

BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH ĐẮK NÔNG



BÁO CÁO TÓM TẮT

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ THUỘC
LĨNH VỰC THU BẢO HIỂM XÃ HỘI, BẢO HIỂM Y TẾ, BẢO
HIỂM THẤT NGHIỆP TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH ĐẮK NÔNG**

Mã số: HD-ĐTCS.006/2020

Chủ nhiệm

Trần Ngọc Quân

Người thực hiện

Trần Ngọc Quân

ĐẮK NÔNG - 2021

BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH ĐẮK NÔNG



BÁO CÁO TÓM TẮT

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ THUỘC
LĨNH VỰC THU BẢO HIỂM XÃ HỘI, BẢO HIỂM Y TẾ, BẢO
HIỂM THẤT NGHIỆP TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH ĐẮK NÔNG**

Mã số: HD-ĐTCS.006/2020

Chủ nhiệm

Người thực hiện

Trần Ngọc Quân

Trần Ngọc Quân

ĐẮK NÔNG – 2022

MỤC LỤC

MỤC LỤC.....	I
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	III
MỞ ĐẦU	1
1. SỰ CẦN THIẾT CỦA ĐỀ TÀI.....	1
2. MỤC TIÊU.....	2
2.1. Mục tiêu chung	2
2.2 Mục tiêu cụ thể	2
3. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU.....	2
3.1. Đối tượng nghiên cứu.....	2
3.2. Phạm vi nghiên cứu.....	3
4. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	3
5. Ý NGHĨA KHOA HỌC CỦA ĐỀ TÀI	3
6. KẾT CẤU CỦA ĐỀ TÀI.....	3
CHƯƠNG 1 THỰC TRẠNG CUNG CẤP DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ THUỘC LĨNH VỰC THU BHXH, BHYT, BHTN TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH ĐẮK NÔNG	4
1.1. Thực trạng cung cấp dịch vụ thuộc lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh Đắk Nông.....	4
1.1.1. Kết quả giải quyết TTHC thu thuộc lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN giai đoạn 2018-2020.....	4
1.1.2. Kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông giai đoạn 2018-2020.....	5
1.1.3. Kết quả thực hiện công tác thông tin, truyền thông chính sách BHXH, BHYT giai đoạn 2018-2020.....	5
1.1.4. Kết quả thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý kiến nghị, phản ánh	5
1.1.5. Thực trạng cung cấp dịch vụ thuộc lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN qua kết quả khảo sát đối với chủ thể cung ứng dịch vụ	5

1.2. Thực trạng sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng phục vụ thuộc lĩnh vực thu BHXH BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh Đắk Nông	9
1.2.1. Đối với phương thức giao dịch trực tiếp tại cơ quan BHXH tỉnh.....	9
1.2.2. Đối với phương thức giao dịch điện tử	10
1.2.3. Đối với phương thức giao dịch qua đại lý thu (dành cho khách hàng cá nhân) ..	11
1.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG	13
1.3.1. Thuận lợi	13
1.3.2. Khó khăn, tồn tại	14
1.3.3. Nguyên nhân	14
CHƯƠNG 2 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ THUỘC LĨNH VỰC THU BHXH, BHYT, BHTN TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH ĐẮK NÔNG.....	16
2.1.1. Đối với phương thức giao dịch trực tiếp tại cơ quan BHXH	16
2.1.2. Đối với phương thức giao dịch điện tử	16
2.1.3. Đối với phương thức giao dịch đại lý thu/dịch vụ bưu chính công ích.....	16
KẾT LUẬN- KIẾN NGHỊ	17
1. KẾT LUẬN	17
2. KHUYẾN NGHỊ.....	18
2.1. Đối với BHXH Việt Nam	18
2.2. Đối với BHXH Việt Nam	18
2.3. Tỉnh ủy, UBND tỉnh.....	19
2.4. CÁC SỞ, NGÀNH, HỘI ĐOÀN THỂ.....	19
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

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

MỞ ĐẦU

1. Sự cần thiết của đề tài

Thực hiện các văn bản lãnh đạo, chỉ đạo của Đảng và Nhà nước ta về cải cách hành chính, trong trong thời gian qua, ngành BHXH Việt Nam đã tập trung nguồn lực thực hiện công tác cải cách hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin vào trong hoạt động và xây dựng Chính phủ điện tử nhằm đơn giản hóa các thủ tục từ đó nâng cao sự hài lòng của các tổ chức, cá nhân khi giao dịch với cơ quan BHXH qua đó góp phần mở rộng độ bao phủ BHXH trong lực lượng lao động và bảo hiểm y tế toàn dân để ngày càng nhiều người dân được tiếp cận và hưởng lợi từ chính sách do Đảng và Nhà nước tổ chức thực hiện. Mặc dù vậy, vẫn còn một tỷ lệ lớn tổ chức, cá nhân đánh giá thủ tục giải quyết công việc của ngành BHXH còn rườm rà, phức tạp dẫn đến việc người lao động, tổ chức phải dành nhiều thời gian để chuẩn bị hồ sơ; số lượng TTHC thực hiện giao dịch trên môi trường mạng còn hạn chế, một số nơi, số chỗ thái độ ứng xử của cán bộ ngành BHXH chưa chuyên nghiệp, tinh thần phục vụ chưa cao, quy trình nghiệp vụ còn chông chéo về một số chức năng nhiệm vụ, thủ tục hành chính tuy đã được rút gọn nhưng vẫn còn một số thủ tục rườm rà chưa phù hợp, tỷ lệ hồ sơ quá hạn vẫn còn xảy ra dẫn đến mức độ hài lòng của các tổ chức, cá nhân giao dịch với cơ quan BHXH chưa cao....dẫn đến tình trạng mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành BHXH chưa cao. Trong thời gian tới, đối tượng chủ yếu để đóng góp vào việc mở rộng độ bao phủ BHXH, BHYT của tỉnh sẽ xuất phát chủ yếu từ sự đóng góp của khu vực doanh nghiệp tư nhân, người lao động tự do. Do vậy, để mở rộng độ bao phủ BHXH, BHYT, nâng cao hiệu lực, hiệu quả thực thi chính sách BHXH, BHYT trên địa bàn tỉnh Đắk Nông thì việc tìm hiểu, đánh giá thực trạng chất lượng các dịch vụ công thuộc lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN do cơ quan BHXH cung cấp trong thời gian qua được khách hàng được đánh giá, nhìn nhận như thế nào để từ đó cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ công được ngành BHXH cung cấp trong thời gian tới là hết sức cần thiết. Do đó, cần thiết phải có một đề tài nghiên cứu về “Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ thuộc

lĩnh vực thu bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp trên địa bàn tỉnh Đắk Nông” để tổng kết tại thực tiễn triển khai trong thời gian qua, chỉ rõ được những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân để qua đó đưa ra những giải pháp nhằm đổi mới, nâng cao chất lượng phục vụ thuộc lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN trong thời gian tới phù hợp với tình hình kinh tế - xã hội của tỉnh đồng thời khắc phục những hạn chế, tồn tại đang còn diễn ra trong lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN và cũng như đề xuất các giải pháp hay, hiệu quả để đáp ứng nhu cầu, nguyện vọng của các tổ chức, cá nhân đối với các dịch vụ công do ngành BHXH cung cấp.

2. Mục tiêu

2.1. Mục tiêu chung

Đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ thuộc lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN của BHXH tỉnh Đắk Nông.

2.2 Mục tiêu cụ thể

(1) Hệ thống hóa cơ sở lý luận về chất lượng phục vụ thuộc lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN.

(2) Đánh giá thực trạng chất lượng phục vụ thuộc lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN của BHXH tỉnh Đắk Nông.

(3) Đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng phục vụ thuộc lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN được cung cấp bởi BHXH tỉnh Đắk Nông.

(4) Đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ thuộc lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh Đắk Nông.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

- Chất lượng phục vụ thuộc lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN của BHXH tỉnh Đắk Nông.

- Sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng phục vụ thuộc lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN của BHXH tỉnh Đắk Nông.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

Không gian: Đắk Nông. Thời gian: Giai đoạn 2018-2020.

4. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp định tính

- Phương pháp định lượng

- Phỏng vấn một số lãnh đạo đơn vị, cá nhân trực tiếp sử dụng các dịch vụ được cung cấp trong lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN nhằm có thêm các thông tin đánh giá chuyên sâu hơn đối với thực trạng chất lượng dịch vụ được cung cấp trong thời gian qua cũng như các ý kiến, nhu cầu, mong muốn cải tiến đối với dịch vụ thu BHXH, BHYT, BHTN trong thời gian tới.

5. Ý nghĩa khoa học của đề tài

Đề tài là cơ sở quan trọng trong việc cung cấp các thông tin chất lượng dịch vụ thu BHXH cung cấp tại BHXH tỉnh Đắk Nông. Trên cơ sở đó, giúp BHXH tỉnh Đắk Nông tìm ra các kiến nghị phù hợp để nâng cao sự hài lòng của các tổ chức, cá nhân đối với chất lượng dịch vụ thu BHXH, BHYT, BHTN tại BHXH tỉnh Đắk Nông qua đó góp phần vào sự phát triển BHXH tỉnh Đắk Nông nói riêng và toàn ngành BHXH nói chung.

Đề tài còn là tài liệu cung cấp các thông tin, số liệu hữu ích về nhu cầu, thực trạng tham gia và những bất cập, hạn chế, tồn tại và nguyên nhân đối với việc nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng sử dụng các dịch vụ trong lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh Đắk Nông giúp các nhà quản lý địa phương và BHXH Việt Nam có thêm cơ sở hoàn thiện hơn hệ thống chính sách BHXH, BHYT nhằm nâng cao hiệu quả của hai chính sách này đối với an sinh xã hội.

6. Kết cấu của đề tài

Ngoài phần mở đầu và kết luận-kiến nghị thì đề tài gồm có 4 nội dung chính như sau:

Chương 1: Cơ sở lý luận chung về dịch vụ và mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ cung cấp trong lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN

Chương 2: Thực trạng cung cấp dịch vụ thuộc lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN

giai đoạn 2018-2020

Chương 3: Thực trạng sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng phục vụ thuộc lĩnh vực thu BHXH BHYT, BHTN

Chương 4: Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ thuộc lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN của BHXH tỉnh Đắk Nông.

CHƯƠNG 1 THỰC TRẠNG CUNG CẤP DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ THUỘC LĨNH VỰC THU BHXH, BHYT, BHTN TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH ĐẮK NÔNG

1.1. Thực trạng cung cấp dịch vụ thuộc lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh Đắk Nông

Thực trạng chất lượng dịch vụ thuộc lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN được cung ứng bởi cơ quan BHXH được đánh giá tổng hợp của các mặt công tác chuyên môn của cơ quan thực hiện các công việc phát sinh thuộc lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN bao gồm: công tác giải quyết TTHC, kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; công tác truyền thông; công tác công tác tiếp công dân và kết quả khảo sát đánh giá thực trạng cung ứng dịch vụ thuộc lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN từ chủ thể cung ứng.

1.1.1. Kết quả giải quyết TTHC thu thuộc lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN giai đoạn 2018-2020

Trong giai đoạn 2018-2020, số lượng hồ sơ giao dịch trong lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN là 912.976 hồ sơ, trong đó số lượng hồ sơ thực hiện qua giao dịch điện tử là 605.443 hồ sơ, số lượng hồ sơ thực hiện qua giao dịch trực tiếp tại cơ quan BHXH là 300.829 hồ sơ, số lượng hồ sơ phát sinh qua dịch vụ bưu chính công ích là 6.704 hồ sơ. Số lượng hồ sơ phát sinh trong lĩnh vực thu tăng nhanh qua các năm trong đó cùng với đẩy mạnh thực hiện cải cách hành chính số lượng hồ sơ thông qua giao dịch điện tử tăng nhanh và chiếm tỷ trọng lớn nhất trong 3 phương thức giao dịch hiện nay trong lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN.

1.1.2. Kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông giai đoạn 2018-2020

BHXH tỉnh đã triển khai hệ thống “một cửa điện tử tập trung” trên cơ sở phần mềm “Tiếp nhận và quản lý hồ sơ” để quản lý, theo dõi trực tuyến công tác tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả TTHC trong các lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN. BHXH tỉnh tiếp tục phối hợp với cơ quan Bru điện tỉnh Đắk Nông về việc chuyển phát hồ sơ BHXH qua dịch vụ bưu chính công ích. Nhìn chung, việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông cơ bản đã đáp ứng được yêu cầu giải quyết công việc của các tổ chức, cá nhân; rút ngắn được thời gian giải quyết, hạn chế sự chòng chéo trong quá trình giải quyết công việc; việc giải quyết hồ sơ được thực hiện công khai, khoa học; tạo cơ chế kiểm tra, giám sát nội bộ, ngăn chặn tiêu cực xảy ra.

1.1.3. Kết quả thực hiện công tác thông tin, truyền thông chính sách BHXH, BHYT giai đoạn 2018-2020

Trong thời gian qua công tác thông tin, tuyên truyền chính sách BHXH, BHYT trên địa bàn tỉnh Đắk Nông đã có hướng chuyển biến tích cực với nhiều hình thức được triển khai, góp phần quan trọng làm chuyển biến nhận thức và trách nhiệm trong việc lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy, chính quyền, các tổ chức đoàn thể các cấp trong tỉnh trong triển khai thực hiện chính sách BHXH, BHYT trên địa bàn tỉnh cũng như nhận được sự đồng tình, ủng hộ của cá nhân, đơn vị trong thực hiện chính sách BHXH, BHYT.

1.1.4. Kết quả thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý kiến nghị, phản ánh

Công tác tiếp công dân đã đi vào nề nếp từ nhiều năm nay từ góp phần nâng cao sự hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ của cơ quan BHXH. Tuy nhiên, bên cạnh đó, công tác tiếp công dân vẫn còn có một số tồn tại, hạn chế như là: tại một số BHXH huyện do trụ sở xây dựng từ lâu không bố trí được phòng tiếp công dân riêng; do biên chế thiếu hụt bố trí viên chức bộ phận 1 cửa kiêm nhiệm công tác tiếp công dân;....

1.1.5. Thực trạng cung cấp dịch vụ thuộc lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN qua kết quả khảo sát đối với chủ thể cung ứng dịch vụ

*** Đối với phương thức giao dịch trực tiếp tại cơ quan BHXH**

- **Đối với tiêu chí về khả năng tiếp cận dịch vụ:** Qua khảo sát đối với các tiêu chí này, về phía đơn vị cung ứng đánh giá ở mức độ hài lòng trở lên chiếm tỷ trọng cao tuy nhiên ở tiêu chí về dịch vụ giữ xe và trang thiết bị hiện đại dễ sử dụng tỷ lệ cá nhân tham gia khảo sát đánh giá ở mức độ bình thường lần lượt là 4,8% và 9,5% cho thấy ở phía là đơn vị cung dịch vụ, các cá nhân tham gia khảo sát cũng cho rằng cần phải cải thiện đối với việc thiết kế bố trí nhà để xe đảm bảo an toàn, thuận tiện và bên cạnh đó đối với các trang thiết bị tại sảnh chờ và trong bộ phận 1 cửa cần rà soát, thanh lý và trang bị lại đảm bảo khoa học, dễ sử dụng.

- **Đối với tiêu chí về thủ tục hành chính:** được đánh giá qua các tiêu chí về THHC công khai chính xác, đầy đủ; hồ sơ thủ tục đơn giản, dễ kê khai; thời hạn giải quyết hồ sơ ghi trong giấy hẹn của cơ quan BHXH (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định. Qua khảo sát cho thấy đối với tiêu chí đánh về thủ tục hành chính các ý kiến khảo sát đều đánh giá ở cấp độ rất hài lòng (tương ứng 5 điểm) chiếm tỷ trọng cao (76,2%) và còn lại đánh giá ở mức độ hài lòng (tỷ trọng đánh giá chiếm 23,8%).

- **Đối với tiêu chí về viên chức/nhân viên trực tiếp giải quyết công việc:** Đối với tiêu chí này, về phía đơn vị cung ứng những cá nhân tham gia khảo sát cho rằng viên chức, người lao động cơ quan BHXH đã đáp ứng khá cao về thái độ, về việc lắng nghe và tuân thủ quy trình nghiệp vụ. Tuy nhiên, việc cơ quan cung ứng tự đánh giá chỉ mang tính tham khảo, còn để đánh giá khách quan nhất đối với tiêu chí này sẽ phụ thuộc chủ yếu vào việc khách hàng sẽ đánh giá như thế nào đối với viên chức trực tiếp giải quyết công việc, đây là một trong những tiêu chí quan trọng tác động đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ do cơ quan BHXH cung cấp.

- **Đối với tiêu chí đánh giá về tiếp nhận, giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của khách hàng:** Tiêu chí đánh giá về việc tiếp nhận, giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của khách hàng được đánh giá ở 3 tiêu chí gồm có: Mức độ dễ dàng, thuận tiện trong việc sử dụng các hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị do cơ quan BHXH bố trí (hòm thư/số điện thoại phản ánh, kiến nghị/bố trí phòng tiếp dân, lịch tiếp dân và người tiếp dân...; Cơ quan BHXH tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, kiến

ngợi, phản ánh; Cơ quan BHXH thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, kiến nghị, phản ánh: 21/21 người tham gia khảo sát đều đánh giá đối việc tiếp nhận, giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của khách hàng ở mức độ tốt.

*** Đối với phương thức giao dịch điện tử**

- **Đối với tiêu chí về khả năng tiếp cận dịch vụ:** với sự thuận tiện trong việc cung ứng dịch vụ qua giao dịch điện tử không chỉ giúp khách hàng tiếp kiệm thời gian, tiền bạc cũng như linh hoạt trong thời gian giao dịch, về phía đơn vị cung ứng, việc thực hiện giao dịch điện tử cũng giúp cho đơn vị xử lý nhanh hơn với các hồ sơ, thủ tục do khách hàng gửi đến. Do đó, đối với tiêu chí về khả năng tiếp cận dịch vụ tất cả cá nhân tham gia khảo sát đều đánh giá ở mức độ hài lòng trở lên.

- **Đối với tiêu chí về thủ tục hành chính:** Đối với tiêu chí này, đáng lưu ý ở người tham gia khảo sát là lãnh đạo, viên chức tại các phòng/bộ phận trực tiếp trực tiếp sử dụng, thao tác đánh giá về tiêu chí phần mềm hiện nay do ngành BHXH triển khai thực hiện do đó họ chính là những người hiểu rõ nhất những khó khăn, vướng mắc của khách hàng cũng như từ chính đơn vị cung ứng trong quá trình thực hiện giao dịch điện tử trong lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN.

- **Đối với tiêu chí về nhân viên trực tiếp giải quyết công việc:** tương tự như đối với phương thức giao dịch trực tiếp, việc để viên chức tự đánh giá về thái độ giao tiếp, sự rõ ràng dễ hiểu và mức độ tuân thủ trong giải quyết công việc chỉ mang tính chất tham khảo do thiếu tính khách quan, đối với tiêu chí này sẽ đánh giá dựa trên kết quả khảo sát của khách hàng về viên chức/ nhân viên trực tiếp giao dịch, xử lý công việc. Theo kết quả đánh giá, đối với các tiêu chí nêu trên, tỷ lệ ý kiến đánh giá ở mức độ hài lòng trở lên chiếm tỷ lệ bình quân từ 96% trở lên, tỷ lệ ý kiến đánh giá ở mức độ bình thường chiếm tỷ lệ bình quân là 4%, không có ý kiến nào đánh giá ở mức độ không hài lòng hoặc rất không hài lòng.

- **Đối với tiêu chí về kết quả giải quyết TTHC:** được đánh giá trên 3 tiêu chí về mức độ đầy đủ, chính xác của thông tin trên kết quả đã nhận từ cơ quan BHXH; thời gian giải quyết thủ tục thực hiện chính sách BHXH đã thực hiện có hợp lý hay không;

cơ quan BHXH chỉ yêu cầu khách hàng bổ sung hồ sơ, thủ tục thật sự cần thiết theo quy định. Qua kết quả khảo sát cho thấy ý kiến đánh giá ở mức độ hài lòng trở lên chiếm tỷ lệ bình quân là 96%, tỷ lệ đánh giá ở mức độ bình thường là 4%, không có ý kiến nào đánh giá ở mức độ không hài lòng hoặc rất không hài lòng.

- Đối với tiêu chí tiếp nhận, giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của khách hàng: được đánh giá qua các tiêu chí về phần mềm hỗ trợ việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị do cơ quan BHXH bố trí (hòm thư/số điện thoại phản ánh, kiến nghị,...); phần mềm thao tác dễ dàng, đơn giản, thuận tiện đối với tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, kiến nghị, phản ánh; cơ quan BHXH tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị: qua kết quả khảo sát cho thấy, việc tiếp nhận và xử lý các ý kiến, phản ánh, kiến nghị của khách hàng mặc dù đã được cơ quan BHXH chú trọng trong thời gian qua, tuy nhiên việc đầu tư các trang thiết bị/nhân sự xử lý chưa đúng mức, còn tình trạng lơ lửng tại một số đơn vị trực thuộc; kết quả giải quyết kiến nghị (thời gian, mức độ tích cực, ...) chưa được đánh giá cao.

*** Đối với phương thức giao dịch qua đại lý thu/cơ quan bưu chính công ích với cơ quan BHXH**

Qua thực tế khảo sát cho thấy, về phía đơn vị cung ứng dịch vụ, viên chức ngành BHXH nhận định được một số tồn tại, hạn chế đối với nhân viên bưu điện hay nhân viên đại lý thu khi xử lý công việc mà nguyên nhân chủ yếu như là: nhân viên bưu điện chỉ biết giao, nhận hồ sơ chưa thể tư vấn, hay giải đáp thắc mắc, một số nhân viên bưu điện còn có thái độ thờ ơ trong xử lý giao nhận hồ sơ; nhân viên bưu điện phải phụ trách rất nhiều công việc do đó việc giao nhận hồ sơ còn chậm trễ, thường xuyên thay đổi nhân sự dẫn đến việc nhân viên mới chưa tiếp cận, nắm rõ hồ sơ, thủ tục để hướng dẫn, giải thích cho đơn vị, cá nhân;... về phía nhân viên đại lý thu cũng còn tồn tại một số khó khăn, hạn chế như là: tại đại lý thu xã, phường sẽ cử 1 cán bộ kiêm nhiệm mảng đại lý thu dẫn đến không dành nhiều thời gian để nghiên cứu, học hỏi, cập nhật các quy định mới để tư vấn cho người dân; bên cạnh đó, một số nhân viên đại lý thu còn thiếu các kĩ

năng mềm dẫn đến việc tư vấn, vận động người dân tham gia BHXH tự nguyện, BHYT HGD chưa đạt hiệu quả,...

1.2. Thực trạng sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng phục vụ thuộc lĩnh vực thu BHXH BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh Đắk Nông

1.2.1. Đối với phương thức giao dịch trực tiếp tại cơ quan BHXH tỉnh

*** Đối với tiêu chí về cơ sở vật chất tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính:** thông qua khảo sát đánh giá và phỏng vấn sâu hơn khách hàng về tiêu chí tiếp cận dịch vụ đối với phương thức giao dịch trực tiếp cho thấy vẫn còn tồn tại một số hạn chế như: bộ phận 1 cửa còn sắp xếp thiếu đồng bộ, khoa học; chưa thiết kế đồng bộ từ tỉnh đến huyện nhằm xây dựng và nhận diện thương hiệu riêng của ngành BHXH trong mắt khách hàng; tại một số trụ sở việc bố trí nhà để xe thiếu hợp lý, chưa đảm bảo tính thuận tiện, an toàn cho khách hàng; một số trang thiết bị như băng ghế, quạt,... đã cũ kĩ, hư hỏng không đảm bảo việc sử dụng và tính mỹ quan cho sảnh tiếp đón khách hàng của cơ quan BHXH.

*** Đối với tiêu chí về thủ tục hành chính:** Đánh giá chung của khách hàng đối với tiêu chí về thủ tục hành chính: trong thời gian qua ngành BHXH Việt Nam đã đẩy mạnh công tác CCHC, cắt giảm số lượng TTHC và rút ngắn thời gian giải quyết TTHC,... do đó đối với tiêu chí này, khách hàng đánh giá ở mức độ hài lòng trở lên chiếm tỷ trọng cao. Trong thời gian tới, để tiếp tục nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng thì kiến nghị ngành BHXH Việt Nam cần tiếp tục nghiên cứu sửa đổi nhằm tiếp tục đơn giản hóa các TTHC và tiếp tục rút ngắn thời gian giải quyết TTHC,....

*** Đối với tiêu chí về viên chức/nhân viên trực tiếp giải quyết công việc:** Đánh giá chung về tiêu chí viên chức/nhân viên trực tiếp giải quyết công việc qua phương thức giao dịch trực tiếp: qua kết quả khảo sát và phỏng vấn sâu hơn đối với khách hàng giao dịch trực tiếp tại bộ phận 1 cửa cho thấy tiêu chí này còn tồn tại một số hạn chế cụ thể như sau: kỹ năng về giao tiếp, giải thích, xử lý tình huống của viên chức/người lao động trực tiếp giải quyết công việc còn chưa được đánh giá cao thể hiện qua việc cả khách hàng tổ chức và cá nhân đánh giá ở mức độ từ bình thường và không hài lòng chiếm tỷ

trọng 15,8% trong tổng số khách hàng tham gia khảo sát. Đặc biệt, đối với tiêu chí mức độ thành thạo, tuân thủ quy trình giải quyết công việc của viên chức/nhân viên thì tỷ lệ khách hàng đánh giá ở mức độ không hài lòng chiếm đến 5,5% trong tổng số người tham gia khảo sát.

*** Đối với tiêu chí đánh giá chung kết quả giải quyết TTHC:** Đánh giá chung về kết quả giải quyết TTHC được đánh giá qua 3 tiêu chí về mức độ đầy đủ, chính xác của kết quả, thời gian giải quyết TTHC hợp lý và việc bổ sung hồ sơ, thủ tục khi cần thiết: đối với các tiêu chí này, khách hàng đánh giá ở mức độ hài lòng trở lên chiếm tỷ lệ cao và kết quả đánh giá của khách hàng ở tiêu chí này cũng phù hợp với kết quả khảo sát đánh giá của khách hàng ở tiêu chí về TTHC. Qua kết quả trên cho thấy nỗ lực cải cách hành chính của ngành BHXH Việt Nam đã đạt những kết quả quan trọng, nhận được sự ghi nhận và đánh giá cao của khách hàng.

*** Đối với tiêu chí Tiếp nhận, giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của khách hàng:** đối với tiêu chí này, khách hàng còn đánh giá ở mức độ bình thường hoặc không hài lòng đối với việc thuận tiện trong việc tiếp cận các phương thức để phản ánh, kiến nghị, bên cạnh đó tiêu chí về tiếp nhận, xử lý các ý kiến của khách hàng cũng chưa được đánh giá cao.

1.2.2. Đối với phương thức giao dịch điện tử

*** Đối với tiêu chí về khả năng tiếp cận dịch vụ:** Thực tế cho thấy việc triển khai thực hiện giao dịch điện tử đã giúp khách hàng tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại đồng thời cá nhân, tổ chức linh hoạt hơn trong việc bố trí, sắp xếp thời gian thực hiện giao dịch ngay tại nhà, trụ sở đơn vị do đó hầu hết khách hàng đều đánh giá cao về tiêu chí tiếp cận dịch vụ thông qua phương thức giao dịch điện tử.

*** Đối với tiêu chí về thủ tục hành chính:** việc thực hiện giao dịch điện tử trong lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN cũng còn một số khó khăn, hạn chế như là giao diện, thiết kế của ứng dụng/công dịch vụ công của ngành còn gây một số khó khăn trong việc thao tác, sử dụng; việc sử dụng ứng dụng/công dịch vụ công đòi hỏi các thiết bị kết nối phải có cấu hình cao, đường truyền internet ổn định, tốc độ cao,... việc cài đặt, sử dụng

chưa đáp ứng trên nhiều thiết bị ví dụ việc truy cập, sử dụng cổng dịch vụ công trên điện thoại còn gặp khó khăn, bất tiện, tốc độ loading còn chậm,....

*** Đối với tiêu chí về nhân viên trực tiếp giải quyết công việc:** Đánh giá chung về kết quả khảo sát của khách hàng đối với tiêu chí nhân viên trực tiếp giải quyết qua phương thức giao dịch điện tử cho thấy khách hàng đánh giá ở mức độ bình thường và không hài lòng còn chiếm tỷ trọng cao, phỏng vấn sâu với nhóm khách hàng thực hiện giao dịch điện tử với cơ quan BHXH trong lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN cho thấy về phía viên chức/người lao động trực tiếp hướng dẫn gồm có các thao tác về hướng dẫn cài đặt, sử dụng và xử lý khi xảy ra các vấn đề khi sử dụng phần mềm giao dịch, ứng dụng để thực hiện các giao dịch với cơ quan BHXH còn tồn tại một số hạn chế như sau: việc hướng dẫn cài đặt, sử dụng của một số viên chức còn khó hiểu, khó thực hiện; việc xử lý các trục trặc, vướng mắc trong thực hiện giao dịch điện tử còn chậm phản hồi, hướng dẫn xử lý hoặc phải chờ đợi rất lâu,.....

*** Đối với tiêu chí về kết quả giải quyết TTHC** được đánh giá qua 3 tiêu chí về mức độ đầy đủ, chính xác, về thời gian giải quyết hợp lý và việc bổ sung hồ sơ, tài liệu khi cần thiết: đối với cả 3 tiêu chí này, khách hàng đánh giá khá cao, bình quân trên 80% khách hàng đánh giá ở mức độ hài lòng trở lên, hầu như không có hoặc chiếm tỷ trọng rất nhỏ khách hàng không hài lòng.

*** Đối với tiêu chí về Tiếp nhận, giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của khách hàng:** Qua đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng đối với việc tiếp nhận, giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh của khách hàng cho thấy khách hàng đánh giá ở mức độ bình thường và không hài lòng còn chiếm tỷ lệ khá cao, mà nguyên nhân chủ yếu ở đây là do: hiện nay trên cổng dịch vụ công chưa có mục để khách hàng phản ánh, kiến nghị mà chủ yếu vẫn qua các phương thức như số điện thoại đường dây nóng, qua email....

1.2.3. Đối với phương thức giao dịch qua đại lý thu (dành cho khách hàng cá nhân)

*** Đối với tiêu chí về tiếp cận dịch vụ** đối với tiêu chí này, hầu hết khách hàng đều đánh giá ở mức độ hài lòng trở lên bởi vì các chi phí phát sinh do việc chuyển phát

hồ sơ do cơ quan BHXH trả phí; cá nhân, tổ chức được tiếp cận dịch vụ ngay tại nhà/trụ sở đơn vị giảm được chi phí di chuyển, thời gian đi lại,...

*** Đối với tiêu chí về thủ tục hành chính:** Qua kết quả khảo sát cho thấy khách hàng đánh giá ở mức hài lòng trở lên chiếm tỷ trọng cao. Nguyên nhân là do các quy định về TTHC về thủ tục, hồ sơ, thời gian được ngành BHXH Việt Nam quy định chung, thống nhất trong toàn ngành do đó đối với tiêu chí về TTHC qua kết quả khảo sát qua 3 phương thức giao dịch (trực tiếp, giao dịch điện tử và giao dịch qua dịch vụ bưu chính công ích) là như nhau không có sự khác biệt quá lớn trong mức độ đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với tiêu chí này.

*** Đối với tiêu chí về nhân viên bưu điện/đại lý thu trực tiếp giải quyết công việc:** Qua kết quả khảo sát cho thấy khách hàng còn chưa đánh giá cao đối với nhân viên bưu điện/đại lý thu là người trực tiếp xử lý công việc. Cụ thể đối với tiêu chí về việc lắng nghe, nắm bắt các khó khăn, vướng mắc của khách hàng; về việc thành thạo, tuân thủ quy trình nghiệp vụ hay tiêu chí về sự rõ ràng dễ hiểu trong giải quyết công việc tỷ lệ khách hàng đánh giá ở mức độ bình thường và không hài lòng còn cao. Đối với nhân viên đại lý thu BHXH, BHYT, tại một số đại lý thu hiện nay (đại lý thu UBND xã phường, đại lý thu các hội, đoàn thể) nhân viên đại lý thu còn kiêm nhiệm các nhiệm vụ khác do đó chưa dành nhiều thời gian nghiên cứu, tìm hiểu, tham gia các lớp tập huấn do cơ quan BHXH tổ chức để nâng cao kỹ năng nghiệp vụ, nắm bắt các văn bản mới về chính sách BHXH, BHYT, BHTN để tuyên truyền, tư vấn, giải thích cho khách hàng, bên cạnh đó, các kỹ năng mềm như kỹ năng thuyết phục, giải thích của một số nhân viên đại lý thu còn kém, chưa thuyết phục được khách hàng.

*** Đối với tiêu chí về kết quả cung ứng dịch vụ thuộc lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN:** đánh giá qua tiêu chí về mức độ đầy đủ, chính xác của thông tin trên kết quả đã nhận từ cơ quan BHXH; thời gian giải quyết thủ tục thực hiện chính sách BHXH đã thực hiện có hợp lý hay không; bổ sung hồ sơ, thủ tục khi thật sự cần thiết theo quy định: kết quả khảo sát cho thấy khách hàng đánh giá ở mức độ hài lòng trở lên chiếm tỷ trọng cao. Kết quả này phù hợp với kết quả khảo sát đối với tiêu chí về TTHC.

*** Đối với tiêu chí về tiếp nhận, giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của khách hàng:** tỷ lệ khách hàng đánh giá ở mức độ bình thường hoặc không hài lòng còn chiếm tỷ trọng lớn, nguyên nhân chủ yếu là do các phương thức phản ánh còn chưa thuận tiện, việc trả lời còn lâu, qua nhiều khâu trung gian,...

1.3. Đánh giá chung

1.3.1. Thuận lợi

Trong thời gian qua, BHXH tỉnh đã quan tâm, chú trọng đầu tư vào trang thiết bị tại bộ phận 1 cửa tại tất cả cơ quan BHXH từ tỉnh tới huyện nhằm phục vụ người dân, tổ chức đến giao dịch, làm việc tại cơ quan BHXH. Cùng với việc đẩy mạnh công tác CCHC của Chính phủ, việc chỉ đạo, điều hành công tác CCHC luôn được BHXH Việt Nam quan tâm, chú trọng; trọng tâm là việc cải cách thủ tục hành chính, thường xuyên rà soát các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn nghiệp vụ của Ngành để sửa đổi, bổ sung phù hợp với tình hình thực tiễn, đồng thời BHXH tỉnh cũng chỉ đạo các đơn vị trực thuộc thực hiện tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, thuận lợi theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, không ban hành thêm thủ tục hành chính ngoài quy định của Nhà nước và của Ngành. Ngành BHXH Việt Nam đã tăng cường ứng dụng CNTT, áp dụng các phần mềm nghiệp vụ của ngành, thường xuyên nâng cấp ứng dụng, quan tâm, cải thiện công dịch vụ công ngành,... Ngoài ra, nhằm thông tin cho người dân biết về thời hạn thẻ BHYT hộ gia đình, thời gian đóng BHXH tự nguyện, ngày đến hạn đóng tiền BHXH, BHYT, BHXH tỉnh đã triển khai ký kết với các nhà mạng viễn thông di động thực hiện nhắn tin (SMS) tự động đến số di động của người dân, kinh phí do BHXH tỉnh chi trả, người dân không chịu bất kỳ chi phí nào. Đội ngũ cán bộ, viên chức cơ quan BHXH tỉnh có cơ cấu cán bộ trẻ, trình độ chuyên môn cơ bản được đào tạo bài bản. Bên cạnh đó, trong thời gian qua, công tác đào tạo, tập huấn cho đội ngũ cán bộ, viên chức cơ quan BHXH tỉnh cũng đã được quan tâm, chú trọng, cử viên chức tham gia các lớp bồi dưỡng do ngành mở, phối hợp với Học viện hành chính mở các lớp bồi dưỡng đạo đức công vụ,.....

1.3.2. Khó khăn, tồn tại

Đội ngũ cán bộ, viên chức cơ quan BHXH tỉnh Đắk Nông có cơ cấu cán bộ trẻ, tuy nhiên do tỷ lệ nữ chiếm tỷ lệ cao, trong độ tuổi sinh đẻ, con nhỏ do đó việc viên chức nghỉ hưởng chế độ thai sản nhiều cũng gây áp lực lớn cho việc bố trí nhân sự thay thế, đặc biệt tại vị trí, bộ phận làm việc, giao dịch trực tiếp với khách hàng. Trình độ CNTT của đội ngũ viên chức, người lao động tại một số vị trí chưa đáp ứng nhu cầu công việc. Với khối lượng công việc lớn, ngày càng tăng lên trong khi đó chỉ tiêu biên chế của BHXH tỉnh không được bổ sung thêm và một số viên chức, người lao động nghỉ hưu đã dẫn đến việc tại một vị trí, bộ phận phải kiêm nhiệm thêm nhiều nhiệm vụ khác dẫn đến tình trạng tại một số bộ phận còn chậm trong xử lý các yêu cầu của khách hàng cũng như chưa dành nhiều thời gian để tư vấn, giải thích cho khách hàng. Bên cạnh đó, một số khách hàng chưa quen với việc sử dụng và chưa hiểu rõ những tiện ích khi sử dụng phần mềm giao dịch BHXH điện tử và đặc thù của một số đơn vị, tổ chức không sử dụng mạng internet trong giờ làm việc cũng gây khó khăn trong việc thực hiện giao dịch điện tử với cơ quan BHXH. Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trễ hạn vẫn ở mức tương đối cao. Việc “xin lỗi” bằng văn bản đối với cá nhân, tổ chức vẫn còn chậm trễ chưa kịp thời. Khả năng tiếp cận thông tin, trình độ, phương tiện máy móc ứng dụng công nghệ thông tin của một bộ phận khách hàng còn hạn chế. Nhiều đơn vị sử dụng lao động chưa quan tâm đến việc thực hiện giao dịch điện tử (GDĐT), lãnh đạo các cơ quan, đơn vị và doanh nghiệp lại thiếu chỉ 2 đạo, cá nhân chịu trách nhiệm kê khai hồ sơ lại ngại thay đổi, đổi mới và thích thực hiện theo phương thức truyền thống (đi nộp trực tiếp).

1.3.3. Nguyên nhân

Đắk Nông là một tỉnh miền núi, cơ sở hạ tầng chưa tốt, trình độ dân trí chưa cao, mặt khác người dân, đơn vị vẫn còn lối tư tưởng cũ, ngại cập nhật, ngại đổi mới...Số đơn vị có số lượng lao động là 1 người chiếm tỷ lệ cao. Công tác tuyên truyền về đẩy mạnh thực hiện giao dịch điện tử trong lĩnh vực BHXH, BHYT chưa mang lại hiệu quả cao nhằm tạo sự đồng thuận, hưởng ứng của các tổ chức, cá nhân chuyển đổi sang thực hiện giao dịch điện tử với cơ quan BHXH. Một số viên chức vi phạm các quy định trong

tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, dẫn đến người dân, doanh nghiệp kiến nghị, phản ánh. Công tác đánh giá viên chức, người lao động tại một số phòng, BHXH huyện còn mang tính cào bằng, chung chung mà chưa có đánh giá cụ thể đối với từng tiêu chí, yêu cầu đáp ứng với vị trí công việc để xây dựng phương án luân chuyển, điều động, bố trí lại cho phù hợp. Phần mềm, cổng thông tin của Ngành chưa ổn định, thường xuyên bị lỗi, tốc độ xử lý chậm nên gây khó khăn cho đơn vị, làm giảm lòng tin của đơn vị khi sử dụng phần mềm của BHXH, vì vậy cán bộ, viên chức của BHXH tỉnh phải mất nhiều thời gian khi phải thường xuyên hỗ trợ đơn vị khắc phục lỗi, lượng hồ sơ giấy gia tăng do đơn vị không gửi được hồ sơ điện tử. Về phía ứng dụng thường xuyên nâng cấp, chưa tương thích, thực hiện trên nhiều thiết bị, một số giao dịch thực hiện thao tác phức tạp, tốn nhiều thời gian so với thao tác đang thực hiện hồ sơ giấy...

Phần mềm TNHS 3.0, TST, Cổng Dịch vụ công của ngành chưa hoạt động ổn định, thường xuyên lỗi (lỗi tải file, ký số, tốc độ xử lý chậm, dẫn đến ảnh hưởng đến công tác tiếp nhận hồ sơ, duyệt hồ sơ VssID, số lượng hồ sơ quá hạn tăng mạnh nguyên nhân do phần mềm thường xuyên lỗi. Lãnh đạo các đơn vị sử dụng lao động chưa nhận thấy được lợi ích, chưa thực sự quan tâm đến việc thực hiện GDĐT trong lĩnh vực BHXH của đơn vị mình, kể toán đơn vị tuổi cao, trình độ tin học thấp, máy móc cũ, đường truyền chậm, không có kinh phí mua chữa ký số; Lãnh đạo một số BHXH huyện chưa quyết liệt trong việc đẩy mạnh thực hiện GDĐT tại địa bàn mình quản lý, một bộ phận cán bộ, viên chức còn coi nhẹ việc thực hiện GDĐT. Hiện nay việc kê khai mẫu D02-LT điện tử giữa các đơn vị sử dụng phần mềm của các nhà IVAN như Viettel, VNPT với các đơn vị sử dụng Cổng dịch vụ công của ngành chưa được đồng nhất. Các đơn vị (bao gồm cả đơn vị hành chính) khi kê khai GDĐT trực tiếp trên Cổng dịch vụ công của ngành phải điền nội dung tại mục “Vị trí việc làm”, mục “Loại và hiệu lực hợp đồng” (bắt buộc điền, không điền không gửi được hồ sơ, điền tất cả các trường hợp bao gồm như: giảm thai sản, điều chỉnh lương, điều chỉnh khác...), tuy nhiên các đơn vị mà sử dụng phần mềm của IVAN Viettel, VNPT thì hai nội dung trên không bắt buộc điền, nên hiện nay khi tiếp nhận hồ sơ đang gây khó khăn cho cán bộ một cửa, tăng thời gian hướng dẫn và gây

phiền hà cho khách hàng khi thực hiện hồ sơ. Người dân, đơn vị vẫn chưa tin tưởng chất lượng chuyển phát hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, tình trạng hồ sơ chậm nhận, thất lạc hồ sơ vẫn còn diễn ra, từ đó làm giảm lòng tin vào dịch vụ chuyển phát của Bưu điện.

CHƯƠNG 2 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ THUỘC LĨNH VỰC THU BHXH, BHYT, BHTN TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH ĐẮK NÔNG

2.1. Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ thuộc lĩnh vực thu BHXH, BHYT trên địa bàn tỉnh Đắk Nông

2.1.1. Đối với phương thức giao dịch trực tiếp tại cơ quan BHXH

- Đầu tư, cải tạo cơ sở vật chất của cơ quan BHXH tỉnh: khu vực đỗ xe, sảnh tiếp đón khách hàng, bố trí sơ đồ các phòng/bộ phận nghiệp vụ

- Đa dạng các hình thức cung ứng dịch vụ

- Hoàn thiện, đơn giản hóa quy trình, thủ tục

- Rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ, hạn chế hồ sơ trễ hẹn

- Tiếp tục nâng cao chất lượng hoạt động cơ chế 1 cửa, 1 cửa liên thông

- Đổi mới, nâng cao hiệu quả công tác tiếp nhận, giải quyết, xử lý các phản ánh, kiến nghị qua phương thức giao dịch trực tiếp tại cơ quan BHXH

2.1.2. Đối với phương thức giao dịch điện tử

- Tiếp tục hoàn thiện, đơn giản hóa các TTHC trong lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN

- Nhóm giải pháp về viên chức trực tiếp giải quyết công việc trong lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền thực hiện giao dịch điện tử trong lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN

- Hiện đại hóa hành chính, ứng dụng CNTT

- Nhóm giải pháp về tăng cường công tác tiếp nhận, giải đáp, tư vấn và xử lý các khiếu nại, kiến nghị của khách hàng

2.1.3. Đối với phương thức giao dịch đại lý thu/dịch vụ bưu chính công ích

- Kện toàn, mở rộng mạng lưới đại lý thu BHXH, BHYT

- Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên đại lý thu BHXH, BHYT
- Nâng cao chất lượng quy trình xử lý công việc của nhân viên bưu điện trong công tác phối hợp xử lý hồ sơ thuộc lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN
- Xây dựng quy trình phối hợp giải quyết thắc mắc khiếu nại của khách hàng trong lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN

KẾT LUẬN- KIẾN NGHỊ

1. Kết luận

Đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng phục vụ thuộc lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN nói riêng và các dịch vụ công do ngành BHXH cung cấp nói chung vừa là động lực để thúc đẩy quá trình cải cách hành chính trong lĩnh vực BHXH, BHYT đồng thời còn tạo sự đồng thuận, ủng hộ của các tổ chức, cá nhân trong tổ chức, thực hiện chính sách BHXH, BHYT là hai chính sách lớn do Đảng và Nhà nước ta tổ chức thực hiện. Bên cạnh đó, nhằm hướng đến xây dựng ngành BHXH tinh gọn, hiện đại chuyên nghiệp, đáp ứng sự hài lòng của người dân thì nhiệm vụ nâng cao, cải thiện chất lượng phục vụ thuộc lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh Đắk Nông là hết sức cần thiết. Qua đánh giá cho thấy trong thời gian qua ngành BHXH Việt Nam nói chung và BHXH tỉnh Đắk Nông nói riêng đã nỗ lực, cải cách thường xuyên nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ cung ứng trong lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN. Bên cạnh đó, cơ quan BHXH đã thường xuyên cử và mở các lớp tập huấn về kỹ năng giao tiếp, ứng xử cho cán bộ, viên chức, người lao động của cơ quan và phối hợp mở các lớp tập huấn, đào tạo cho các nhân viên đại lý thu trên địa bàn theo định kỳ nhằm nâng cao kỹ năng giao tiếp, trình độ chuyên môn nghiệp vụ khi tiếp xúc, làm việc với các tổ chức, cá nhân phát sinh giao dịch với cơ quan BHXH. Đồng thời, cơ quan BHXH cũng đẩy mạnh ứng dụng CNTT vào trong thực hiện nghiệp vụ và phát động các phong trào thi đua nhằm rút ngắn thời gian giải quyết các thủ tục hành chính phát sinh và hỗ trợ tốt nhất đối với các tổ chức, cá nhân khi làm việc, giao dịch với cơ quan BHXH qua đó

nhằm nâng cao sự hài lòng của tổ chức, cá nhân khi giao dịch với cơ quan BHXH trong lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN.

Tuy nhiên, bên cạnh đó cũng qua kết quả khảo sát và phỏng vấn sâu đối với cán bộ, viên chức ngành BHXH làm việc tại các phòng/bộ phận giao dịch trực tiếp với khách hàng cũng còn nhiều tồn tại hạn chế cả về trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng giải đáp, Đồng thời các phần mềm, ứng dụng của ngành chưa đáp ứng theo nhu cầu, nguyện vọng của người dùng, còn một số hạn chế cả về tính năng và tính dễ dàng trong cài đặt, sử dụng, ... dẫn đến vẫn còn một bộ phận khách hàng đánh giá mức độ hài lòng với chất lượng dịch vụ thuộc lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN còn thấp.

2. Khuyến nghị

2.1. Đối với BHXH Việt Nam

- Đề nghị Bộ Lao động - Thương binh & Xã hội phối hợp các bộ, ngành có liên quan và BHXH Việt Nam xem xét, trình Thủ tướng Chính phủ điều chỉnh chỉ tiêu phát triển đối tượng tham gia BHXH cho các địa phương phù hợp với khả năng, tình hình thực tế từng địa phương, đảm bảo theo đúng quy định của Luật BHXH và đạt mục tiêu của Nghị quyết số 28-NQ/TW.

- Đề xuất trình Quốc hội, Chính phủ xem xét nâng mức hỗ trợ đóng cho các nhóm đối tượng tham gia BHXH tự nguyện cao hơn mức chuẩn nghèo theo quy định hiện nay.

2.2. Đối với BHXH Việt Nam

Đề nghị tăng cường thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 trên tất cả các lĩnh vực BHXH, BHTN; hoàn thiện, đẩy mạnh kết nối CSDL quốc gia về BHXH với các hệ thống CSDL có liên quan; Tiếp tục rà soát, sửa đổi, bổ sung, cải tiến các quy trình nghiệp vụ; thực hiện phân cấp quản lý nhằm nâng cao chất lượng quản lý; Kiến nghị xây dựng, hoàn thiện hệ thống vị trí việc làm của ngành BHXH Việt Nam để BHXH các tỉnh có căn cứ xây dựng kế hoạch phân bổ, điều chỉnh nhân sự của địa phương phù hợp với thực tiễn công tác; Thống nhất, xây dựng hệ thống tiêu chí đánh giá chung về mức độ hoàn thành công việc của đội ngũ CCVC gắn với từng vị trí việc làm; Quan tâm, tạo điều kiện cho BHXH các tỉnh trong công tác đầu tư xây dựng, cải tạo, hoàn thiện hệ thống trụ

sở làm việc Khang trang, hiện đại nhằm tạo điều kiện thuận lợi giao dịch và phục vụ khách hàng khi đến làm việc và giao dịch với cơ quan BHXH đồng thời đảm bảo yêu cầu về quy mô và công năng sử dụng lâu dài.

2.3. Tỉnh ủy, UBND tỉnh

Tiếp tục tăng cường chỉ đạo công tác tổ chức thực hiện chính sách BHXH, BHTN, BHYT; đưa chỉ tiêu BHXH, BHYT vào chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội của địa phương hàng năm; Huy động nguồn lực hợp pháp, kết hợp với sự hỗ trợ phù hợp từ ngân sách địa phương trong việc hỗ trợ mức đóng BHYT thêm cho nông dân, người nghèo, cận nghèo, dân tộc thiểu số; mức hỗ trợ đóng BHXH tự nguyện ngoài phần ngân sách trung ương hỗ trợ để mở rộng diện bao phủ BHYT, BHXH trên địa bàn tỉnh.

2.4. Các sở, ngành, hội đoàn thể

- Sở Lao động – Thương binh & Xã hội: Tăng cường công tác tham mưu tổ chức thực hiện chính sách BHXH trên địa bàn tỉnh, góp phần mở rộng độ bao phủ BHXH trong lực lượng lao động của tỉnh; Phối hợp với các Sở, ngành có liên quan tham mưu UBND tỉnh trình Hội đồng nhân dân tỉnh phê duyệt mức hỗ trợ đóng ngoài mức trung ương đã hỗ trợ cho đối tượng tham gia BHXH tự nguyện của tỉnh; Phối hợp với BHXH tỉnh tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra liên ngành các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh chưa đăng ký tham gia BHXH, BHTN, BHYT cho người lao động.

Sở Y tế: Chỉ đạo các cơ sở KCB cung ứng đầy đủ thuốc, hóa chất, vật tư y tế, dịch vụ kỹ thuật thuộc phạm vi được hưởng của người tham gia BHYT, nâng cao tinh thần thực hành, tiết kiệm, chống lãng phí trong chỉ định xét nghiệm, điều trị nội trú và sử dụng dịch vụ, nhất là dịch vụ kỹ thuật và thuốc bệnh đắt tiền.

- Các Hội, đoàn thể trên địa bàn:

Phối hợp tuyên truyền rộng rãi chính sách, pháp luật về BHXH, BHTN., BHYT đến với tất cả người dân, NLĐ, NSDLĐ để mọi người thấy rõ vai trò, ý nghĩa của chính sách BHXH, BHTN, BHYT trong hệ thống ASXH; Tham gia với các cơ quan nhà nước có liên quan và BHXH trong việc giám sát, đánh giá tổ chức thực hiện chính sách, pháp luật về BHXH, BHTN.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Báo cáo tổng kết năm 2018 đến năm 2020, BHXH tỉnh Đắk Nông.
2. Chỉ thị số 38-CT/TW ngày 07/9/2009 của Ban Bí thư về “Đẩy mạnh công tác bảo hiểm y tế trong tình hình mới”.
3. Chỉ thị số 34/CT-TTg ngày 26/12/2016 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường thực hiện đồng bộ các nhóm giải pháp phát triển đối tượng tham gia bảo hiểm xã hội.
4. Chương trình hành động số 31-Ctr/TU của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Đắk Nông về thực hiện Nghị quyết số 28-NQ/TW, ngày 23/5/2018 của Ban chấp hành Trung ương Đảng khóa XII về cải cách chính sách bảo hiểm xã hội.
5. Chỉ thị số 06-CT/TU ngày 14 tháng 4 năm 2021 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Đắk Nông về tăng cường sự lãnh đạo, chỉ đạo của Đảng đối với chính sách BHXH, BHYT trên địa bàn tỉnh Đắk Nông giai đoạn 2021-2025, Tỉnh ủy Đắk Nông.
6. Luật Bảo hiểm xã hội số 71/2006/QH11, Luật Bảo hiểm xã hội số 58/2014/QH13, Luật Quốc hội ban hành năm 2006 và năm 2014.
7. Luật Bảo hiểm y tế số 25/2008/QH12 ngày 14/11/2008 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Bảo hiểm y tế số 46/2014/QH13 ngày 13/06/2014, Luật Quốc hội ban hành năm 2008 và năm 2014; Các Văn bản hướng dẫn thi hành Luật Bảo hiểm y tế.
8. Luật Việc làm số 38/2013/QH13 ngày 16/11/2013, Luật Quốc hội ban hành năm 2013; Các Văn bản hướng dẫn thi hành Luật Việc làm.
9. Luật An toàn, vệ sinh lao động số 84/2015/QH13 ngày 25/6/2015, Luật Quốc hội ban hành năm 2015; Các Văn bản hướng dẫn thi hành Luật An toàn, vệ sinh lao động.
10. Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính.
11. Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ quy định về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.
12. Nghị định số 47/2020/NĐ-CP ngày 09/4/2020 của Chính phủ quy định về quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước.

13. *Nghị định số 43/2021/NĐ-CP ngày 31/3/2021* của Chính phủ quy định Cơ sở dữ liệu quốc gia về Bảo hiểm.
14. *Nghị quyết số 21-NQ/TW ngày 22/11/2012* của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế giai đoạn 2012 – 2020.
15. *Nghị định số 01/2016/NĐ-CP ngày 05/01/2016* và *Nghị định số 89/2020/NĐ-CP ngày 04/8/2020* của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bảo hiểm xã hội Việt Nam.
16. *Nghị quyết số 28-NQ/TW ngày 23/05/2018* của Ban Chấp hành Trung ương Đảng (khóa XII) về cải cách chính sách bảo hiểm xã hội.
17. *Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018* của Chính phủ quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.
18. *Nghị quyết số 102/NQ-CP ngày 03/8/2018* của Chính phủ về việc giao chỉ tiêu phát triển đối tượng tham gia bảo hiểm xã hội.
19. *Nghị quyết số 96/NQ-BCS ngày 24/8/2017* của Ban cán sự Đảng BHXH Việt Nam về đổi mới, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác truyền thông bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế trong tình hình mới.
20. *Kế hoạch số 652/KH-UBND ngày 06/12/2018 về triển khai thực hiện Chương trình hành động số 31-Ctr/TU của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Đắk Nông về thực hiện Nghị quyết số 28-NQ/TW, ngày 23/5/2018 của Ban chấp hành Trung ương Đảng khóa XII về cải cách chính sách bảo hiểm xã hội*
21. *Quyết định số 1676/QĐ-TTg ngày 21/11/2019* của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án “Đổi mới toàn diện nội dung, hình thức và phương pháp tuyên truyền bảo hiểm xã hội”.
22. *Quyết định số 714/QĐ-TTg ngày 22/5/2015* của Thủ tướng Chính phủ ban hành danh mục cơ sở dữ liệu quốc gia cần ưu tiên triển khai tạo nền tảng phát triển chính phủ điện tử.
23. *Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021* của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.
24. *Quyết định số 294/QĐ-LĐTBXH ngày 03/3/2021* của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội về việc phê duyệt Kế hoạch tuyên truyền bảo hiểm xã hội đến năm 2025.

25. *Quyết định số 969/QĐ-BHXH ngày 27/09/2019* của Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam ban hành quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bảo hiểm xã hội địa phương.
26. *Quyết định số 1215/QĐ-TTg ngày 27/03/2013* của Thủ tướng Chính phủ Phê duyệt chiến lược phát triển ngành Bảo hiểm xã hội Việt Nam đến năm 2020.
27. *Quyết định số 1167/QĐ-TTg ngày 28/6/2016* của Thủ tướng Chính phủ về việc điều chỉnh giao chỉ tiêu bảo hiểm y tế giai đoạn 2016 – 2020.