

BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM
BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH PHÚ THỌ

-----***-----



BÁO CÁO TÓM TẮT
ĐỀ TÀI: THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP THỰC HIỆN
LIÊN THÔNG THỦ TỤC HÀNH CHÍNH GIỮA CƠ QUAN
BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH VỚI TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH PHÚ THỌ
Mã số: ĐTCS.009/2020

Chủ nhiệm đề tài: Ths.Nguyễn Tá Tĩnh

MỤC LỤC

PHẦN MỞ ĐẦU	5
1. Tính cấp thiết của Đề tài	5
2. Mục tiêu của nhiệm vụ	6
2.1. <i>Mục tiêu chung</i>	6
2.2. <i>Mục tiêu cụ thể</i>	6
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	6
3.1. <i>Đối tượng nghiên cứu</i>	6
3.2. <i>Phạm vi nghiên cứu</i>	6
4. Những đóng góp của Đề tài	6
5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu của đề tài	7
5.1. <i>Phương pháp luận</i>	7
5.2. <i>Phương pháp nghiên cứu</i>	7
6. Kết cấu của Đề tài	7
CHƯƠNG I NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CÔNG TÁC TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH LĨNH VỰC BẢO HIỂM XÃ HỘI TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	8
1. Những vấn đề chung về cải cách thủ tục hành chính và hành chính công	8
1.1. <i>Thủ tục hành chính</i>	8
1.2. <i>Cải cách thủ tục hành chính, hành chính công</i>	8
2. Liên thông thủ tục hành chính	8
3. Quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông Ngành BHXH	9
4. Công tác triển khai tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công	9
CHƯƠNG II ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG CÔNG TÁC TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH LĨNH VỰC BẢO HIỂM XÃ HỘI TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH PHÚ THỌ	10
1. Bảo hiểm xã hội tỉnh Phú Thọ	10
2. Thực trạng cải cách thủ tục hành chính của Bảo hiểm xã hội tỉnh Phú Thọ	11
3. Một số tồn tại, hạn chế, khó khăn, vướng mắc	12
CHƯƠNG III ĐỀ XUẤT MỘT SỐ GIẢI PHÁP CÔNG TÁC TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH LĨNH VỰC BẢO HIỂM XÃ HỘI TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH PHÚ THỌ	13

1. Tăng cường sự chỉ đạo, điều hành về cải cách thủ tục hành chính tại Bảo hiểm xã hội tỉnh Phú Thọ	13
2. Tăng cường thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính tại Bảo hiểm xã hội tỉnh Phú Thọ	14
3. Tiếp tục đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về cải cách thủ tục hành chính tại Bảo hiểm xã hội tỉnh.....	16
4. Xây dựng nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu của cải cách thủ tục hành chính tại Bảo hiểm xã hội tỉnh Phú Thọ.....	17
<i>4.1. KIỆN TOÀN TỔ CHỨC BỘ MÁY</i>	<i>17</i>
<i>4.2. Hoàn thiện cơ chế chính sách đối với viên chức</i>	<i>17</i>
<i>4.3. Nâng cao năng lực đội ngũ công chức, viên chức</i>	<i>17</i>
5. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện cải cách thủ tục hành chính tại Bảo hiểm xã hội tỉnh Phú Thọ.....	17
6. Tăng cường kiểm tra, giám sát việc thực hiện cải cách thủ tục hành chính tại Bảo hiểm xã hội tỉnh Phú Thọ.....	18
7. Chủ động phối hợp liên thông dữ liệu với các Sở, Ngành, Ủy ban nhân dân các cấp tại địa phương; xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số.....	18
KẾT LUẬN.....	18
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	19

MỤC TỪ NGỮ VIẾT TẮT

STT	Câu, từ ngữ	Viết tắt
1	Bảo hiểm xã hội	BHXH
2	Bảo hiểm y tế	BHYT
3	Bảo hiểm thất nghiệp	BHTN
4	Thủ tục hành chính	TTHC
5	Trung tâm phục vụ hành chính công	Trung tâm PVHCC
6	Ủy ban nhân dân tỉnh	UBND
7	Quyết định số 505/QĐ-BHXH ngày 07/8/2020 của Giám đốc BHXH tỉnh Phú Thọ về quy trình luân chuyển và thời gian giải quyết TTHC trong nội bộ hệ thống Bảo hiểm xã hội tỉnh Phú Thọ.	Quyết định số 505/QĐ-BHXH
8	Quyết định số 842/QĐ-UBND ngày 12/04/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh Phú Thọ v/v công bố Danh mục TTHC thuộc phạm vi quản lý của Bảo hiểm xã hội tỉnh thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại Trung tâm PVHCC và Bộ phận Một cửa cấp huyện tỉnh Phú Thọ	Quyết định số 842/QĐ-UBND
9	Quyết định số 222/QĐ-BHXH ngày 25/02/2021 của Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam về việc công bố TTHC được thay thế, bãi bỏ thuộc thẩm quyền giải quyết của BHXH Việt Nam	Quyết định số 222/QĐ-BHXH

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của Đề tài

Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm PVHCC là nhu cầu tất yếu phù hợp cho yêu cầu cải cách TTHC theo hướng thông thoáng, nhanh gọn, tập trung, thuận tiện, công khai, minh bạch, đáp ứng yêu cầu phát triển chung của nền hành chính phục vụ.

Thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 04 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị quyết số 28/NQ-TW tại Hội nghị lần thứ bảy Ban chấp hành Trung ương khóa XII ngày 23/5/2018 về cải cách chính sách bảo hiểm xã hội; Quyết định số 1291/QĐ-TTg ngày 07/10/2019 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng tại địa phương đưa ra tiếp nhận tại Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cấp huyện, cấp xã; Công văn số 3974/BHXH-PC ngày 24/10/2019 của Bảo hiểm xã hội (BHXH) Việt Nam về việc hướng dẫn thực hiện Quyết định số 1291/QĐ-TTg;

Căn cứ vào tình hình thực tế của địa phương đặc biệt trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19 bùng phát mạnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh Phú Thọ đã nghiên cứu và xây dựng bộ quy trình tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người dân và cán bộ khi xử lý nghiệp vụ khi muốn giải quyết các thủ tục hành chính, nắm bắt được qui trình và thời gian luân chuyển hồ sơ giữa các phòng/bộ phận nghiệp vụ với bộ phận Một cửa tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả TTHC cấp huyện.

Nhận thấy đây là vấn đề cần được nghiên cứu và giải quyết. Xuất phát từ những lý do đó, chúng tôi lựa chọn đề tài **“Thực trạng và giải pháp thực hiện liên thông thủ tục hành chính giữa cơ quan Bảo hiểm xã hội tỉnh với Trung tâm phục vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh Phú Thọ”** làm đề tài để

nghiên cứu.

2. Mục tiêu của nhiệm vụ

2.1. Mục tiêu chung

Mục tiêu chung của đề tài là nghiên cứu về thực trạng và đề ra giải pháp công tác tiếp nhận và trả kết quả TTHC lĩnh vực bảo hiểm xã hội tại Trung tâm PVHCC trên địa bàn tỉnh Phú Thọ.

2.2. Mục tiêu cụ thể

- Những vấn đề chung về thực hiện công tác tiếp nhận và trả kết quả TTHC lĩnh vực Bảo hiểm xã hội tại Trung tâm PVHCC trên địa bàn tỉnh Phú Thọ.

- Đánh giá thực trạng công tác tiếp nhận hồ sơ Bảo hiểm xã hội tại Trung tâm PVHCC trên địa bàn tỉnh Phú Thọ.

- Đề xuất một số giải pháp trong công tác thực hiện tiếp nhận TTHC lĩnh vực Bảo hiểm xã hội tại Trung tâm PVHCC trên địa bàn tỉnh Phú Thọ.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Đề tài tập trung nghiên cứu, đánh giá thực trạng công tác tiếp nhận và trả kết quả TTHC lĩnh vực bảo hiểm xã hội tại Trung tâm PVHCC trên địa bàn tỉnh Phú Thọ, từ đó đưa ra một số giải pháp để công tác phục vụ người dân, tổ chức được tốt nhất, hiệu quả nhất với chi phí thấp nhất, hướng tới sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

- Về nội dung: Công tác tiếp nhận và trả kết quả TTHC lĩnh vực BHXH tại Trung tâm phục vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh Phú Thọ.

- Về không gian: Nghiên cứu được tiến hành trên địa bàn tỉnh Phú Thọ.

- Về thời gian: Đề tài nghiên cứu sử dụng số liệu thu thập từ năm 2019 đến hết năm 2021.

4. Những đóng góp của Đề tài

Đề tài nghiên cứu khá toàn diện và có hệ thống, những giải pháp chủ yếu nhằm đẩy mạnh cải cách TTHC, nâng cao chất lượng phục vụ người dân và

doanh nghiệp. Trên cơ sở triển khai thực hiện cơ chế một cửa tại Trung tâm PVHCC đáp ứng yêu cầu cải cách TTHC theo hướng thông thoáng, nhanh gọn, tập trung, thuận tiện, công khai, minh bạch, đáp ứng yêu cầu phát triển chung của nền hành chính phục vụ.

Các đơn vị, tổ chức, cá nhân đã thực hiện giao dịch điện tử với cơ quan Bảo hiểm xã hội được giới thiệu, hướng dẫn trên ⁽¹⁾Cổng dịch vụ công quốc gia tại địa chỉ <https://dichvucong.gov.vn> thông báo trên Cổng thông tin điện tử của BHXH tỉnh Phú Thọ, đã hoạt động có hiệu quả, đáp ứng yêu cầu truy cập, giao dịch đối với tổ chức, cá nhân; ⁽²⁾Trang Thông tin điện tử Bảo hiểm xã hội tỉnh thông qua các tin, bài, văn bản phản ánh các hoạt động của ngành, của hệ thống Bảo hiểm xã hội tỉnh đến công chức, viên chức, lao động và đông đảo người dân Phú Thọ; ⁽³⁾Thực hiện giao dịch điện tử trên phần mềm Tiếp nhận và trả kết quả TTHC, đến nay số đơn vị thực hiện giao dịch điện tử đạt tỷ lệ 94% đơn vị đủ điều kiện giao dịch.

5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu của đề tài

5.1. Phương pháp luận

Đề tài sử dụng phương pháp luận của chủ nghĩa Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh, dựa trên phương pháp luận của chủ nghĩa duy vật biện chứng và chủ nghĩa duy vật lịch sử; những quan điểm của Đảng và Nhà nước về cải cách hành chính nói chung và cải cách TTHC nói riêng trong giải quyết các vấn đề lý luận và thực tiễn.

5.2. Phương pháp nghiên cứu

Đề tài đã sử dụng một số phương pháp nghiên cứu như sau: Phương pháp phân tích; Phương pháp thống kê, thu thập số liệu; Phương pháp tổng hợp; Phương pháp so sánh.

6. Kết cấu của Đề tài

Nội dung đề tài bao gồm 02 phần và 03 Chương; Phần mở đầu và phần kết luận

CHƯƠNG I

NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CÔNG TÁC TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH LĨNH VỰC BẢO HIỂM XÃ HỘI TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

1. Những vấn đề chung về cải cách thủ tục hành chính và hành chính công

1.1. Thủ tục hành chính

Theo Điều 3 - Nghị định 63/2010/NĐ-CP về kiểm soát TTHC thì "*thủ tục hành chính 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*" [20, tr.1].

Theo Giáo trình Luật hành chính Việt Nam, "*thủ tục hành chính là trình tự và cách thức thực hiện hoạt động quản lý nhà nước nói chung, hoặc là trình tự và cách thức thực hiện những hoạt động cụ thể trong các ngành và lĩnh vực quản lý nhà nước do cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định*" [56, tr.388].

1.2. Cải cách thủ tục hành chính, hành chính công

- Chúng ta có thể hiểu: "*Cải cách TTHC là một quá trình nhằm khắc phục những hạn chế của hệ thống thủ tục hiện hành theo hướng đơn giản hóa, minh bạch hóa, công khai hóa, tạo ra sự chuyển biến căn bản trong quan hệ giải quyết công việc giữa các cơ quan hành chính nhà nước với tổ chức, công dân*" [37, tr.87].

- Hành chính công được hiểu là một hệ thống thiết chế, cơ cấu tổ chức và đội ngũ viên chức thị hành công vụ; hành chính công là quá trình mà các nguồn lực và nhân sự công được tổ chức và phối hợp nhằm tạo ra, đưa vào vận hành, thực thi và quản lý các quyết sách công được bảo đảm bằng chế độ công vụ với trách nhiệm hành chính chặt chẽ, rành mạch.

Hành chính công là hoạt động mang tính quyền lực nhà nước, do các chủ thể được sử dụng quyền lực nhà nước tiến hành để quản lý công việc của Nhà nước nhằm phục vụ lợi ích chung, lợi ích hợp pháp của các tổ chức và công dân

2. Liên thông thủ tục hành chính

Theo Điều 3, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC. Cơ chế một cửa, một cửa liên thông đã được định nghĩa như sau: “*Cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính là phương thức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân của một cơ quan có thẩm quyền thông qua Bộ phận Một cửa*”;

Việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa liên thông có thể được hiểu là thực hiện TTHC theo nguyên tắc tập trung, minh bạch, rõ ràng, công khai, có sự thống nhất đồng bộ giữa các bộ phận có liên quan, các cơ quan có liên quan đến TTHC đó, đảm bảo nhanh chóng, thuận lợi cho cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp.

3. Quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông Ngành BHXH

Quy định tại các điều 10, điều 11, điều 12, điều 13, điều 14 tại Quyết định số 2192/QĐ-BHXH ngày 10 tháng 12 năm 2019 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong ngành Bảo hiểm xã hội. Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua các hình thức sau: Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa của cơ quan BHXH cấp tỉnh, cấp huyện hoặc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/ Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả TTHC thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện; Thông qua dịch vụ bưu chính công ích; Trực tuyến tại Cổng dịch vụ công ngành BHXH hoặc thông qua Tổ chức I-VAN.

4. Công tác triển khai tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công

Từ ngày đầu thành lập có 16 sở, ban, ngành đến nay là 19 sở, ban, ngành đã thực hiện TN & TKQTTHC tại Trung tâm. Hiện nay, Trung tâm đang thực hiện giải quyết 1.431 TTHC; trong đó: 1.381/1.435 TTHC thuộc 16 sở, ngành (đạt tỷ lệ 96,23% TTHC của 16 sở, ngành); 25 TTHC của Công an tỉnh và 25

TTHC của Bảo hiểm xã hội tỉnh. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với 1190/1381 TTHC của 16 sở, ngành đang thực hiện tại Trung tâm (đạt tỷ lệ 86.16%, trong đó: mức độ 3: 729 TTHC, mức độ 4: 461 TTHC). Phối hợp với Công ty Điện lực cung cấp các dịch vụ về cấp điện và phối hợp với Bưu điện tỉnh cung cấp các dịch vụ về bưu chính công ích nhằm tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho cá nhân, tổ chức.

Trung tâm là đầu mối tập trung để thực hiện việc tiếp nhận, hướng dẫn, giám sát, đôn đốc, trả kết quả giải quyết TTHC (TTHC) cho tổ chức và cá nhân. Trung tâm hoạt động trên nguyên tắc lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền. Theo Quyết định số 222/QĐ-BHXH ngày 25/02/2021 của Tổng giám đốc BHXH Việt Nam về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế, bãi bỏ thuộc thẩm quyền giải quyết của BHXH Việt Nam sang tiếp nhận tại Trung tâm PVHCC và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả TTHC cấp huyện, hiện nay cơ quan BHXH đang thực hiện 25 TTHC.

CHƯƠNG II

ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG CÔNG TÁC TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH LĨNH VỰC BẢO HIỂM XÃ HỘI TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH PHÚ THỌ

1. Bảo hiểm xã hội tỉnh Phú Thọ

Tiền thân của BHXH tỉnh Phú Thọ là BHXH tỉnh Vĩnh Phú được thành lập từ năm 1995 với 6 phòng nghiệp vụ và 16 BHXH huyện, thành, thị. Do tỉnh Vĩnh Phú được tách ra thành 02 tỉnh Phú Thọ và Vĩnh Phúc nên từ tháng 10/1997 BHXH tỉnh Phú Thọ được thành lập. Trải qua nhiều lần thay đổi cơ cấu địa giới hành chính, nhập tách các phòng nghiệp vụ, BHXH các huyện, thành, thị đến tháng 1/2020, BHXH tỉnh Phú Thọ hiện có 09 phòng nghiệp vụ, 01 Văn phòng trực thuộc Bảo hiểm xã hội tỉnh và 12 BHXH huyện, thị xã có chức năng giúp Giám đốc Bảo hiểm xã hội tỉnh tổ chức thực hiện các nhiệm vụ được giao đối với từng lĩnh vực chuyên môn, nghiệp vụ theo quy định của Tổng Giám đốc.

2. Thực trạng cải cách thủ tục hành chính của Bảo hiểm xã hội tỉnh Phú Thọ

Từ tháng 02/2020 BHXH tỉnh Phú Thọ thực hiện đưa 09 TTHC sang tiếp nhận tại Trung tâm phục vụ hành chính công, từ ngày 15/4/2021 BHXH tỉnh Phú Thọ đã đột phá đẩy mạnh cải cách TTHC đưa toàn bộ 25 TTHC sang tiếp nhận tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả TTHC cấp huyện. Bước đầu thực hiện tiếp nhận 9 TTHC lĩnh vực BHXH, do số lượng hồ sơ giải quyết của ngành BHXH nhiều, số lượng người dân đến giao dịch đông nên Trung tâm cũng phải sắp xếp, bố trí vị trí, cơ sở vật chất, trang bị máy móc đáp ứng yêu cầu công việc, một số bất cập trong việc Tiếp nhận và trả kết quả TTHC:

- Về phía người dân và doanh nghiệp: Đối với những trường hợp ở xa Trung tâm phục vụ hành chính công mà chỉ muốn thực hiện 01 thủ tục hành chính của 01 sở, ngành thì người dân phải mất công tìm đến Trung tâm PVHCC nộp hồ sơ; không có sự linh hoạt được lựa chọn giữa thực hiện nộp hồ sơ tại Trung tâm hoặc tại sở, ngành thực hiện TTHC đó.

- Về phía cơ quan BHXH: Khi thực hiện tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm PVHCC, cơ quan BHXH vẫn phải bố trí 04 cán bộ làm việc tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả TTHC, đồng thời phải cử 04 cán bộ thực hiện tiếp nhận trực tiếp tại Trung tâm. Khi có hồ sơ vướng mắc sẽ khó khăn trong công tác phối hợp với các phòng chuyên môn nghiệp vụ, hồ sơ sau khi tiếp nhận và giải quyết cơ quan BHXH phải bố trí người, xe vận chuyển hồ sơ lưu trữ và kết quả giải quyết từ cơ quan BHXH đến Trung tâm và ngược lại gây lãng phí thời gian và chi phí vận chuyển hồ sơ; Việc tiếp nhận 09 thủ tục hành chính tại Trung tâm PVHCC, các thủ tục còn lại vẫn tiếp nhận tại cơ quan BHXH sẽ gây khó khăn cho doanh nghiệp và người dân trong trường hợp người dân nộp hồ sơ từ 02 thủ tục BHXH trở lên mà thuộc 02 địa điểm tiếp nhận dẫn tới người dân phải đi lại 02 nơi (cả Trung tâm PVHCC, cả cơ quan BHXH để nộp) trong khi việc giải quyết các TTHC đều thuộc thẩm quyền, chức năng của cơ quan BHXH. Từ đó gây khó khăn, mất thời gian đi lại cho đối tượng. Điều đó đặt ra sự cần thiết phải có sự

thống nhất thực hiện tiếp nhận các TTHC về BHXH tại một địa điểm thống nhất, sự linh hoạt trong công tác tiếp nhận TTHC bằng nhiều hình thức mà thực hiện tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, giao dịch hồ sơ điện tử với cơ quan BHXH là một giải pháp căn bản mà các ngành cần hướng tới.

Bảo hiểm xã hội tỉnh đã ban hành Quyết định số 505/QĐ-BHXH ngày 07/8/2020 của Giám đốc BHXH tỉnh Phú Thọ về quy trình luân chuyển, trách nhiệm và thời gian giải quyết các thủ tục hành chính về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp trong nội bộ hệ thống Bảo hiểm xã hội tỉnh Phú Thọ.

3. Một số tồn tại, hạn chế, khó khăn, vướng mắc

Công tác tiếp nhận và trả kết quả TTHC lĩnh vực bảo hiểm xã hội tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Phú Thọ được thực hiện từ ngày 01/02/2020. Thời gian đầu mới thực hiện gặp khó khăn do người dân, đơn vị, tổ chức chưa nắm được thông tin về việc thực hiện tiếp nhận 9 TTHC tại Trung tâm PVHCC, theo thói quen vẫn đến cơ quan bảo hiểm xã hội để nộp hồ sơ dẫn đến việc phải đi lại nhiều lần, mất thời gian, chi phí đi lại. Về sau, do thực hiện tốt công tác tuyên truyền, hướng dẫn về việc tiếp nhận và trả kết quả 9 TTHC tại Trung tâm PVHCC, các tổ chức, cá nhân dần nắm được chủ trương, chính sách đã chủ động đến Trung tâm PVHCC tỉnh Phú Thọ nộp hồ sơ và được hướng dẫn theo quy định.

Đội ngũ viên chức thực hiện cải cách TTHC còn bộc lộ những hạn chế nhất định do năng lực chuyên môn hạn chế không thực hiện tuân tự, đúng quy trình nghiệp vụ. . Chất lượng, thời gian giải quyết hồ sơ không đúng quy định làm ảnh hưởng đến quyền lợi của các tổ chức, cá nhân khi tham gia BHXH, BHYT, BHTN và ảnh hưởng đến uy tín của cơ quan, của ngành; Phần lớn đội ngũ viên chức có tuổi đời cao, có thâm niên, kinh nghiệm công tác trong ngành thì lại hạn chế trong sử dụng máy tính, sử dụng các phần mềm, tiếp cận các ứng dụng hiện đại của CNTT khi thực hiện giải quyết.

Sự phối hợp giữa các Phòng nghiệp vụ trong giải quyết hồ sơ cơ bản đồng bộ, nhịp nhàng nhưng đôi khi còn tồn tại nhiều thiếu sót, ý thức trách nhiệm

giữa các bên chưa cao, còn tình trạng đùn đẩy trách nhiệm. Vẫn còn tình trạng hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết, bị trả lại, không có thông báo trả lại bằng văn bản hoặc có thông báo bằng văn bản nhưng nêu lý do chung chung, không rõ ràng; giải quyết hồ sơ đôi khi không đúng thời hạn quy định, quá thời hạn giải quyết hồ sơ nhưng vẫn chưa có kết quả giải quyết và không có thông báo xin lỗi đơn vị.

Kỹ năng sử dụng máy tính, sử dụng phần mềm của một bộ phận nhỏ viên chức chưa đáp ứng được yêu cầu của công việc ảnh hưởng đến việc thực hiện giao dịch điện tử cũng như hỗ trợ các đơn vị bước đầu thực hiện giao dịch điện tử. Việc đánh giá hiệu quả làm việc của viên chức BHXH tỉnh tại Bộ phận Một cửa đã được thực hiện thường xuyên trên cơ sở khảo sát hàng tháng do Trung tâm PVHCC tổ chức.

CHƯƠNG III

ĐỀ XUẤT MỘT SỐ GIẢI PHÁP CÔNG TÁC TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH LĨNH VỰC BẢO HIỂM XÃ HỘI TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH PHÚ THỌ

1. Tăng cường sự chỉ đạo, điều hành về cải cách thủ tục hành chính tại Bảo hiểm xã hội tỉnh Phú Thọ

Thực tiễn thực hiện cải cách TTHC tại BHXH tỉnh Phú Thọ giai đoạn từ 2019 đến 2021 đã bộc lộ những hạn chế nhất định trong công tác chỉ đạo về cải cách TTHC, vì vậy, trong thời gian tới, lãnh đạo BHXH tỉnh Phú Thọ cần tăng cường công tác chỉ đạo, điều hành để thực hiện các kế hoạch cải cách hành chính và cải cách TTHC đã đề ra trên tất cả các nội dung công việc như sau:

- Ban Giám đốc cần tập trung nghiên cứu ban hành các chương trình, kế hoạch, thực hiện CCHC và cải cách TTHC; đa dạng hóa các phương thức giao dịch BHXH, BHYT, BHTN tại BHXH tỉnh tạo thuận lợi cho các cơ quan, đơn vị, người lao động và người dân trong việc giao dịch và thụ hưởng các chế độ kịp thời;

- Thay đổi tư duy nhận thức về cách làm mới trong thực hiện cải cách

TTHC trên tinh thần đặt mình vào vị trí của tổ chức, cá nhân khi thực hiện TTHC. Đồng thời, tập trung tối đa nguồn lực, quyết liệt triển khai cải cách TTHC trong lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN và tổ chức khảo sát, đánh giá tính hiệu quả của việc thực hiện cải cách TTHC về thu nộp và chi trả các chế độ BHXH, cấp sổ BHXH, thẻ BHYT;

- Phổ biến, quán triệt thực hiện các văn bản của BHXH Việt Nam về cải cách TTHC phải kịp thời. Nội dung một số văn bản do BHXH tỉnh ban hành để chỉ đạo thực hiện triển khai cải cách TTHC phải cụ thể, bám sát thực tiễn, phải cụ thể hóa các văn bản của BHXH Việt Nam, tránh mang tính hình thức, nội dung hướng dẫn chung chung;

- Tổ chức thực hiện xây dựng, áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015; Kiểm tra việc áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại các đơn vị trực thuộc BHXH tỉnh.

- Đổi mới công tác đánh giá kết quả cải cách TTHC bằng việc tổ chức lấy khảo sát mức độ hài lòng của các tổ chức, cá nhân về cải cách TTHC tại BHXH tỉnh: tọa đàm, tiếp xúc trực tiếp với các đơn vị sử dụng lao động, người lao động về cải cách TTHC; thực hiện nghiêm túc quy chế tiếp công dân; thiết lập đường dây nóng, hòm thư góp ý; tiếp nhận thông tin phản ánh qua mạng điện tử, internet... Các thông tin phản hồi từ phía các tổ chức, cá nhân về các thái độ giao tiếp, văn hóa ứng xử, trách nhiệm thực hiện công việc của các viên chức là cơ sở để tổng kết, đánh giá, rút kinh nghiệm về cải cách TTHC đồng thời kiến nghị với BHXH Việt Nam sửa đổi, cắt giảm các TTHC;

- Ban Giám đốc BHXH tỉnh chỉ đạo (Văn phòng) Bộ phận TN&TKQ TTHC phối hợp với các Phòng nghiệp vụ ban hành Quy trình nghiệp vụ về trình tự, thời gian và trách nhiệm giải quyết theo Quyết định 838/QĐ-BHXH ngày 29/5/2017 của BHXH Việt Nam ban hành quy trình giao dịch điện tử trong lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN.

2. Tăng cường thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính tại Bảo hiểm xã hội tỉnh Phú Thọ

Thứ nhất, tập trung rà soát, kiến nghị cắt giảm các thủ tục hành chính

Rà soát quy định TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của BHXH Việt Nam tại các văn bản hướng dẫn quy trình nghiệp vụ và văn bản quy phạm pháp luật có liên quan để đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC, đề xuất các TTHC tiếp nhận không phụ thuộc vào địa giới hành chính, rà soát từng thủ tục, chi tiết đến từng thành phần hồ sơ và tiêu chí trên các mẫu biểu, tờ khai nhằm kiến nghị cắt giảm hồ sơ, thủ tục, quy trình thực hiện của tất cả các lĩnh vực nghiệp vụ.

Thứ hai, tiếp tục công khai, minh bạch các thủ tục hành chính tại Bảo hiểm xã hội tỉnh

Công khai các TTHC để đảm bảo yếu tố dân chủ trong giải quyết các TTHC đồng thời là cơ sở để kiểm tra, giám sát quy trình thực hiện các TTHC của các tổ chức, cá nhân với BHXH tỉnh. Thực hiện tốt việc công khai, minh bạch các TTHC là nâng cao trách nhiệm thực hiện công việc, nâng cao chất lượng phục vụ của viên chức BHXH tỉnh, tạo điều kiện để các tổ chức, cá nhân tiếp cận thực hiện các TTHC một cách thuận lợi, nhanh chóng, đầy đủ.

Bảo hiểm xã hội tỉnh cần tiếp tục thực hiện công khai các TTHC, các quy định của BHXH Việt Nam về hồ sơ, quy trình thực hiện trên các trang thông tin điện tử, thông qua phương tiện thông tin đại chúng và niêm yết ở nơi thuận tiện, dễ dàng quan sát, theo dõi tại Bộ phận TN&TKQ TTHC, cụ thể như sau:

- Thực hiện đăng tải công khai TTHC, các văn bản về quy trình nghiệp vụ đối với các lĩnh vực trên website của BHXH tỉnh;
- Công khai đầy đủ các TTHC tại Bộ phận TN&TKQ TTHC theo yêu cầu, thường xuyên cập nhật, gỡ bỏ kịp thời các TTHC cũ, những quy định cũ thay thế bằng các quy định mới;
- Công khai số điện thoại của các phòng nghiệp vụ, số điện thoại cá nhân của ban lãnh đạo BHXH tỉnh, viên chức quản lý trên website để thuận tiện cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị.

Thứ ba, về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân về quy định hành chính

Bảo hiểm xã hội tỉnh phải xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng quy trình xử lý phản ánh kiến nghị quy định tại Điều 14 Nghị định 20/2008/NĐ-CP ngày

14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

Tổng hợp và ghi nhận những phản ánh, kiến nghị, đề xuất, sáng kiến từ các tổ chức, cá nhân thông qua các bài viết đăng trên báo, tạp chí để quán triệt thực hiện tại BHXH tỉnh.

3. Tiếp tục đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về cải cách thủ tục hành chính tại Bảo hiểm xã hội tỉnh

Công tác thông tin, tuyên truyền giúp cho các tổ chức, cá nhân thấy rõ mục đích, ý nghĩa và kết quả sửa đổi, bổ sung Luật BHXH, Luật BHYT; mục đích, ý nghĩa của cải cách TTHC về BHXH, BHYT góp phần củng cố, xây đắp niềm tin, nâng cao uy tín, vị thế của chính sách BHXH, BHYT trong hệ thống an sinh xã hội. Để công tác thông tin, tuyên truyền có hiệu quả, BHXH tỉnh cần thực hiện tốt các công việc sau:

- Hàng năm, phòng Truyền thông và phát triển đối tượng BHXH tỉnh phải xây dựng kế hoạch cụ thể, phối hợp với các cơ quan thông tin, truyền thông và các cơ quan liên quan tổ chức tuyên truyền, phổ biến về cải cách TTHC để truyền tải các quan điểm, đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, Nhà nước về công tác cải cách TTHC; các kế hoạch thực hiện cải cách TTHC của BHXH tỉnh;

- Đa dạng hóa hình thức thông tin, tuyên truyền: thường xuyên cập nhật, đăng tải công khai các quy định mới về trình tự, thủ tục, thời hạn giải quyết các TTHC tại Bảng niêm yết công khai các TTHC tại Bộ phận TN&TKQ TTHC; trên website của BHXH tỉnh; kịp thời gỡ bỏ, thay thế những quy định về trình tự, thủ tục, thời gian giải quyết các TTHC hết hiệu lực thi hành; đăng bài, thông tin trên các phương tiện thông tin đại chúng về thông tin cải cách hành chính nói chung và cải cách TTHC nói riêng; các bài viết về điển hình trong cải cách TTHC; in pano, áp phích, quảng cáo, phát động các cuộc thi về “sáng kiến cải cách TTHC”;

- Xây dựng nội dung tuyên truyền, thực hiện phối hợp trong tuyên truyền như phối hợp với Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy, Đài Phát thanh - truyền hình tỉnh,

Báo Phú Thọ và một số Tạp chí của các Sở, ban, ngành khác. Biên soạn, in ấn và phát hành các ấn phẩm tuyên truyền: tờ rơi, tờ gấp, áp phích, đĩa CD; tổ chức phát hành rộng rãi Báo BHXH, Tạp chí BHXH đến cấp ủy, chính quyền các cấp, các sở, ban, ngành, đơn vị sử dụng lao động và người lao động. Thực hiện viết tin, bài, cập nhật các thông tin liên quan đến chế độ chính sách BHXH, BHYT để đăng tải lên trang thông tin điện tử BHXH tỉnh Phú Thọ;

- Tăng cường tổ chức, đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ về kỹ năng thông tin, tuyên truyền cho viên chức thực hiện công tác tuyên truyền tại phòng Truyền thông và phát triển đối tượng và các viên chức ở các phòng nghiệp vụ, hướng tới mục tiêu mỗi viên chức BHXH là một tuyên truyền viên;

- Xây dựng kế hoạch tập huấn đối với các đơn vị sử dụng lao động theo phân cấp quản lý để tuyên truyền về chính sách BHXH, BHYT; phổ biến kiến thức pháp luật về cải cách hành chính để người lao động, đơn vị sử dụng lao động nhận thức được quyền lợi và trách nhiệm của mình trong giải quyết các TTHC tại BHXH tỉnh;

- Nội dung tuyên truyền phải ngắn gọn, giới thiệu tóm tắt các nội dung văn bản, trong đó tập trung giới thiệu các quy định hướng dẫn về TTHC đồng thời phải tuyên truyền để các tổ chức, cá nhân thấy được lợi ích của phương thức tiếp nhận và trả kết quả TTHC qua dịch vụ bưu điện và qua giao dịch điện tử;

- Sử dụng có hiệu quả nguồn kinh phí được phân bổ cho tuyên truyền, tránh tình trạng thực hiện dàn trải, thiếu trọng tâm gây lãng phí, thất thoát và vi phạm pháp luật.

4. Xây dựng nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu của cải cách thủ tục hành chính tại Bảo hiểm xã hội tỉnh Phú Thọ

4.1. Kiện toàn tổ chức bộ máy

4.2. Hoàn thiện cơ chế chính sách đối với viên chức

4.3. Nâng cao năng lực đội ngũ công chức, viên chức

5. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện cải cách thủ tục hành chính tại Bảo hiểm xã hội tỉnh Phú Thọ

Trong thời đại cách mạng công nghiệp 4.0 càng đòi hỏi phải phát triển

CNTT, cải cách TTHC cho nên rất cần đầu tư cơ sở hạ tầng, phương tiện làm việc đáp ứng cải cách mới, nhất là đầu tư phần mềm CNTT. Mặt khác, BHXH là một đơn vị sự nghiệp công rất nhạy cảm; làm tốt thì rất ít được khen, nhưng chỉ cần có vấn đề nhỏ, sự việc sẽ lan rộng. Nếu không có sự quyết tâm của BHXH tỉnh Phú Thọ trong đầu tư ứng dụng CNTT, dù biên chế có tăng bao nhiêu thì cũng không hoàn thành được các nhiệm vụ mà BHXH Việt Nam giao cho. Mục tiêu của ứng dụng CNTT trong cải cách TTHC là tạo ra một phương thức vận hành thông suốt, hiệu quả thông qua việc sử dụng các hệ thống thông tin điện tử.

6. Tăng cường kiểm tra, giám sát việc thực hiện cải cách thủ tục hành chính tại Bảo hiểm xã hội tỉnh Phú Thọ

Kiểm tra, giám sát là một nhiệm vụ quan trọng trong công tác cải cách TTHC. Kiểm tra việc thực hiện cải cách TTHC nhằm mục đích đánh giá công tác cải cách TTHC đảm bảo thực hiện đúng mục tiêu, phương hướng đề ra. Chú trọng kiểm tra, giám sát thực hiện cải cách TTHC bằng việc tổ chức lấy khảo sát mức độ hài lòng của các tổ chức, cá nhân về cải cách TTHC tại BHXH tỉnh Phú Thọ: tọa đàm, tiếp xúc trực tiếp với các đơn vị sử dụng lao động, người lao động về cải cách TTHC; thực hiện nghiêm túc quy chế tiếp công dân; thiết lập đường dây nóng, hòm thư góp ý; tiếp nhận thông tin phản ánh qua mạng điện tử, internet.

7. Chủ động phối hợp liên thông dữ liệu với các Sở, Ngành, Ủy ban nhân dân các cấp tại địa phương; xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số

- Xây dựng chính quyền điện tử (CQĐT) hoạt động hiệu quả, đồng bộ, liên thông, thống nhất; đẩy mạnh ứng dụng và phát triển CNTT trong cải cách hành chính, phục vụ người dân và doanh nghiệp; nâng cao chất lượng hoạt động chính quyền điện tử, hướng tới chính quyền số giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030.

KẾT LUẬN

Qua thực tế công tác Tiếp nhận và trả kết quả TTHC lĩnh vực BHXH trên

địa bàn tỉnh Phú Thọ là bước đột phá trong cải cách thủ tục hành chính của cơ quan BHXH, với toàn bộ 25 TTHC lĩnh vực BHXH đã được BHXH tỉnh triển khai tiếp nhận duy nhất tại một địa điểm là Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh (*Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả TTHC cấp huyện*) ở tất cả 12 huyện, thị xã của tỉnh Phú Thọ đã tạo điều kiện thuận lợi cho các đơn vị, tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh. Có thể nói việc cải cách TTHC bước đầu đã mang lại những hiệu quả thiết thực như: giảm thời gian, chi phí, giải quyết TTHC nhanh chóng cho các tổ chức, cá nhân, tạo được những chuyển biến lớn trong giải quyết TTHC; hạn chế những sai sót, vi phạm; chất lượng, hiệu quả quản lý hành chính đã được nâng cao theo hướng hiện đại; tạo được niềm tin cho các tổ chức, cá nhân khi đến giao dịch tại BHXH tỉnh Phú Thọ. Tuy nhiên, trong quá trình thực hiện cải cách TTHC còn những tồn tại, hạn chế chưa đạt mục tiêu của cải cách TTHC như: Ứng dụng CNTT ở mức thấp, chưa tạo được bước đột phá trong cải cách TTHC, một số bước trong quy trình giải quyết TTHC chưa được tuân thủ nghiêm ngặt, còn tùy tiện, không đảm bảo nguyên tắc trong cải cách TTHC ảnh hưởng trực tiếp đến quyền lợi của các tổ chức, cá nhân. Điều đó đặt ra những yêu cầu cấp thiết cần tăng cường các giải pháp cải cách TTHC để đảm bảo quyền lợi cho những người thụ hưởng BHXH, BHYT, BHTN; đảm bảo an sinh xã hội.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ban chấp hành Trung ương (2012), Nghị quyết số 21-NQ/TW ngày 22/11/2012, Nghị quyết của Bộ chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác BHXH, BHYT giai đoạn 2012 – 2020, Hà Nội.
2. Bảo hiểm xã hội Việt Nam (2015), Quyết định 999/QĐ-BHXH ngày 24/9/2015, Quyết định ban hành Quy định tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp, Hà Nội
3. Bảo hiểm xã hội Việt Nam (2015), Quyết định 1133/QĐ-BHXH ngày 16/10/2015, Quyết định về việc công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ

sung, thay thế thuộc thẩm quyền giải quyết của Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Hà Nội.

4. Bảo hiểm xã hội Việt Nam (2016), Quyết định 636/QĐ-BHXH ngày 22/4/2016, Quyết định về việc ban hành Quy định về hồ sơ, quy trình giải quyết hưởng các chế độ bảo hiểm xã hội, Hà Nội.

5. Bảo hiểm xã hội Việt Nam (2016), Quyết định 640/QĐ-BHXH ngày 28/4/2016, Quyết định phê duyệt kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của ngành bảo hiểm xã hội giai đoạn 2016 – 2020, Hà Nội.

6. Bảo hiểm xã hội Việt Nam (2016), Quyết định 828/QĐ-BHXH ngày 27/5/2016, Quyết định ban hành Quy định về quản lý chi trả các chế độ bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, Hà Nội.

7. Bảo hiểm xã hội Việt Nam (2016), Quyết định 1055/QĐ-BHXH ngày 25/7/2016, Quyết định về việc công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung, thay thế thuộc thẩm quyền của Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Hà Nội.

8. Bảo hiểm xã hội Việt Nam (2016), Quyết định 1414/QĐ-BHXH ngày 04/10/2016, Quyết định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bảo hiểm xã hội địa phương, Hà Nội.

9. Bảo hiểm xã hội Việt Nam (2016), Quyết định 1515/QĐ-BHXH ngày 17/10/2016, Quyết định sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định 828/QĐ-BHXH ngày 27/5/2016 về việc ban hành Quy định quản lý chi trả các chế độ BHXH, BHYT, BHTN, Hà Nội.

10. Bảo hiểm xã hội Việt Nam (2017), Quyết định 39/QĐ-BHXH ngày 09/01/2017, Quyết định về việc công bố danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Bảo hiểm xã hội Việt Nam thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết qua dịch vụ công ích, Hà Nội

11. Bảo hiểm xã hội Việt Nam (2017), Quyết định 595/QĐ-BHXH ngày 14/4/2017, Quyết định ban hành quy trình thu Bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm tai nạn lao động - bệnh nghề nghiệp, quản lý sổ bảo hiểm xã hội, thẻ bảo hiểm y tế, Hà Nội.

12. Bảo hiểm xã hội Việt Nam (2017), Quyết định 816/QĐ-BHXH ngày

23/05/2017, Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, trách nhiệm và chế độ quản lý các phòng nghiệp vụ thuộc Bảo hiểm xã hội các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung Ương, Hà Nội.

13. Bảo hiểm xã hội Việt Nam (2017), Quyết định 838/QĐ-BHXH ngày 29/5/2017, Quyết định ban hành quy trình giao dịch điện tử trong lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN, Hà Nội.

14. Bộ Lao động Thương binh và Xã hội (2015), Thông tư số 59/2015/TT-BLĐTBXH ngày 29/12/2015, Thông tư quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật BHXH về BHXH bắt buộc, Hà Nội.

15. Bộ Nội vụ (2017), Quyết định 2887/QĐ-BNV ngày 15/12/2017, Quyết định Phê duyệt Chương trình, tài liệu bồi dưỡng công chức thực hiện công tác cải cách hành chính cấp tỉnh, cấp huyện giai đoạn 2017 – 2020, Hà Nội.

16. Bộ Thông tin và Truyền thông (2014), Thông tư số 03/2014/TT-BTTTT ngày 11/3/2014, Thông tư quy định Chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin, Hà Nội.

17. Chính phủ (2010), Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010, Nghị định về kiểm soát thủ tục hành chính, Hà Nội.

18. Chính phủ (2013), Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013, Nghị định sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, Hà Nội.

19. Chính phủ (2014), Nghị định 108/2014/NĐ-CP ngày 20/11/2014, Nghị định về chính sách tinh giản biên chế, Hà Nội.

20. Chính phủ (2015), Nghị định 115/2015/NĐ-CP ngày 11/11/2015, Nghị định quy định chi tiết một số điều của Luật BHXH về BHXH bắt buộc, Hà Nội.

21. Chính phủ (2016), Nghị định 01/2016/NĐ-CP ngày 05/01/2016, Nghị định quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Hà Nội.

25. Chính phủ (2016), Nghị định số 166/2016/NĐ-CP ngày 24/12/2016, Nghị định quy định về giao dịch điện tử trong lĩnh vực bảo hiểm xã hội, bảo

hiểm y tế và bảo hiểm thất nghiệp, Hà Nội.

26. Chính phủ (2018), Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018, Nghị định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, Hà Nội.

27. Chính phủ (2018), Nghị định 113/2018/NĐ-CP ngày 31/8/2018, Nghị định sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 108/2014/NĐ-CP ngày 20 tháng 11 năm 2014 của Chính phủ về chính sách tinh giản biên chế, Hà Nội.

28. Chính phủ (2011), Nghị quyết 30c/NQ-CP, ngày 08/11/2011, Nghị quyết Ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 – 2020, Hà Nội.

29. Chính phủ (2015), Nghị quyết 19/NQ-CP ngày 12/3/2015, Nghị quyết về những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia hai năm 2015 – 2016, Hà Nội.

30. Chính phủ (2015), Nghị quyết 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015, Nghị quyết về Chính phủ điện tử, Hà Nội.

31. Chính phủ (2016), Nghị quyết 19-2016/NQ-CP ngày 28/4/2016, Nghị quyết về những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia hai năm 2016 – 2017, định hướng đến năm 2020, Hà Nội.

32. Chính phủ (2017), Nghị quyết 19-2017/NQ-CP ngày 06/02/2017, Nghị quyết về việc tiếp tục thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2017, định hướng đến năm 2020, Hà Nội.

33. Chính phủ (2017), Nghị quyết 125/NQ-CP ngày 06/02/2017, Nghị quyết về việc đơn giản hóa thủ tục hành chính, giấy tờ công dân liên quan đến quản lý dân cư thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Hà Nội.

34. Chính phủ (2018), Nghị quyết 19-2018/NQ-CP ngày 15/5/2018, Nghị quyết về tiếp tục thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2018 và những

năm tiếp theo, Hà Nội.

35. Học viện Hành chính Quốc gia (2004), Giáo trình Thủ tục hành chính, Nxb Khoa học và Kỹ thuật, Hà Nội.

36. Nguyễn Thị Hồng (2015), Cải cách thủ tục hành chính lĩnh vực Tài nguyên và Môi trường tại Ủy ban nhân dân huyện Gia Lâm, thành phố Hà Nội, Luận văn Thạc sĩ Quản lý công, Học viện Hành chính Quốc gia, Hà Nội.

37. Nguyễn Thị La, Hoàng Thị Hoài Hương (2016), Thủ tục hành chính và cải cách thủ tục hành chính trong bối cảnh hội nhập quốc tế ở Việt Nam, Nxb Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội.