

Số: /BC-BHXH

Đắk Nông, ngày tháng 11 năm 2020

## BÁO CÁO

### Khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của Bảo hiểm xã hội tỉnh Đắk Nông năm 2020

Căn cứ Kế hoạch cải cách hành chính năm 2020 và Kế hoạch khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của Bảo hiểm xã hội tỉnh Đắk Nông. Qua triển khai thực hiện, Bảo hiểm xã hội (BHXH) tỉnh Đắk Nông báo cáo kết quả khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của BHXH tỉnh Đắk Nông năm 2020 như sau:

#### I. Công tác triển khai:

BHXH tỉnh tiếp tục đôn đốc, chỉ đạo thực hiện Kế hoạch số 396/KH-BHXH ngày 17/5/2017 về triển khai thực hiện khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của Bảo hiểm xã hội tỉnh Đắk Nông và Công văn số 1365/BHXH-TCCB ngày 13/12/2018 về việc tăng cường công tác khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức.

**1. Mục đích:** Nhằm nắm được thông tin phản ánh về chất lượng phục vụ, thái độ hành vi ứng xử của viên chức BHXH tỉnh cũng như những yêu cầu, mong muốn của cá nhân, tổ chức để kịp thời có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ, chấn chỉnh những hành vi tiêu cực (nếu có) để mang lại sự hài lòng ngày càng cao cho cá nhân, tổ chức.

#### 2. Nội dung:

a) Đánh giá việc tiếp cận thông tin, sự hài lòng về tiếp cận thông tin về dịch vụ hành chính công trong lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN.

b) Đánh giá về điều kiện cơ sở vật chất tiếp đón và phục vụ khách hàng đến giao dịch tại Văn phòng BHXH tỉnh và BHXH các huyện, thị xã trực thuộc hệ thống.

c) Đánh giá về các quy định, yêu cầu, điều kiện, thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính về lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN.

d) Đánh giá về thái độ phục vụ, năng lực, trách nhiệm, mức độ thực hiện yêu cầu, đề nghị từ phía người dân, tổ chức của công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính.

đ) Đánh giá kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua việc hướng dẫn tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính, thời gian giải quyết công việc, số lần đi lại, chi phí thực hiện giải quyết thủ tục hành chính...

e) Đánh giá về việc tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị và xử lý thông tin phản hồi từ phía cá nhân, tổ chức đối với hệ thống BHXH tỉnh.

g) Đánh giá về mức độ hài lòng của khách hàng đối với toàn bộ quá trình thực hiện thủ tục hành chính tại cơ quan BHXH tỉnh.

### **3. Phạm vi, đối tượng:**

#### **a) Phạm vi:**

- BHXH tỉnh tiến hành việc khảo sát, đánh giá sự hài lòng của các cá nhân, tổ chức đối với các thủ tục hành chính được thực hiện tại Văn phòng và BHXH các huyện.

- Thời gian khảo sát tiến hành từ 01/11/2019 đến 31/10/2020.

**b) Đối tượng:** các cá nhân, tổ chức đến giao dịch và hoàn tất giao dịch thủ tục hành chính, sử dụng dịch vụ của cơ quan BHXH tỉnh trong thời gian tiến hành đánh giá.

### **4. Phương pháp thực hiện:**

- Khảo sát tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Gửi Phiếu khảo sát đến các đơn vị sử dụng lao động trên địa bàn tỉnh.

### **5. Tổ chức thực hiện:**

- Viên chức và người lao động làm việc tại bộ phận Một cửa có trách nhiệm hướng dẫn các cá nhân, tổ chức đến giao dịch thực hiện việc khảo sát ý kiến theo đúng quy định.

- Văn phòng và BHXH các huyện triển khai thực hiện khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của các cá nhân, tổ chức theo đúng thời gian quy định và định kỳ hàng Quý tổng hợp theo mẫu biên bản gửi kèm và gửi kèm với báo cáo cải cách hành chính về BHXH tỉnh (qua Phòng Tổ chức cán bộ) để tổng hợp, báo cáo.

## **II. Kết quả điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan BHXH:**

### **1. Bảng thống kê phiếu điều tra:**

<b>TT</b>	<b>Đơn vị</b>	<b>Số phiếu phát ra</b>	<b>Số phiếu thu về</b>	<b>Số phiếu hợp lệ</b>	<b>Số phiếu không hợp lệ</b>
1	Văn phòng	101	101	101	0
2	BHXH huyện Krông Nô	197	197	197	0
3	BHXH huyện Cư Jút	80	80	80	0
4	BHXH huyện Đắk Mil	83	83	83	0
5	BHXH huyện Đắk Song	185	185	185	0
6	BHXH huyện Đắk Glong	58	58	58	0

7	BHXX huyện Tuy Đức	174	171	171	0
8	BHXX huyện Đắk R'lấp	137	137	137	0
<b>Tổng cộng:</b>		<b>1.015</b>	<b>1.012</b>	<b>1.012</b>	<b>03</b>

**2. Tổng hợp kết quả khảo sát:** Theo phụ lục đính kèm.

### **III. Đánh giá chung về kết quả khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của ngành BHXX**

#### **1. Những mặt đạt được:**

- Công tác khảo sát đã được tiến hành đúng quy định, đảm bảo thời gian theo Kế hoạch; các phiếu khảo sát đã được thực hiện tương đối khách quan, trung thực và đảm bảo chất lượng.

- Việc tổ chức khảo sát lấy ý kiến về mức độ hài lòng đối với dịch vụ hành chính công của ngành BHXX đã nhận được sự đồng tình, ủng hộ và đóng góp tích cực của cá nhân, tổ chức; góp phần tuyên truyền, nâng cao nhận thức của người dân, doanh nghiệp về công tác cải cách hành chính của Ngành. Tiêu biểu có thể kể đến như BHXX huyện Krông Nô, Đắk Song, Tuy Đức.

- Kết quả khảo sát cho thấy, đại bộ phận viên chức ngành BHXX làm việc với tinh thần và trách nhiệm cao, tận tâm, tận tụy với công việc; tuân thủ và chấp hành nghiêm chỉnh các quy định của cấp trên; hướng dẫn tận tình, đầy đủ.

- Công việc của các cá nhân, tổ chức được quan tâm giải quyết nhanh hơn, thuận lợi hơn, phương thức phục vụ được thể hiện rõ nét. Mối quan hệ giữa cơ quan hành chính với nhân dân, tổ chức chặt chẽ hơn.

#### **2. Những tồn tại, hạn chế:**

- Một số BHXX huyện tiến hành công tác tuyên truyền, triển khai thực hiện việc khảo sát đến cá nhân, tổ chức còn hạn chế dẫn đến việc cá nhân, tổ chức chưa hiểu rõ được mục đích, ý nghĩa của đợt khảo sát nên chưa tích cực tham gia lấy phiếu khảo sát; một số cá nhân, tổ chức đã thể hiện thái độ thờ ơ, chưa quan tâm đến việc điền phiếu.

- Viên chức tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại một số BHXX huyện còn thiếu tích cực, chủ động trong thực hiện kế hoạch. BHXX các huyện Đắk Glong, Cư Jút, Đắk Mil chưa thường xuyên theo dõi, đôn đốc triển khai thực hiện theo kế hoạch đề ra.

- Chất lượng nội dung báo cáo kết quả triển khai khảo sát tại BHXX các huyện chưa đạt yêu cầu đề ra. Số liệu trong báo cáo chủ yếu là số liệu thô, không có đánh giá, phân tích cụ thể. Việc báo cáo chưa được thực hiện kịp thời, chưa gắn với báo cáo cải cách hành chính định kỳ hàng quý, năm.

- Công tác tuyên truyền về cải cách thủ tục hành chính của ngành vẫn chưa được triển khai sâu rộng, nhất là tuyên truyền cho các đơn vị mục đích, ý nghĩa của việc thực hiện giao nhận hồ sơ thông qua hệ thống bưu điện. Điều này dẫn đến tâm

lý của các đơn vị không muốn giao nhận hồ sơ thông qua hệ thống bưu điện mà muốn thực hiện trực tiếp tại cơ quan BHXH.

- Vẫn còn một bộ phận nhỏ viên chức chưa được đánh giá cao trong xử lý công việc, thiếu nhiệt tình trong hướng dẫn, giải quyết công việc và chưa thực hiện kịp thời các ý kiến phản hồi của tổ chức, cá nhân.

#### **IV. Phương hướng, nhiệm vụ trong thời gian tới:**

1. Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền về cải cách thủ tục hành chính của ngành BHXH, nâng cấp có hiệu quả Cổng thông tin điện tử BHXH tỉnh để khuyến khích người dân, tổ chức sử dụng kênh thông tin này. Nghiên cứu triển khai hệ thống khảo sát mức độ hài lòng trên máy tính bảng trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, kết quả khảo sát, đánh giá hiển thị trực tiếp trên Cổng thông tin điện tử của BHXH tỉnh.

2. Thực hiện tốt hơn nữa việc niêm yết công khai, thông tin đầy đủ, đúng quy định về quy trình giải quyết các thủ tục hành chính.

3. Thông báo rộng rãi, công khai số điện thoại đường dây nóng phản ánh các hành vi tiêu cực, những nhiễu, gây phiền hà của viên chức ngành BHXH trong giải quyết thủ tục hành chính có liên quan. Chấn chỉnh, kiên quyết xử lý các hành vi không phù hợp của viên chức như thiếu nhiệt tình, những nhiễu, gây phiền hà... Thường xuyên tập huấn, nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ, đạo đức nghề nghiệp cho viên chức, củng cố thói quen xin lỗi người dân khi viên chức có sai sót.

4. Tiếp tục rà soát các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết nhằm đánh giá một cách toàn diện, hướng tới thủ tục giải quyết nhanh chóng, đơn giản, dễ thực hiện. Chú trọng hơn việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức. Thiết lập nhiều kênh thông tin phản hồi, giải quyết triệt để các ý kiến phản hồi, kiến nghị từ phía người dân, doanh nghiệp.

5. Triển khai thu thập thông tin số điện thoại của người được khảo sát để việc khảo sát được khách quan. Đoàn kiểm tra công vụ sẽ tiến hành xác minh khi kiểm tra thực thi công vụ tại các đơn vị.

6. Nghiêm túc thực hiện chế độ thông tin, báo cáo định kỳ hàng quý, 06 tháng, năm về kết quả khảo sát gắn với báo cáo cải cách hành chính, có đánh giá, phân tích cụ thể, khách quan.

Bảo hiểm xã hội tỉnh Đắk Nông báo cáo./.

#### **Nơi nhận:**

- BHXH Việt Nam;
- Sở Nội vụ tỉnh Đắk Nông;
- Giám đốc;
- Các Phó Giám đốc;
- Các đơn vị trực thuộc;
- Lưu: VT, TCCB.

**GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Khắc Tuấn**