trò giải thích, mà còn phải dựa vào khả năng chuyên môn của mình để thực hiện tốt vai trò hướng dẫn. Vai trò này được thể hiện ở chỗ: trợ giúp cộng đồng và công dân nhận thức được nhu cầu và tiềm năng của họ, hướng dẫn cộng đồng và công chúng xây dựng kế hoạch hành động và triển khai thực hiện kế hoạch.

+ *Năm là, người trọng tài.* Khi các nhóm công dân khác nhau không có sự đồng thuận đối với một vấn đề công nào đó, nhà quản lý công cần dựa trên pháp luật và lợi ích công để đưa ra sự phán quyết nhất định.

+ *Sáu là, người hành động.* Sau khi đề ra được phương án chính sách phù hợp với ý nguyện của công dân, nhà quản lý công còn phải đảm nhận tốt vai trò là người hành động để thực thi pháp luật và chính sách. Đương nhiên, điều này không có nghĩa là việc thực thi pháp luật và chính sách chỉ do bản thân chính phủ và nhà quản lý công thực hiện, mà chính phủ và nhà quản lý công cần phát huy sự tham gia của công dân và xã hội vào quá trình thực hiện, trong đó sự tham gia giám sát của công dân và xã hội trong quá trình thực thi nhiệm vụ của nhà quản lý công là rất quan trọng.

- Linh hoạt và thuận tiện cho người dân là đặc trưng về cơ cấu tổ chức của nền HCPV

Để xây dựng một nền hành chính dân chủ, phục vụ tốt người dân và doanh nghiệp, đòi hỏi phải đổi mới căn bản cơ cấu tổ chức của mô hình hành chính công truyền thống. Theo đó, cơ cấu tổ chức của nền HCPV cần thể hiện một số nguyên tắc sau:

+ *Thứ nhất, nguyên tắc hợp tác.* Sự hợp tác ở đây bao gồm hai phương diện: 1) *sự hợp tác giữa các tổ chức trong bộ máy hành chính.* Sự hợp tác giữa các tổ chức, bộ phận nhằm khắc phục điểm yếu của mô hình tổ chức hành chính công truyền thống, đó là nhấn mạnh sự phân công chặt chẽ giữa các cơ quan, tổ chức hành chính. Hành chính công truyền thống quan niệm sự phân công càng cụ thể, mức độ chuyên môn hóa càng cao thì hiệu quả của tổ chức càng cao. Tuy nhiên, khi mà các vấn đề xã hội ngày càng trở nên phức tạp, nhân tố không xác định ngày càng tăng lên như hiện nay thì bên cạnh sự phân công, xác định rõ quyền và trách nhiệm của từng cơ quan, còn cần phải nhấn mạnh đến sự hợp tác. Nền HCPV nhấn mạnh sự hợp tác giữa các tổ chức trong bộ máy hành chính theo cả chiều ngang và chiều dọc, có hợp tác mới có thể tích hợp được sức mạnh

và nguồn lực để giải quyết tốt những vấn đề trong quản lý công. 2) *sự hợp tác giữa người quản trị và người chịu sự quản trị*. Hành chính công truyền thống coi công dân và xã hội là khách thể chịu sự quản lý, mà không thấy được bản thân công dân và các tổ chức xã hội cũng là một chủ thể quản trị. Trong nền HCPV, công dân và xã hội vừa là khách thể vừa là chủ thể của quản trị công. Nhận thức này tạo ra khả năng cho việc tăng cường sự tương tác và hợp tác giữa chính phủ với các đoàn thể xã hội, công dân và doanh nghiệp trong quản lý công.

+ *Thứ hai, nguyên tắc tinh giản và thuận tiện cho người dân*. Chức năng chủ yếu của nền HCPV là đảm bảo sự phục vụ thỏa mãn nhu cầu của công dân. Điều này đòi hỏi cần đảm bảo sự thuận tiện cho người dân trong việc tiếp cận và sử dụng các loại hình dịch vụ công. Trong nền HCPV, việc thiết kế cơ cấu tổ chức của nó cần đảm bảo một nguyên tắc là đơn giản và thuận tiện cho người dân. Trong thực tế, việc triển khai “trung tâm giao dịch một cửa”, “trung tâm hành chính công”... phần nào cũng là hướng đến mục đích này.

+ *Thứ ba, nguyên tắc linh hoạt*. Để đáp ứng tốt những yêu cầu khác nhau của công dân trong những hoàn cảnh khác nhau và kịp thời ứng phó sự thay đổi của môi trường thì cơ cấu tổ chức của nền HCPV cũng cần phải đảm bảo tính linh hoạt nhất định.

- *Công khai và minh bạch là phương thức hành vi của nền HCPV*

+ Yêu cầu về sự công khai và minh bạch của nền hành chính được đặt ra xuất phát từ “quyền được biết” của công dân trong xã hội dân chủ pháp quyền. Thông tin hành chính là tất cả những thông tin được tạo ra, thu thập, xử lý, trao đổi, lưu hành, sử dụng, lưu trữ trong quá trình quản trị công. Quyền lực nhà nước, quyền lực hành chính thuộc về nhân dân, chính phủ là người đại diện, người nhận sự ủy quyền từ công dân, do đó, công dân có quyền được biết về mọi hoạt động của chính phủ cũng như nền hành chính. Nhà nghiên cứu Clark có nói: “Nếu một chính phủ thật sự là một chính phủ của dân, do dân và vì dân,

thì nhân dân cần phải biết được một cách cụ thể về hoạt động của chính phủ... Trong xã hội hiện đại, khi mà chính phủ có sự ảnh hưởng rộng rãi đến đời sống của cá nhân công dân thì việc bảo đảm quyền được biết của công dân về hoạt động của chính phủ càng quan trọng hơn bao giờ hết”(3). Robert Dahl cũng cho rằng: “Đảm bảo đầy đủ quyền được biết của công dân là một trong năm tiêu chuẩn của dân chủ”(4). Vì thế, đảm bảo quyền được biết là tiền đề để công dân thực hiện quyền làm chủ của mình. Mặt khác, thực hiện công khai thông tin còn là phương thức để công dân và xã hội giám sát quyền lực công, góp phần ngăn ngừa hành vi vi hiến của quyền lực công.

+ Để đảm bảo quyền được biết của công dân, đòi hỏi phương thức hành vi của nền hành chính phải là công khai và minh bạch. Cụ thể, sự công khai và minh bạch của nền HCPV bao gồm một số phương diện sau đây: *Một là, công khai và minh bạch về thông tin.* Việc công khai thông tin của nền HCPV nhằm đảm bảo thực hiện nguyên tắc: công khai là việc thông thường, còn không công khai là ngoại lệ. Về nguyên tắc, tất cả những thông tin trong quá trình quản lý của chính phủ đều phải công khai. *Hai là, công khai, minh bạch trình tự và thủ tục giải quyết công việc.* Trình tự giải quyết công việc của các cơ quan hành chính cần phải được công khai để tạo thuận tiện cho người dân khi đến làm việc với các cơ quan hành chính. Điều này còn tạo thuận lợi để người dân tham gia vào quá trình quản lý công và giám sát quá trình giải quyết công việc của các cơ quan hành chính. *Ba là, công khai với người dân về kết quả công việc để tạo cơ sở cho hoạt động giám sát và đánh giá của người dân.* Đối với những công việc quan trọng, cho dù kết quả tốt hay xấu, đều cần thông qua phương thức nhất định để công khai thông tin với người dân. *Bốn là, công khai thông tin liên quan đến đội ngũ cán bộ cấp cao.* Theo đó, đối với đội ngũ cán bộ cấp cao, cần định kỳ công khai thông tin về tình hình thu nhập, tài sản cá nhân và gia đình để có sự giám sát của công dân. *Năm là, công khai việc thu - chi tài chính của chính phủ và các cơ quan hành chính.* Nguồn thu của chính phủ bắt nguồn từ thuế của

công dân, do đó việc công khai tình hình thu chi của chính phủ là một việc đương nhiên. Hiện nay, cùng với việc thực hiện tốt Luật tiếp cận thông tin thì việc đẩy mạnh xây dựng Chính phủ điện tử là một nội dung quan trọng nhằm tăng cường tính công khai và minh bạch trong hoạt động của nền hành chính.

Những đặc trưng cơ bản nói trên không chỉ giúp chúng ta có thể hiểu được bản chất của nền HCPV, mà còn là căn cứ quan trọng định hướng cho quá trình CCHC, đổi mới cơ cấu tổ chức và cơ chế vận hành của bộ máy hành chính nhằm xây dựng nền HCPV ngày một tốt hơn.

1.2. Quyền lợi, trách nhiệm của đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN

Với nguyên tắc có đóng có hưởng thì quyền lợi, trách nhiệm của đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN đã được thể hiện chi tiết, cụ thể thành Luật BHXH, BHYT, Luật An toàn, vệ sinh lao động và Luật Việc làm hiện hành của nhà nước ta.

Với nguyên tắc có đóng có hưởng thì quyền lợi, nghĩa vụ, trách nhiệm của đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN đã được thể hiện chi tiết, cụ thể thành Luật BHXH, BHYT và Luật An toàn lao động hiện hành của nhà nước ta.

1.2.1. Về BHXH

** Quyền của người lao động gồm:*

- Được tham gia và hưởng các chế độ BHXH theo quy định của Luật BHXH.

- Được cấp và quản lý sổ BHXH.

- Nhận lương hưu và trợ cấp BHXH đầy đủ, kịp thời, theo một trong các hình thức chi trả sau:

+ Trực tiếp từ cơ quan BHXH hoặc tổ chức dịch vụ được cơ quan BHXH ủy quyền;

+ Thông qua tài khoản tiền gửi của người lao động mở tại ngân hàng;

+ Thông qua người sử dụng lao động.

- Hưởng BHYT trong các trường hợp sau đây:
 - + Đang hưởng lương hưu;
 - + Trong thời gian nghỉ việc hưởng trợ cấp thai sản khi sinh con hoặc nhận nuôi con nuôi;
 - + Nghỉ việc hưởng trợ cấp tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp hằng tháng;
 - + Đang hưởng trợ cấp ốm đau đối với người lao động mắc bệnh thuộc Danh mục bệnh cần chữa trị dài ngày do Bộ Y tế ban hành.

- Được chủ động đi khám giám định mức suy giảm khả năng lao động nếu thuộc trường hợp quy định tại điểm b khoản 1 Điều 45 của Luật số: 58/2014/QH13 và đang bảo lưu thời gian đóng BHXH; được thanh toán phí giám định y khoa nếu đủ điều kiện để hưởng BHXH.

- Ủy quyền cho người khác nhận lương hưu, trợ cấp BHXH.
- Định kỳ 06 tháng được người sử dụng lao động cung cấp thông tin về đóng BHXH; định kỳ hằng năm được cơ quan BHXH xác nhận về việc đóng BHXH; được yêu cầu người sử dụng lao động và cơ quan BHXH cung cấp thông tin về việc đóng, hưởng BHXH.

- Khiếu nại, tố cáo và khởi kiện về BHXH theo quy định của pháp luật.

** Trách nhiệm của người lao động*

- Đóng BHXH theo quy định của Luật này.
- Thực hiện quy định về việc lập hồ sơ BHXH.
- Bảo quản sổ BHXH.

1.2.2. Về BHYT

** Quyền của người tham gia BHYT:*

- Được cấp thẻ BHYT khi đóng BHYT.
- Được đóng BHYT theo hộ gia đình tại đại lý BHYT trong phạm vi cả nước; được lựa chọn cơ sở khám bệnh, chữa bệnh BHYT ban đầu tại cơ sở khám bệnh, chữa bệnh tuyến xã, tuyến huyện hoặc tương đương; trừ trường hợp

được đăng ký tại cơ sở khám bệnh, chữa bệnh tuyến tỉnh hoặc tuyến trung ương theo quy định của Bộ trưởng Bộ Y tế.

- Được khám bệnh, chữa bệnh.
- Được tổ chức BHYT thanh toán chi phí khám bệnh, chữa bệnh theo chế độ BHYT.
- Yêu cầu tổ chức BHYT, cơ sở khám bệnh, chữa bệnh BHYT và cơ quan liên quan giải thích, cung cấp thông tin về chế độ BHYT.
- Khiếu nại, tố cáo hành vi vi phạm pháp luật về BHYT.
- * *Nghĩa vụ của người tham gia BHYT:*
 - Đóng BHYT đầy đủ, đúng thời hạn.
 - Sử dụng thẻ BHYT đúng mục đích, không cho người khác mượn thẻ BHYT.
 - Thực hiện các quy định về xuất trình thẻ và các giấy tờ, hồ sơ có liên quan theo quy định khi đi khám, chữa bệnh.
 - chấp hành các quy định và hướng dẫn của tổ chức BHYT, cơ sở khám bệnh, chữa bệnh khi đến khám bệnh, chữa bệnh.
 - Thanh toán chi phí khám bệnh, chữa bệnh cho cơ sở khám bệnh, chữa bệnh ngoài phần chi phí do Quỹ BHYT chi trả .

1.2.3. Về BHTN

Người lao động đóng BHTN được hưởng trợ cấp thất nghiệp khi có đủ các điều kiện sau đây:

- + Chấm dứt hợp đồng lao động hoặc hợp đồng làm việc.
- + Đã đóng BHTN từ đủ 12 tháng trở lên.
- + Đã nộp hồ sơ hưởng trợ cấp thất nghiệp tại trung tâm dịch vụ việc làm trong thời hạn 03 tháng, kể từ ngày chấm dứt hợp đồng lao động hoặc hợp đồng làm việc.
- + Chưa tìm được việc làm sau 15 ngày.

Mức hưởng trợ cấp thất nghiệp hằng tháng bằng 60% mức bình quân tiền lương tháng đóng BHTN của 06 tháng liền kề trước khi thất nghiệp nhưng tối đa không quá 05 lần mức lương cơ sở đối với người lao động thuộc đối tượng thực hiện chế độ tiền lương do Nhà nước quy định hoặc không quá 05 lần mức lương tối thiểu vùng theo quy định của Bộ luật lao động đối với người lao động đóng BHTN theo chế độ tiền lương do người sử dụng lao động quyết định tại thời điểm chấm dứt hợp đồng lao động hoặc hợp đồng làm việc.

- Thời gian hưởng trợ cấp thất nghiệp được tính theo số tháng đóng BHTN, cứ đóng đủ 12 tháng đến đủ 36 tháng thì được hưởng 03 tháng trợ cấp thất nghiệp, sau đó, cứ đóng đủ thêm 12 tháng thì được hưởng thêm 01 tháng trợ cấp thất nghiệp nhưng tối đa không quá 12 tháng.

1.3. Các mô hình chất lượng phục vụ và hài lòng khách hàng

Đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN được xem như là khách hàng bên ngoài mà viên chức hệ thống BHXH tỉnh Bến Tre cần phải chăm sóc và làm hài lòng. Vậy sự hài lòng ấy được hiểu như thế nào?

- Oliver (1997) định nghĩa sự hài lòng của khách hàng là một phản ứng mang tính cảm xúc của họ đối với việc được đáp ứng những mong muốn.

- Theo Phillip Kotler (2003), sự hài lòng là mức độ trạng thái cảm giác của con người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả nhận được từ sản phẩm hay dịch vụ so với những kỳ vọng của người đó. Mức độ hài lòng của khách hàng là hàm của sự khác biệt giữa kết quả nhận được và kỳ vọng. Khách hàng có thể cảm nhận một trong ba mức độ hài lòng sau:

- + Không hài lòng, nếu kết quả thực tế kém hơn so với kỳ vọng.
- + Hài lòng, nếu kết quả thực tế tương xứng với kỳ vọng.
- + Thích thú, nếu kết quả thực tế vượt quá sự kỳ vọng.

* Kỳ vọng của khách hàng được hình thành trên cơ sở kinh nghiệm, thông tin có được từ nhiều nguồn khác nhau như bạn bè, quảng cáo, giới thiệu của chính doanh nghiệp cung cấp dịch vụ. Các thông tin này tạo cho khách hàng một

nhận thức chủ quan về chất lượng của dịch vụ và do vậy hình thành kỳ vọng của khách hàng. Ngược lại, nhận thức thật sự về chất lượng chỉ được hình thành khi khách hàng mua và sử dụng dịch vụ. Chất lượng được nhận thức (perceived quality) không mang tính khách quan vì nó phụ thuộc vào sự thẩm định, đánh giá của từng khách hàng theo tiêu chuẩn riêng của từng người, mà mỗi khách hàng lại có cá tính, nhu cầu, sở thích riêng... Do vậy, sự hài lòng chỉ xuất hiện khi chất lượng được khách hàng nhận thức bằng hoặc vượt chất lượng theo khách hàng kỳ vọng (expected quality) (Phillip Kotler (2003)).

1.3.1. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng

Sự hài lòng của khách hàng và chất lượng dịch vụ là hai khái niệm phân biệt nhưng có quan hệ gần gũi với nhau. Chất lượng dịch vụ là khái niệm mang tính khách quan, nhận thức, đánh giá. Hài lòng là sự kết hợp của các thành phần mang tính chủ quan, dựa vào cảm giác, xúc cảm (Shemwell et al., 1998, dẫn theo Thongmasak).

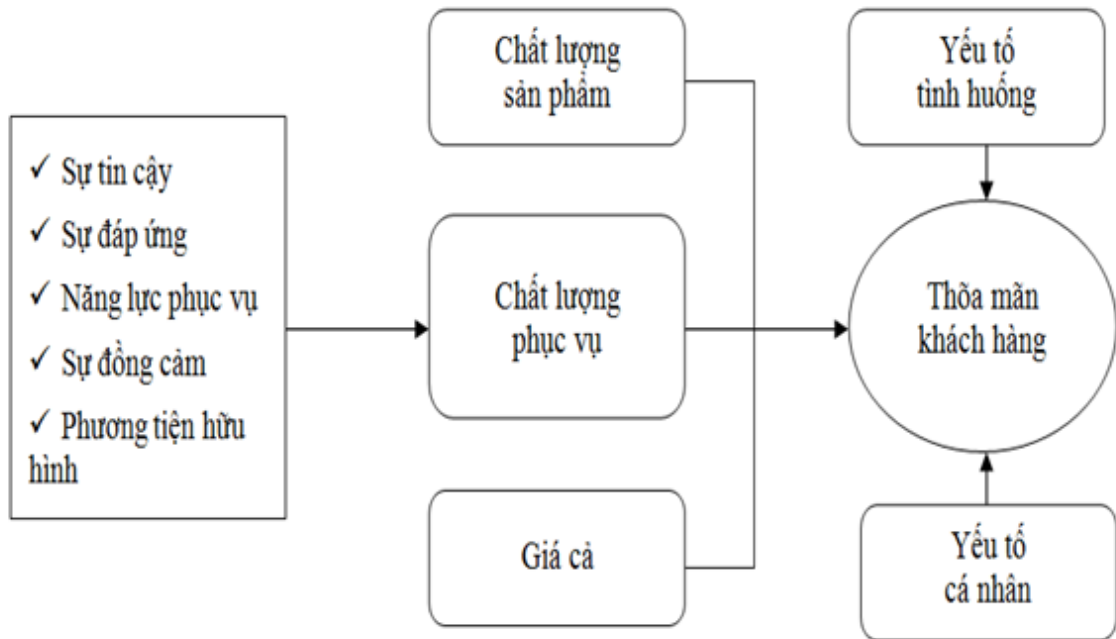
Quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng vẫn còn có nhiều ý kiến khác nhau: sự hài lòng là tiền tố (antecedent) của chất lượng dịch vụ hay ngược lại? Những nhà nghiên cứu Parasuraman, Zeithaml, Bitner, Bolton và Drew ủng hộ quan điểm sự hài lòng dẫn tới chất lượng dịch vụ, coi chất lượng dịch vụ như là sự lượng giá tổng quát dài hạn, trong khi sự hài lòng là sự đánh giá chuyên biệt qua giao dịch.

Các nhà nghiên cứu khác như Cronin, Taylor, Spreng, Mackoy và Oliver khuyến cáo: chất lượng dịch vụ là tiền tố của sự hài lòng của khách hàng (Thongmasak, 2001) và ảnh hưởng có ý nghĩa đến khuynh hướng mua hàng.

Nhiều nhà nghiên cứu khác cho rằng: chất lượng dịch vụ là thành phần duy nhất tạo nên sự hài lòng của khách hàng. Những nhà nghiên cứu theo trường phái này cho rằng sự hài lòng của khách hàng phụ thuộc hoàn toàn vào chất lượng dịch vụ được cung ứng.

Zeithaml & Bitner (2000) lại nêu: đây là 2 khái niệm phân biệt. Sự hài lòng khách hàng là một khái niệm tổng quát nói lên sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ. Trong khi đó, chất lượng dịch vụ chỉ tập trung vào các thành phần cụ thể của dịch vụ. (Hình 1.1)

Hình 1.1: Các yếu tố ảnh hưởng đến hài lòng khách hàng



(Nguồn: Zeithaml, Valarie A & Bitner M.J., 2000)

Tóm lại, có thể nói: chất lượng dịch vụ thực hiện chính sách BHXH, BHYT, BHTN của cơ quan BHXH là thành phần cơ bản ảnh hưởng đến sự hài lòng của đối tượng thụ hưởng chính sách đó. Trong loại dịch vụ đặc biệt này, nó là điều kiện cần để tạo nên sự hài lòng của đối tượng. Nhưng ngoài thành phần chất lượng dịch vụ, sự hài lòng cũng còn bị chi phối bởi nhiều yếu tố khác như: các yếu tố cá nhân cũng như các tình huống cụ thể trong quá trình cung ứng dịch vụ và đặc biệt là dịch vụ này hiện nay là một trong những dịch vụ công, phục vụ để nâng cao uy tín của cơ quan BHXH của một địa phương (thông qua sự đánh giá của đối tượng thụ hưởng chính sách BHXH, BHYT, BHTN).

Mức độ ảnh hưởng của giá đối với sự hài lòng của khách hàng được các nhà nghiên cứu đánh giá khác nhau. Spreng, Dixon & Olshvsky (1993) cho rằng

giá ảnh hưởng đến hài lòng là không đáng kể. Zeithalm & Bitner (2000) lại cho rằng giá có thể ảnh hưởng rất lớn đến nhận thức của khách hàng về chất lượng dịch vụ, sự hài lòng và giá trị mà khách hàng nhận được.

Tuy nhiên, mục tiêu, đối tượng và phạm vi của nghiên cứu này chỉ tập trung đo lường mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với chất lượng dịch vụ thực hiện chính sách BHXH, BHYT, BHTN của BHXH tỉnh Bến Tre (là một trong những dịch vụ hành chính công, chủ yếu là để phục vụ các cá nhân, tổ chức có liên quan) vì vậy nhóm tác giả chúng tôi không xem xét đến mối quan hệ giữa yếu tố giá cả và sự hài lòng, cũng như giữa giá cả và chất lượng dịch vụ.

1.3.2. Một số mô hình đo lường chất lượng dịch vụ

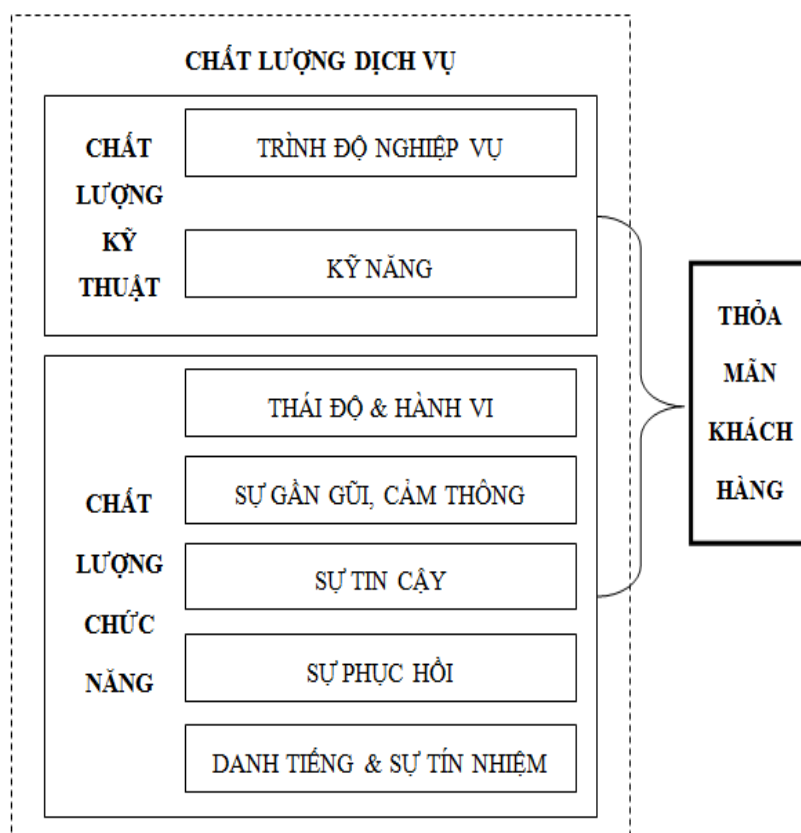
1.3.2.1. Mô hình đo lường chất lượng dịch vụ của Gronroos:

Theo Gronross (1988, tr.10-13), chất lượng dịch vụ theo nhận thức của khách hàng (mà ông gọi là sự hài lòng của khách hàng) gồm 2 thành phần. (Hình 1.2)

+ Chất lượng kỹ thuật (technical quality): là những gì khách hàng nhận được như là kết quả của quá trình tương tác với dịch vụ của nhà cung cấp, trong đó gồm các thành phần: trình độ nghiệp vụ và kỹ năng

+ Chất lượng chức năng (functional quality): là cảm nhận của khách hàng về cách thức nhận được dịch vụ như thế nào, trong đó gồm các thành phần: thái độ và hành vi; sự gần gũi, cảm thông; sự tin cậy; sự phục hồi; danh tiếng và sự tín nhiệm.

Hình 1.2. Mô hình chất lượng dịch vụ của Gronross



(Nguồn: Gronross, C. (1988). *Service quality: The six criteria of good perceived service quality. Review of Business, 10-13*)

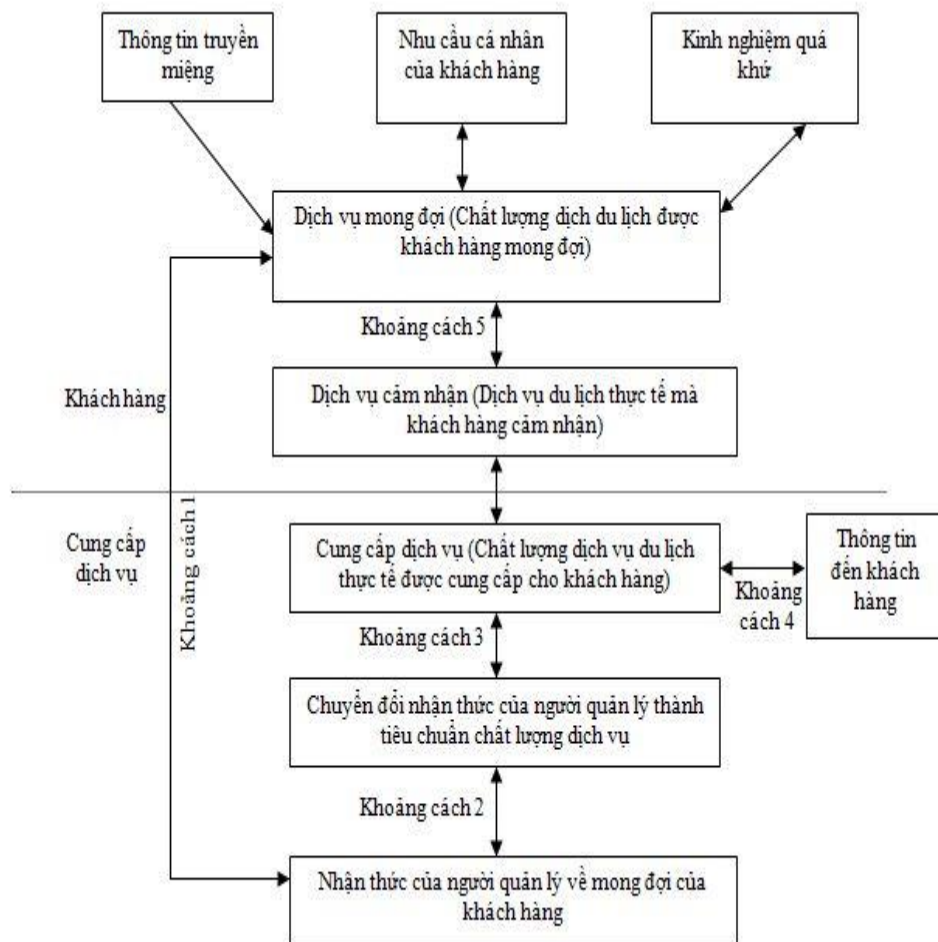
Mô hình chất lượng dịch vụ của Gronross (1988) góp phần rất lớn trong việc giải thích cho chúng ta những khía cạnh khác nhau của chất lượng dịch vụ. Mô hình này không những mô tả quan hệ giữa các thành phần trong khái niệm, mà còn định hướng cho việc áp dụng thực tế để đo lường và cải tiến chất lượng dịch vụ. Mặc dù có những hạn chế nhất định về mẫu nghiên cứu; độ giá trị và tin cậy của thang đo (More, 1994), mô hình này đã được sử dụng trong một số nghiên cứu, và phù hợp với các nghiên cứu về đo lường chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe nhiều hơn. Tuy nhiên, hạn chế lớn nhất của mô hình này là tập trung hướng vào lý thuyết chất lượng dịch vụ hơn là cung cấp những cơ sở thực nghiệm đủ mạnh về giá trị của mô hình và các thành phần (Yuksel Ekinci (2002)).

1.3.2.2. Mô hình chất lượng dịch vụ và hài lòng khách hàng SERVQUAL

Trọng tâm của mô hình này là khoảng cách hay sự chênh lệch (GAP) giữa mong đợi của khách hàng và sự cảm nhận của họ về dịch vụ, gọi là sự thỏa mãn. Sự thỏa mãn = Sự cảm nhận – Sự mong chờ. Dựa trên sự chênh lệch này, khách sẽ có cảm giác hài lòng hay không hài lòng về dịch vụ mà họ cảm nhận được.

Theo mô hình chất lượng dịch vụ Servqual, chất lượng dịch vụ dựa trên khoảng cách giữa sự mong đợi của khách hàng về dịch vụ dựa trên khoảng cách giữa sự mong đợi của khách hàng về dịch vụ và sự cảm nhận thực tế khách hàng nhận được sau khi tiêu dùng sản phẩm.

Hình 1.3. Mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL



(Nguồn: Parasuraman, A. Berry, Leonard L.; Zeithaml & Valarie A (1985)- tr.44)

Nội dung mô hình 5 khoảng cách chất lượng dịch vụ của Parasuraman

Trong mô hình Servqual, biện pháp này được thể hiện ở những nỗ lực để xóa bỏ hoặc thu hẹp các khoảng cách 1,2,3 và 4. Điều đó sẽ giúp các doanh nghiệp giảm bớt khoảng cách thứ 5 (Gap 5). Vậy bốn khoảng cách đó là:

– **Khoảng cách 1 (Gap 1)** là khoảng cách giữa sự mong đợi thật sự của khách hàng và sự nhận thức của nhà quản lý dịch vụ du lịch về điều đó. Nếu khoảng cách này lớn tức là nhà quản lý du lịch chưa nắm rõ được khách hàng mong đợi gì. Vì vậy hiểu chính xác khách hàng mong đợi gì là bước đầu tiên và là quan trọng nhất trong việc cung cấp có chất lượng đối với một dịch vụ .

– **Khoảng cách 2 (Gap 2)** là khoảng cách giữa sự nhận thức của nhà quản lý dịch vụ về những gì khách hàng mong chờ với việc chuyển đổi các nhận thức đó thành tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ của mình.

– **Khoảng cách 3 (Gap 3)** là khoảng cách giữa các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ được thiết lập của doanh nghiệp dịch vụ du lịch với chất lượng dịch vụ du lịch thực tế cung cấp (nghĩa là thể hiện cung cấp dịch vụ theo đúng các tiêu chuẩn đã xác định hay không).

– **Khoảng cách 4 (Gap 4)** là khoảng cách giữa chất lượng dịch vụ được cung cấp với những thông tin, quảng cáo hay lời hứa mà một dịch vụ du lịch đem đến cho khách hàng, nó thể hiện nhà quản lý dịch vụ đó có thực hiện lời hứa về dịch vụ với họ hay không.

– **Khoảng cách 5 (GAP)** là khoảng cách giữa dịch vụ kỳ vọng (mong đợi) và dịch vụ nhận được (cảm nhận). Có vẻ như sự đánh giá cao, thấp đối với chất lượng dịch vụ phụ thuộc vào sự nhận định của khách hàng đối với kết quả dịch vụ thực tế và sự kỳ vọng của khách hàng về dịch vụ đó. Chất lượng mà một khách hàng nhận định đối với dịch vụ là một hàm số của độ rộng và độ lớn của khoảng cách giữa dịch vụ được kỳ vọng và dịch vụ nhận được. Parasuraman và

các nhà nghiên cứu cho rằng tại thời điểm mà khoảng cách 5 bằng 0 thì chất lượng dịch vụ là hoàn hảo.

Một cách tổng quát nhất, SERVQUAL đưa ra 10 tiêu chí đánh giá chung cho mọi ngành dịch vụ:

- Mức độ tin cậy (reliability): Khả năng đáp ứng đúng thời hạn và chất lượng kỳ vọng ngay lần đầu sử dụng dịch vụ.

- Đáp ứng (Responsiveness): Sự mong muốn và sẵn sàng của nhân viên phục vụ cung cấp các dịch vụ cho khách hàng.

- Năng lực phục vụ (Competence): Khả năng chuyên môn về một nghiệp vụ nhất định để thực hiện dịch vụ.

- Tiếp cận (access): Mức độ dễ dàng tiếp cận của khách hàng với dịch vụ: thời gian nhanh chóng, địa điểm phù hợp, thời gian phục vụ tiện cho khách hàng.

- Lịch sự (Courtesy): Thái độ phục vụ đúng mực, thân thiện đem lại cảm giác được tôn trọng cho khách hàng.

- Truyền đạt (Communication): Mức độ dễ hiểu trong truyền đạt thông tin về dịch vụ đến với khách hàng, đồng thời cũng nói về khả năng lắng nghe, thấu hiểu và giải đáp những thắc mắc của khách hàng.

- Tín nhiệm (Credibility): Mức độ tin tưởng của khách hàng vào thương hiệu của công ty, vào dịch vụ chăm sóc khách hàng của công ty trong quá khứ.

- An toàn (Security): Mức độ đảm bảo an toàn cho khách hàng về mặt tài chính, thông tin, tài sản vật chất trước, trong và sau quá trình sử dụng dịch vụ.

- Hiểu biết khách hàng (Understanding customer): Khả năng liên tục tìm hiểu, thấu hiểu và đáp ứng những nhu cầu thay đổi của khách hàng, khiến họ cảm nhận được sự quan tâm của công ty dành cho mình.

- Những yếu tố hữu hình (Tangibles): Những yếu tố khách hàng dễ nhìn thấy khi tiếp xúc với dịch vụ như đồng phục nhân viên, cách trang trí, màu sắc,...

Tuy nhiên, trong thực tế áp dụng, thang đo SERVQUAL thường được rút ngắn lại và đi sâu vào 5 yếu tố dễ hiểu, dễ triển khai trong đo lường chất lượng dịch vụ, cụ thể như sau:

Tính hữu hình

Cơ sở vật chất, thiết bị, nhân viên và các phương tiện hỗ trợ dịch vụ.

- Các trang thiết bị cơ quan sử dụng có giúp gia tăng trải nghiệm dịch vụ so với các đơn vị khác không?

- Tổng quan về bài trí, màu sắc, nội thất tại địa điểm cung cấp dịch vụ có tạo cảm giác đồng nhất và nâng cao trải nghiệm cho khách hàng?

- Nhân viên có mặc đúng đồng phục, gọn gàng, trang nhã, lịch sự tiếp đón theo đúng chuẩn mực được quy định.

- Tờ rơi và các bài giới thiệu có thể hiện hấp dẫn, đúng theo thiết kế đã định sẵn?

Độ tin cậy

Khả năng thực hiện đúng những gì đã hứa, hoặc những gì khách hàng kỳ vọng vào dịch vụ thông qua những hoạt động truyền thông của doanh nghiệp.
Cụ thể:

- Dịch vụ có được thực hiện đúng thời gian đã định trước.

- Cơ quan có hỗ trợ nhiệt tình khi gặp sự cố?

- Cơ quan có thực hiện dịch vụ đúng cam kết ngay lần đầu tiên?

- Cơ quan có kiểm tra để tránh sai sót trong quá trình thực hiện dịch vụ?

Khả năng phản ứng

Cho biết Cơ quan có khả năng phản ứng đủ nhanh và linh hoạt khi cần thiết hay không.

- Cơ quan có thể ước lượng và đưa ra khoảng thời gian cụ thể thực hiện một hoạt động bất thường nào đó, ví dụ như khắc phục sự cố, hay bảo hành định kỳ cho khách hàng?

- Hoạt động đó có được thực hiện nhanh chóng, tiết kiệm thời gian cho khách hàng?

- Nhân viên có bao giờ quá bận rộn đến nỗi không đáp ứng được yêu cầu?

Mức độ đảm bảo

Khả năng nhân viên của doanh nghiệp tạo niềm tin cho khách hàng thông qua tiếp xúc (Về kiến thức, kỹ năng, chuyên môn)

- Hành vi của nhân viên công ty khiến khách hàng tin tưởng.

- Nhân viên công ty thể hiện thái độ lịch sự, niềm nở.

- Nhân viên công ty có đủ kiến thức chuyên môn để trả lời các câu hỏi.

Sự thấu cảm

Là sự quan tâm và dịch vụ của một công ty dành cho từng khách hàng.

Cũng theo nghiên cứu của các nhà khoa học, thứ hạng của các tiêu chí trên được xếp hạng như sau:

- Độ tin cậy là quan trọng nhất (32%)

- Khả năng phản ứng (22%)

- Độ đảm bảo (19%)

- Sự thấu cảm (16%)

- Cuối cùng là tính hữu hình (11%).

Hiện nay, mặc dù khoa học kỹ thuật và nhiều lý thuyết kinh doanh đã có sự biến đổi, mô hình SERVQUAL vẫn đang được đánh giá là mô hình hoàn thiện nhất để đo lường chất lượng dịch vụ tổng thể cho một doanh nghiệp.

Theo Yuksel Erinci (2002), tính phức tạp của việc định nghĩa các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ dẫn đến việc phát triển nhiều mô hình đa thành phần, tiêu biểu là của hai trường phái: Bắc Mỹ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985) và Bắc Âu (Gronross, 1984; Lehtinen & Lehtinen, 1991).

Trường phái Bắc Mỹ ảnh hưởng lớn bởi Parasuraman và các đồng sự (1985) là những người tiên phong trong nghiên cứu chất lượng dịch vụ một cách

chi tiết và cụ thể qua mô hình và thang đo 5 khoảng cách trong chất lượng dịch vụ SERVQUAL (Hình 1.3) Mô hình chất lượng dịch vụ (Parasuraman & ctg, 1985) biểu diễn như sau:

Ban đầu, Parasuraman và các đồng sự (1985) cho rằng trong bất kỳ lĩnh vực dịch vụ nào, chất lượng được khách hàng cảm nhận đều có thể được mô hình hóa bằng 10 thành phần như sau: Tin cậy; Đáp ứng; Năng lực phục vụ; Tiếp cận; Lịch thiệp; Truyền đạt; Tín nhiệm; An toàn; Thấu hiểu khách hàng; Phương tiện hữu hình.

Ưu điểm của mô hình theo khái niệm này là nó bao quát được hầu hết các khía cạnh của dịch vụ nhưng lại có nhược điểm là rất phức tạp trong việc đo lường và đánh giá (Cronin & Taylor, 1992). Hơn nữa, mô hình này mang tính lý thuyết và có thể có một số thành phần trong mô hình không đạt giá trị phân biệt. Vì vậy, sau nhiều lần kiểm định, Parasuraman và các đồng sự (1988) đã rút gọn mô hình nghiên cứu còn 5 thành phần:

Tin cậy (reliability): Thể hiện khả năng thực hiện dịch vụ một cách đáng tin cậy, chính xác và đúng thời hạn ngay từ lần đầu tiên;

Đáp ứng (responsiveness): Thể hiện qua sự sẵn lòng giúp đỡ và cung cấp dịch vụ kịp thời cho khách hàng;

Năng lực phục vụ (assurance): Thể hiện qua trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và cung cách phục vụ lịch sự nhã nhặn đối với khách hàng;

Đồng cảm (empathy): Thể hiện qua sự ân cần, quan tâm chăm sóc từng khách hàng;

Phương tiện hữu hình (tangibility): Thể hiện qua ngoại hình, trang phục của nhân viên và cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ cho khách hàng.

Mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL là một trong những đóng góp được tiếp nhận nhiều nhất và có giá trị tốt nhất vào các tài liệu nghiên cứu về dịch vụ (Brown và Bond, 1995; dẫn theo Arsah Shahin). Mô hình này nhận dạng 5 khoảng cách liên quan đến nhận thức về phía quản lý chất lượng dịch vụ và

các nhiệm vụ kết hợp với khâu phân phối dịch vụ cho khách hàng. Khoảng cách 2, 3, 4 được nhìn nhận như là chức năng của phân phối dịch vụ, khoảng cách 1, 5 liên quan tới khách hàng nên nó được xem là thước đo thật sự về chất lượng dịch vụ. Từ đó, hình thành phương pháp luận của thang đo SERVQUAL.

Thang đo SERVQUAL

Từ mô hình trên, Parasuraman, Zeithaml và Berry (gọi tắt là PZB) vào năm 1988 đã đưa ra thang đo chất lượng dịch vụ SERVQUAL đo lường chất lượng dịch vụ bằng cách tính toán khác biệt giữa mong đợi và cảm nhận của khách hàng.

Khách hàng được yêu cầu cho điểm mong đợi và cảm nhận của họ theo thang điểm Likert từ 1 đến 5 hoặc từ 1 đến 7 (hoàn toàn không đồng ý đến hoàn toàn đồng ý). ***Khoảng cách giữa mong đợi và cảm nhận được tính bằng hiệu số giữa cảm nhận và mong đợi.*** Điểm dương chỉ ra dịch vụ được thực hiện tốt hơn những gì khách hàng mong đợi, điểm âm chỉ ra dịch vụ có chất lượng kém.

Trên thực tế, công cụ SERVQUAL đã được rất nhiều nhà nghiên cứu; các tổ chức thuộc các lĩnh vực dịch vụ khác nhau, ở những thị trường khác nhau vận dụng để đánh giá chất lượng dịch vụ và sự hài lòng khách hàng (*Yuksel Ekinsi (2002)*). Kết quả kiểm định cho thấy các thành phần chất lượng dịch vụ không thống nhất với nhau ở từng ngành dịch vụ khác nhau, có những thành phần không đạt giá trị phân biệt (*Yuksel Ekinsi, 2002*). Chính vì vậy khi áp dụng vào nghiên cứu thực tế các ngành dịch vụ, số lượng các nhân tố cấu thành chất lượng có thể ít hoặc nhiều hơn 5 thành phần kể trên. Sự khác nhau đó có thể là do sự tương đương giữa các thành phần hoặc sự khác nhau trong đánh giá của khách hàng qua các mục hỏi trong một thành phần đối với một công ty cung cấp dịch vụ (PZB, 1991). Những nhân tố của chất lượng dịch vụ có thể thay đổi tùy thuộc vào ngành hay lĩnh vực nghiên cứu (*Bakabus và Boller, 1992; Cronin và Taylor, 1992; dẫn theo Bùi Nguyên Hùng, Võ Khánh Toàn, 2005*). PZB (1991) còn cho rằng, ở mức độ tổng quát, cấu trúc 5 thành phần của SERVQUAL có thể phục

vụ như là khung khái niệm có ý nghĩa để tóm tắt những tiêu chuẩn mà khách hàng dùng để đánh giá chất lượng dịch vụ; đồng thời, các ông cũng đưa ra chỉ dẫn là:

- Nên dùng SERVQUAL một cách toàn bộ;
- Hoặc có thể bổ sung vào SERVQUAL những mục hỏi chuyên biệt cho từng ngành dịch vụ nghiên cứu nhưng phải tương tự với các mục hỏi của SERVQUAL và sắp xếp vào một trong những thành phần của SERVQUAL;
- SERVQUAL có thể bổ sung một cách hiệu quả bằng những nghiên cứu định tính hoặc định lượng để vạch ra nguyên nhân các khoảng cách được nhận ra bởi SERVQUAL.

1.3.3. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Với những đặc điểm và ưu thế nêu trên, SERVQUAL rất phù hợp với việc đo lường sự hài lòng của đối tượng sử dụng dịch vụ hành chính công. Do vậy, nhóm nghiên cứu vận dụng mô hình SERVQUAL của Parasuraman và các đồng sự (1988) làm mô hình đề xuất cho nghiên cứu này để đo lường mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với chất lượng dịch vụ hành chính công trong lĩnh vực thực hiện chính sách BHXH tại BHXH tỉnh Bến Tre (Hình 1.4) Mô hình gồm 4 nội dung:

- Tiếp cận dịch vụ: thể hiện qua việc các cá nhân, tổ chức khi có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính từ khâu đầu vào là tham gia BHXH, BHYT, BHTN đến đầu ra là giải quyết các chế độ BHXH, BHYT, BHTN đều có thể dễ dàng tiếp cận thông tin, hướng dẫn và địa điểm liên hệ cơ quan của BHXH các cấp để thực hiện.

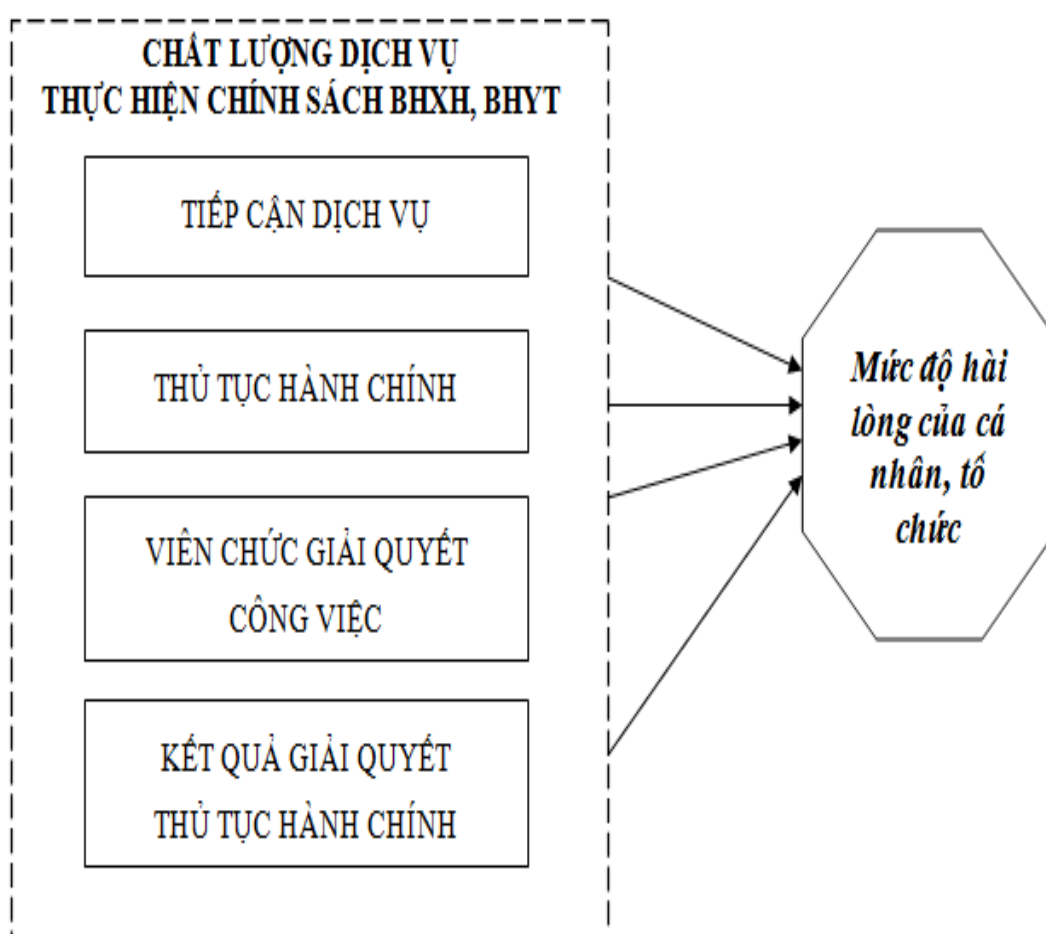
- Thủ tục hành chính: thể hiện sự mong muốn của các cá nhân, tổ chức về việc kê khai hồ sơ đơn giản, dễ hiểu, thuận tiện; thủ tục hồ sơ được công khai, minh bạch.

- Viên chức giải quyết công việc: thể hiện qua trình độ năng lực chuyên môn về nghiệp vụ BHXH, BHYT, BHTN, thực hiện tốt quy tắc ứng xử, đạo đức

nghề nghiệp và cung cách phục vụ lịch sự, nhã nhặn, chu đáo, thân thiện của viên chức BHXH đối với đối tượng thụ hưởng chế độ BHXH, BHYT, BHTN.

- Kết quả giải quyết thủ tục hành chính: thể hiện mong muốn của các cá nhân, tổ chức khi nhận kết quả đúng giấy hẹn, không phải đi lại nhiều lần; kết quả khi nhận được phải chính xác; khi gặp vướng mắc phải dễ dàng, thuận tiện phản ánh, kiến nghị.

Hình 1.4: Mô hình nghiên cứu đề xuất



1.4. Tiểu kết chương I

Chương I đã trình bày cơ sở lý luận tổng quan về vấn đề phục vụ, quyền và nghĩa vụ của người tham gia BHXH, BHYT, BHTN, nhóm nghiên cứu đã làm rõ một số vấn đề về mô hình đo lường sự hài lòng của người tham gia và đề xuất lựa chọn mô hình để lấy phiếu khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của người tham gia đối với tổ chức BHXH trên địa bàn tỉnh Bến Tre.

Với các tiêu chí được đề xuất để đánh giá kết quả về chất lượng phục vụ của CCVC nêu trên và mô hình đo lường được lựa chọn để lấy phiếu, chương II nhóm nghiên cứu sẽ triển khai khảo sát và thống kê kết quả đạt được từ đó thực hiện báo cáo đánh giá thực trạng về chất lượng phục vụ của viên chức BHXH tỉnh Bến Tre đối với đối tượng tham gia từ năm 2013 đến năm 2016 là thời điểm sơ kết 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 trước khi nhóm tác giả tham gia xây dựng đề tài.

CHƯƠNG II: ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA VIÊN CHỨC BHXH TỈNH BẾN TRE ĐỐI VỚI ĐỐI TƯỢNG THAM GIA BHXH, BHYT, BHTN

BHXH tỉnh Bến Tre có chức năng giúp Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam tổ chức thực hiện các chế độ, chính sách BHXH, BHYT; tổ chức thu, chi chế độ BHTN; quản lý và sử dụng các quỹ: BHXH, BHYT, BHTN; thanh tra chuyên ngành việc đóng BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật và quy định của BHXH Việt Nam.

Hoạt động của BHXH tỉnh Bến Tre mang tính chất chuyên môn nghiệp vụ thuộc lĩnh vực an sinh xã hội. Các hoạt động của BHXH luôn đảm bảo dưới sự lãnh đạo của Đảng, tuân thủ các quy định của pháp luật và bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp chính đáng của cá nhân, tổ chức thuộc phạm vi của Ngành quản lý.

Chất lượng phục vụ đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN gắn liền với kết quả thực hiện các mặt nhiệm vụ chuyên môn đặc biệt là các lĩnh vực tiếp xúc trực tiếp đến đối tượng tham gia như: tiếp dân; truyền thông, vận động; giải đáp thắc mắc, hướng dẫn thực hiện TTHC và phản ánh qua kết quả phát triển tăng trưởng số người tham gia BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh Bến Tre.

2.1. Kết quả thực hiện nhiệm vụ của BHXH tỉnh Bến Tre ở các mặt công tác: Tiếp dân; truyền thông, vận động; giải đáp thắc mắc, hướng dẫn thực hiện TTHC lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN.

Các nội dung nhiệm vụ này là yếu tố quyết định đến chất lượng phục vụ của viên chức hệ thống BHXH tỉnh Bến Tre. Mức độ hài lòng, ý kiến đánh giá của tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN phần lớn dựa trên những công việc, lĩnh vực tiếp xúc, tác động trực tiếp đến người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

Các lĩnh vực công việc nêu trên đều được phân công đến từng đơn vị, cá nhân và có tổ chức đánh giá nhận xét định kỳ, hàng năm theo quy định. Đánh giá đúng kết quả thực hiện các nhiệm vụ nêu trên mới phát huy những mặt mạnh

và rút kinh nghiệm sửa chữa cho những hạn chế, thiếu sót thì sự đánh giá đó sẽ trùng khớp với sự hài lòng của đối tượng tham gia và nhận xét đánh giá của Lãnh đạo cấp trên và địa phương đối với công tác phục vụ của viên chức hệ thống BHXH tỉnh Bến Tre.

Làm tốt các nhiệm vụ này đồng nghĩa với việc thực hiện tốt tiêu chí phục vụ và vai trò của nhà quản lý công là người phục vụ.

2.1.1. Kết quả thực hiện công tác tiếp dân:

Về tiếp dân, giải đáp thắc mắc: bằng việc duy trì đều đặn lịch tiếp công dân để giải quyết các yêu cầu bức xúc của nhân dân. Tham gia thường xuyên các cuộc tiếp xúc cử tri của đại biểu Quốc hội và HĐND để lắng nghe các ý kiến và giải đáp thắc mắc của nhân dân. Kết quả nhiệm vụ này được đánh giá qua số cuộc tiếp xúc, giải quyết đơn thư khiếu nại của người dân tại cơ quan nơi bố trí phòng tiếp công dân theo quy định và số lần tham dự tiếp xúc cử tri và số ý kiến phản ánh qua các cuộc tiếp xúc cử tri về lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh Bến Tre.

Công tác tiếp dân đến liên hệ công tác chủ yếu tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả TTHC theo cơ chế “một cửa” đã đi vào hoạt động từ năm 2009, nội dung tiếp dân đối với các trường hợp bức xúc, khiếu nại được bố trí tại phòng tiếp công dân theo quy định.

Trường hợp công dân, bức xúc, phản ánh khiếu nại trực tiếp được giải quyết theo quy định tiếp công dân các năm qua là rất ít cụ thể: năm 2013 là 0 lượt, năm 2014 02 lượt, năm 2015 là 03 lượt 04 công dân, năm 2016 là 03 lượt 03 công dân.

Số lượt người đến thực hiện TTHC tại bộ phận “một cửa” từ tỉnh đến huyện qua các năm như sau: năm 2013 là 35.065 lượt, năm 2014 là 38.176 lượt, năm 2015 là 35.428 lượt, năm 2016 là 39.185 lượt.

2.1.2. Kết quả thực hiện công tác truyền thông, vận động:

Công tác truyền thông, vận động được thể hiện qua số cuộc tuyên truyền, thực hiện kế hoạch tuyên truyền, tin bài trên các phương tiện thông tin cụ thể. Những ý kiến phản hồi của người dân qua các cuộc tuyên truyền, vận động. Kết quả tham gia sau các đợt tuyên truyền.

BHXH tỉnh, huyện đã tổ chức tuyên truyền chính sách BHXH, BHYT đến các đối tượng nhân dân thông qua các hình thức như Hội nghị, nói chuyện chuyên đề, tọa đàm... Phối hợp với các đơn vị thông tin truyền thông tuyên truyền bằng các chuyên mục định kỳ trên báo, đài, tuyên truyền bằng xe lưu động. Xây dựng và duy trì hoạt động website BHXH; đặt pa nô, treo băng rôn, dán áp phích, phát tờ rơi đến tận tay đối tượng. Đặt báo, tạp chí BHXH phân phối cấp ủy, chính quyền từ tỉnh đến các xã, phường, thị trấn, các sở, ban, ngành đoàn thể.

Phối hợp với các ngành, các hội, đoàn thể lồng ghép nội dung tuyên truyền trong các cuộc hội họp, tập huấn nghiệp vụ của đơn vị, nhiều đơn vị đã chủ động xây dựng Kế hoạch tuyên truyền về BHXH, BHYT mời cơ quan BHXH đến báo cáo như Mặt trận tổ quốc, Hội Liên hiệp phụ nữ, Liên minh các HTX... Bên cạnh hoạt động tuyên truyền một số đơn vị đã vận động mạnh thường quân hoặc trích quỹ tham gia BHYT cho các trường hợp đặc biệt. Hàng năm, BHXH tỉnh đều tổ chức họp, tổng kết công tác phối hợp tuyên truyền với các hội, đoàn thể qua đó đánh giá tình hình thực hiện, tháo gỡ những vướng mắc và xây dựng kế hoạch thực hiện trong thời gian tới. Nhìn chung hoạt động phối hợp trong thời gian qua được thực hiện tương đối nhịp nhàng, đặc biệt từ sau khi có Nghị quyết và Kế hoạch của UBND tỉnh với những nhiệm vụ được phân công cụ thể, tập hợp được sức mạnh của các ngành, các đoàn thể cho công tác tuyên truyền vận động toàn dân tham gia BHXH, BHYT.

Từ năm 2013 đến năm 2016 đã thực hiện phối hợp với các cơ quan báo, đài thực hiện phóng sự trên Đài phát thanh truyền hình tỉnh năm 2013: 06 phóng sự, năm 2014: 07 phóng sự, năm 2015: 06 phóng sự, năm 2016: 02 phóng sự, 10 tiểu phẩm truyền hình; câu chuyện có nội dung tuyên truyền về BHXH, BHYT phát trên sóng Truyền thanh tỉnh, năm 2013 06 câu chuyện, năm 2014 07 câu chuyện, năm 2015 12 câu chuyện, năm 2016 12 câu chuyện. Đài truyền thanh các huyện, thành phố phát định kỳ hàng tuần trên sóng truyền thanh huyện, thành phố, thời lượng 10-15 phút/chương trình, phát sóng 02 lần/tuần. Xây dựng chuyên mục BHXH định kỳ hàng tháng trên tờ “Tạp chí Thông tin công tác tuyên giáo” của Ban Tuyên giáo tỉnh ủy và “Bản tin sinh hoạt nội bộ” của Ban Tuyên giáo huyện ủy 09 huyện, thành phố; chuyên trang BHXH trên Báo Đồng Khởi Xuân, tuyên truyền định kỳ 02 kỳ/tháng.

2.1.3. Công tác giải đáp thắc mắc, hướng dẫn TTHC

Hướng dẫn thực hiện TTHC lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN, giải quyết quyền lợi về BHXH, BHYT, BHTN. Kết quả lĩnh vực này được đánh giá qua số lượt hồ sơ tiếp nhận tại từng đơn vị, ý kiến phản ánh qua đường dây nóng, hòm thư góp ý, ý kiến trên phiếu khảo sát của đối tượng tham gia khi thực hiện thủ tục hành chính tại từng bộ phận, đơn vị.

Người dân, cơ quan, tổ chức tham gia BHXH, BHYT, BHTN khi có thắc mắc về TTHC, chế độ chính sách đối với người tham gia có thể lựa chọn đến trực tiếp tại cơ quan BHXH tỉnh và huyện hoặc qua điện thoại, hộp thư điện tử và hộp thư góp ý tại bộ phận một cửa của cơ quan BHXH tỉnh và huyện. Những năm qua chủ yếu người dân lựa chọn cách tiếp cận giải đáp thắc mắc qua điện thoại và hỏi đáp trực tiếp tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ khi đến liên hệ công tác.

Cơ quan BHXH từ tỉnh đến huyện trong tỉnh Bến Tre tổ chức tốt công tác tiếp nhận và xử lý giải đáp thắc mắc của người dân theo quy định, trang bị hệ thống đường dây nóng và phân công viên chức phụ trách để thực hiện nhiệm vụ

trả lời trực tiếp cho người tham gia, thực hiện trả lời đơn thư đầy đủ khi có phản ánh bằng văn bản của tổ chức, cá nhân trên địa bàn lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN.

TTHC lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN thuộc chức năng nhiệm vụ của Ngành thực hiện đồng bộ trên cả nước theo quy định của BHXH Việt Nam, công tác này được triển khai kịp thời đúng quy định về công bố, niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan BHXH từ tỉnh đến huyện, thành phố trên địa bàn tỉnh Bến Tre và trang tin điện tử theo quy định qua đó hướng dẫn chi tiết cụ thể về thành phần hồ sơ, đối tượng thực hiện, mẫu biểu, thời gian giải quyết, lệ phí nếu có của từng TTHC để tổ chức, cá nhân dễ thực hiện. Cuối năm 2016 toàn Ngành trong cả nước thực hiện tổng cộng 32 TTHC, đến 08/08/2019 toàn Ngành thực hiện 27 TTHC. (Đính kèm Phụ lục số 01)

2.2. Sự hài lòng của đối tượng tham gia về chất lượng phục vụ của CCVC BHXH tỉnh Bến Tre.

Với cơ cấu tổ chức bộ máy và trách nhiệm được phân công cụ thể cho từng đơn vị, bộ phận và từng viên chức trong toàn hệ thống BHXH nói chung và hệ thống BHXH tỉnh Bến Tre nói riêng thời gian qua cơ bản đã làm tốt nhiệm vụ được giao từ khâu đầu vào là công tác thu BHXH, BHYT, BHTN và đầu ra chi trả quyền lợi hợp pháp, chính đáng, đúng quy định cho người thụ hưởng đầy đủ, kịp thời, đúng người, đúng chế độ.

Về cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc phục vụ người dân ngày càng được nâng cấp, hoàn thiện đáp ứng được nhu cầu công việc và của nhân dân.

Công tác phục vụ của viên chức BHXH tỉnh Bến Tre là sự vận hành của cả bộ máy từ tỉnh đến huyện trên tất cả các mặt nghiệp vụ, tuy nhiên lĩnh vực công tác tiếp xúc trực tiếp với đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN gồm những lĩnh vực tiêu biểu như sau:

- Tiếp công dân
- Tuyên truyền vận động

- Giải đáp thắc mắc, kiến nghị
- Hướng dẫn thủ tục hồ sơ tham gia và thụ hưởng BHXH, BHYT, BHTN
- Giải quyết quyền lợi về BHXH, BHYT, BHTN cho người tham gia.

2.2.1. Về tiếp cận dịch vụ:

Cụ thể hơn là cách tiếp cận thông tin, địa điểm liên hệ thực hiện các nội dung liên quan đến BHXH, BHYT, BHTN. Với cơ cấu tổ chức BHXH tỉnh và 09 BHXH cấp huyện bố trí theo địa giới hành chính trên địa bàn tỉnh Bến Tre đã tạo điều kiện thuận lợi để liên hệ giải quyết các TTHC phát sinh, bên cạnh đó hệ thống giao dịch qua điện tử, bưu chính, viễn thông, tương đối phổ biến đã tạo điều kiện thuận lợi cơ bản để tổ chức, cá nhân tiếp cận dịch vụ. Đây là cơ cấu tổ chức, chính sách lớn mang tính có hệ thống và đồng bộ của ngành BHXH trên cả nước. Tuy nhiên đây là cách tiếp cận đối với người chủ động tìm hiểu là điều thuận lợi. Tuy nhiên để nâng cao chất lượng nhu cầu tiếp cận dịch vụ của đối tượng tham gia thì công tác truyền thông đóng vai trò rất lớn. Với kết quả công tác truyền thông những năm qua thì có triển khai rất nhiều nhưng chủ yếu thực hiện trên các giải pháp chỉ đạo chung của Ngành, chưa phát huy hết hiệu quả vốn có của chức năng truyền thông vì chưa có tính mới, riêng biệt phù hợp với đặc thù riêng của tỉnh.

2.2.2. Về TTHC:

Theo Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ, “TTHC” là trình tự, cách thức thực hiện, hồ sơ và yêu cầu, điều kiện do cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền quy định để giải quyết một công việc cụ thể liên quan đến cá nhân, tổ chức.

Có thể thấy TTHC có một số đặc điểm sau:

- Là tổng thể các hoạt động diễn ra theo trình tự thời gian, có thể diễn ra theo trình tự thời gian, có thể được thực hiện trong nhiều cơ quan hay bởi nhiều công chức nhà nước;

- Do đối tượng quản lý có khác nhau, nên các TTHC cũng không giống nhau và rất phức tạp. Việc quy định TTHC phải kết hợp những khuôn mẫu tương đối ổn định và chặt chẽ với các biện pháp thích ứng cho từng loại công việc và từng loại đối tượng;

- TTHC cũng chịu sự tác động qua lại giữa các quốc gia trên thế giới trong bối cảnh hội nhập sâu rộng như hiện nay;

- TTHC gắn chặt với công tác văn thư, với việc tổ chức ban hành, sử dụng và quản lý văn bản trong các cơ quan nhà nước.

Như vậy, có thể hiểu một cách thống nhất về TTHC là thuật ngữ dùng để chỉ “toàn bộ quy tắc, thể thức do cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định, theo đó cơ quan hành chính nhà nước, các tổ chức, cá nhân phải tuân theo trong khi giải quyết các công việc giữa các cơ quan nhà nước với nhau và giữa cơ quan nhà nước với tổ chức, công dân” (*theo Thuật ngữ hành chính – Viện nghiên cứu hành chính – 2002, tr184*).

- Thực hiện TTHC là nội dung bắt di bắt dịch thực hiện theo đúng quy định của Ngành buộc đối tượng tham gia và viên chức ngành BHXH phải đảm bảo đầy đủ theo quy định, tuy nhiên hàng năm ngành BHXH đều tổ chức rà soát, đánh giá, cắt giảm và điều chỉnh về thành phần hồ sơ, nội dung mẫu biểu, thời gian giải quyết ... hướng tới ngày một hoàn thiện đảm bảo sự chặt chẽ và thuận lợi cho người tham gia. Do vậy sự hài lòng của đối tượng tham gia với CCVC BHXH tỉnh Bến Tre thể hiện ở nội dung viên chức giải quyết công việc, kết quả giải quyết TTHC có đảm bảo đúng quyền lợi và nhanh chóng về thời gian.

Theo 02 nội dung cho thấy sự hài lòng của đối tượng tham gia đối CCVC BHXH tỉnh Bến Tre thời gian qua tổng thể là tốt.

2.2.3. Viên chức giải quyết công việc:

2.2.3.1. *Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với các sở, ngành trên địa bàn tỉnh Bến Tre do Sở Nội vụ thực hiện*

Thực hiện Kế hoạch số 5615/KH-UBND ngày 04 tháng 12 năm 2017 của UBND tỉnh Bến Tre về xác định chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bến Tre năm 2017, Sở Nội vụ tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính các cấp trong tỉnh trong đó có BHXH tỉnh Bến Tre. Kết quả như sau:

- Phiếu khảo sát trên cơ sở căn cứ vào 05 nội dung cơ bản tạo nên chất lượng dịch vụ công, bao gồm: *Tiếp cận dịch vụ; TTHC; Sự phục vụ của công chức; Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị.* Tổng số có 22 câu hỏi, bao gồm 5 cấp độ đánh giá theo thứ tự giảm dần là: *Rất hài lòng (5), Hài lòng (4), Bình thường (3), Không hài lòng (2) và Rất không hài lòng (1).*

Bảng 2.1 Kết quả Hài lòng của người dân, tổ chức đối với các sở, ngành

| TT | HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC | Không hài lòng (%) | Bình Thường (%) | Hài lòng (%) |
|-----------|--|---------------------------|------------------------|---------------------|
| 1 | Sở Khoa học và Công nghệ | 0,00 | 7,52 | 92,48 |
| 2 | Sở Lao động, Thương binh và Xã hội | 0,15 | 8,45 | 91,40 |
| 3 | Bảo hiểm Xã hội | 0,30 | 8,64 | 91,06 |
| 4 | Sở Giáo dục và Đào tạo | 0,14 | 9,30 | 90,56 |
| 5 | Sở Công Thương | 1,81 | 7,77 | 90,42 |

| TT | HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC | Không hài lòng (%) | Bình Thường (%) | Hài lòng (%) |
|-----------|--|---------------------------|------------------------|---------------------|
| 6 | Ban quản lý các Khu công nghiệp | 0,25 | 11,87 | 87,88 |
| 7 | Sở Tư pháp | 1,82 | 13,07 | 85,11 |
| 8 | Sở Y tế | 0,15 | 14,88 | 84,97 |
| 9 | Sở thông tin và Truyền thông | 1,67 | 13,38 | 84,95 |
| 10 | Sở Xây dựng | 1,29 | 14,42 | 84,29 |
| 11 | Sở Kế hoạch và Đầu tư | 1,29 | 14,42 | 84,29 |
| 12 | Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch | 0,91 | 16,16 | 82,93 |
| 13 | Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn | 3,48 | 15,03 | 81,78 |
| 14 | Sở Tài nguyên và Môi trường | 5,45 | 15,19 | 79,36 |
| 15 | Sở Giao thông vận tải | 3,79 | 17,00 | 79,21 |
| 16 | Sở Nội vụ | 2,23 | 19,58 | 78,18 |
| 17 | Cục thuế | 0,00 | 26,18 | 73,82 |
| 18 | Văn phòng đăng ký đất đai | 8,23 | 19,95 | 71,82 |

(Nguồn: Báo cáo số 1054/BC-UBND ngày 17/5/2018 của Sở Nội vụ tỉnh Bến Tre về Kết quả xác định chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bến Tre)

Theo kết quả khảo sát từ bảng 2.1 cho thấy mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bến Tre là khá cao, BHXH đạt 91,06% đứng hàng thứ 3/18 cơ quan được lấy phiếu (sau Sở Khoa học và Công nghệ đạt 92,48% ; Sở Lao động, Thương binh và Xã hội đạt 91,40%)

Tỷ lệ sự hài lòng với 22 câu hỏi khảo sát đối với cơ quan BHXH tỉnh cụ thể như sau:

Bảng 2.2 Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức

| TT | NHẬN ĐỊNH ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC | TỶ LỆ % |
|----|---|---------|
| 1 | Biết thông tin về dịch vụ | |
| | Qua phương tiện thông tin đại chúng (báo, đài, mạng điện tử...) | 33,33 |
| | Đọc bảng niêm yết tại nơi tiếp nhận hồ sơ | 6,67 |
| | Nhờ người quen hướng dẫn | 10,00 |
| | Qua công chức tiếp nhận hướng dẫn | 3,33 |
| | Hình thức khác | 16,67 |
| 2 | Số lần đi lại giải quyết công việc | |
| | 1-2 lần | 90,00 |
| | 3-4 lần | 10,00 |
| | 5-6 lần | 0,00 |
| | 7 lần trở lên | 0,00 |
| 3 | Công chức gây phiền hà sách nhiễu | |
| | Không | 96,67 |
| | Có | 3,33 |

| TT | NHẬN ĐỊNH ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC | TỶ LỆ % |
|----|--|---------|
| 4 | Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí | |
| | Không | 100 |
| | Có | 0.00 |
| 5 | Cơ quan trả kết quả đúng hẹn | |
| | Đúng hẹn | 96,67 |
| | Sớm hẹn | 3,33 |
| | Trễ hẹn | 0,00 |
| | Cơ quan thông báo về trễ hẹn | |
| | Có | |
| | Không | |
| | Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn | |
| | Có | |
| | Không | |

(Nguồn: Báo cáo số 1054/BC-UBND ngày 17/5/2018 của Sở Nội vụ tỉnh Bến Tre về Kết quả xác định chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bến Tre)

Theo kết quả khảo sát từ bảng 2.2 cho thấy:

Người dân tiếp cận thông tin về BHXH, BHYT, BHTN qua các phương tiện thông tin đại chúng (33,33%). Số lần phải đi lại để hoàn thành một TTHC chỉ còn 1-2 lần (90%). Hồ sơ được trả kết quả phần lớn là đúng hẹn (96,97%). 100% viên chức không gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/ lệ phí.

Bảng 2.3 Mong đợi của người dân, tổ chức

| TT | MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC | TỶ LỆ % |
|----|--|------------|
| 1 | Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận TTHC | 36,67 |
| 2 | Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại nơi làm TTHC | 10,00 |
| 3 | Tiếp tục đơn giản hóa các TTHC | 80,00 |
| 4 | Tăng tính công khai, minh bạch trong thực hiện TTHC | 20,00 |
| 5 | Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC | 83,33 |
| 6 | Cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ của công chức đối với người dân | 30,00 |
| 7 | Nâng cao hiệu quả giải quyết công việc của công chức | 33,33 |
| 8 | Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC | 66,67 |
| 9 | Tiếp nhận, giải quyết tốt các phản ánh, kiến nghị của người dân | 40,00 |
| 10 | Khác | 0 |

(Nguồn: Báo cáo số 1054/BC-UBND ngày 17/5/2018 của Sở Nội vụ tỉnh Bến Tre về Kết quả xác định chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bến Tre)

Theo kết quả khảo sát từ bảng 2.3 cho thấy:

Người dân mong đợi cơ quan BHXH tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC nhiều nhất (83,33%). Tiếp theo đó là tiếp tục đơn giản hóa các TTHC (80%). Và rút ngắn thời gian giải quyết TTHC cũng được người dân mong đợi (66,67%).

Bảng 2.4 **Hài lòng của người dân, tổ chức**

| TT | HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC | Không hài lòng (%) | Bình Thường (%) | Hài lòng (%) |
|-----------|--|---------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| 1 | Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi | 0,00 | 13,33 | 86,67 |
| 2 | Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ | 0,00 | 13,33 | 86,67 |
| 3 | Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại | 0,00 | 26,67 | 73,33 |
| 4 | Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng | 0,00 | 13,33 | 86,67 |
| 5 | TTHC được niêm yết công khai đầy đủ | 0,00 | 13,33 | 86,67 |
| 6 | TTHC được niêm yết công khai chính xác | 0,00 | 13,33 | 86,67 |
| 7 | Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định | 0,00 | 6,67 | 93,33 |
| 8 | Mức phí, lệ phí phải nộp đúng quy định | 0,00 | 13,33 | 86,67 |

| TT | HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC | Không hài lòng (%) | Bình Thường (%) | Hài lòng (%) |
|-----------|---|---------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| 9 | Thời hạn giải quyết đúng quy định | 0,00 | 10,00 | 90,00 |
| 10 | Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự | 0,00 | 6,67 | 93,33 |
| 11 | Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân, đại diện tổ chức | 0,00 | 10,00 | 90,00 |
| 12 | Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân, đại diện tổ chức | 3,33 | 6,67 | 90,00 |
| 13 | Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo | 3,33 | 3,33 | 93,33 |
| 14 | Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu | 0,00 | 10,00 | 90,00 |
| 15 | Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc | 0,00 | 13,33 | 86,67 |
| 16 | Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định | 0,00 | 6,67 | 93,33 |
| 17 | Kết quả có thông tin đầy đủ | 0,00 | 6,67 | 93,33 |
| 18 | Kết quả có thông tin chính xác | 0,00 | 3,33 | 96,67 |
| 19 | Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức | 0,00 | 0,00 | 100 |
| 20 | Người dân tổ chức dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị | 0,00 | 0,00 | 100 |

| TT | HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC | Không hài lòng (%) | Bình Thường (%) | Hài lòng (%) |
|--|--|---------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| 21 | Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị. | 0,00 | 0,00 | 100 |
| 22 | Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 0,00 | 0,00 | 100 |
| Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2017 | | 73,82 | | |

(Nguồn: Báo cáo số 1054/BC-UBND ngày 17/5/2018 của Sở Nội vụ tỉnh Bến Tre về Kết quả xác định chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bến Tre)

Theo kết quả khảo sát từ bảng 2.4 cho thấy:

Theo đánh giá của đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN khi đến giao dịch tại cơ quan BHXH, cơ quan BHXH có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân; người dân dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị; cơ quan BHXH tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị; cơ quan BHXH thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị. Tất cả những tiêu chí này, mức độ hài lòng đều đạt 100%.

Thứ hai là tiêu chí về “Kết quả có thông tin chính xác”. Mức độ hài lòng của người dân đạt 96,67%.

Thứ ba là các tiêu chí về Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định, Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo, Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định, Kết quả có thông tin đầy đủ. Các tiêu chí này được người dân đánh giá về mức độ hài lòng là 93,33%.

Các tiêu chí còn lại như: Thời hạn giải quyết đúng quy định; Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân, đại diện tổ chức; Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân, đại diện tổ chức; Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu. Cũng được người dân đánh giá cao với mức độ hài lòng đạt 90%.

Nhìn chung, chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính qua đợt khảo sát năm 2018 do Sở Nội vụ thực hiện thì của cơ quan BHXH tỉnh đạt 73,82%.

2.2.3.2. Kết quả khảo sát do nhóm nghiên cứu thực hiện

Bảng 2.5 Mức độ hài lòng của đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN về chất lượng phục vụ của viên chức BHXH tỉnh Bến Tre

| TT | Các tiêu chí | Mức độ hài lòng của đối tượng | | | | |
|----------|--|-------------------------------|--------------|-----------------|--------------------|------------------------|
| | | Rất hài lòng (%) | Hài lòng (%) | Bình thường (%) | Không hài lòng (%) | Rất không hài lòng (%) |
| I | Năng lực phục vụ của nhân viên BHXH | | | | | |
| 1 | Nhân viên tiếp nhận nắm rõ nghiệp vụ lĩnh vực đối tượng yêu cầu | 68,45 | 25,78 | 5,77 | 0,00 | 0,00 |
| 2 | Khi đối tượng đến liên hệ công việc luôn có nhân viên tại bộ phận tiếp nhận để thực hiện TTHC | 71,23 | 20,69 | 8,08 | 0,00 | 0,00 |
| 3 | Khi đối tượng gặp trường hợp khẩn cấp (đau, bệnh, già yếu, phụ nữ mang thai), nhân viên tiếp nhận ưu tiên giải quyết trước | 80,03 | 19,00 | 0,97 | 0,00 | 0,00 |

| | | | | | | |
|------------|---|-------|-------|-------|------|------|
| II | Thái độ phục vụ của nhân viên BHXH | | | | | |
| 1 | Nhân viên BHXH luôn vui vẻ, ân cần với đối tượng | 60,19 | 23,69 | 15,58 | 0,00 | 0,54 |
| 2 | Nhân viên hướng dẫn đối tượng đến đúng nơi cần đến liên hệ công tác để đảm bảo quyền lợi tham gia của đối tượng | 71,01 | 19,24 | 8,12 | 0,00 | 1,63 |
| 3 | Đối tượng cảm thấy nhu cầu của đối tượng khi đến thực hiện TTHC được quan tâm | 82,16 | 15,50 | 2,34 | 0,00 | 0,00 |
| 4 | Nhân viên BHXH giải thích rõ ràng, hướng dẫn chu đáo khi đối tượng có nhu cầu | 90,03 | 8,89 | 1,08 | 0,00 | 0,00 |
| III | Sự hài lòng của đối tượng | | | | | |
| | Tổng thể chất lượng phục vụ đối tượng của nhân viên BHXH tại nơi đối tượng liên hệ công việc | 25,38 | 40,00 | 33,08 | 0,00 | 1,54 |

(Nguồn: Tổng hợp số liệu từ cuộc khảo sát do nhóm nghiên cứu thực hiện)

Theo kết quả khảo sát ở Bảng 2.5 cho thấy:

- Có 68,45% đối tượng cho rằng nhân viên tiếp nhận và trả kết quả TTHC trong hệ thống BHXH tỉnh nắm rõ nghiệp vụ lĩnh vực đối tượng yêu cầu. Đây là một tín hiệu khả quan trong việc giải quyết TTHC cho ngành BHXH.

- Có 71,23% đối tượng được khảo sát cho rằng luôn có nhân viên tại bộ phận tiếp nhận để thực hiện TTHC khi đối tượng đến liên hệ công việc. Không có trường hợp đối tượng phải ngồi chờ nhân viên tiếp nhận có mặt tại quầy để giải quyết thủ tục.

- Khi đối tượng gặp trường hợp khẩn cấp (đau, bệnh, già yếu, phụ nữ mang thai), có 80,03% đối tượng được nhân viên tiếp nhận ưu tiên giải quyết trước. Không có trường hợp nào cho rằng viên chức tiếp nhận có thái độ thờ ơ đối với những trường hợp khẩn cấp.

- Đối tượng đánh giá nhân viên BHXH luôn vui vẻ, ân cần là 60,19%. Điều này cho thấy rằng người dân khi đến giao dịch đánh giá khá cao về thái độ phục vụ của viên chức BHXH. Tuy nhiên, vẫn còn 0,54% đối tượng rất không hài lòng về thái độ phục vụ của viên chức tại bộ phận một cửa trong hệ thống BHXH tỉnh Bến Tre. Điều này cho thấy rằng một số ít viên chức BHXH chưa có thái độ đúng đắn khi phục vụ nhân dân.

- Có 71,01% đối tượng cho rằng nhân viên hướng dẫn đến đúng nơi cần đến liên hệ công tác để đảm bảo quyền lợi tham gia của mình. Một số ít cho rằng họ chưa được hướng dẫn đến đúng nơi, điều này thể hiện ở tỷ lệ 1,63%.

- Đối tượng cảm thấy nhu cầu của mình khi đến thực hiện TTHC rất được quan tâm. Trong 130 phiếu khảo sát thì có 82,16% phiếu đánh giá cao sự quan tâm của viên chức tiếp nhận.

- Có 90,03% người dân đến tham gia giao dịch cho rằng viên chức BHXH giải thích rõ ràng, hướng dẫn chu đáo khi họ có nhu cầu. Điều này cho thấy rằng sự quan tâm của viên chức đối với người dân ngày càng được nâng cao.

- Tổng thể chất lượng phục vụ đối tượng của viên chức BHXH tại nơi đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN đến liên hệ công việc được đánh giá khá cao, tỷ lệ rất hài lòng là 25,38%. Tuy nhiên vẫn còn một số người dân bức xúc về thái độ và sự hướng dẫn đến nơi liên hệ công tác của viên chức. Nhưng tỷ lệ này rất thấp, chỉ có 1,54% người dân đánh giá là “Rất không hài lòng”.

Nhìn chung, các tiêu chí về năng lực và thái độ phục vụ của viên chức tiếp nhận trong hệ thống BHXH tỉnh Bến Tre được đánh giá tương đối tốt. Tuy nhiên vẫn còn một bộ phận người dân chưa thực sự hài lòng đối với viên chức tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả TTHC. Nguyên nhân do viên chức tại bộ phận này

vẫn còn hạn chế về chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp và kỹ năng xử lý công việc.

2.2.4. Kết quả giải quyết TTHC

- Quy trình giải quyết TTHC đã được hệ thống hóa, tự động bởi phần mềm quản lý hồ sơ giải quyết TTHC. Nhờ vậy các đơn vị, cá nhân được phân công nhiệm vụ rất khẩn trương xử lý, việc xử lý chậm trễ đã được phần mềm xác nhận, cảnh báo góp phần kiểm soát rất tốt thời gian trả kết quả TTHC cho người tham gia.

Kết quả số hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả qua các năm như sau:

đơn vị tính : hồ sơ

| Diễn giải | Năm 2013 | Năm 2014 | Năm 2015 | Năm 2016 |
|-----------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Tổng số hồ sơ nhận | 35.065 | 692.798 | 603.719 | 495.790 |
| - Hồ sơ giải quyết đúng hạn | 35.025 | 692.732 | 603.717 | 495.784 |
| - Hồ giải quyết quá hạn | 40 | 66 | 02 | 06 |

(Nguồn: Tổng hợp số liệu từ Báo cáo CCHC qua các năm 2013-2016)

Với kết quả khảo sát của Sở nội vụ tổ chức thực hiện và kết quả khảo sát do nhóm nghiên cứu đề tài thực hiện cho thấy việc trả kết quả giải quyết TTHC đảm bảo đúng hạn, tạo được sự hài lòng cao của người dân, tổ chức. Những trường hợp trễ hạn do nguyên nhân khác quan là chủ yếu và cơ quan BHXH tỉnh đã thực hiện tốt, kịp thời quy trình thông báo và xin lỗi theo quy định, cơ bản đã mang lại sự hài lòng của người dân và tổ chức.

Từ 02 nguồn dữ liệu là số hồ sơ giải quyết quá hạn là rất ít và giảm dần rất nhiều cùng với phản ánh của người tham gia cho thấy công tác trả kết quả TTHC của cơ quan BHXH tỉnh Bến Tre là rất tốt.

2.3. Đánh giá của Lãnh đạo BHXH Việt Nam và của Tỉnh ủy đối với BHXH tỉnh Bến Tre trong quá trình triển khai nhiệm vụ.

Chất lượng phục vụ người tham gia BHXH, BHYT, BHTN là một trong những tiêu chí quan trọng không thể thiếu trong đánh giá, nhận xét hàng năm, định kỳ, đột xuất của Tỉnh ủy Bến Tre đối với Cơ quan và cá nhân đứng đầu cơ quan BHXH tỉnh, nội dung này được giám sát, quản lý cụ thể của Ban Khoa giáo UBND tỉnh đối với các vấn đề xã hội trên địa bàn tỉnh và Ban Tổ chức Tỉnh ủy trong quá trình triển khai thực hiện nhiệm vụ. Đối với nhận xét của Lãnh đạo BHXH Việt Nam về kết quả thực hiện nhiệm vụ của BHXH tỉnh Bến Tre càng chặt chẽ hơn thông qua 17 đơn vị trực thuộc theo dõi chấm điểm, cho ý kiến nhận xét đánh giá.

Do đó kết quả đánh giá, nhận xét của Tỉnh ủy, Lãnh đạo BHXH Việt Nam là kết quả nhận xét cao nhất, toàn diện nhất cho chất lượng phục vụ của toàn thể CCVC hệ thống BHXH tỉnh Bến Tre trong thực hiện nhiệm vụ BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh Bến Tre.

Kết quả thực hiện nhiệm vụ hàng năm của BHXH tỉnh Bến Tre được đánh giá nhận xét của Lãnh đạo BHXH Việt Nam và Tỉnh ủy Bến Tre từ năm 2013 đến năm 2016 là hoàn thành tốt nhiệm vụ, tuy nhiên kết quả thực hiện một vài lĩnh vực chuyên môn vẫn còn ở mức thấp cụ thể công tác giám định BHYT với tình trạng bội chi cao suốt thời gian qua; công tác tuyên truyền chưa có tính mới; số thu BHXH, BHYT, BHTN năm 2015, 2016 không đạt chỉ tiêu kế hoạch BHXH Việt Nam giao.

2.4. Ghi nhận của truyền thông và dư luận trên địa bàn tỉnh Bến Tre về chất lượng phục vụ nhân dân của BHXH tỉnh Bến Tre.

Kết quả thực hiện nhiệm vụ của BHXH tỉnh Bến Tre còn được phản ánh, ghi nhận qua các kênh truyền thông như đài phát thanh, truyền hình của tỉnh Bến Tre, Báo đồng khởi của địa phương hay các đơn vị báo đài trong cả nước. Khi chất lượng phục vụ không tốt do người tham gia phản ánh (nếu có) thì các kênh

truyền thông này phản ánh nhanh nhất và tự do nhất. Đây cũng là kênh thông tin để đánh giá mức độ về chất lượng phục vụ của CCVC hệ thống BHXH tỉnh Bến Tre.

Công tác truyền thông hầu như thực hiện trên cơ sở tin, bài, sự kiện về hoạt động của BHXH tỉnh Bến Tre do cơ quan BHXH tỉnh có sự phối hợp với các cơ quan truyền thông tại địa phương theo hợp đồng tuyên truyền. Ghi nhận phản ánh từ tổ chức, cá nhân, dư luận xã hội trên địa bàn tỉnh Bến Tre không có phát sinh tiêu cực và tích cực. Thông tin về chức năng, nhiệm vụ, hoạt động của cơ quan BHXH vẫn còn số đông người dân đặc biệt là lực lượng lao động nông nghiệp, diêm nghiệp, kinh tế hộ gia đình... chưa hiểu đầy đủ và biết đến và cả việc biết về BHXH có tính chất tượng tự loại hình các công ty bảo hiểm nhân thọ. Tham gia chủ yếu là do tính chất bắt buộc, do nhà nước, tổ chức, cá nhân tài trợ; tham gia khi có bệnh.

2.5. Mức độ phát triển của số lượng người tham gia BHXH tỉnh Bến Tre từ năm 2013 đến năm 2016.

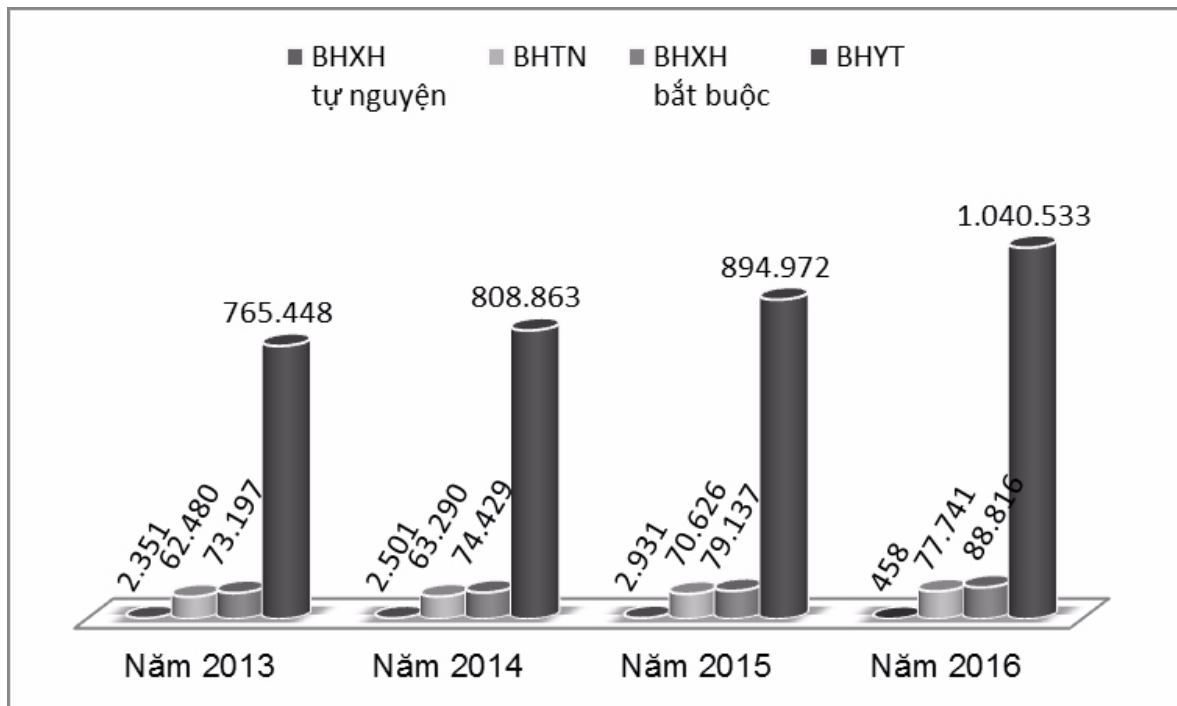
Bên cạnh đó thì sự phát triển về số người tham gia BHXH, BHYT, BHTN qua các năm là căn cứ để xem xét đánh giá sự phát triển của chất lượng phục vụ của CCVC trong triển khai nhiệm vụ được giao. Báo cáo năm về số liệu phát triển đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN là căn cứ để đánh giá mức độ hài lòng của người tham gia.

Bảng 2.6 Số người tham gia BHXH, BHYT, BHTN so với kế hoạch giao từ năm 2013 đến năm 2016

| Năm | Chỉ tiêu | BHXH | BHTN | BHYT |
|----------|-------------------|---------------|---------------|---------------|
| Năm 2013 | Kế hoạch giao | 73.147 | 59.575 | 730.167 |
| | Số người tham gia | 75.548 | 62.480 | 765.448 |
| | Tỷ lệ đạt | 103,3% | 104,9% | 104,8% |
| Năm 2014 | Kế hoạch giao | 77.341 | 64.495 | 791.078 |
| | Số người tham gia | 76.930 | 63.290 | 808.863 |
| | Tỷ lệ đạt | 99,5% | 98,1% | 102,2% |
| Năm 2015 | Kế hoạch giao | 81.624 | 70.025 | 889.608 |
| | Số người tham gia | 82.068 | 70.626 | 894.972 |
| | Tỷ lệ đạt | 100,5% | 100,9% | 100,6% |
| Năm 2016 | Kế hoạch giao | 91.270 | 75.766 | 1.009.878 |
| | Số người tham gia | 89.274 | 77.741 | 1.040.533 |
| | Tỷ lệ đạt | 97,8% | 102,6% | 103,0% |

(Nguồn: Tổng hợp số liệu từ Báo cáo của phòng Quản lý thu qua các năm 2013-2016)

Biểu đồ 2.1 Chi tiết số người tham gia năm 2013-2016



Qua biểu đồ 2.1 cho thấy, số người tham gia BHXH, BHYT, BHTN tăng qua các năm. Năm 2013, số người tham gia BHXH là 75.548 người. Năm 2014

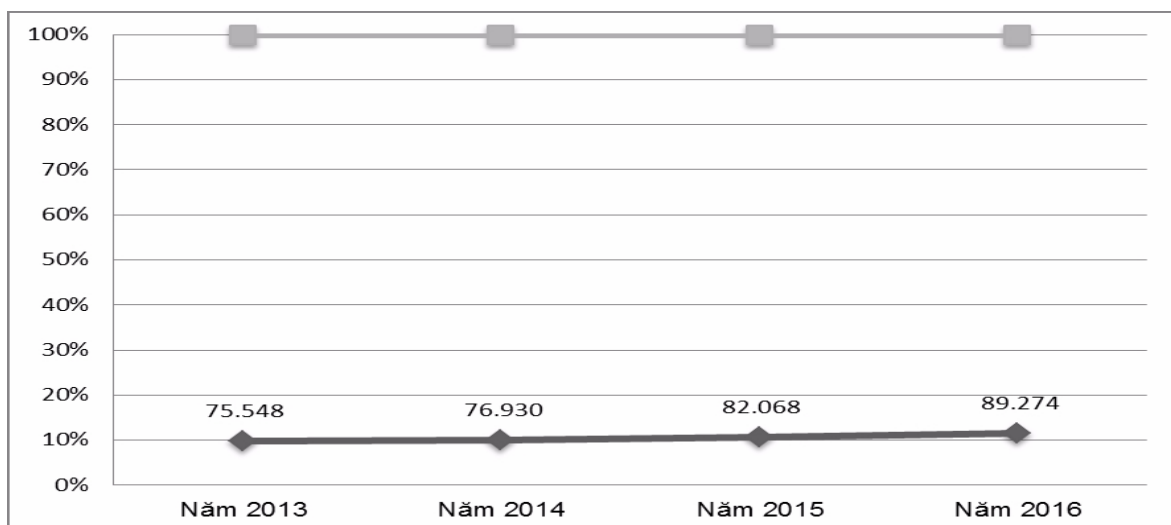
là 76.930 người. Năm 2015 là 82.068 người. Năm 2016 là 89.274 người. Về số người tham gia BHYT tăng rất nhanh qua các năm. Năm 2013 là 730.167 người. Đến năm 2016 đạt 1.040.533 người, đạt 103% so với kế hoạch giao.

Bảng 2.7 Số người tham gia BHXH, BHYT, BHTN so với lực lượng lao động và dân số

| Chi tiêu | Năm 2013 | | Năm 2014 | | Năm 2015 | | Năm 2016 | |
|-----------------------|-------------------|-------------------------------|-------------------|-------------------------------|-------------------|-------------------------------|-------------------|-------------------------------|
| | Số người tham gia | So với lực lượng lao động (%) | Số người tham gia | So với lực lượng lao động (%) | Số người tham gia | So với lực lượng lao động (%) | Số người tham gia | So với lực lượng lao động (%) |
| BHXH bắt buộc | 73.197 | 9,56 | 74.429 | 9,67 | 79.137 | 10,264 | 88.816 | 11,52 |
| BHXH tự nguyện | 2.351 | 0,31 | 2.501 | 0,32 | 2.931 | 0,3801 | 458 | 0,06 |
| BHTN | 62.480 | 8,16 | 63.290 | 8,22 | 70.626 | 9,1597 | 77.741 | 10,08 |
| Chi tiêu | Số người tham gia | So với dân số (%) | Số người tham gia | So với dân số (%) | Số người tham gia | So với dân số (%) | Số người tham gia | So với dân số (%) |
| BHYT | 765.448 | 60,72 | 808.863 | 64,08 | 894.972 | 70,91 | 1.040.533 | 82,34 |

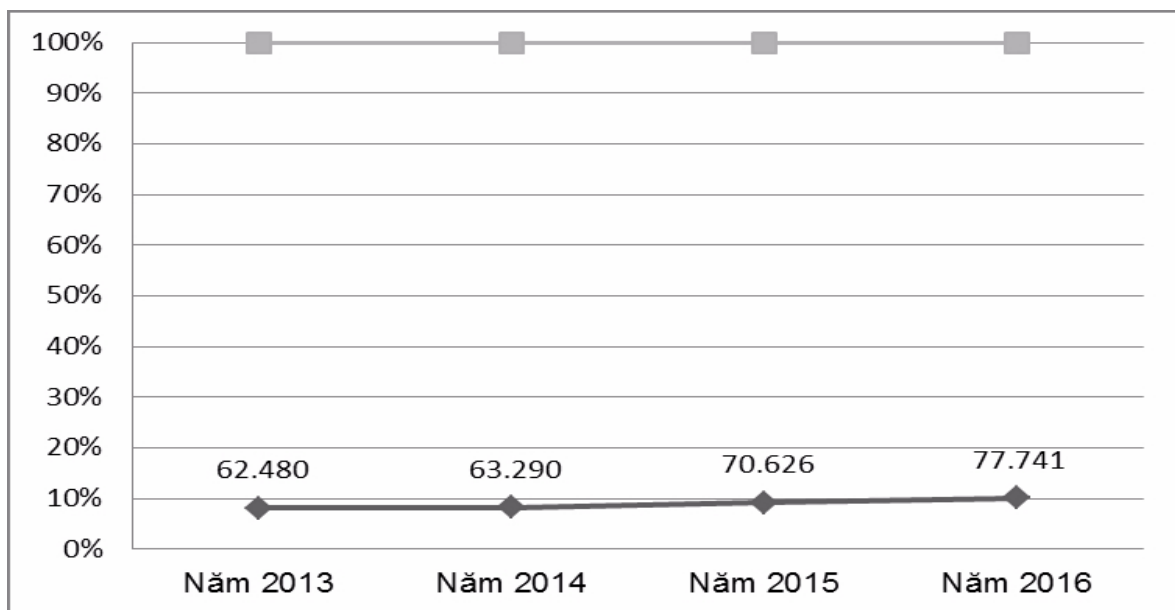
(Nguồn: Tổng hợp số liệu từ Báo cáo của phòng Quản lý thu qua các năm 2013-2016)

Biểu đồ 2.2 Số người tham gia BHXH so với lực lượng lao động



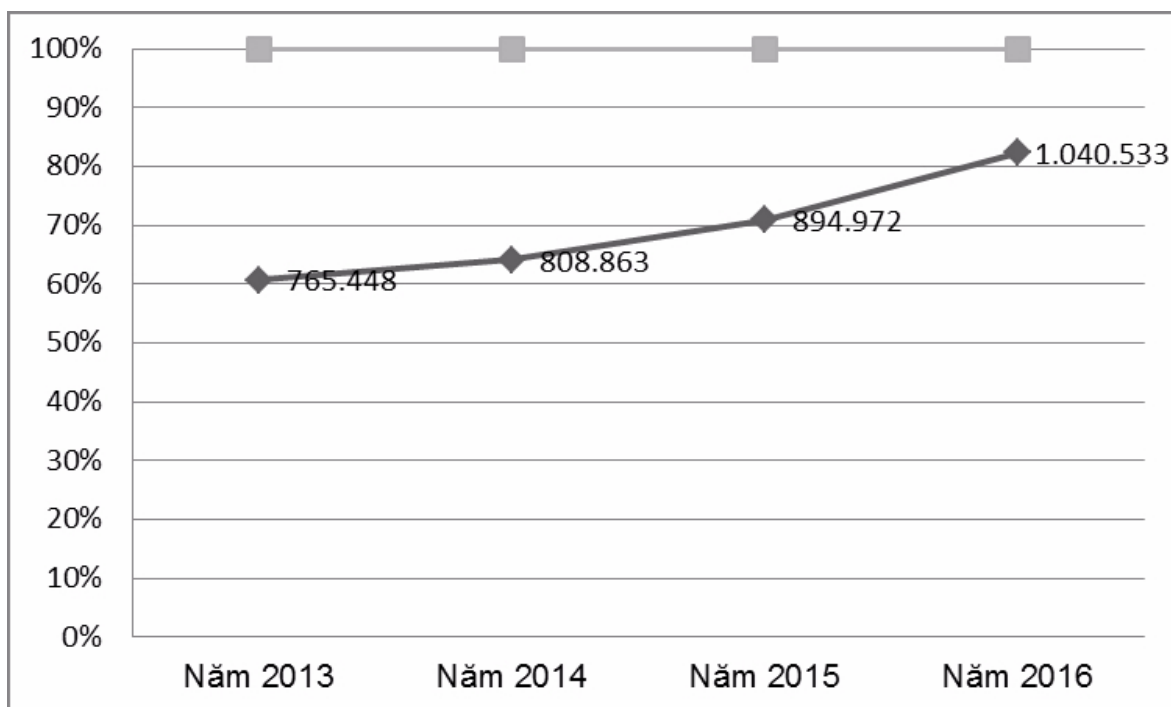
Biểu đồ 2.2 cho thấy, số người tham gia BHXH chiếm tỷ lệ rất nhỏ trong lực lượng lao động, tuy nhiên có tăng qua các năm. Năm 2013 là 73.197 người, chiếm 9,56% so với lực lượng lao động. Năm 2014 là 74.429 người, chiếm 9,67% so với lực lượng lao động. Năm 2015 là 79.137 người, chiếm 10,26% so với lực lượng lao động. Năm 2016 là 88.816 người, chiếm 11,52% so với lực lượng lao động.

Biểu đồ 2.3 Số người tham gia BHYT so với lực lượng lao động



Biểu đồ 2.3 cho thấy, số người tham gia BHYT chiếm tỷ lệ rất nhỏ trong lực lượng lao động, tuy nhiên có tăng qua các năm. Năm 2013 là 62.480 người, chiếm 8,16% so với lực lượng lao động. Năm 2014 là 63.290 người, chiếm 8,22% so với lực lượng lao động. Năm 2015 là 70.626 người, chiếm 9,16% so với lực lượng lao động. Năm 2016 là 77.741 người, chiếm 10,08% so với lực lượng lao động.

Biểu đồ 2.4 Số người tham gia BHYT so với dân số



Qua Biểu đồ 2.4 cho thấy, số người tham gia BHYT chiếm tỷ lệ tương đối lớn trong lực lượng lao động. Năm 2013 là 765.448 người, chiếm 60,72% so với lực lượng lao động. Năm 2014 là 808.863 người, chiếm 64,08% so với lực lượng lao động. Năm 2015 là 894.972 người, chiếm 70,91% so với lực lượng lao động. Năm 2016 là 1.040.533 người, chiếm 82,34% so với lực lượng lao động.

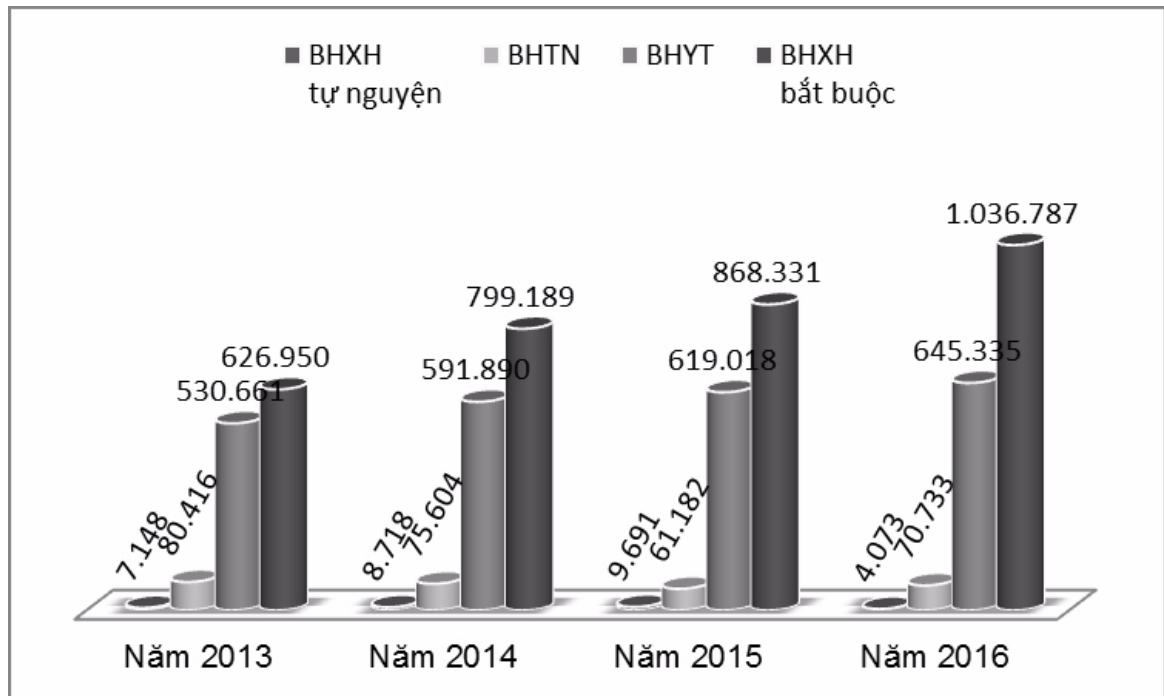
Kết quả thực hiện qua các năm cho thấy số người tham gia tăng và đạt kế hoạch Ngành giao, tuy nhiên với tỷ lệ tăng này chưa tương xứng với tiềm năng và tỷ lệ người tham gia BHXH, BHYT, BHTN so với lực lượng lao động còn thấp.

Bảng 2.8 Kết quả thực hiện chỉ tiêu thu về số tiền qua các năm

| Năm | Chỉ tiêu | BHXH bắt buộc | BHXH tự nguyện | BHTN | BHYT | Tổng cộng |
|---------------------|------------------|--------------------------|-------------------------------|---------------|---------------|----------------------|
| Năm 2013 | Kế hoạch giao | 620.910 | 6.330 | 53.804 | 413.993 | 1.095.037 |
| | Số đã thu | 626.950 | 7.148 | 80.416 | 530.661 | 1.245.175 |
| | Tỷ lệ đạt | 101,0% | 112,9% | 149,5% | 128,2% | 113,7% |
| Năm 2014 | Kế hoạch giao | 789.185 | 8.476 | 77.901 | 537.909 | 1.413.471 |
| | Số đã thu | 799.189 | 8.718 | 75.604 | 591.890 | 1.475.401 |
| | Tỷ lệ đạt | 101,3% | 102,9% | 97,1% | 110,0% | 104,4% |
| Năm 2015 | Kế hoạch giao | 911.492 | 10.798 | 62.748 | 622.128 | 1.607.166 |
| | Số đã thu | 868.331 | 9.691 | 61.182 | 619.018 | 1.558.222 |
| | Tỷ lệ đạt | 95,3% | 89,7% | 97,5% | 99,5% | 97,0% |
| Năm 2016 | Kế hoạch giao | 980.822 | 17.676 | 68.632 | 774.811 | 1.841.941 |
| | Số đã thu | 1.036.787 | 4.073 | 70.733 | 645.335 | 1.756.928 |
| | Tỷ lệ đạt | 105,7% | 23,0% | 103,1% | 83,3% | 95,4% |

(Nguồn: Tổng hợp số liệu từ Báo cáo của phòng Quản lý thu qua các năm 2013-2018)

Biểu đồ 2.5 Số thu BHXH, BHYT, BHTN



Biểu đồ 2.5 cho thấy, số thu tăng đều qua các năm nhưng 02 năm liên tiếp 2015, 2016 không đạt kế hoạch BHXH Việt Nam giao.

2.6. Cải tiến công nghệ, trang thiết bị, cơ sở vật chất của BHXH tỉnh Bến Tre từ năm 2013 đến năm 2016.

Để nâng cao chất lượng làm việc của CCVC cũng như sự phục vụ đối với người tham gia ngày càng tốt hơn. Từ trung ương BHXH Việt Nam đã có nhiều cải tiến công nghệ áp dụng cho BHXH các tỉnh trong cả nước, đồng thời trang cấp thiết bị công nghệ đầy đủ về máy móc, phần mềm nghiệp vụ ở hầu hết các lĩnh vực công tác. Có thể nói công tác cải tiến về công nghệ ứng dụng CNTT trong triển khai nhiệm của toàn ngành chúng ta là rất tốt. Đặc biệt, năm 2018 BHXH Việt Nam được xếp hạng nhất, đứng đầu chỉ số xếp hạng và chỉ số đánh giá ở các lĩnh vực (trong hai năm 2016-2017) gồm: Trang/Cổng Thông tin điện tử (cung cấp, cập nhật thông tin; các chức năng hỗ trợ trên Trang/Cổng Thông tin điện tử) của các cơ quan thuộc Chính phủ; Cơ chế, chính sách và các quy định về ứng dụng CNTT của các cơ quan thuộc Chính phủ; nguồn nhân lực cho ứng dụng CNTT của các cơ quan thuộc Chính phủ. Với hạng mục các cơ quan

thuộc Chính phủ, BHXH Việt Nam là đơn vị đi đầu trong việc ứng dụng CNTT để phát triển Chính phủ điện tử.

Một trong những yếu tố quan trọng đóng góp vào thành công trong CCHC là tích cực đẩy mạnh ứng dụng CNTT vào hoạt động nghiệp vụ và công tác quản lý. Hiện BHXH tỉnh đang triển khai ứng dụng 8 phần mềm do BHXH Việt Nam cấp. Bên cạnh đó, để tăng cường công tác quản lý chi phí KCB BHYT; 100% cơ sở y tế trên địa bàn tỉnh đã kết nối dữ liệu KCB BHYT đến BHXH tỉnh; từng hồ sơ KCB, từng loại dịch vụ bệnh nhân BHYT sử dụng đều được theo dõi, quản lý trên hệ thống thông tin giám định BHYT. Người bệnh được cung cấp đầy đủ thông tin chi phí KCB, được Quỹ BHYT chi trả và tham gia giám sát quyền lợi được hưởng. Nhờ việc sử dụng Hệ thống thông tin giám định BHYT, nên các chi phí ngoài quy định cũng như tình trạng lạm dụng, trục lợi quỹ được cơ quan BHXH phát hiện và xử lý kịp thời; đồng thời giúp người bệnh giảm thời gian chờ đợi KCB và thanh toán viện phí.

Từ năm 2016 đến nay, BHXH tỉnh đã triển khai ứng dụng phần mềm quản lý văn bản trong quản lý, sử dụng chữ ký số điều hành công việc trong toàn hệ thống BHXH tỉnh. Đây là khâu đột phá, làm thay đổi tư duy, tác phong quản lý; giúp Ngành bắt kịp xu hướng phát triển của xã hội.

Trụ sở cơ quan BHXH từ tỉnh đến huyện được cải tạo nâng cấp kịp thời qua các năm đáp ứng nhu cầu về chất lượng dịch vụ, thẩm mỹ, khang trang để làm việc và đảm bảo điều kiện cơ sở hạ tầng tiếp đón người tham gia đến liên hệ công tác.

*** Năm 2013:**

- Phần mềm nghiệp vụ với 07 phần mềm gồm:

- (1) Phần mềm quản lý thu (SMS)
- (2) Phần mềm Kế toán (VSA)
- (3) Phần mềm thống kê chi phí KCB (Viện phí, HMS)
- (4) Phần mềm Quản lý sổ thẻ (QLST)

(5) Phần mềm xét duyệt

(6) Phần mềm Ôm đau thai sản (ODTS)

(7) Phần mềm quản lý đối tượng BHXH, lưu trữ hồ sơ (BHXHNET)

- Tăng mua sắm tài sản năm 2013 là 1.371.181.762 đồng trong đó máy chủ là 342.760.000 đồng, 09 máy Laptop: 134.715.800 đồng, máy photocopy 51.900.000 đồng.

*** Năm 2014:**

- Phần mềm nghiệp vụ có 08 phần mềm gồm:

(1) Phần mềm quản lý thu (SMS)

(2) Phần mềm Kế toán (VSA)

(3) Phần mềm thống kê chi phí KCB (Viện phí, HMS)

(4) Phần mềm Quản lý sổ thẻ (QLST)

(5) Phần mềm xét duyệt

(6) Phần mềm Ôm đau thai sản (ODTS)

(7) Phần mềm quản lý đối tượng BHXH, lưu trữ hồ sơ (BHXHNET)

(8) Phần mềm Quản lý chi phiên bản 1.0

- Cải tạo công trình mở rộng Trụ sở làm việc Văn phòng BHXH tỉnh 4.625.856.157 đồng.

- Đất huyện Mỏ Cày Bắc trị giá 3.159.750.000 đồng.

- Trang bị mua sắm 88 cái là máy vi tính, thiết bị văn phòng 1.504.149.681 đồng.

*** Năm 2015:**

- Phần mềm nghiệp vụ có 10 phần mềm gồm:

(1) Phần mềm quản lý thu (SMS)

(2) Phần mềm Kế toán (VSA)

(3) Phần mềm thống kê chi phí KCB (Viện phí, HMX)

(4) Phần mềm Quản lý sổ thẻ (QLST)

(5) Phần mềm xét duyệt

(6) Phần mềm Ôm đau thai sản (ODTS)

- (7) Phần mềm lưu trữ (BHXHNET)
- (8) Phần mềm Quản lý chi phiên bản 1.0
- (9) Phần mềm Tiếp nhận hồ sơ qua mạng IQLBH (TS24)
- (10) Phần mềm cấp mã số và quản lý hộ gia đình.

- Tài sản được BHXH Việt Nam trang cấp là 55 cái với số tiền là 3.374.795.400 đồng trong đó: 01 xe ô tô 07 chỗ phục vụ công tác tuyên truyền, Máy chủ: 03 cái, Máy vi tính 46 cái, thiết bị mạng, bản quyền phần mềm duyệt vi rút.

- Được cấp đất Châu Thành diện tích 1.500,1 m², trị giá 675.045.000 đồng, đất Chợ Lách diện tích 1.417,8 m², trị giá 648.336.000 đồng.

*** Năm 2016:**

- Phần mềm nghiệp vụ có 10 phần mềm gồm:

- (1) Phần mềm quản lý thu (SMS)
- (2) Phần mềm Kế toán (VSA)
- (3) Phần mềm thống kê chi phí KCB (Viện phí, HMS)
- (4) Phần mềm Quản lý sổ thẻ (QLST)
- (5) Phần mềm xét duyệt
- (6) Phần mềm Ốm đau thai sản (ODTS)
- (7) Phần mềm lưu trữ (BHXHNET)
- (8) Phần mềm Quản lý chi phiên bản 1.0
- (9) Phần mềm cấp mã số và quản lý hộ gia đình - Phần mềm tiếp nhận

hồ sơ (TNHS 2.0)

- (10) Phần mềm hệ thống thông tin GĐBHYT 1.0

- Tài sản được BHXH Việt Nam trang cấp công tác truyền thông, tuyên truyền BHXH 02 xe ô tô 08 chỗ.

- BHXH tỉnh tự mua sắm 311.543.800 đồng

- Trụ sở làm việc Mỏ Cày Bắc mới hoàn thành đưa vào sử dụng, số tiền 11.348.117.986 đồng.

2.7. Tiểu kết chương II:

Thuận lợi:

- Tinh thần, ý chí, quyết tâm phấn đấu hoàn thành tốt nhiệm vụ và thực hiện đúng quy trình nghiệp vụ của viên chức BHXH rất cao, điều kiện về cơ sở vật chất, trang thiết bị, công nghệ trang cấp cho viên chức đảm bảo thực hiện tốt nhiệm vụ được giao kịp thời, đầy đủ.

- Cơ sở hạ tầng về trụ sở, nơi tiếp nhận TTHC, kinh phí và trang thiết bị truyền thông được Ngành quan tâm đổi mới, trang cấp đáp ứng tốt nhu cầu cho cá nhân, tổ chức tham gia BHXH, BHYT, BHTN.

- Sự quan tâm chỉ đạo và điều kiện từ BHXH Việt Nam là rất lớn, kịp thời, công tác phối hợp với các sở, ngành địa phương tương đối tốt.

Khó khăn, hạn chế:

- Thời gian qua các mặt công tác: Tiếp dân, truyền thông, vận động, giải đáp thắc mắc, hướng dẫn thực hiện TTHC lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN thực hiện tương đối tốt, tuy nhiên chỉ dừng lại ở mức chấp hành và triển khai thực hiện theo chỉ đạo, chưa có tính mới và sự đột phá, cũng như xây dựng các chương trình chiến lược ứng phó trước nhu cầu ngày một cao của người dân và xã hội về một nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại.

- Kỹ năng giao tiếp, ứng xử, phối hợp, tuyên truyền của viên chức, người lao động trong thực thi nhiệm vụ chưa được đào tạo bài bản, chuyên nghiệp tương xứng với sự phát triển của xã hội và nhu cầu được phục vụ của người dân ngày càng cao.

- Những bức xúc, không hài lòng của đối tượng tham gia đối với viên chức BHXH tuy không cao nhưng so với các ngành trên địa bàn tỉnh thì cũng tương đối nhiều về thái độ và kỹ năng phục vụ của viên chức. Đặc biệt trong bối cảnh hiện nay, nhiệm vụ của Ngành có nhiều đổi mới về quyền lợi của người tham gia so với trước đây theo hướng giảm bớt một số quyền lợi. Do vậy, sẽ

tăng thêm những yếu tố không hài lòng khách quan đến sự phục vụ của viên chức ngành BHXH nói chung và của BHXH tỉnh Bến Tre nói riêng.

Nguyên nhân:

- Chưa có định hướng xây dựng nền hành chính hiện đại về phong cách phục vụ, hướng dẫn nghiệp vụ chuyên nghiệp, kết nối các lĩnh vực TTHC với các đơn vị khác mang lại sự thuận lợi cho người tham gia BHXH, BHYT, BHTN tạo cho người dân, tổ chức niềm tin khi tham gia là được phục vụ, hướng dẫn, quan tâm. Sự nhìn nhận về chất lượng phục vụ ảnh hưởng rất lớn đến việc phát triển đối tượng còn mờ nhạt, khi sự hài lòng của khách hàng quyết định sự thành bại của doanh nghiệp, sự phát triển của đơn vị.

- Chức năng truyền thông chưa phát huy hết vai trò, chưa có tính đột phá, đổi mới trong vận động, để có thể chạm đến và làm thay đổi nhận thức của đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN từ bị động sang chủ động, tích cực tham gia là phục vụ cho mình và cho người thân của mình và tính chia sẻ nhân văn trong xã hội.

Chương III sẽ trình bày các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ khắc phục những tồn tại hạn chế thời gian qua của BHXH tỉnh Bến Tre là rào cản.

**CHƯƠNG III: ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
PHỤC VỤ CỦA VIÊN CHỨC BHXH TỈNH BẾN TRE ĐỐI VỚI ĐỐI
TƯỢNG THAM GIA BHXH, BHYT, BHTN**

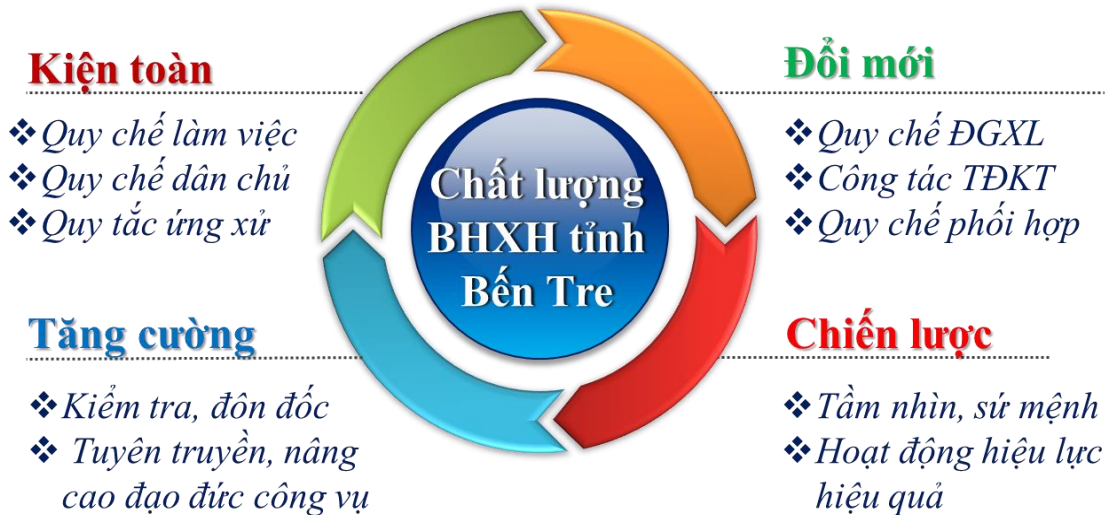


Xây dựng giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của viên chức BHXH tỉnh Bến Tre đối với đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn không những là nhiệm vụ theo Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 8/11/2011 của Chính phủ chương trình cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 – 2020 và nhiệm vụ trọng tâm của Ngành và địa phương giao, đây cũng là giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện các chỉ tiêu nhiệm vụ hàng năm để phấn đấu tăng số người tham gia BHXH, BHYT, BHTN của BHXH tỉnh Bến Tre.

Với kết quả nghiên cứu Tổng quan về phục vụ và chất lượng phục vụ và thực trạng chất lượng phục vụ của cơ quan BHXH tỉnh Bến Tre đối với đối tượng tham gia, kết quả khảo sát thực nghiệm ở Chương I, II nhóm nghiên cứu đã thống nhất đưa ra các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của viên chức hệ thống BHXH tỉnh Bến Tre và đề xuất kiến nghị các nội dung không thuộc thẩm quyền, nhiệm vụ tại tỉnh cụ thể như sau:

3.1. Rà soát chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị trực thuộc, xây dựng quy trình nghiệp vụ, quy chế làm việc, mối quan hệ công tác giữa các đơn vị của BHXH tỉnh Bến Tre

3.1.1. Mục đích của giải pháp:



Yếu tố con người là gốc rễ quan trọng cho mọi cuộc cải cách, để hướng tới chất lượng phục vụ và sự hài lòng của người tham gia BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh Bến Tre thì việc xây dựng quy trình nghiệp vụ, quy chế làm việc, mối quan hệ công tác giữa các đơn vị của BHXH tỉnh Bến Tre là nhiệm vụ hàng đầu trong mọi nhiệm vụ nhằm mục đích:

- Để cơ quan, đơn vị, cá nhân hoạt động trong khuôn khổ của pháp luật, thực hiện đúng chức năng nhiệm vụ, quyền hạn và xử sự trước mọi mối quan hệ giải quyết công việc.

- Rà soát điều chỉnh thể chế để đổi mới theo chức năng nhiệm vụ được giao, tăng cường cơ chế kiểm tra giám sát đối với cán bộ, viên chức trong thực thi nhiệm vụ, nâng cao chất lượng hiệu quả của kỹ năng giao tiếp, ứng xử đảm bảo chuẩn mực và thân thiện, gần gũi với nhân dân.

- Xây dựng có hiệu quả quy tắc phối kết hợp giữa các đơn vị trong và ngoài ngành để triển khai nhiệm vụ thuận lợi, đạt kết quả cao.

3.1.2. Nội dung của giải pháp:

- Căn cứ chức năng nhiệm vụ của Ngành giao xây dựng lại quy chế làm việc của BHXH tỉnh Bến Tre phù hợp với chức năng của từng đơn vị thay thế cho Quyết định số 167/QĐ-BHXH ngày 01/10/2014 về ban hành Quy chế làm việc của BHXH tỉnh Bến Tre đã không còn phù hợp theo chức năng nhiệm vụ của các đơn vị trực thuộc BHXH tỉnh hiện nay, thời gian qua do chưa đổi mới quy chế làm việc dẫn đến sự chòng chéo trong chức năng nhiệm vụ, quy chế phối hợp chưa cụ thể còn nhiều tồn tại hạn chế ảnh hưởng đến tiến độ và chất lượng một số lĩnh vực nghiệp vụ trong triển khai thực hiện. Khi xây dựng quy chế làm việc cần đánh giá được những tồn tại hạn chế trong thực hiện quy chế làm việc thời gian qua để điều chỉnh cho phù hợp đạt hiệu lực, hiệu quả, chú trọng tăng cường cơ chế kiểm tra, kiểm soát thực thi quy tắc ứng xử, đạo đức nghề nghiệp của cán bộ, viên chức đáp ứng nhu cầu và quyền lợi chính đáng của người dân về một nền hành chính hiện đại trong phong cách phục vụ.

- Đổi mới quy định về đánh giá xếp loại và xếp loại thực hiện chi tiền thưởng, chi bổ sung thu nhập đối với đơn vị, CCVC hệ thống BHXH tỉnh Bến Tre thay thế cho Quyết định số 212/QĐ-BHXH ngày 12/12/2016 của Giám đốc BHXH tỉnh Bến Tre theo quy định mới của ngành đồng thời phát huy những điểm tích cực và khắc phục những hạn chế khi thực hiện quy trình đánh giá, xếp loại quý đối với tập thể, cá nhân hệ thống BHXH tỉnh Bến Tre trong thời gian qua. Cụ thể chưa có cơ chế kiểm soát chặt chẽ, khách quan theo khối lượng thực hiện nhiệm vụ giữa các phòng nghiệp vụ, viên chức tại một số bộ phận nghiệp vụ mang tính định tính khó định lượng trong chấm điểm xếp loại. Một số lĩnh vực nghiệp vụ trong quá trình thực hiện nhiệm vụ phát sinh những nội dung công việc mới cần được điều chỉnh và đưa vào quy chế chấm điểm, xếp loại. Một số nghiệp vụ còn chòng chéo trong thực hiện chấm điểm còn liên quan nhiều bộ phận chưa được thống nhất trong thực hiện.

- Công tác thi đua, khen thưởng của BHXH tỉnh Bến Tre thời gian qua tuy đã được chú trọng và đi vào nề nếp theo đúng quy định, nhưng so với mặt bằng chung của toàn Ngành thì chưa đáp ứng yêu cầu và có thể nói là đạt mức thấp, là vùng trũng trong Cụm Thi đua và cả nước về thành tích đạt được, chưa phát huy hết giá trị, lợi ích và tác dụng của công cụ thi đua, khen thưởng. Để tổ chức thực hiện tốt công tác thi đua, khen thưởng của BHXH tỉnh Bến Tre trong thời gian tới, phần đầu đưa BHXH tỉnh Bến Tre từ đơn vị được đánh giá là vùng trũng về thi đua trong Cụm và trong toàn Ngành lên mức cao hơn, sánh vai ngang tầm với BHXH các tỉnh thì việc xây dựng Đề án Đổi mới công tác thi đua, khen thưởng của BHXH tỉnh Bến Tre là hết sức cần thiết để nhìn nhận những tồn tại, hạn chế; từ đó đề ra giải pháp khắc phục, xây dựng lộ trình và định hướng phát triển công tác thi đua cụ thể hơn, thiết thực và hiệu quả hơn trong thời gian tới. Nhiệm vụ và giải pháp của Đề án này là:

Nhiệm vụ

+ Một là, không ngừng củng cố, tăng cường sự lãnh đạo sâu sát của các cấp ủy Đảng, Chính quyền đối với công tác thi đua, khen thưởng của Ngành: Đây được xem là giải pháp then chốt, quan trọng nhất và mang tính quyết định đến hiệu quả của công tác thi đua, khen thưởng mà các đơn vị cần quán triệt và có biện pháp thực hiện hiệu quả. Các cấp ủy, tổ chức đảng, người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo và chịu trách nhiệm về chất lượng, hiệu quả công tác thi đua, khen thưởng; cần thường xuyên tăng cường kiểm tra, giám sát, kịp thời phát hiện, ngăn ngừa tiêu cực trong công tác thi đua, khen thưởng, tránh tình trạng khen thưởng tràn lan, không thực chất, không trọng tâm, không đúng đối tượng.

+ Hai là, cần tạo sự thống nhất về tư tưởng trong việc tổ chức thực hiện công tác thi đua, khen thưởng trong toàn hệ thống BHXH tỉnh: Việc thống nhất cao về tư tưởng trong lãnh đạo, điều hành, thực hiện nhiệm vụ các mặt công tác nói chung và công tác thi đua, khen thưởng nói riêng đóng một vai trò quan

trọng. Nó chính là “bộ não” có tác dụng điều khiển, tạo nên động lực phấn đấu đối với mỗi cán bộ, CCVC của BHXH tỉnh, là tiền đề cơ bản, quan trọng nhất trong việc tổ chức thực hiện có hiệu quả, thành công công tác này.

+ Ba là, nâng cao nhận thức, đề cao vai trò, trách nhiệm của mỗi cán bộ, CCVC đối với công tác thi đua, khen thưởng. Bên cạnh sự lãnh đạo sâu sát của cấp ủy, Chi bộ, lãnh đạo các đơn vị, sự thống nhất trong tư tưởng và hành động trong chỉ đạo, tổ chức các phong trào thi đua thì trách nhiệm, sự nỗ lực, ý thức của mỗi cán bộ, CCVC đóng một vai trò hết sức quan trọng, bởi nó phát huy được sức mạnh của cả tập thể trong việc phấn đấu, hướng tới thực hiện thắng lợi mục tiêu chung của toàn Ngành.

+ Bốn là, thường xuyên đổi mới nội dung, hình thức, phương pháp tổ chức các phong trào thi đua trong hệ thống BHXH tỉnh theo hướng thiết thực, trọng tâm, hiệu quả, hướng về cơ sở, bám sát nhiệm vụ chính trị được giao của từng đơn vị. Có như thế, công tác thi đua, khen thưởng mới thật sự được triển khai, tổ chức thực hiện một cách sâu rộng, có hiệu quả và phát huy được vai trò tác động tích cực của nó đối với việc hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ chính trị được giao và ngày một nâng tầm vị thế của BHXH tỉnh Bến Tre trong thời kỳ mới.

+ Năm là, quan tâm xây dựng các gương điển hình tiên tiến và đổi mới công tác khen thưởng. Việc phát hiện, xây dựng, tôn vinh và nhân rộng nhân tố mới, những điển hình tiên tiến, gương “Người tốt, việc tốt” phải được đặc biệt coi trọng; quan tâm lựa chọn các tập thể, cá nhân có thành tích tiêu biểu để biểu dương, tôn vinh, khen thưởng kịp thời nhằm tạo động lực và đòn bẩy phấn đấu cho các cán bộ, CCVC. Ngoài ra, cần đặc biệt chú trọng phát hiện, bồi dưỡng, tổng kết và nhân điển hình tiên tiến để có hình thức biểu dương và nhân rộng, noi gương trong toàn Ngành như những “ngọn cờ đầu”, những “tám gương sáng”, tạo được sự lan tỏa cần thiết trong mỗi đơn vị nói riêng và toàn BHXH tỉnh nói chung.

+ Sáu là, cần tăng cường công tác hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các đơn vị trực thuộc thực hiện công tác thi đua, khen thưởng theo đúng quy định của pháp luật và các văn bản hướng dẫn của BHXH Việt Nam. Cần thực hiện nghiêm túc việc đôn đốc, kiểm tra, sơ kết, tổng kết các phong trào thi đua, biện pháp này cần được thực hiện một cách thống nhất, đồng bộ và có hiệu quả từ BHXH tỉnh đến các đơn vị trực thuộc với nhiều hình thức, cách thức linh động, phù hợp với đặc điểm, tình hình của từng đơn vị.

+ Bảy là, kết hợp chặt chẽ, linh hoạt hơn nữa công tác nhận xét đánh giá cán bộ hàng năm với công tác thi đua, khen thưởng. Đánh giá lại các tiêu chí trong bình chọn thi đua, khen thưởng hàng năm, đề ra các tiêu chí phù hợp, đem lại hiệu quả thi đua cao hơn.

+ Tám là, quán triệt sâu rộng và hướng dẫn cụ thể ý nghĩa của sáng kiến, điều kiện công nhận sáng kiến. Khắc phục những thiếu sót và hạn chế trong việc công nhận sáng kiến cho cán bộ viên chức thời gian qua. Xem xét tổ chức đánh giá lại những sáng kiến, giải pháp công tác của những năm qua khi có yêu cầu của cán bộ viên chức.

Giải pháp

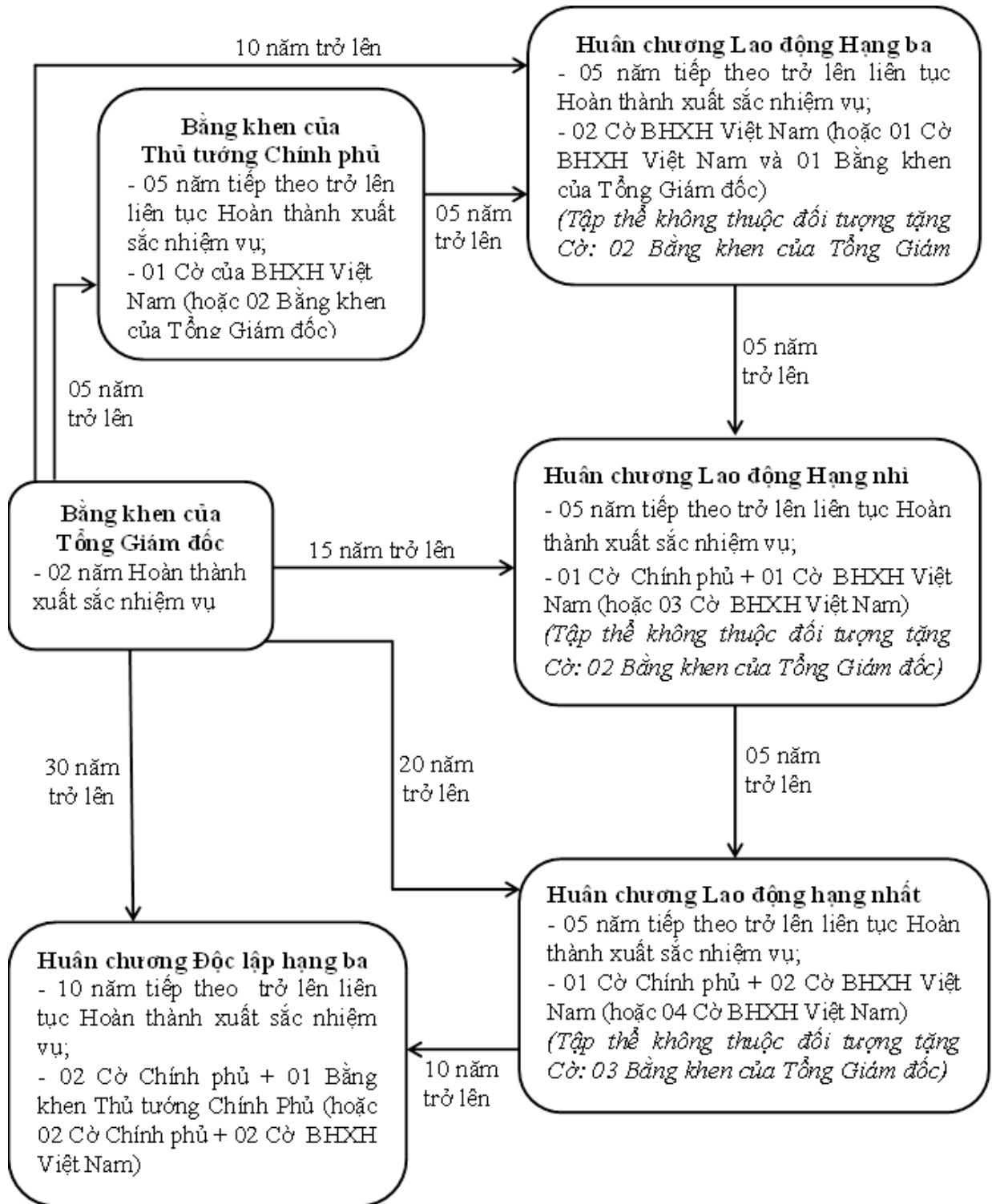
+ Rà soát, thống kê thành tích đã đạt được của tập thể từ năm 2010, cá nhân từ năm 2011 đến nay.

+ Xây dựng Sơ đồ về lộ trình phát triển thành tích đối với tập thể và cá nhân với các điều kiện về thời gian và tiêu chí cơ bản tiêu biểu.

+ Xây dựng lại Bảng điểm đánh giá xếp loại đối với tập thể các đơn vị trực thuộc hệ thống BHXH tỉnh Bến Tre thay cho Bảng điểm thi đua trước đây không còn phù hợp với điều kiện thực tế hiện nay và khắc phục những hạn chế trong thời gian vận hành vừa qua.

+ Trên cơ sở thống kê kết quả thành tích và biểu đồ để phát triển thành tích, cá nhân, đơn vị xem xét lại vị trí hiện tại, khả năng phấn đấu của mình từ đó xây dựng mục tiêu hướng tới thành tích cao hơn một cách thích hợp và hiệu quả.

LỘ TRÌNH KHEN THƯỞNG ĐỐI VỚI TẬP THỂ



+ Tăng cường các giải pháp điều chỉnh từng lúc kịp thời trong công tác thi đua khen thưởng.

+ Xây dựng Kế hoạch nhân rộng điển hình tiên tiến của BHXH tỉnh Bến Tre giai đoạn 2016 – 2020.

+ Đề án giới thiệu các mục tiêu thành tích để các đơn vị hướng tới. Trên cơ sở đó các đơn vị có kế hoạch cụ thể, chiến lược phù hợp với khả năng và điều kiện của mình.

Sử dụng có hiệu quả công cụ thi đua, khen thưởng là việc làm cấp thiết và trọng yếu đối với người quản lý là đòn bẩy thúc đẩy các mặt công tác phát triển và nâng cao chất lượng, hiệu quả thực thi nhiệm vụ của cá nhân, tập thể. Nội dung này BHXH tỉnh đã thực hiện và mang lại hiệu quả thiết thực trong 2 năm qua với sự tham gia tích cực của toàn thể cán bộ, viên chức tạo động lực hoàn thành xuất sắc nhiều chỉ tiêu nhiệm vụ của Ngành và địa phương giao và kết quả đến sớm hơn mong đợi là tập thể BHXH tỉnh nhận được cờ thi đua của BHXH Việt Nam cho kết quả thực hiện nhiệm vụ năm 2017 và nhận cờ thi đua của Ủy ban nhân dân tỉnh cho kết quả thực hiện nhiệm vụ năm 2018, đây là thành tích mà hơn 20 năm từ ngày thành lập ngành đến nay BHXH tỉnh mới vinh dự đạt được. Từ kết quả đó chúng ta cần phải rà soát đánh giá hiệu quả của đề án để đề ra những giải pháp tiếp theo trong thời gian tới.

3.2. Xây dựng vị trí việc làm trọng tâm từ đó xây dựng cơ cấu dịch chuyển cán bộ, viên chức để đáp ứng nhu cầu nhiệm vụ mới.

3.2.1. Mục đích của giải pháp:

- Đảm bảo thực hiện nghiêm Nghị quyết số 39-NQ/TW của Ban Chấp hành Trung ương ngày 17/4/2015 và chỉ đạo của BHXH Việt Nam trong thực hiện tinh giản biên chế và cơ cấu lại đội ngũ cán bộ, CCVC nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, CCVC; thu hút những người có đức, có tài vào hoạt động công vụ trong các cơ quan đảng, nhà nước và tổ chức chính trị - xã hội, đáp ứng được yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước và hội nhập quốc tế; góp phần nâng cao năng lực, hiệu quả hoạt động của hệ thống chính trị, tiết kiệm, giảm chi thường xuyên, cải cách chính sách tiền lương.

- Rà soát, phân bổ lại biên chế theo chức năng nhiệm vụ của từng lĩnh vực công tác, trên cơ sở các vị trí đã được tin học hóa mang lại hiệu quả, giảm được thời gian xử lý, quy trình thực hiện, quản lý thuận lợi để tinh giản biên chế, sau đó phân bổ lại cho lĩnh vực đang quá tải, khối lượng tăng, kết hợp phân bổ lại biên chế giữa các đơn vị theo khối lượng công việc, tính chất công việc và những nội dung trọng tâm của năm công tác cần triển khai. Từng bước nâng cao chất lượng, chuẩn hóa cơ cấu tổ chức ngày càng hợp lý hơn tạo điều kiện cho các đơn vị trực thuộc, các lĩnh vực công tác phối hợp nhịp nhàng hoàn thành nhiệm vụ chung trong toàn hệ thống.

- Khắc phục tình trạng thiếu biên chế của BHXH tỉnh Bến Tre với số biên chế chưa đủ số lượng cơ bản theo vị trí việc làm được phê duyệt tại Quyết định số 657/QĐ-BNV ngày 15/4/2016 của Bộ Nội Vụ quyết định phê duyệt danh mục vị trí việc làm trong các cơ quan, tổ chức, đơn vị của BHXH Việt Nam. Theo đó rất nhiều vị trí đã và đang thực hiện kiêm nhiệm, 01 số vị trí chưa triển khai thực hiện do không đủ biên chế.

- Sắp xếp, dịch chuyển nguồn cán bộ, viên chức để đáp ứng quy trình nghiệp vụ mới theo hướng nguyên tắc một viên chức thạo một việc, làm được nhiều việc. Thời gian qua công tác phân bổ biên chế cho các đơn vị còn mang tính cào bằng tại BHXH các huyện, chưa có cơ sở cụ thể theo khối lượng công việc của từng đơn vị, có sự chênh lệch tương đối nhiều trong việc thực hiện các chỉ tiêu nhiệm vụ tại các đơn vị BHXH huyện nhưng biên chế được giao gần như bằng nhau. Trong công tác quản lý, điều hành và đào tạo nguồn nhân lực tại nhiều đơn vị chưa thực hiện được nguyên tắc *“một viên chức thạo một việc, làm được nhiều việc”*.

- Xây dựng cơ sở, căn cứ, xác định nhiệm vụ cụ thể cho đội ngũ viên chức ở mỗi vị trí công tác, đảm bảo hoạt động ổn định, nâng cao ý thức trách nhiệm, chất lượng chuyên môn nghiệp vụ, thạo nghề, giỏi việc, năng động, sáng tạo.

3.2.2. Nội dung của giải pháp:

BHXH tỉnh Bến Tre đã xây dựng Đề án “Xác định vị trí việc làm trọng tâm làm cơ sở giao chỉ tiêu biên chế” đã triển khai đưa vào hoạt động từ năm 2017 và mang lại nhiều hiệu quả thiết thực. Nội dung cụ thể như sau:

- Phân tích, đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến phân bổ biên chế và thực trạng trình độ, số lượng, chất lượng CCVC hiện tại để xây dựng đầu mối công việc. Đánh giá thực trạng việc đáp ứng yêu cầu công việc, bố trí, sử dụng và hiệu quả thực hiện nhiệm vụ của đội ngũ CCVC và người lao động trong toàn hệ thống để từ đó có giải pháp luân chuyển, điều động, đào tạo, bồi dưỡng và thực hiện tinh giản biên chế.

Trên cơ sở kết quả nhận xét đánh giá hàng năm đối với công chức, viên chức, hợp đồng lao động trong toàn hệ thống từ năm 2016 đến nay cho thấy rằng chất lượng, hiệu quả công tác của công chức, viên chức ngày một được nâng cao cơ bản đáp ứng nhu cầu công việc, chỉ còn một số rất ít ở mức hoàn thành nhiệm vụ cụ thể như sau:

+ Hoàn thành xuất sắc: năm 2016 có 43 người, năm 2017 có 55 người, năm 2018 có 94 người.

+ Hoàn thành tốt: năm 2016 có 150 người, năm 2017 có 135 người, năm 2018 có 94 người.

+ Hoàn thành nhiệm vụ: năm 2016 có 4 người, năm 2017 có 0 người, năm 2018 có 2 người.

+ Không hoàn thành nhiệm vụ: từ năm 2016 đến nay không có.

- Xác định vị trí việc làm và những nhiệm vụ trọng tâm cho từng vị trí công tác từ lãnh đạo BHXH tỉnh, lãnh đạo các đơn vị trực thuộc đến từng vị trí nghiệp vụ chuyên môn cụ thể căn cứ và quy định chức năng nhiệm vụ của ngành và thực tế triển khai nhiệm vụ khi lấy ý kiến của toàn thể CCVC hệ thống

BHXH tỉnh Bến Tre và công khai để các cá nhân nhìn nhận, đánh giá, có ý kiến. Từ đó mỗi CCVC thấy được vai trò, trách nhiệm của bản thân và chức năng nhiệm vụ của các vị trí công tác khác trong toàn hệ thống để có giải pháp phối hợp, trao đổi kinh nghiệm và có hướng tiếp cận khi thực hiện định kỳ chuyển đổi vị trí công tác được thuận lợi hiệu quả.

- Nhiệm vụ cơ bản, trọng tâm tương ứng các vị trí chuyên môn nghiệp vụ không giữ chức vụ quản lý đính kèm theo Phụ lục số 01.

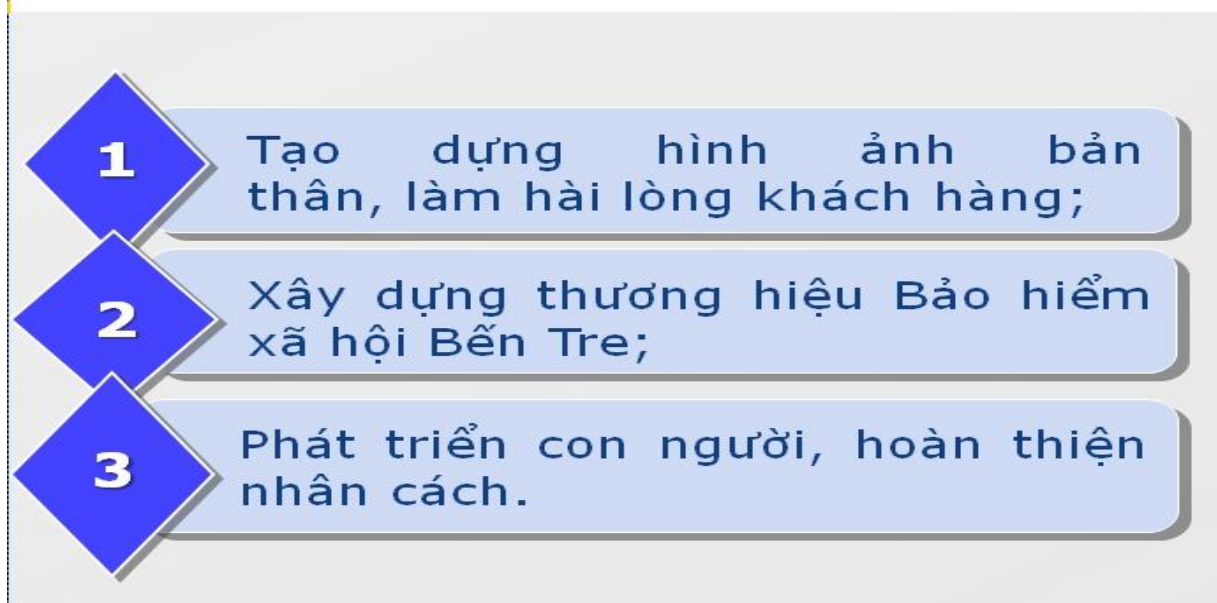
- Xác định mô hình giám định BHYT tập trung tại tỉnh, thí điểm đầu tiên đối với BHXH huyện Bình Đại không bố trí biên chế giám định viên tại huyện và tiến tới thực hiện tại 07 BHXH huyện và BHXH thành phố còn lại.

- Chỉ ra căn cứ phân bổ biên chế tại các đơn vị trực thuộc, theo đó hàng năm tùy theo tình thực tế nhiệm vụ về khối lượng và mức độ phức tạp, tiến độ công việc của từng bộ phận theo kế hoạch của Ngành và của BHXH tỉnh giao sẽ điều chỉnh chỉ tiêu biên chế tương đối phù hợp.

3.3. Xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng giai đoạn 2018 – 2020.

3.3.1. Mục đích của giải pháp:

Giao tiếp hiệu quả để:



Nhằm tạo sự chuyển biến mạnh mẽ về chất lượng và hiệu quả đào tạo, bồi dưỡng, góp phần xây dựng đội ngũ cán bộ CCVC ngành BHXH đặc biệt là BHXH tỉnh Bến Tre theo hướng chuyên nghiệp, đủ phẩm chất, trình độ, năng lực, đáp ứng yêu cầu tổ chức thực hiện chính sách BHXH, BHTN, BHYT phục vụ nhân dân ngày một tốt hơn, tạo được sự tín nhiệm, hài lòng cao hơn đặc biệt là năng lực giải quyết nghiệp vụ và kỹ năng phục vụ trong giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực ngành BHXH.

Bảo đảm nâng cao năng lực, kỹ năng thực thi công vụ, ý thức trách nhiệm, đạo đức công vụ, đạo đức nghề nghiệp; gắn đào tạo, bồi dưỡng với nhu cầu và quy hoạch sử dụng lâu dài.

Khắc phục những tồn tại hạn chế trong kỹ năng giao tiếp, xử lý nghiệp vụ của viên chức thời gian qua chưa tạo sự hài lòng cao của người dân và doanh nghiệp thông qua kết quả khảo sát sự hài lòng và nhu cầu của người dân đối với BHXH tỉnh Bến Tre. Cụ thể:

- Với kết quả khảo sát có 68,45% ý kiến rất hài lòng cho rằng nhân viên tiếp nhận và trả kết quả TTHC trong hệ thống BHXH tỉnh nắm rõ nghiệp vụ lĩnh vực đối tượng yêu cầu. Đây là một tín hiệu khả quan trong việc giải quyết TTHC cho ngành BHXH. Tuy nhiên tỷ lệ này chưa cao cần được cải thiện và phấn đấu nâng lên hơn nữa trong thời gian tới.

- Tỷ lệ khảo sát nhận định của người dân về biết thông tin dịch vụ ngành BHXH Bến Tre qua phương tiện truyền thông đại chúng (báo, đài, mạng, điện tử ...) là 33,33%. Đây cũng là yếu tố cần phải cải thiện và nâng cao hơn nữa công tác truyền thông, vận động, phổ biến chế độ, chính sách, dịch vụ của BHXH tỉnh Bến Tre.

3.3.2. Nội dung của giải pháp:

- Rà soát đánh giá thực trạng trình độ chuyên môn của nguồn nhân lực hệ thống BHXH tỉnh Bến Tre so với điều kiện tiêu chuẩn của ngành và địa phương,

và thực tiễn nhiệm vụ chuyên môn yêu cầu đáp ứng, từ đó đề ra các giải pháp đào tạo: tập trung, liên kết, cử đi đào tạo, định hướng, khuyến khích cá nhân tự đào tạo nâng cao năng lực, trình độ chuyên môn. Theo thống kê từ cuộc khảo sát do nhóm nghiên cứu thực hiện, thực trạng nguồn nhân lực của hệ thống BHXH tỉnh như sau:

- Giới tính: Nam: 62 ; Nữ: 108

- Trình độ đào tạo chuyên môn nghiệp vụ: Cao học: 18; Đại học: 146; Cao đẳng: 1; Trung cấp: 4; Chưa qua đào tạo: 02.

- Trình độ ngoại ngữ (anh văn) trình độ: A: 8; B: 127; C: 9; Cử nhân: 12; Khác (B1, IELTS, TF, TOEIC): 14.

- Trình độ Tin học: trình độ A: 34; B: 111; Cử nhân: 21, Khác (CD, KTV): 3, Không: 01.

- Ngạch công chức, viên chức đang giữ:

+ Ngạch chuyên viên cao cấp: 01 người, đạt tỷ lệ 0,58%

+ Ngạch chuyên viên chính: 26 người, đạt tỷ lệ 15,29%

+ Ngạch chuyên viên: 84 người, đạt tỷ lệ 49,41%

+ Ngạch cán sự (mới): 18 người, đạt tỷ lệ 10,58%

+ Ngạch cán sự : 04 người, đạt tỷ lệ 2,35%

+ Hợp đồng chuyên môn nghiệp vụ: 37 người, đạt tỷ lệ 21,79%

Từ đó, kịp thời xây dựng kế hoạch đào tạo hàng năm từ đề nghị của các đơn vị trực thuộc đảm bảo sát nhu cầu thực tế của cá nhân, tổ chức. Cụ thể, các đơn vị thuộc hệ thống BHXH tỉnh Bến Tre đã đăng ký nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng như sau:

√ Năm 2019:

+ Bồi dưỡng lý luận chính trị: Cao cấp 04 viên chức, Trung cấp 05 viên chức.

+ Bồi dưỡng theo tiêu chuẩn ngạch công chức, chức danh nghề nghiệp viên chức: Chuyên viên cao cấp 01 công chức, Chuyên viên chính: 20 viên chức, Chuyên viên 10 viên chức.

+ Đào tạo chuyên môn: Thạc sĩ 07 viên chức.

+ Bồi dưỡng kiến thức quản lý nhà nước trước khi bổ nhiệm: Cấp Vụ và tương đương 03 viên chức, Cấp phòng: 09 viên chức

+ Bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ BHXH, BHYT: 116 viên chức.

+ Bồi dưỡng khác (kỹ năng giao tiếp): 71 viên chức.

+ Bồi dưỡng Quốc phòng – An ninh đối tượng III: 03 viên chức.

+ Bồi dưỡng ngoại ngữ: 15 viên chức.

+ Bồi dưỡng công nghệ thông tin: 21 viên chức.

√ Năm 2020:

+ Bồi dưỡng lý luận chính trị: Cao cấp 01 viên chức, Trung cấp 08 viên chức.

+ Bồi dưỡng theo tiêu chuẩn ngạch công chức, chức danh nghề nghiệp viên chức: Chuyên viên chính 24 viên chức, Chuyên viên 06 viên chức.

+ Đào tạo chuyên môn: Thạc sĩ 07 viên chức.

+ Bồi dưỡng kiến thức quản lý nhà nước trước khi bổ nhiệm: Cấp Vụ và tương đương 02 viên chức, Cấp phòng 15 viên chức.

+ Bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ BHXH, BHYT: 131 viên chức.

+ Bồi dưỡng khác: 05 viên chức.

+ Bồi dưỡng khác (kỹ năng giao tiếp): 140 viên chức.

+ Bồi dưỡng Quốc phòng – An ninh đối tượng III: 05 viên chức.

+ Bồi dưỡng ngoại ngữ: 10 viên chức.

+ Bồi dưỡng công nghệ thông tin: 39 viên chức.

- Hàng năm tổ chức mở các lớp bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp, ứng xử cho cán bộ, viên chức nhằm thực hiện nghiêm Quy tắc ứng xử, đạo đức công vụ của Ngành và nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân trên địa bàn tỉnh Bến Tre, nội dung trọng tâm các lớp kỹ năng giao tiếp hướng tới nhận thức và hành động thay đổi cung cách từ “hành chính” sang “phục vụ”. Tạo sự chuyển biến mạnh mẽ về nhận thức và thái độ, lề lối làm việc, hành vi ứng xử văn hóa của viên chức trong giao tiếp, ứng xử với tổ chức, cá nhân tham gia BHXH, BHYT, BHTN.

- Trang bị, cập nhật những kiến thức cần thiết về giao tiếp và kỹ năng giao tiếp; Sử dụng hiệu quả những ngôn ngữ trong giao tiếp để mang lại sự hài lòng cho tổ chức, cá nhân tham gia BHXH, BHYT, BHTN, củng cố niềm tin của người dân, tổ chức đối với cơ quan BHXH ngày một tốt hơn.

3.4. Đề xuất, kiến nghị về BHXH Việt Nam

- BHXH Việt Nam đã có sự quan tâm rất lớn đối với BHXH địa phương trong đó có BHXH tỉnh Bến Tre, hiện nay về cơ sở vật chất, thiết bị công tác đáp ứng nhu cầu làm việc của viên chức và phục vụ đối tượng tham gia như: Trụ sở, bàn ghế, phòng tiếp dân, máy tính, phần mềm, dịch vụ công ích.... Tuy nhiên thời gian tới quan tâm đầu tư cải tiến về cơ sở vật chất, trang thiết bị, công nghệ tạo sự thu hút thẩm mỹ về cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất, thiết bị hiện đại, dịch vụ công ích và phần mềm nhanh chóng tiện ích hơn qua đây cũng là một trong những giải pháp hỗ trợ phát triển công tác tuyên truyền về Ngành BHXH hiệu quả hơn.

- Kịp thời cho ý kiến chỉ đạo xử lý nghiệp vụ, tháo gỡ vướng mắc trong triển khai thực hiện nhiệm vụ tại địa phương đối với những trường hợp khó khăn, đặc biệt, mới phát sinh không thuộc thẩm quyền giải quyết của BHXH địa phương để hạn chế đến mức thấp nhất tình trạng bức xúc, trễ hẹn trong thực hiện quy trình thủ tục hành chính đối với người dân và đơn vị.

- Tăng cường công tác đánh giá, rà soát cắt giảm thủ tục hành chính đảm bảo quản lý chặt chẽ hướng tới sự thuận lợi, gọn nhẹ cho người tham gia BHXH, BHYT, BHTN trong cả nước.

- Trang bị thiết bị công nghệ có chức năng đánh giá sự hài lòng của người tham gia khi thực hiện thủ tục hành chính với cơ quan BHXH tỉnh thông qua giao dịch trực tuyến và trực tiếp.

- Điều chỉnh, bổ sung chức năng nhiệm vụ của các đơn vị trực thuộc hệ thống BHXH tỉnh khắc phục tình trạng chồng chéo, một số nhiệm vụ phát sinh chưa được cụ thể trong quy định. Đổi mới quy định về công tác nhận xét đánh giá, xếp loại tập thể, cá nhân theo hướng thống nhất trong 01 văn bản hiện nay còn thực hiện rời rạc tại nhiều văn bản; quy trình bổ nhiệm, bổ nhiệm lại cán bộ quản lý, kế toán trưởng còn thiếu nội dung quy trình cần phải rà soát điều chỉnh.

- Công tác đào tạo, bồi dưỡng những năm gần đây BHXH Việt Nam đã tăng cường mạnh mẽ, tích cực tuy nhiên còn một số khó khăn do đặc thù của địa phương đối với công tác đào tạo cao cấp lý luận chính trị, quản lý nhà nước vì là ngành dọc do đó điều kiện và chỉ tiêu đăng ký tại địa phương gặp nhiều khó khăn, đề nghị Ngành nên xem xét đến hình thức đào tạo cho hệ thống dọc của Ngành để đơn vị có khó khăn có điều kiện hơn về nội dung đào tạo này. Chương trình bồi dưỡng, tập huấn phần mềm nghiệp vụ nên mở rộng về đối tượng và tổ chức thường xuyên góp phần xây dựng nguồn nhân lực thạo một việc, biết nhiều việc có thể tiếp cận ngay nghiệp vụ và hỗ trợ nhau trong công tác.

- Thường xuyên nâng cấp phần mềm, khắc phục lỗi, cung cấp tốc độ xử lý mạng điện tử và phần mềm nghiệp vụ chất lượng cao để giảm thời gian chờ thao tác nghiệp vụ do lỗi phần mềm hệ thống và mạng internet nâng cao hiệu suất làm việc giảm giờ công và thời gian chờ đợi của người tham gia.

KẾT LUẬN

Đề tài “Xây dựng giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan BHXH tỉnh Bến Tre đối với đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN” là một trong những nhiệm vụ quan trọng, bắt buộc của Nhà nước, của Ngành giao trong chức năng nhiệm vụ của cơ quan hành chính sự nghiệp nhà nước. Ngoài ra chất lượng phục vụ của cơ quan BHXH tỉnh còn là giải pháp hữu hiệu để nâng cao tỷ lệ số người tham gia BHXH, BHYT, BHTN hàng năm góp phần thực hiện tốt Nghị quyết số 21-NQ/TW ngày 22/11/2012 của Bộ Chính trị về việc tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác BHXH, BHYT giai đoạn 2012 – 2020, Nghị quyết số 28-NQ/TW ngày 23/5/2018 của Hội nghị lần thứ bảy Ban Chấp hành Trung ương khóa XII về cải cách chính sách BHXH.

Những kết quả thực hiện đề tài nghiên cứu “Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của viên chức BHXH tỉnh Bến Tre đối với đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN” cho thấy việc nghiên cứu đã và đang đi đúng hướng, tính khả thi cao, nhiều giải pháp nghiên cứu cũng đã và đang triển khai thực hiện mang lại hiệu quả rõ nét, vượt bậc, thiết thực qua kết quả thực hiện nhiệm vụ chính trị năm 2017 (Số người tham gia BHXH là 92.494 người, đạt 11,6% so với lực lượng lao động; BHTN là 81.065 người, đạt 10,1% so với lực lượng lao động; BHYT là 1.153.826 người, đạt 91,2% so với dân số; Số thu BHXH, BHYT, BHTN là 2.084.463 triệu đồng, đạt 100,8% kế hoạch giao), năm 2018 (Số người tham gia BHXH là 99.660 người, đạt 12,5% so với lực lượng lao động; BHTN là 85.668 người, đạt 10,7% so với lực lượng lao động; BHYT là 1.164.457 người, đạt 91,9% so với dân số; Số thu BHXH, BHYT, BHTN là 2.535.742 triệu đồng, đạt 103,4 % kế hoạch giao) toàn hệ thống BHXH tỉnh Bến Tre hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ, được Ngành và địa phương đánh giá cao, khen thưởng những thành tích mà suốt thời gian qua từ ngày thành lập Ngành đến nay mới đạt được. Cụ thể năm 2017 BHXH tỉnh Bến Tre hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được tặng Cờ thi đua của BHXH Việt Nam, 2018 hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được tặng cờ thi đua của UBND tỉnh. Do đó cần tiếp tục triển khai

những giải pháp do đề tài nghiên cứu đề xuất để ngày càng nâng cao chất lượng phục vụ của viên chức BHXH tỉnh Bến Tre đối với đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN góp phần thực hiện tốt nguyên tắc sống còn của mọi sự thành công đó là sự gắn kết “lòng dân, ý đảng”, đảm bảo thực hiện có hiệu quả chính sách an sinh xã hội lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh Bến Tre./.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Luật Cán bộ, công chức ngày 13/11/2008.
2. Luật viên chức ngày 15/11/2010.
3. Luật BHXH số 71/2006/QH11, Luật BHXH số 58/2014/QH13, Luật Quốc hội ban hành năm 2006 và năm 2014.
4. Nghị định số 29/2012/NĐ-CP ngày 12/4/2012 về tuyển dụng, sử dụng và quản lý viên chức.
5. Nghị định số 41/2012/NĐ-CP ngày 08/5/2012 quy định về vị trí việc làm trong các đơn vị sự nghiệp công lập.
6. Quyết định số 1414/QĐ-BHXH ngày 04/10/2016 của Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam quy định chức năng nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của BHXH địa phương.
7. Đặc trưng phục vụ của nền HCPV của Tiến sĩ Nguyễn Trọng Bình - Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh khu vực IV.
8. Quyết định 816/QĐ-BHXH ngày 23/5/2017 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 BHXH tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.
9. Các Quyết định do Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam ban hành thể chế hoạt động của Ngành BHXH, Quy tắc ứng xử, đạo đức nghề nghiệp, Tiêu chuẩn chất lượng cán bộ quản lý, Quy trình đánh giá nhận xét cán bộ CCVC hệ thống Ngành BHXH.
10. Đề án “Xác định vị trí việc làm trọng tâm làm cơ sở giao chỉ tiêu biên chế của BHXH tỉnh Bến Tre”.
11. Đề án “Đổi mới công tác thi đua, khen thưởng của BHXH tỉnh Bến Tre”.

12. TS. Dương Văn Thắng (chủ biên) (2015), *Đổi mới & Phát triển BHXH ở Việt Nam*, NXB Văn hóa – Thông tin, Hà Nội.

13. “Kỹ năng giao tiếp” của Thạc sỹ, Giảng viên chính Hà Trung Thành – Cán bộ học viện cán bộ thành phố Hồ Chí Minh.

14. Báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ, báo cáo nghiệp vụ BHXH tỉnh của các bộ phận có liên quan đến đề tài nghiên cứu.

15. Parasuraman, A.; Berry, Leonard L.;Zeithaml, Valarie A.(1985), A Conceptual Model of Service Quality and its implications for future research, Journal of Marketing.

16. Parasuraman, A.;Berry, Leonard L.;Zeithaml, Valarie A.(1988), SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing.

17. Phillip Kotler (2003), *Quản trị Marketing*, NXB Thống kê, Hà Nội.

18. Yuksel Ekinsi (2002), *A Review of Theoretical Debates on the Measurement of Service Quality: Implications forHospitality Research*, Journal of Hospitality & Tourism Research.

19. Zeithaml, Valerie A and Bitner, M.J (2000), *Intergrating Customer Focus Across the Firm, Service Marketing*, The McGraw-Hill, NewYork, N.Y.

20. Một số bài viết trên các Website, Báo BHXH, Tạp chí BHXH.

PHỤ LỤC SỐ 01: MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA KHẢO SÁT SỐ 01

BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH VIỆT NAM
BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH BẾN TRE

PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BẢO HIỂM XÃ HỘI

Nhằm mục tiêu nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng sự hài lòng đơn vị, cá nhân khi đến liên hệ công việc, Bảo hiểm xã hội tỉnh Bến Tre tổ chức khảo sát để tìm hiểu nguyện vọng người tham gia BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh. Các ý kiến quý báu này sẽ giúp ngành Bảo hiểm xã hội hoàn thiện hơn trong phục vụ quyền lợi chính đáng, và sự hài lòng của người tham gia BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh Bến Tre. Xin trân trọng cảm ơn!

Phần 1: Thông tin cá nhân

Anh (Chị) vui lòng cho viết một số thông tin cá nhân sau:

| | | | |
|---------------|---------------------------------------|---|----------------------------------|
| 1/ Giới tính: | <input type="checkbox"/> Nam | <input type="checkbox"/> Nữ | |
| 2/ Độ tuổi: | <input type="checkbox"/> Dưới 20 tuổi | <input type="checkbox"/> Từ 20- | |
| | 20 tuổi: | <input type="checkbox"/> Từ 40-50 tuổi: | <input type="checkbox"/> Trên 60 |

Phần 2: Anh (chị) vui lòng cho biết mức độ đồng ý của mình bằng cách đánh dấu chéo vào các chỉ số mức độ về các phát biểu sau

đây theo thang điểm từ 1 đến 5 với quy ước:

Mức độ đồng ý:

| ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
|--------------------|----------------|-------------|----------|--------------|
| Rất không hài lòng | Không hài lòng | Bình thường | Hài lòng | Rất hài lòng |

| I | Năng lực phục vụ của nhân viên bảo hiểm xã hội: | Mức độ đồng ý |
|---|--|---------------|
| 1 | Nhân viên tiếp nhận nắm rõ nghiệp vụ lĩnh vực Anh (Chị) yêu cầu. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 2 | Khi Anh (Chị) đến liên hệ công việc luôn có nhân viên tại bộ phận tiếp nhận để thực hiện thủ tục hành chính. | ① ② ③ ④ ⑤ |

| | | |
|------------|--|----------------------|
| 3 | Khi Anh (Chị) gặp trường hợp khẩn cấp (đau, bệnh, già yếu, phụ nữ mang thai), nhân viên tiếp nhận ưu tiên giải quyết trước | ① ② ③ ④ ⑤ |
| II | Thái độ phục vụ của nhân viên bảo hiểm xã hội: | Mức độ đồng ý |
| 1 | Nhân viên bảo hiểm xã hội luôn vui vẻ, ân cần với Anh (Chị) | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 2 | Nhân viên hướng dẫn Anh (Chị) đến đúng nơi cần đến liên hệ công tác để đảm bảo quyền lợi tham gia của Anh (Chị) | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 3 | Anh (Chị) cảm thấy nhu cầu của Anh (Chị) khi đến thực hiện thủ tục hành chính được quan tâm | ① ② ③ ④ ⑤ |
| 4 | Nhân viên bảo hiểm xã hội giải thích rõ ràng, hướng dẫn chu đáo khi Anh (Chị) có nhu cầu | ① ② ③ ④ ⑤ |
| III | Sự hài lòng của Anh (Chị) | Mức độ đồng ý |
| | Tổng thể chất lượng phục vụ Anh (Chị) của nhân viên bảo hiểm xã hội tại nơi quý vị liên hệ công việc | ① ② ③ ④ ⑤ |
| IV | Đề xuất của Anh (Chị) đối với cách phục vụ của nhân viên bảo hiểm xã hội hoặc ý kiến khác của Anh (Chị) | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Xin chân thành cảm ơn Anh (Chị) đã tham gia đóng góp ý kiến!

PHỤ LỤC SỐ 02: MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA KHẢO SÁT SỐ 02

BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH BẾN TRE CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
PHÒNG/ HUYỆN Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BẢN MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Họ và tên:

Năm sinh:

Mã ngạch đang giữ:

Hệ số lương:

Ngày tháng năm về Ngành:

Chuyên ngành đào tạo:

Trình độ đào tạo:

Vị trí việc làm được phân công:

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

1/ Các nhiệm vụ chính, cơ bản của công việc đang đảm nhận và ước tính thời gian dành cho mỗi nhiệm vụ bình quân trong một tháng (chức năng chính của công việc có thể chiếm nhiều thời gian nhất). **giờ/ tháng**. Gồm những công việc như sau:

- Liệt kê chi tiết, cụ thể, tên công việc, khối lượng công việc (số đơn vị quản lý, số cá nhân, số tiền, số hồ sơ giải quyết, số báo cáo, số sổ, thẻ cấp....) và thời gian tương ứng cho mỗi công việc.

2/ Các nhiệm vụ khác (phối hợp, đột xuất, tham gia, khảo sát, nắm tình hình cơ sở, ...)

+ Chi tiết những công việc phối hợp (tên, khối lượng, thời gian bao nhiêu giờ cần thiết để hoàn thành công việc)

+ Những công việc đột xuất của các tháng khác như báo cáo quý, năm, tổng kết công, mùa cao điểm của nội dung công việc mang tính đặc thù như thu BHYT học sinh, báo cáo đánh giá xếp loại quý, .. mà cá nhân tham gia thực hiện.

3/ Tính chất công việc chính:

+ Thường xuyên, ổn định :

+ Tính thời vụ, đột xuất :

+ Sự vụ sự việc :

+ Khác : . Nêu cụ thể tính chất khác nếu có.

4/ Điều kiện làm việc (trang thiết bị, phần mềm quản lý, ..) có những thuận lợi, khó khăn như thế nào.

5/ Kết quả phải đạt được của công việc (công việc hoàn thành, sản phẩm, dịch vụ cơ bản, phục vụ đối tượng nào chủ yếu và đơn vị, cá nhân nào kiểm tra tính hiệu quả của công việc).

6/ Kết quả đã đạt được hiện nay so với yêu cầu được giao.

II. Ý KIẾN CÁ NHÂN:

1/ Anh (chị) cho biết ý kiến của mình về các phẩm chất, trình độ, năng lực cần có để thực hiện tốt các nhiệm vụ của vị trí việc làm đang đảm nhận.

+ Phẩm chất:

+ Trình độ:

+ Năng lực:

2/ Đánh dấu những yếu tố quan trọng đối với việc hoàn thành tốt công việc này:

+ Xử lý tình huống

+ Khả năng phân tích

- + Kỹ năng giao tiếp
- + Kỹ năng phối hợp
- + Thông thạo chuyên môn, nghiệp vụ
- + Kỹ năng soạn thảo văn bản
- + Kinh nghiệm công tác
- + Kỹ năng tin học, máy tính
- + Nắm vững các chế độ, chính sách
- + Tính kỷ luật cao
- + Tính thần trách nhiệm
- + Sự tận tụy, cần cù

3/ Khả năng của bản thân đối với nhiệm vụ được phân công

4/ Kiến nghị đề xuất của viên chức

XÁC NHẬN
CỦA LÃNH ĐẠO ĐƠN VỊ
(ký tên và ghi rõ họ tên)

Bến Tre, ngày tháng năm
NGƯỜI BÁO CÁO
(ký tên và ghi rõ họ tên)

PHỤ LỤC SỐ 03: DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

1. TTHC thuộc lĩnh vực Thu BHXH, BHYT, BHTN gồm 04 thủ tục (Công bố theo Quyết định số 772/QĐ-BHXH ngày 15/6/2018 của Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam)

| STT | Tên thủ tục hành chính | Cơ quan thực hiện |
|------------|-------------------------------|--------------------------|
|------------|-------------------------------|--------------------------|

| | | BHXH tỉnh | BHXH huyện |
|---|--|--------------|---------------|
| 1 | Đăng ký, điều chỉnh đóng BHXH bắt buộc, BHYT, BHTN, BHTNLĐ- BNN; cấp sổ BHXH, thẻ BHYT | X | X |
| 2 | Đăng ký, đăng ký lại, điều chỉnh đóng BHXH tự nguyện; cấp sổ BHXH | | X |
| 3 | Đăng ký đóng, cấp thẻ BHYT đối với người chỉ tham gia BHYT | X | X |
| 4 | Hoàn trả tiền đã đóng đối với người tham gia BHXH tự nguyện, người có từ 2 sổ BHXH trở lên có thời gian đóng BHXH, BHTN trùng nhau, người tham gia BHYT theo hộ gia đình, người tham gia BHYT được ngân sách nhà nước hỗ trợ một phần mức đóng | X | X |

2. TTHC thuộc lĩnh vực cấp Sổ BHXH, thẻ BHYT: gồm 01 thủ tục (Công bố theo Quyết định số 772/QĐ-BHXH ngày 15/6/2018 của Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam)

| STT | Tên thủ tục hành chính | Cơ quan thực hiện | |
|-----|------------------------|-------------------|---------------|
| | | BHXH tỉnh | BHXH huyện |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | Cấp lại, đổi, điều chỉnh thông tin trên sổ BHXH, thẻ BHYT | X | X |
|---|---|---|---|

3. TTHC thuộc lĩnh vực Chính sách BHXH: gồm 15 thủ tục. (theo Quyết định số 777/QĐ-BHXH ngày 24/6/2019 của BHXH Việt Nam)

| STT | Tên thủ tục hành chính | Cơ quan thực hiện | |
|-----|---|-------------------|--|
| | | BHXH tỉnh | BHXH huyện |
| 1 | Giải quyết hưởng chế độ ốm đau | X | X |
| 2 | Giải quyết hưởng chế độ thai sản | X | X |
| 3 | Giải quyết hưởng trợ cấp dưỡng sức, phục hồi sức khỏe sau ốm đau, thai sản, tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp | X | X |
| 4 | Giải quyết hưởng BHXH một lần | X | X |
| 5 | Giải quyết hưởng chế độ tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp đối với trường hợp bị tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp lần đầu | X | X <i>(Phân cấp theo lộ trình, chậm nhất đến hết năm 2020)</i> |
| 6 | Giải quyết hưởng chế độ tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp do thương tật, bệnh tật tái phát | X | X <i>(Phân cấp theo lộ trình, chậm nhất đến hết năm 2020)</i> |

| | | | |
|----|--|---|--|
| 7 | Giải quyết hưởng chế độ tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp đối với trường hợp đã bị tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp, nay tiếp tục bị tai nạn lao động hoặc bệnh nghề nghiệp | X | X <i>(Phân cấp theo lộ trình, chậm nhất đến hết năm 2020)</i> |
| 8 | Giải quyết hưởng lương hưu, trợ cấp hàng tháng đối với cán bộ xã | X | X <i>(Phân cấp theo lộ trình, chậm nhất đến hết năm 2020)</i> |
| 9 | Giải quyết hưởng trợ cấp một lần đối với người đang hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH hàng tháng ra nước ngoài để định cư và công dân nước ngoài đang hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH hàng tháng không còn cư trú ở Việt Nam | X | X <i>(Phân cấp theo lộ trình, chậm nhất đến hết năm 2020)</i> |
| 10 | Giải quyết hưởng chế độ tử tuất | X | X <i>(Phân cấp theo lộ trình, chậm nhất đến hết năm 2020)</i> |
| 11 | Giải quyết hưởng tiếp lương hưu, trợ cấp BHXH hàng tháng đối với người chấp hành xong hình phạt tù, người xuất cảnh trái phép trở về nước định cư hợp pháp, người được Tòa án hủy quyết định tuyên bố mất tích | X | X <i>(Phân cấp theo lộ trình, chậm nhất đến hết năm 2020)</i> |

| | | | |
|----|---|---|--|
| 12 | Giải quyết di chuyển đối với người đang hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH hàng tháng và người chờ hưởng lương hưu, trợ cấp hàng tháng từ tỉnh này đến tỉnh khác | | X |
| 13 | Giải quyết điều chỉnh, hủy quyết định, chấm dứt hưởng BHXH | X | X <i>(Phân cấp theo lộ trình, chậm nhất đến hết năm 2020)</i> |
| 14 | Giải quyết hưởng trợ cấp hàng tháng theo Quyết định số 613/QĐ-TTg | X | |
| 15 | Giải quyết hưởng trợ cấp đối với nhà giáo đã nghỉ hưu chưa được hưởng chế độ phụ cấp thâm niên trong lương hưu theo Quyết định số 52/2013/QĐ-TTg | X | |

4. TTHC thuộc lĩnh vực chi trả các chế độ BHXH: gồm 03 thủ tục (theo Quyết định số 777/QĐ-BHXH ngày 24/6/2019 của BHXH Việt Nam)

| STT | Tên thủ tục hành chính | Cơ quan thực hiện | |
|-----|---|-------------------|------------|
| | | BHXH tỉnh | BHXH huyện |
| 1 | Người hưởng lĩnh chế độ BHXH bằng tiền mặt chuyển sang lĩnh bằng tài khoản cá nhân và ngược lại, hoặc thay đổi tài khoản cá nhân, hoặc thay đổi nơi nhận trong địa bàn tỉnh | X | X |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 2 | Ủy quyền lĩnh thay lương hưu, trợ cấp BHXH, trợ cấp thất nghiệp | X | X |
| 3 | Truy lĩnh lương hưu, trợ cấp BHXH của người hưởng đã chết nhưng còn tháng chưa nhận | X | X |

5. TTHC thuộc lĩnh vực chính sách BHYT: gồm 04 thủ tục (theo Quyết định số 1133/QĐ-BHXH ngày 16/10/2015 của BHXH Việt Nam)

| STT | Tên thủ tục hành chính | Cơ quan thực hiện | |
|-----|--|-------------------|------------|
| | | BHXH tỉnh | BHXH huyện |
| 1 | Ký hợp đồng KCB BHYT | X | X |
| 2 | KCB BHYT | X | X |
| 3 | Thanh toán chi phí KCB BHYT với cơ sở KCB BHYT | X | X |
| 4 | Thanh toán trực tiếp chi phí KCB BHYT | X | X |

PHỤ LỤC SỐ 04: BẢNG MÔ TẢ VỊ TRÍ VIỆC LÀM

| TT | Vị trí việc làm | Nhiệm vụ cơ bản, trọng tâm | Ghi chú |
|----------|--------------------------|---|---------|
| A | CƠ QUAN BHXH TỈNH | | |
| 1 | Quản lý thu | <ul style="list-style-type: none"> - Tổ chức thực hiện thu, quản lý các đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN của các tổ chức, cá nhân; quản lý đại lý thu theo phạm vi được giao. - Thẩm định hồ sơ đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN. | |

| TT | Vị trí việc làm | Nhiệm vụ cơ bản, trọng tâm | Ghi chú |
|-----------|--|---|----------------|
| 2 | Tổng hợp thu | Quản lý, kiểm tra, đối chiếu danh sách các đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN. Thẩm định và tổng hợp số thu BHXH, BHYT, BHTN trong toàn hệ thống và thực hiện chế độ báo cáo theo quy định. | |
| 3 | Giải quyết chế độ BHXH | Giải quyết hồ sơ hưởng các chế độ BHXH gồm: Ốm đau, thai sản, tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp, hưu trí, tử tuất theo quy định của pháp luật và của BHXH Việt Nam. | |
| 4 | Quản lý đối tượng BHXH | <ul style="list-style-type: none">- Quản lý đối tượng hưởng và mức hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH hàng tháng bao gồm đối tượng tháng trước chuyển qua, số đối tượng tăng giảm và di chuyển trong tháng, điều chỉnh mức hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH theo quy định của pháp luật và của BHXH Việt Nam, lập danh sách người hưởng các chế độ BHXH; Thẩm định hưởng các chế độ BHTN; quản lý đối tượng hưởng, mức hưởng BHTN.- Tổng hợp, thống kê, báo cáo. | |
| 5 | Tổng hợp, thống kê chi phí KCB BHYT | <ul style="list-style-type: none">- Thống kê tổng hợp báo cáo số liệu KCB BHYT.- Thực hiện các biểu mẫu báo cáo theo quy định.- Báo cáo quyết toán chi phí KCB toàn tỉnh.- Kiểm tra báo cáo tuyến huyện.- Thông báo cân đối quỹ KCB.- Tham gia tổ giám định tổng hợp | |

| TT | Vị trí việc làm | Nhiệm vụ cơ bản, trọng tâm | Ghi chú |
|-----------|--|---|----------------|
| 6 | Giám định BHYT | <ul style="list-style-type: none">- Thẩm định chi phí KCB BHYT trình Lãnh đạo đề nghị thanh quyết toán chi phí khám, chữa bệnh đối với các cơ sở KCB BHYT và người có thẻ BHYT do BHXH tỉnh quản lý.- Quản lý cơ sở dữ liệu KCB BHYT.- Tham gia các đoàn kiểm tra về lĩnh vực BHYT.- Hướng dẫn, đôn đốc kiểm tra BHXH huyện và các cơ sở KCB BHYT về chuyên môn, nghiệp vụ và tham mưu cho Lãnh đạo phòng giải quyết kịp thời những khó khăn, vướng mắc trong việc thực hiện chế độ chính sách BHYT. | |
| 7 | Quản lý nợ lập hồ sơ khởi kiện | <ul style="list-style-type: none">- Tiếp nhận bàn giao danh sách đối tượng tham gia mới; tiếp nhận các khoản nợ BHXH, BHYT, BHTN; lập danh sách các đơn vị chưa tham gia đủ số lao động thuộc diện phải tham gia theo quy định.- Báo cáo đề xuất Lãnh đạo phòng các đơn vị nợ phải thực hiện khởi kiện và lập hồ sơ khởi kiện đối với các đơn vị nợ BHXH, BHYT, BHTN.- Thực hiện các chế độ báo cáo. | |
| 8 | Khai thác, phát triển đối tượng | <ul style="list-style-type: none">- Phối hợp với các đơn vị có liên quan lập danh sách các đơn vị chưa tham gia đầy đủ số lao động.- Đề xuất với Lãnh đạo phòng các giải pháp, nội dung tuyên truyền vận động đối tượng tham gia.- Tham gia các đoàn thanh tra, kiểm tra thực hiện tuyên truyền, nắm bắt tình hình nợ BHXH, | |

| TT | Vị trí việc làm | Nhiệm vụ cơ bản, trọng tâm | Ghi chú |
|----|--|---|---------|
| | | BHYT, BHTN của các tổ chức, cá nhân. Thực hiện tổng hợp báo cáo tình hình khai thác và phát triển đối tượng trong toàn hệ thống tỉnh Bến Tre. | |
| 9 | Quản lý sổ BHXH, thẻ BHYT | <ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện kiểm tra, đối chiếu hồ sơ, dữ liệu thu BHXH, BHYT, BHTN. - Thực hiện cấp sổ BHXH, thẻ BHYT và cập nhật, đối chiếu, in quá trình tham gia của người lao động trình Lãnh đạo phòng xác nhận. | |
| 10 | Quản lý phôi sổ BHXH, thẻ BHXH; tổng hợp thông kê | <ul style="list-style-type: none"> - Quản lý tập trung cơ sở dữ liệu thẻ BHYT. - Hỗ trợ công tác cấp sổ BHXH, thẻ BHYT với viên chức trong phòng. - Quản lý phôi sổ BHXH, thẻ BHYT và thực hiện cấp phát cho đơn vị theo Kế hoạch được duyệt. - Theo dõi báo cáo tình hình sử dụng phôi sổ thẻ trong toàn hệ thống. - Tổng hợp báo cáo công tác cấp sổ, thẻ . - Hướng dẫn BHXH huyện trong công tác đối chiếu hồ sơ đóng BHXH, BHYT, BHTN và các nghiệp vụ có liên quan đến công tác cấp sổ, thẻ. | |
| 11 | Theo dõi nhân sự, chế độ chính sách | <ul style="list-style-type: none"> - Theo dõi hợp đồng tạm tuyển. - Nhập và quản lý dữ liệu hồ sơ tổ chức. - Tổng hợp thẩm định thực hiện quy trình nâng lương thường xuyên. - Lưu trữ, bảo quản hồ sơ tổ chức cán bộ. - Thống kê, báo cáo công tác đào tạo, bồi dưỡng CCVC. | |

| TT | Vị trí việc làm | Nhiệm vụ cơ bản, trọng tâm | Ghi chú |
|-----------|--|--|----------------|
| | | <ul style="list-style-type: none">- Thực hiện các chế độ chính sách đối với CCVC.- Thực hiện cải cách hành chính, quốc phòng an ninh, phòng chống tham nhũng. | |
| 12 | Theo dõi thi đua - khen thưởng | <ul style="list-style-type: none">- Tổng hợp công tác nhận xét, đánh giá xếp loại hàng quý đối với tập thể, cá nhân.- Báo cáo thống kê.- Theo dõi, tổng hợp kết quả các phong trào thi đua theo đợt, chuyên đề, hàng năm.- Tổng hợp, đề nghị kinh phí khen thưởng.- Thực hiện in, cấp phát giấy khen.- Thẩm định, kiểm tra hồ sơ đề nghị khen thưởng.- Sắp xếp và lưu trữ hồ sơ thi đua - khen thưởng.- Nhập và quản lý dữ liệu hồ sơ thi đua, khen thưởng. | |
| 13 | Quản lý kế hoạch, tổng hợp thống kê | <ul style="list-style-type: none">- Kế toán tổng hợp số liệu báo cáo quyết toán.- Kiểm tra đối chiếu thanh, quyết toán về thu, chi BHXH, BHYT, BHTN.- Theo dõi cấp kinh phí BHXH qua bưu điện và BHXH huyện.- Báo cáo và lập hồ sơ quyết toán kinh phí xây dựng cơ bản | |

| TT | Vị trí việc làm | Nhiệm vụ cơ bản, trọng tâm | Ghi chú |
|-----------|--|--|----------------|
| 14 | Quản lý tài chính - kế toán | <ul style="list-style-type: none"> - Lập phiếu chi và theo dõi chứng từ tại các Ngân hàng, Kho bạc nhà nước. - Thẩm định, tổng hợp đề nghị cấp kinh phí chi trả cho đối tượng hưởng chế độ BHXH, BHYT, BHTN và thực hiện chuyển kinh phí theo quy định. - Thực hiện cấp kinh phí KCB và quyết toán kinh phí KCB với các cơ sở KCB ký hợp đồng KCB BHYT theo quy định. - Kiểm tra và trích chuyển kinh phí chăm sóc sức khỏe ban đầu do BHXH huyện đề nghị. - Đối chiếu báo cáo khám chữa bệnh BHYT. | |
| 15 | Thủ quỹ | <ul style="list-style-type: none"> - Quản lý quỹ tiền mặt tại cơ quan. - Thực hiện thu chi, tiền mặt đảm bảo an toàn. - Theo dõi, quản lý và báo cáo tài sản cơ quan. | |
| 16 | Tiếp dân và giải quyết khiếu nại tố cáo | <ul style="list-style-type: none"> - Thường trực tiếp công dân, tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo. - Báo cáo đề xuất giải quyết khiếu nại, tố cáo. - Lưu trữ hồ sơ thanh tra, kiểm tra. | |
| 17 | Thanh tra, kiểm tra | <ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện công tác kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo. - Tham gia đoàn thanh tra liên ngành về thanh tra việc thực hiện chính sách, chế độ BHXH, BHYT, BHTN đối với các đơn vị trên địa bàn tỉnh. - Theo dõi đôn đốc xử lý kết luận sau kiểm tra. - Trực tiếp thanh tra chuyên ngành. - Phối hợp với các phòng nghiệp vụ thực hiện thanh tra, kiểm tra theo kế hoạch. - Thực hiện công tác tổng hợp, thống kê. | |

| TT | Vị trí việc làm | Nhiệm vụ cơ bản, trọng tâm | Ghi chú |
|-----------|---------------------------------|--|----------------|
| 18 | Công nghệ thông tin | <ul style="list-style-type: none">- Thu thập, lưu trữ và xử lý dữ liệu phục vụ yêu cầu quản lý; xây dựng và quản trị cơ sở dữ liệu của hệ thống BHXH tỉnh; cung cấp các số liệu tổng hợp và phân tích theo yêu cầu của Ngành.- Hướng dẫn và kiểm tra việc sử dụng công nghệ thông tin tại các đơn vị trực thuộc BHXH tỉnh.- Quản lý và sử dụng có hiệu quả thiết bị và các chương trình, hệ thống công nghệ thông tin ở các đơn vị trực thuộc BHXH tỉnh.- Thực hiện chức năng quản trị mạng. | |
| 19 | Tiếp nhận và trả kết quả | <ul style="list-style-type: none">- Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ liên quan đến việc tham gia và hưởng BHXH, BHYT của các tổ chức, cá nhân theo quy định.- Chuyển hồ sơ tiếp nhận đến các đơn vị chuyên môn, nghiệp vụ liên quan giải quyết và nhận lại kết quả giải quyết từ các đơn vị thực hiện trả lại cho các tổ chức, cá nhân. Theo dõi, đôn đốc các phòng nghiệp vụ thực hiện đúng thời gian quy định.- Quản lý và sử dụng phần mềm tiếp nhận hồ sơ trong giao dịch điện tử.- Hướng dẫn, tư vấn các vấn đề liên quan đến chế độ chính sách BHXH, BHYT theo yêu cầu của các tổ chức, cá nhân- Thực hiện công tác tổng hợp, thống kê số liệu hồ sơ giao nhận.- Phong cách phục vụ chuyên nghiệp, niềm nở, hòa nhã tạo điều kiện thuận lợi, hài lòng của đối tượng đến quan hệ công tác | |

| TT | Vị trí việc làm | Nhiệm vụ cơ bản, trọng tâm | Ghi chú |
|-----------|-------------------------------|--|----------------|
| 20 | Quản lý hồ sơ, lưu trữ | <ul style="list-style-type: none">- Tiếp nhận, kiểm tra hồ sơ, tài liệu hưởng BHXH, BHYT đến hạn nộp lưu trữ của các phòng nghiệp vụ và BHXH huyện; thực hiện việc lưu trữ, quản lý hồ sơ, tài liệu theo quy định.- Phân loại, xác định giá trị hồ sơ, tài liệu phục vụ cho công tác quản lý, thống kê, khai thác, tra cứu, sao lục.- Lựa chọn hồ sơ, tài liệu thuộc danh mục nộp lưu vào lưu trữ và tiêu hủy tài liệu hết giá trị sau khi được cấp thẩm quyền phê duyệt theo quy định.- Hướng dẫn, kiểm tra các phòng nghiệp vụ và BHXH huyện lập, quản lý hồ sơ và lưu trữ hồ sơ, tài liệu bảo đảm an toàn, bí mật tài liệu hồ sơ theo quy định.- Tiếp nhận, kiểm tra tài liệu, hồ sơ nghiệp vụ đến hạn nộp lưu trữ của các phòng nghiệp vụ và BHXH huyện.-Thực hiện việc lưu trữ, quản lý hồ sơ, tài liệu theo quy định.- Phân loại, xác định giá trị hồ sơ, tài liệu phục vụ cho công tác quản lý, thống kê, khai thác, tra cứu, sao lục.- Đề xuất nâng cấp, bảo dưỡng kho lưu trữ, mua sắm thiết bị, phương tiện cần thiết phục vụ công tác lưu trữ. | |

| TT | Vị trí việc làm | Nhiệm vụ cơ bản, trọng tâm | Ghi chú |
|-----------|----------------------------|---|----------------|
| 21 | Hành chính tổng hợp | <ul style="list-style-type: none">- Tổng hợp báo cáo, số liệu của các đơn vị trực thuộc BHXH tỉnh.- Quản lý trang tin điện tử của BHXH tỉnh, trực tiếp biên tập thông tin đăng tải trên trang điện tử của BHXH tỉnh theo quy định.- Thực hiện trang cấp, sửa chữa tài sản, phương tiện, in ấn tài liệu phục vụ hoạt động cơ quan theo đề nghị được duyệt.- Thực hiện thủ tục thanh toán các khoản chi phí phục vụ hoạt động của cơ quan. | |
| 22 | Văn thư | <ul style="list-style-type: none">- Tiếp nhận công văn đến và các tài liệu khác, theo dõi quá trình giải quyết, phát hành công văn đi và tài liệu của cơ quan theo định kỳ.- Thực hiện kiểm tra văn bản do BHXH tỉnh phát hành. Trực tiếp quản lý con dấu của cơ quan.- Thực hiện công tác bí mật và chế độ lưu trữ; mở sổ sách theo dõi công văn đi và đến theo quy định của nhà nước. | |
| 23 | Lái xe | <ul style="list-style-type: none">- Được giao trách nhiệm quản lý xe, phải thường xuyên kiểm tra để đảm bảo xe luôn trong trạng thái hoạt động tốt. Không tự ý sử dụng xe không có lệnh điều xe. Trường hợp đột xuất khi lãnh đạo BHXH tỉnh yêu cầu đi công tác thì phải có mặt kịp thời.- Bảo quản xe cơ quan an toàn, tiết kiệm.- Thời gian xe không hoạt động hỗ trợ Lễ tân, khách tiết và công việc chung của Văn phòng. | |

| TT | Vị trí việc làm | Nhiệm vụ cơ bản, trọng tâm | Ghi chú |
|-----------|------------------------------|---|----------------|
| 24 | Bảo vệ | <ul style="list-style-type: none"> - Bảo vệ an toàn trong khu vực cơ quan. - Hướng dẫn đối tượng liên hệ công tác đến các bộ phận có liên quan. - Chăm sóc cây xanh của cơ quan. - Hỗ trợ công việc chung của Văn phòng. | |
| 25 | Phục vụ | <ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện công việc vệ sinh cơ quan và xung quanh khu vực cơ quan. - Phục vụ hội họp, khách tiết của cơ quan. - Quản lý tài sản, vật dụng nhà ăn tập thể. - Tổ chức nấu ăn tập thể phục vụ Hội nghị cơ quan khi Lãnh đạo BHXH tỉnh yêu cầu. - Hỗ trợ công tác văn thư, lưu trữ, công việc chung của Văn phòng. | |
| B | CƠ QUAN BHXH HUYỆN | | |
| 1 | Quản lý thu | <ul style="list-style-type: none"> - Tổ chức thực hiện thu, quản lý các đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN của các tổ chức, cá nhân; quản lý đại lý thu theo phạm vi được giao. - Thẩm định hồ sơ đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN. - Mỗi đơn vị cơ bản 02 biên chế thực hiện công tác thu. | |
| 2 | Quản lý sổ, thẻ; CNTT | <ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện kiểm tra, đối chiếu hồ sơ, dữ liệu thu BHXH, BHYT, BHTN. - Thực hiện cấp sổ BHXH, BHYT và cập nhật, đối chiếu, in quá trình tham gia của người lao động trình Lãnh đạo BHXH huyện xác nhận. - Báo cáo, quản lý phôi sổ, thẻ. - Sao lưu dữ liệu, khắc phục sự cố phần mềm; hướng dẫn hỗ trợ các đơn vị giao dịch điện tử. | |

| TT | Vị trí việc làm | Nhiệm vụ cơ bản, trọng tâm | Ghi chú |
|-----------|---------------------------------|--|----------------|
| 3 | Tiếp nhận và trả kết quả | <ul style="list-style-type: none">- Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ liên quan đến việc tham gia và hưởng BHXH, BHYT của các tổ chức, cá nhân theo quy định.- Chuyển hồ sơ tiếp nhận đến các đơn vị chuyên môn, nghiệp vụ liên quan giải quyết và nhận lại kết quả giải quyết từ các đơn vị thực hiện trả lại cho các tổ chức, cá nhân. Theo dõi, đôn đốc các bộ phận thực hiện đúng thời gian quy định.- Quản lý và sử dụng phần mềm tiếp nhận hồ sơ trong giao dịch điện tử.- Hướng dẫn, tư vấn các vấn đề liên quan đến chế độ chính sách BHXH, BHYT theo yêu cầu của các tổ chức, cá nhân.- Thực hiện công tác tổng hợp, thống kê số liệu hồ sơ giao nhận.- Phong cách phục vụ chuyên nghiệp, niềm nở, hòa nhã tạo điều kiện thuận lợi, hài lòng của đối tượng đến quan hệ công tác. | |
| 4 | Kế toán | <ul style="list-style-type: none">- Mở các loại sổ kế toán theo quy định.- Lập dự toán chi thường xuyên, chi quản lý bộ máy, cân đối quỹ.- Kiểm tra đối chiếu số liệu với bộ phận thu, sổ thẻ.- Nhận bàn giao hồ sơ chi trợ cấp BHXH 01 lần, phân bổ và tạm ứng quỹ khám chữa bệnh.- Tạm ứng, thanh toán lương cơ quan, chi hoạt động cơ quan. Kiểm tra số dư tiền mặt.- Lập Ủy nhiệm chi, phiếu thu chi tiền mặt tại | |

| TT | Vị trí việc làm | Nhiệm vụ cơ bản, trọng tâm | Ghi chú |
|----|----------------------------------|--|---------|
| | | đơn vị. | |
| 5 | Giải quyết chế độ BHXH | <ul style="list-style-type: none"> - Giải quyết hồ sơ hưởng chế độ ốm đau, thai sản, DSPHSK. - Giải quyết chế độ BHXH một lần, bàn giao hồ sơ cho bưu điện. - Tiếp nhận, thẩm định hồ sơ hưu trí, tử tuất, TNLĐ. - Theo dõi tăng giảm đối tượng hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH, BHTN hàng tháng. - Lưu trữ hồ sơ giải quyết chế độ theo quy định. | |
| 6 | Thủ quỹ, lưu trữ, văn thư | <ul style="list-style-type: none"> - Quản lý quỹ tiền mặt tại cơ quan. - Thực hiện thu chi, tiền mặt đảm bảo an toàn. - Theo dõi, quản lý và báo cáo tài sản cơ quan. - Tiếp nhận, kiểm tra tài liệu, hồ sơ nghiệp vụ đến hạn nộp lưu trữ. - Thực hiện việc lưu trữ, quản lý hồ sơ, tài liệu theo quy định. - Phân loại, xác định giá trị hồ sơ, tài liệu phục vụ cho công tác quản lý, thống kê. - Tiếp nhận công văn đến và các tài liệu khác, theo dõi quá trình giải quyết, phát hành công văn đi và tài liệu của cơ quan theo định kỳ. - Thực hiện kiểm tra văn bản do BHXH huyện | |

| TT | Vị trí việc làm | Nhiệm vụ cơ bản, trọng tâm | Ghi chú |
|-----------|--|---|----------------|
| | | phát hành. Trực tiếp quản lý con dấu của cơ quan. - Thực hiện công tác bí mật và chế độ lưu trữ; mở sổ sách theo dõi công văn đi và đến theo quy định của nhà nước. | |
| 7 | Quản lý xã, phường; tổng hợp thống kê; thi đua khen thưởng; kiểm tra; hỗ trợ các vị trí công tác nghiệp vụ. | Nhóm công việc không mang tính thường xuyên, Biên chế này hỗ trợ các mảng công việc chung vào những lúc cao điểm cho các lĩnh vực: Tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính, Kế toán, Giải quyết chế độ, Cấp sổ, thẻ; Quản lý thu. Công việc và vị trí cụ thể biên chế tại nội dung này do Lãnh đạo đơn vị phân công, điều tiết. | |
| 8 | Bảo vệ | - Được giao nhiệm vụ bảo vệ an toàn cơ quan và trong khu vực cơ quan. - Ngoài ra phải làm thêm một số công việc khác khi được Lãnh đạo BHXH huyện phân công. | |

| TT | Vị trí việc làm | Nhiệm vụ cơ bản, trọng tâm | Ghi chú |
|-----------|---|---|--------------------|
| 9 | Phục vụ | <ul style="list-style-type: none">- Thực hiện công việc vệ sinh cơ quan và xung quanh khu vực cơ quan.- Phục vụ hội họp, khách tiết của cơ quan.- Tổ chức nấu ăn tập thể phục vụ Hội nghị cơ quan khi Lãnh đạo BHXH huyện yêu cầu.- Hỗ trợ công tác văn thư, lưu trữ, nhận hồ sơ, công việc chung của BHXH huyện. | |
| 10 | Lái xe (Ngoài chỉ tiêu biên chế, thực hiện hợp đồng khoán gọn) | <ul style="list-style-type: none">- Được giao trách nhiệm quản lý xe, phải thường xuyên kiểm tra để đảm bảo xe luôn trong trạng thái sẵn sàng hoạt động tốt. Không tự ý sử dụng xe không có lệnh điều xe. Trường hợp đột xuất khi lãnh đạo BHXH huyện yêu cầu đi công tác thì phải có mặt kịp thời.- Bảo quản xe cơ quan an toàn, tiết kiệm.- Thời gian xe không hoạt động hỗ trợ Lễ tân, khách tiết, văn thư, Tiếp nhận hồ sơ và công việc chung của BHXH huyện. | |