

Số: **688** /QĐ-BHXH

Hà Nội, ngày **30** tháng **3** năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

Phê duyệt và công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành Bảo hiểm xã hội Việt Nam năm 2020

TỔNG GIÁM ĐỐC BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM

Căn cứ Nghị định số 89/2020/NĐ-CP ngày 04 tháng 8 năm 2020 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bảo hiểm xã hội Việt Nam;

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020; Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020;

Căn cứ Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017-2020”;

Căn cứ Quyết định số 333/KH-BHXH ngày 02/4/2021 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam phê duyệt Kế hoạch Đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành Bảo hiểm xã hội năm 2020;

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt và công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành Bảo hiểm xã hội Việt Nam năm 2020 (Báo cáo tóm tắt kèm theo).

Điều 2. Căn cứ chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành Bảo hiểm xã hội Việt Nam năm 2020, các đơn vị trực

thuộc Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Bảo hiểm xã hội các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương tổ chức quán triệt, rút kinh nghiệm, có giải pháp nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ của cơ quan Bảo hiểm xã hội các cấp, đáp ứng sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp trong tham gia bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Giám đốc Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng, Chánh Văn phòng Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Giám đốc Bảo hiểm xã hội các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. *pe*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ Nội vụ;
- Các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam;
- BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Công TTĐT BHXH Việt Nam;
- Công TTĐT BHXH các tỉnh, TP;
- Lưu: VT, CSKH. *h*

TỔNG GIÁM ĐỐC



Nguyễn Thế Mạnh

**BÁO CÁO TÓM TẮT**

Kết quả triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành Bảo hiểm xã hội Việt Nam năm 2020 (SIPAS 2020)

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 688 /QĐ-BHXH ngày 30 tháng 3 năm 2022 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam)

I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC VÀ DOANH NGHIỆP ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA NGÀNH BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM NĂM 2020

1. Cơ sở

Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017-2020 giao nhiệm vụ: các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm tổ chức triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức trong phạm vi bộ, ngành địa phương theo yêu cầu quản lý và công bố kết quả chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thuộc phạm vi quản lý của các bộ, ngành, địa phương; Tổ chức thông tin, tuyên truyền việc triển khai và kết quả đo lường sự hài lòng trong phạm vi bộ, ngành, địa phương. Sử dụng kết quả đo lường sự hài lòng quy mô quốc gia, ngành, địa phương để cải thiện chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

Trên cơ sở đó, ngày 02/4/2021, Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội (BHXH) Việt Nam ban hành Quyết định số 333/QĐ-BHXH phê duyệt Kế hoạch Đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành BHXH năm 2020.

2. Mục đích

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành BHXH Việt Nam nhằm đánh giá khách quan chất lượng phục vụ, cung ứng dịch vụ công của ngành BHXH Việt Nam thông qua ý kiến phản hồi của người dân, tổ chức và doanh nghiệp. Thông qua đó, ngành BHXH Việt

Nam nắm bắt nhu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức và doanh nghiệp để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ, cung ứng dịch vụ công nhằm nâng cao sự hài lòng và đảm bảo quyền, lợi ích hợp pháp của người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

3. Đối tượng, phạm vi, tiêu chí đo lường

- Đối tượng: Là người dân, tổ chức và doanh nghiệp tham gia và thụ hưởng chính sách BHXH, bảo hiểm thất nghiệp (BHTN), bảo hiểm y tế (BHYT).

- Phạm vi: Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành BHXH trong phạm vi cả nước từ ngày 01/01/2020 đến ngày 31/12/2020 (chọn mẫu ngẫu nhiên 10 tỉnh, thành phố đại diện 06 vùng kinh tế trong cả nước).

- Tiêu chí đo lường: Tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành BHXH được xác định chung theo 5 yếu tố: Tiếp cận dịch vụ hành chính công trong lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN; Thủ tục hành chính; Viên chức trực tiếp giải quyết công việc; Kết quả dịch vụ hành chính (bao gồm dịch vụ công) trong lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN; Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

4. Nội dung

- Thu thập thông tin từ ý kiến phản hồi của người dân, tổ chức và doanh nghiệp về quá trình cung ứng và kết quả dịch vụ công thông qua hình thức điều tra xã hội học chọn mẫu.

- Đối tượng điều tra xã hội học:

+ Đối với điều tra tại thực địa: Người dân, người đại diện cho tổ chức, doanh nghiệp đã thực hiện thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa của cơ quan BHXH, tại Trung tâm hành chính công hoặc tại bưu điện, đại lý thu; người đã khám chữa bệnh BHYT tại cơ sở khám, chữa bệnh (KCB) vào năm 2020.

+ Đối với điều tra trực tuyến trên trang/cổng thông tin điện tử của cơ quan BHXH Việt Nam (qua giao dịch điện tử, tra cứu thông tin, tổng đài CSKH): Người đại diện cho tổ chức và cá nhân tham gia và thụ hưởng BHXH, BHYT, BHTN đã thực hiện thủ tục hành chính qua giao dịch điện tử hoặc tra cứu thông tin tại Trang/cổng thông tin điện tử của cơ quan BHXH hoặc hỏi đáp qua tổng đài CSKH vào năm 2020.

- Việc chọn mẫu được thực hiện theo phương pháp ngẫu nhiên phân tầng để đảm bảo các đối tượng điều tra xã hội học được chọn khách quan, đại diện cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp thuộc mọi thành phần tại các địa phương

được chọn đại diện các vùng kinh tế trong cả nước, tuân thủ hướng dẫn cách chọn mẫu tại Quyết định 2460/QĐ-BNV. Quy trình chọn mẫu gồm các bước như sau: (1) Xác định địa điểm và tổng mẫu cho khảo sát đo lường sự hài lòng: chọn các tỉnh đại diện cho 06 vùng kinh tế gồm: Trung du miền núi phía Bắc, Đồng bằng sông Hồng và Bắc Trung Bộ, ven biển Trung Bộ, Tây Nguyên, Đông Nam Bộ, Đồng bằng sông Cửu Long. Mỗi khu vực sẽ chọn các tỉnh đại diện, mỗi tỉnh chọn 05 địa điểm/đối tượng mà người dân đã từng giao dịch vào năm 2020 theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên; (2) Xác định danh sách tổng thể mẫu của từng địa điểm/đối tượng; (3) Chọn mẫu cho từng địa điểm/đối tượng theo cỡ mẫu đã xác định theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên. Tổng cỡ mẫu điều tra xã hội học SIPAS 2020 của Ngành BHXH Việt Nam trong cả nước là 17.200 mẫu, trong đó: 16.000 mẫu đối với khảo sát trực tiếp và 1.200 mẫu đối với phiếu khảo sát trực tuyến.

5. Cơ quan thực hiện

- Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng là cơ quan chủ trì triển khai và giám sát việc SIPAS 2020 ngành BHXH Việt Nam theo sự phân công của BHXH Việt Nam, Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam.

- Công ty Nghiên cứu Thị trường TI TA thực hiện toàn bộ các nội dung công việc đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành BHXH Việt Nam theo Hợp đồng ký kết với Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng.

- Các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam, BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương tham gia hỗ trợ trong cung cấp dữ liệu phục vụ chọn mẫu điều tra xã hội học, tuyên truyền, phổ biến chủ trương, kế hoạch đo lường sự hài lòng để người dân, tổ chức và doanh nghiệp biết, ủng hộ việc điều tra xã hội học do ngành BHXH Việt Nam triển khai.

6. Quy mô điều tra xã hội học (XHH)

SIPAS 2020 ngành BHXH Việt Nam tiến hành điều tra xã hội học với tổng số phiếu phát ra tại 10 tỉnh, thành phố đại diện 06 vùng kinh tế trong cả nước với tổng số mẫu 17.200 phiếu. Tổng số phiếu thu về hợp lệ là 17.200 phiếu, đạt 100%.

Thành phần nhân khẩu học của đối tượng trả lời phiếu điều tra XHH đa dạng, có tính đại diện cao cho mọi người dân thuộc mọi thành phần nhân khẩu học, tổ chức thuộc mọi loại hình từ đại diện các vùng, miền trong cả nước, cụ thể như sau:

- 32,8% đối tượng là nam và 67,2% đối tượng là nữ.

- Độ tuổi đối tượng tham gia khảo sát trải đều từ 18 đến trên 55 tuổi, trong đó 29,6% là nhóm thanh niên từ 18 – 30 tuổi; 63,3% là nhóm trung niên từ 31 – 55 tuổi và 7,2% là nhóm trên 55 tuổi.

- Thu nhập bình quân của người tham gia khảo sát như sau: 33,4% có thu nhập từ 17 triệu/tháng trở lên; 19,7% có thu nhập trung bình từ 12 đến dưới 17 triệu và 46,9% có thu nhập dưới 12 triệu;

- Trình độ học vấn của người tham gia khảo sát đa dạng với 26,1% tốt nghiệp cấp 1, 2; 24,6% tốt nghiệp cấp 3 và 49,3% tốt nghiệp trung cấp, cao đẳng và đại học.

- 40,4% người tham gia khảo sát là lao động tự do; 41,3% người làm việc tại các tổ chức, doanh nghiệp cấp quản lý/nhân viên; 6,7% cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc trong lực lượng vũ trang; 2,9% là đối tượng đang nghỉ hưu và 8,8% làm việc trong các ngành nghề khác.

7. Thuận lợi trong thực hiện

- Việc thực hiện SIPAS 2020 ngành BHXH Việt Nam với đầy đủ các văn bản hướng dẫn từ Chính phủ và các bộ, ngành chức năng, đặc biệt là hệ thống văn bản của Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính Quốc gia và Bộ Nội vụ; sự phối hợp chặt chẽ, trách nhiệm giữa các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam và người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia BHXH, BHTN, BHYT trong cả nước.

- Đơn vị tư vấn (Công ty Nghiên cứu thị trường TI TA) là một đơn vị có kinh nghiệm trong lĩnh vực nghiên cứu thị trường với đội ngũ điều tra viên rộng khắp, có trình độ, kỹ năng, nắm chắc địa bàn nên thuận lợi trong điều tra, khảo sát.

- Phương pháp triển khai SIPAS 2020 ngành BHXH Việt Nam được thực hiện theo Quyết định số 2460/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ, đồng thời có tính đến những yếu tố đặc trưng trong thực hiện thủ tục hành chính của ngành BHXH Việt Nam, đảm bảo khoa học, rõ ràng, cụ thể, dễ triển khai và mang lại kết quả khách quan, phản ánh sát thực tiễn tổ chức thực hiện nhiệm vụ của cơ quan BHXH các cấp trong cả nước.

- Mặc dù điều tra XHH được thực hiện với cỡ mẫu lớn nhưng do có hệ thống cơ sở dữ liệu quản lý tập trung nên khá thuận lợi trong việc chọn mẫu, chất lượng danh sách mẫu tốt, đầy đủ thông tin, thuận lợi cho quá trình điều tra XHH.

- Quá trình triển khai SIPAS 2020 ngành BHXH Việt Nam được thực hiện chủ động, tích cực, linh hoạt, sáng tạo trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19 diễn biến phức tạp, đã lắng nghe được ý kiến phản hồi từ 17.200 người dân, tổ chức, doanh nghiệp thuộc mọi thành phần, đến từ đại diện các vùng miền trong cả nước.

8. Khó khăn, thách thức trong thực hiện

- Đối tượng điều tra XHH là người dân, tổ chức, doanh nghiệp đã trải nghiệm dịch vụ công trong lĩnh vực BHXH, BHTN, BHYT đến từ đại diện các vùng miền trong cả nước nên rất lớn về số lượng và rất đa dạng, khác biệt về thành phần, trình độ, nhận thức... nên có những khó khăn nhất định trong quá trình điều tra, khảo sát.

- Có một số người dân, tổ chức, doanh nghiệp còn e ngại tham gia trả lời khảo sát, trả lời qua loa, chưa thực sự cởi mở khi đưa ra các lý do khi đánh giá không hài lòng hoặc không có thêm nhận định khi đánh giá rất hài lòng, phần nào ảnh hưởng đến một số thông tin thu được của khảo sát.

- Dịch bệnh Covid-19 diễn biến phức tạp, giãn cách xã hội, giảm thiểu tiếp xúc trực tiếp cũng gây khó khăn nhất định cho việc thực hiện điều tra, khảo sát.

II. KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC, DOANH NGHIỆP ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA NGÀNH BHXH VIỆT NAM NĂM 2020

1. Nhận định của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành BHXH Việt Nam năm 2020 theo hình thức giao dịch

Kết quả đo lường chỉ số SIPAS 2020 ngành BHXH Việt Nam theo loại hình giao dịch đạt 81,4% hài lòng, cụ thể:

- 81,6% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với chất lượng cung cấp dịch vụ công khi đến giao dịch trực tiếp với ngành BHXH tại các cơ quan như “bộ phận một cửa” hoặc “bưu điện” hoặc “đại lý thu” hoặc “cơ sở KCB”;

- 75,9% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với chất lượng giao dịch trực tuyến (giao dịch điện tử; tra cứu thông tin tại Trang/cổng thông tin điện tử của cơ quan BHXH; hỏi đáp qua tổng đài CSKH).

2. Nhận định của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành BHXH Việt Nam khi giao dịch trực tiếp theo vùng miền

Kết quả đo lường chỉ số SIPAS 2020 ngành BHXH Việt Nam theo vùng miền cụ thể như sau:

- 82,9% người dân, tổ chức, doanh nghiệp vùng Đồng bằng sông Hồng tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với chất lượng cung cấp dịch vụ công;

- 88,1% người dân, tổ chức, doanh nghiệp vùng Trung du và miền núi Bắc bộ tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với chất lượng cung cấp dịch vụ công;

- 82,9% người dân, tổ chức, doanh nghiệp vùng Bắc Trung bộ, Duyên hải Nam Trung bộ tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với chất lượng cung cấp dịch vụ công;

- 83,4% người dân, tổ chức, doanh nghiệp vùng Tây Nguyên tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với chất lượng cung cấp dịch vụ công;

- 73,5% người dân, tổ chức, doanh nghiệp vùng Đông Nam bộ tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với chất lượng cung cấp dịch vụ công;

- 80,2% người dân, tổ chức, doanh nghiệp vùng Đồng bằng sông Cửu Long tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với chất lượng cung cấp dịch vụ công.

3. Nhận định của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của ngành BHXH Việt Nam tại các địa điểm giao dịch theo các tiêu chí đo lường

3.1. Kết quả đo lường chỉ số SIPAS 2020 ngành BHXH Việt Nam theo địa điểm giao dịch nói chung đạt 81,6% hài lòng

Cụ thể:

- 82,9% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với chất lượng cung cấp dịch vụ công khi đến giao dịch trực tiếp tại bộ phận Một cửa của cơ quan BHXH;

- 82,1% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với chất lượng giao dịch trực tiếp tại Đại lý thu;

- 82,7% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với chất lượng giao dịch trực tiếp tại Bru điện;

- 78,9% người dân tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với chất lượng giao dịch trực tiếp tại cơ sở KCB BHYT;

3.2. Kết quả đo lường chỉ số SIPAS 2020 ngành BHXH Việt Nam tại địa điểm giao dịch theo tiêu chí đo lường

3.2.1. Tại Bộ phận Một cửa

Kết quả đo lường chỉ số SIPAS 2020 ngành BHXH Việt Nam tại Bộ phận Một cửa theo tiêu chí đánh giá cụ thể như sau:

- Tiêu chí Cơ sở vật chất:

+ 81,4% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi”;

+ 80% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ”;

+ 75,5% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại”;

+ 79,4% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng”;

- Tiêu chí Thủ tục hành chính

+ 84,8% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “thủ tục hành chính được niêm yết công khai, đầy đủ”;

+ 84,9% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “thủ tục hành chính được niêm yết chính xác”;

+ 85,9% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định”;

+ 86,8% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “thời hạn giải quyết hồ sơ ghi trong giấy hẹn đúng quy định”;

- Tiêu chí Nhân viên BHXH:

+ 83,4% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “nhân viên BHXH có thái độ giao tiếp lịch sự”;

+ 81,0% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “nhân viên BHXH chú ý lắng nghe ý kiến của người dân, tổ chức”;

+ 82,8% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “nhân viên BHXH trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân, đại diện tổ chức”;

+ 83,3% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “nhân viên BHXH hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo”;

+ 84,8% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “nhân viên BHXH hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu”;

+ 84,6% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “nhân viên tuân thủ đúng các quy định trong giải quyết công việc”;

- Tiêu chí Kết quả cung ứng:

+ 88,2% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “kết quả giải quyết TTHC nhận được là đúng quy định”;

+ 89,6% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “kết quả nhận được có thông tin đầy đủ”;

+ 89,1% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “kết quả nhận được có thông tin chính xác”;

- Tiêu chí Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị:

+ 79,8% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức”;

+ 76,1% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị”;

+ 77,8% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức”;

+ 78,9% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho người dân, tổ chức”;

3.2.2. Tại Đại lý thu

Kết quả đo lường chỉ số SIPAS 2020 ngành BHXH Việt Nam tại Đại lý thu theo tiêu chí đánh giá cụ thể như sau:

- Tiêu chí Tiếp cận dịch vụ: 80,3% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “đại lý thu có vị trí thuận tiện giúp cá nhân tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại”;

- Tiêu chí Thủ tục hành chính

+ 82,9% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “thủ tục hành chính được niêm yết công khai, đầy đủ”;

+ 83,0% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “thủ tục hành chính được niêm yết chính xác”;

+ 82,4% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định”;

+ 83,3% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “thời hạn giải quyết hồ sơ ghi trong giấy hẹn đúng quy định”;

- Tiêu chí Nhân viên Đại lý thu:

+ 84,7% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “nhân viên đại lý có thái độ giao tiếp lịch sự”;

+ 83,4% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “nhân viên đại lý chú ý lắng nghe ý kiến của người dân, tổ chức”;

+ 83,0% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “nhân viên đại lý trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân, đại diện tổ chức”;

+ 84,2% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “nhân viên đại lý hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo”;

+ 84% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “nhân viên đại lý hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu”;

+ 84,0% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “nhân viên tuân thủ đúng các quy định trong giải quyết công việc”;

- Tiêu chí Kết quả cung ứng:

+ 85,1% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “kết quả giải quyết TTHC nhận được là đúng quy định”;

+ 86,3% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “kết quả nhận được có thông tin đầy đủ”;

+ 85,4% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “kết quả nhận được có thông tin chính xác”;

- Tiêu chí Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị:

+ 75,7% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “đại lý có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức”;

+ 75,1% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị”;

+ 76,4% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức”;

+ 77,0% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho người dân, tổ chức”;

3.2.3. Tại Bưu điện

Kết quả đo lường chỉ số SIPAS 2020 ngành BHHX Việt Nam tại Bưu điện theo tiêu chí đánh giá cụ thể như sau:

- Tiêu chí Tiếp cận dịch vụ: 81,4% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “Bưu điện có vị trí thuận tiện giúp cá nhân tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại”;

- Tiêu chí Thủ tục hành chính

+ 83,2% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “thủ tục hành chính được niêm yết công khai, đầy đủ”;

+ 84,0% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “thủ tục hành chính được niêm yết chính xác”;

+ 83,3% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định”;

+ 84,4% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “thời hạn giải quyết hồ sơ ghi trong giấy hẹn đúng quy định”;

- Tiêu chí Nhân viên Bưu điện:

+ 84,4% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “nhân viên bưu điện chú ý lắng nghe ý kiến của người dân, tổ chức”;

+ 84,1% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “nhân viên bưu điện trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân, đại diện tổ chức”;

+ 84,8% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “nhân viên bưu điện hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo”;

+ 84,1% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “nhân viên bưu điện hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu”;

+ 84,9% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “nhân viên tuân thủ đúng các quy định trong giải quyết công việc”;

- Tiêu chí Kết quả cung ứng:

+ 86,0% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “kết quả giải quyết TTHC nhận được là đúng quy định”;

+ 86,2% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “kết quả nhận được có thông tin đầy đủ”;

+ 85,5% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “kết quả nhận được có thông tin chính xác”;

- Tiêu chí Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị:

+ 76,7% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức”;

+ 74,8% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị”;

+ 76,0% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức”;

+ 77,4% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho người dân, tổ chức”;

3.2.4. Tại Cơ sở KCB BHYT

Kết quả đo lường chỉ số SIPAS 2020 ngành BHXH Việt Nam tại Cơ sở KCB BHYT theo tiêu chí đánh giá cụ thể như sau:

- Tiêu chí Tiếp cận dịch vụ:

+ 80,0% người dân tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “Mức độ dễ dàng trong đăng ký KCB khi sử dụng thẻ BHYT”;

+ 83,2% người dân tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt”;

+ 78,2% người dân tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “Trang thiết bị phục vụ người bệnh tại cơ sở KCB đầy đủ”;

+ 70,0% người dân tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “Trang thiết bị phục vụ người bệnh tại cơ sở KCB hiện đại”;

- Tiêu chí Thủ tục KCB BHYT

+ 79,0% người dân tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “Giá dịch vụ niêm yết rõ ràng, công khai”;

+ 82,6% người dân tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “Thủ tục (quy trình) KCB BHYT được niêm yết công khai, đầy đủ”;

+ 82,2% người dân tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “Thủ tục (quy trình) KCB BHYT được niêm yết chính xác”;

+ 83,5% người dân tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “Thành phần hồ sơ người bệnh phải xuất trình, phải nộp khi đi KCB BHYT là đúng quy định”;

+ 83,3% người dân tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “Thời hạn giải quyết là đúng quy định”;

- Tiêu chí Nhân viên y tế:

+ 81,1% người dân tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh BHYT làm các thủ tục có thái độ giao tiếp lịch sự”;

+ 82,4% người dân tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “nhân viên y tế lắng nghe, trả lời, giải đáp người bệnh BHYT đầy đủ”;

+ 81,7% người dân tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “nhân viên y tế hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo”;

+ 77,0% người dân tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “người bệnh BHYT được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ”;

+ 78,6% người dân tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “năng lực chuyên môn của bác sĩ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi”;

- Tiêu chí Kết quả cung ứng:

+ 80,7% người dân tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “kết quả KCB BHYT đã đáp ứng được nguyện vọng của người bệnh BHYT”;

+ 82,3% người dân tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “bảng kê chi phí KCB ngoại trú, nội trú, các hoá đơn và kết quả KCB được cung cấp đầy đủ, rõ ràng”;

+ 83,2% người dân tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “quyền lợi KCB BHYT được đảm bảo chính xác”;

- Tiêu chí Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị:

+ 72,1% người dân tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “cơ sở KCB có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức”;

+ 69,2% người dân tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “người bệnh BHYT, người nhà người bệnh BHYT thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng”;

+ 71,9% người dân tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “cơ sở KCB tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của người bệnh BHYT”;

+ 71,0% người dân tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với yếu tố “cơ sở KCB thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho người dân”;

4. Nhận định của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan BHXH khi sử dụng hình thức giao dịch trực tuyến

75,9% người dân, đại diện tổ chức tham gia điều tra XHH SIPAS ngành BHXH Việt Nam năm 2020 hài lòng với sự phục vụ của cơ quan BHXH khi giao dịch trực tuyến, cụ thể như sau:

- 78,4% người dân, đại diện tổ chức tham gia khảo sát hài lòng khi thực hiện giao dịch điện tử về BHXH, BHTN, BHYT;

- 65,0% người dân, đại diện tổ chức tham gia khảo sát hài lòng khi thực hiện tra cứu thông tin qua cổng thông tin điện tử BHXH;

- 75,3% người dân, đại diện tổ chức tham gia khảo sát hài lòng khi gọi điện đề nghị tư vấn chính sách qua Tổng đài chăm sóc khách hàng.

4.1. Nhận định của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan BHXH khi thực hiện hình thức “giao dịch điện tử” theo các tiêu chí đo lường

Kết quả đo lường chỉ số SIPAS 2020 ngành BHXH Việt Nam đối với hình thức giao dịch điện tử cụ thể như sau:

- Tiêu chí Ứng dụng/Giao diện:

+ 76,0% người dân, tổ chức tham gia khảo sát hài lòng với yếu tố “Các giao diện thực hiện giao dịch thân thiện với người sử dụng”;

+ 77,2% người dân, tổ chức tham gia khảo sát hài lòng với yếu tố “phần mềm thực hiện giao dịch dễ sử dụng”;

+ 67,7% người dân, tổ chức tham gia khảo sát hài lòng với yếu tố “ứng dụng phần mềm có thể thực hiện được trên một số thiết bị phổ biến”;

- Tiêu chí Thủ tục hành chính:

+ 81,4% người dân, tổ chức tham gia khảo sát hài lòng với yếu tố “thủ tục hành chính được niêm yết công khai, đầy đủ”;

+ 80% người dân, tổ chức tham gia khảo sát hài lòng với yếu tố “thủ tục hành chính được niêm yết chính xác”;

+ 79% người dân, tổ chức tham gia khảo sát hài lòng với yếu tố “thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định”;

+ 85% người dân, tổ chức tham gia khảo sát hài lòng với yếu tố “thời hạn hẹn giải quyết là đúng quy định”;

- Tiêu chí nhân viên BHXH (khi hỗ trợ người dân, tổ chức, doanh nghiệp giao dịch điện tử):

+ 81,1% người dân, tổ chức tham gia khảo sát hài lòng với yếu tố “nhân viên BHXH có thái độ giao tiếp lịch sự”;

+ 84,1% người dân, tổ chức tham gia khảo sát hài lòng với yếu tố “nhân viên BHXH chú ý lắng nghe ý kiến của người dân, tổ chức”;

+ 83,9% người dân, tổ chức tham gia khảo sát hài lòng với yếu tố “nhân viên BHXH trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân, đại diện tổ chức”;

+ 85,0% người dân, tổ chức tham gia khảo sát hài lòng với yếu tố “nhân viên BHXH hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo”;

+ 83,1% người dân, tổ chức tham gia khảo sát hài lòng với yếu tố “nhân viên BHXH hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu”;

+ 83,4% người dân, tổ chức tham gia khảo sát hài lòng với yếu tố “nhân viên BHXH tuân thủ đúng các quy trình giải quyết công việc”;

- Tiêu chí Kết quả cung ứng:

+ 86,9% người dân, tổ chức tham gia khảo sát hài lòng với yếu tố “kết quả nhận được là đúng quy định”;

+ 85,9% người dân, tổ chức tham gia khảo sát hài lòng với yếu tố “kết quả nhận được có thông tin đầy đủ”;

+ 87,6% người dân, tổ chức tham gia khảo sát hài lòng với yếu tố “kết quả nhận được có thông tin chính xác”;

- Tiêu chí Tiếp nhận góp ý:

+ 62,7% người dân, tổ chức tham gia khảo sát hài lòng với yếu tố “phần mềm thực hiện giao dịch có công tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức”;

+ 63,5% người dân, tổ chức tham gia khảo sát hài lòng với yếu tố “phần mềm thực hiện giao dịch dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị”;

+ 64,2% người dân, tổ chức tham gia khảo sát hài lòng với yếu tố “cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức”;

+ 69,3% người dân, tổ chức tham gia khảo sát hài lòng với yếu tố “cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức”;

4.2. Nhận định của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan BHXH khi đề nghị hỗ trợ, tư vấn qua Tổng đài CSKH theo các tiêu chí đo lường

Kết quả đo lường chỉ số SIPAS 2020 ngành BHXH Việt Nam đối với hình thức hỗ trợ, tư vấn qua Tổng đài CSKH theo các tiêu chí đo lường cụ thể như sau:

- 78,1% người dân, tổ chức tham gia khảo sát hài lòng với tiêu chí “chất lượng thông tin tư vấn, hỗ trợ”;

- 79,8% người dân, tổ chức tham gia khảo sát hài lòng với tiêu chí “nhân viên tư vấn có thái độ giao tiếp lịch sự”;

- 80,5% người dân, tổ chức tham gia khảo sát hài lòng với tiêu chí “nhân viên chú ý lắng nghe ý kiến của người dân, tổ chức”;

- 79,7% người dân, tổ chức tham gia khảo sát hài lòng với tiêu chí “nhân viên tư vấn trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân, đại diện tổ chức”;

- 73,2% người dân, tổ chức tham gia khảo sát hài lòng với tiêu chí “câu trả lời nhận được đầy đủ, chính xác”;

- 60,6% người dân, tổ chức tham gia khảo sát hài lòng với tiêu chí “việc gọi đến Tổng đài dễ dàng, thuận tiện”;

4.3. Nhận định của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của ngành BHXH Việt Nam khi thực hiện tra cứu thông tin qua cổng thông tin điện tử theo các tiêu chí đo lường

Kết quả đo lường chỉ số SIPAS 2020 ngành BHXH Việt Nam đối với hình thức tra cứu thông tin qua cổng thông tin điện tử theo các tiêu chí đo lường cụ thể như sau:

- 70,3% người dân, tổ chức tham gia khảo sát hài lòng với tiêu chí “chất lượng thông tin nhận được là phù hợp”;

- 66,5% người dân, tổ chức tham gia khảo sát hài lòng với tiêu chí “công cụ hỗ trợ tra cứu thông tin dễ thực hiện”;

- 56,8% người dân, tổ chức tham gia khảo sát hài lòng với tiêu chí “tốc độ/thời gian nhận được phản hồi/trả lời nhanh”;

- 66,5% người dân, tổ chức tham gia khảo sát hài lòng với tiêu chí “giao diện cổng thông tin dễ nhìn, thân thiện”;

5. Sự mong đợi của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành BHXH Việt Nam

Tổng hợp các kiến nghị, đề xuất của người dân, tổ chức, doanh nghiệp, có 63,3% người tham gia khảo sát mong muốn rút ngắn thời gian giải quyết các thủ tục hành chính; 56,7% người tham gia khảo sát mong muốn tiếp tục đơn giản hoá các thủ tục hành chính về BHXH, BHTN, BHYT; 56,7% người tham gia khảo sát mong muốn ngành BHXH Việt Nam mở rộng hơn nữa các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận thông tin chính sách và thông tin về thủ tục hành chính trong lĩnh vực BHXH, BHTN, BHYT; 53,7% mong muốn tiếp tục tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, nâng cao chất lượng phần mềm, tính đồng bộ giữa các phần mềm giao dịch điện tử; 34,2% đề nghị tiếp tục nâng cao hơn nữa trình độ chuyên môn của công chức, viên chức; 32,1% mong muốn cải thiện hơn nữa thái độ phục vụ của công chức, viên chức; 34,8% đề nghị cải thiện cơ sở vật chất.

III. MỘT SỐ GIẢI PHÁP TRONG THỜI GIAN TỚI

- Tiếp tục tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong việc giải quyết thủ tục hành chính, tạo thuận lợi tối đa cho người dân khi thực hiện giao dịch với cơ quan BHXH; cung cấp thông tin và cung ứng dịch vụ công trực tuyến đảm bảo hiệu quả, thiết thực, phù hợp.

- Thường xuyên rà soát, hoàn thiện các quy trình nghiệp vụ BHXH, BHTN, BHYT, đảm bảo không phát sinh thủ tục hành chính; giảm thiểu các thành phần hồ sơ, mẫu biểu, thuận lợi cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong tham gia, hưởng BHXH, BHTN, BHYT.

- Đa dạng hoá các kênh thông tin, tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp tiếp cận thông tin về BHXH, BHTN, BHYT nói chung và thông tin về thủ tục hành chính trong lĩnh vực BHXH, BHTN, BHYT nói riêng. Tăng cường đầu tư, nâng cấp kỹ thuật cho các kênh cung cấp thông tin, hỗ trợ, giải đáp, tư vấn trực tuyến cho người dân, tổ chức như: Cổng Thông tin điện tử; Tổng đài chăm sóc khách hàng; Fanpage BHXH Việt Nam... Cải thiện thời gian phản hồi khi khách hàng gửi hồ sơ giao dịch điện tử, tư vấn trực tuyến, đặc biệt là khi khách hàng tra cứu qua Cổng thông tin điện tử của BHXH.

- Xây dựng các tiêu chuẩn về kỹ năng chuyên môn, thái độ nhân viên cũng như quy trình nghiệp vụ cụ thể; chuẩn hóa quy trình và thời gian phục vụ người dân, tổ chức ở từng công đoạn cung ứng dịch vụ công, đảm bảo chất lượng cung cấp dịch vụ đồng đều giữa các vùng, miền; đưa vào thực hiện và áp dụng làm tiêu chí đánh giá xếp loại công chức, viên chức trong thực thi công vụ.

- Định kỳ hằng năm thực hiện các khảo sát toàn diện và khảo sát chuyên đề đối với từng nhóm tham gia BHXH, BHTN, BHYT, đơn vị cung cấp dịch vụ BHXH, BHTN, BHYT: BHXH các tỉnh, thành phố, bưu điện, đại lý thu, cơ sở KCB BHYT,...; thực hiện các chương trình “khách hàng bí mật” thường xuyên để tiếp nhận đầy đủ các ý kiến đánh giá của người tham gia BHXH, BHTN, BHYT, từ đó xác định mục tiêu, xây dựng kế hoạch cải cách hành chính ngành BHXH Việt Nam phù hợp với định hướng của Chính phủ, đáp ứng nhu cầu của người dân, nâng cao chất lượng phục vụ người tham gia BHXH, BHTN, BHYT, đáp ứng yêu cầu của đa dạng nhóm khách hàng, từ những nhóm người mức thu nhập, yêu cầu cao cho đến những nhóm yếu thế, dễ tổn thương.

- Đưa kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp vào là một trong những tiêu chí đánh giá, xếp loại đối với BHXH các tỉnh, thành phố.

- Tổng hợp các kiến nghị, đề xuất, mong muốn của người dân, tổ chức, doanh nghiệp để đề nghị các đơn vị đối tác tham gia cung cấp dịch vụ hành chính công về BHXH, BHTN, BHYT (bưu điện; đại lý thu, cơ sở KCB BHYT) tiếp tục cải thiện chất lượng dịch vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

- Phát hiện, tuyên truyền, quảng bá những gương điển hình tiên tiến phục vụ tốt người dân, tổ chức và doanh nghiệp tham gia BHXH, BHTN, BHYT trong và ngoài ngành BHXH Việt Nam nhằm lan toả và nhân rộng tinh thần, thái độ phục vụ người tham gia BHXH, BHTN, BHYT trong toàn xã hội./.
