

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

ĐỀ ÁN: THỰC TRẠNG CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRONG LĨNH VỰC BẢO HIỂM XÃ HỘI, BẢO HIỂM Y TẾ, BẢO HIỂM THẤT NGHIỆP TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH QUẢNG NGÃI VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP

Chủ nhiệm: Ông Trương Văn Nam, Giám đốc BHXH tỉnh Quảng Ngãi

Năm thực hiện: 2016

1. Đặt vấn đề

Được đánh giá là một trong số ít ngành đã có những chuyển biến tích cực trong CCHC, ngành BHXH đã có những cải cách tạo thuận lợi cho người tham gia BHXH. Mặc dù đạt được những kết quả quan trọng, nhưng hoạt động BHXH nói chung và công tác cải cách thủ tục hành chính BHXH nói riêng vẫn còn bộc lộ một số nhược điểm như: thủ tục hành chính về thu BHXH, BHYT, BHTN; cấp sổ BHXH, thẻ BHYT vẫn chưa gọn nhẹ (ví dụ: tất cả nghiệp vụ đều cần mẫu TK1-TS, trong khi đó, với đơn vị nhiều lao động thì việc kê khai TK1-TS rất mất thời gian); tỷ lệ giao dịch điện tử của tỉnh Quảng Ngãi còn thấp thời gian giải quyết của loại hồ sơ thanh toán trực tiếp vẫn còn dài...

Vì vậy, đề tài “Thực trạng cải cách thủ tục hành chính trong lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi và một số giải pháp” là hết sức cần thiết nhằm đánh giá thực trạng, tìm ra nguyên nhân và đề ra giải pháp, kế hoạch giải quyết tồn tại, vướng mắc, tạo điều kiện thuận lợi nhất cho doanh nghiệp, người lao động và người dân tham gia BHXH, BHYT, BHTN.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Đánh giá thực trạng công tác tổ chức thực hiện và xác định một số yếu tố ảnh hưởng đến cải cách thủ tục hành chính trong lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

- Đề xuất một số giải pháp cải cách thủ tục hành chính trong lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

3. Đối tượng, phạm vi, phương pháp nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Các thủ tục hành chính về BHXH, BHYT, BHTN đang thực hiện tại BHXH tỉnh Quảng Ngãi.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

Đề tài tập trung nghiên cứu lĩnh vực cải cách thủ tục hành chính về BHXH, BHYT, BHTN theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại BHXH tỉnh Quảng Ngãi từ năm 2015 đến tháng 6/2016 và khảo sát đơn vị sử dụng lao động tham gia BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

3.3. Phương pháp nghiên cứu

Trong quá trình thực hiện đề tài sử dụng phương pháp thực nghiệm gồm 4 bước:

Bước 1: Đánh giá trước nghiên cứu.

Bước 2: Xây dựng khung lý thuyết nghiên cứu (Các giải pháp).

Bước 3: Triển khai thí điểm.

Bước 4: Đánh giá sau khi triển khai thí điểm.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Nhận thức rõ mục đích, ý nghĩa và tầm quan trọng của công tác cải cách thủ tục hành chính, BHXH tỉnh Quảng Ngãi đã quán triệt và triển khai thực hiện công khai minh bạch, đơn giản hóa các thủ tục, giấy tờ không cần thiết, tạo chuyển biến về tinh thần, thái độ phục vụ đối tượng trong thời gian qua. Đặc biệt, công tác cải cách hành chính theo cơ chế “một cửa”, tiến đến cơ chế “một cửa liên thông” được quan tâm chú trọng và được xem là khâu quan trọng, then chốt tạo bước đột phá vượt bậc trong phục vụ đối tượng tham gia BHXH, BHYT trên địa bàn tỉnh.

Ngày 19/5/2008, bộ phận một cửa được tổ chức triển khai tại Văn phòng BHXH tỉnh. Từ ngày 01/01/2010 đến ngày 15/7/2011, bộ phận một cửa được triển khai thực hiện có hiệu quả tại 13 BHXH huyện còn lại. Thực hiện cơ chế “một cửa” tất cả các quy trình, thủ tục liên quan đến chế độ BHXH, BHYT và thời gian tiếp nhận hồ sơ đều được niêm yết công khai tại bộ phận “một cửa” để các tổ chức, cơ quan, cá nhân có nhu cầu chỉ cần giao dịch trực

tiếp tại bộ phận “một cửa” sẽ nhận phiếu hẹn cụ thể về thời gian. Đến cuối ngày thì bộ phận “một cửa” có trách nhiệm chuyên giao hồ sơ đến các phòng liên quan để phối hợp giải quyết và trả kết quả cho đối tượng theo phiếu hẹn.

Trong năm 2015 cho đến tháng 6/2016, số lượng hồ sơ tiếp nhận xử lý là 56.712 hồ sơ, tương ứng với bình quân 01 công chức, viên chức tiếp nhận khoảng 57 hồ sơ/ngày.

Kết quả điều tra khảo sát cho thấy: phần lớn người dân (98,97%) cho rằng quy trình, thủ tục hồ sơ được niêm yết rõ ràng, công khai, thuận tiện; 84,24% số người được hỏi đánh giá hồ sơ được giải quyết đúng quy định, thời gian; 71,58% ý kiến đánh giá thời gian nộp hồ sơ nhanh chóng; 94,32% người cho rằng lệ phí cấp lại thẻ BHYT được niêm yết công khai. Bên cạnh những kết quả đạt được thì vẫn còn tình trạng bộ thủ tục hành chính chưa được niêm yết công khai hoặc để nơi khó nhìn thấy; việc tư vấn thủ tục có đôi lúc chưa được kỹ, chu đáo; thời gian chờ đợi nộp hồ sơ vẫn còn dài. Hồ sơ điều chỉnh tăng, giảm mức đóng BHXH, BHYT, BHTN cần rút ngắn thành phần hồ sơ vì có 364/387 (chiếm tỷ lệ 94,06%) khách hàng cho rằng việc lập mẫu TK01-TS gây khó khăn cho đơn vị.

BHXH tỉnh Quảng Ngãi triển khai và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008 trong toàn ngành bắt đầu từ tháng 5/2013 và đến nay tất cả BHXH huyện, thành phố đã đưa vào áp dụng. Trong quá trình triển khai thực hiện, BHXH các huyện/thành phố đã thực hiện đầy đủ các chức năng, nhiệm vụ được giao, bao quát hết lĩnh vực phụ trách, không có hiện tượng chông chéo. Tổ chức bộ máy đã được sắp xếp và kiện toàn theo hướng gọn nhẹ, với số lượng cán bộ, công chức được bố trí hợp lý, phù hợp với khối lượng công việc, có năng lực chuyên môn nghiệp vụ vững vàng, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao.

Bên cạnh đó, BHXH tỉnh Quảng Ngãi cũng rất chú trọng đến công tác kiểm soát thủ tục hành chính: phê duyệt danh sách cán bộ đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính gồm 18 đồng chí; thiết lập, kiện toàn hệ thống cán bộ đầu mối kiểm soát TTTC trên địa bàn toàn tỉnh và tham gia tổ chức tập huấn cho các cán bộ đầu mối theo đúng quy định tại Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của

Chính phủ do Vụ pháp chế - BHXH Việt Nam chủ trì; thực hiện công khai thủ tục hành chính ở cấp tỉnh và 14 BHXH các huyện/thành phố.

4.2. Áp dụng hình thức giao dịch qua bưu chính

BHXH tỉnh ký hợp đồng số 754/HĐBC/BDQNI-BHXHQQUANGNGAI với Bưu điện tỉnh nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính về BHXH, BHYT tại các đơn vị sử dụng lao động qua hệ thống bưu điện và xem đây là nội dung trọng tâm trong công tác cải cách hành chính. Theo đó, Bưu điện tỉnh sẽ thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục BHXH và BHYT giữa các đơn vị sử dụng lao động và cơ quan BHXH. Thay vì đi nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả trực tiếp tại cơ quan BHXH, đơn vị sẽ phân theo từng loại hồ sơ cần nộp... và gọi Bưu điện đến nhận hồ sơ; khi giải quyết xong hồ sơ, cơ quan BHXH sẽ chuyển trả kết quả cho đơn vị qua hệ thống Bưu điện.

Trong 6 tháng đầu năm 2015 khi mới triển khai dịch vụ này, hồ sơ gửi qua bưu điện chiếm tỷ lệ thấp, chỉ có 7,63%. Tuy nhiên, 6 tháng đầu năm 2016 số lượng đơn vị giao dịch đã tăng lên là 2.828/3.187 đơn vị chiếm tỷ lệ 88,74%. Thực tế cho thấy, việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức qua dịch vụ bưu điện không chỉ tiết kiệm chi phí và giảm thời gian đi lại cho người dân, doanh nghiệp, giải quyết yêu cầu bức xúc của người dân, mà còn giảm tình trạng tiêu cực, phiền hà trong giải quyết thủ tục hành chính và được các đơn vị, tổ chức, cá nhân tham gia BHXH, BHYT ủng hộ.

4.3. Áp dụng hình thức giao dịch điện tử

BHXH tỉnh đã gửi công văn đến các đơn vị sử dụng lao động trên địa bàn tỉnh đề nghị thực hiện giao dịch hồ sơ thu BHXH, BHYT, BHTN; cấp sổ BHXH, thẻ BHYT qua mạng Internet.

Để triển khai được giao dịch điện tử yêu cầu người sử dụng lao động phải đáp ứng đủ các điều kiện như có chứng thư số, có khả năng truy cập và sử dụng mạng internet, có địa chỉ điện tử ổn định đăng ký với BHXH Việt Nam...

Việc giao dịch điện tử qua hệ thống Internet nhằm giúp cho đơn vị sử dụng lao động, người lao động và cơ quan BHXH giảm được chi phí giấy tờ, thời gian lao động. Thông qua việc giao dịch điện tử qua mạng Internet góp phần bảo

đảm sự công khai, minh bạch trong việc thực hiện các chế độ chính sách BHXH, BHYT cho tổ chức, cá nhân khi tham gia, góp phần thực hiện cải cách thủ tục hành chính. Đây là khâu đột phá chiến lược trong lĩnh vực hoạt động của ngành BHXH, phù hợp với chủ trương hiện đại hóa nền hành chính của Chính phủ.

Tuy giao dịch điện tử có những ưu điểm trên nhưng số lượng đơn vị tham gia còn thấp so với chỉ đạo của BHXH Việt Nam. Từ 65,85% vào thời điểm tháng 02/2016 nhưng khi qua tháng 3/2016 giảm xuống còn 7,38% do số lượng đơn vị đăng ký giao dịch điện tử bằng phần mềm của Công ty Cổ phần TS24 bị dừng giao dịch. Tương tự theo kết quả khảo sát 387 đơn vị sử dụng lao động của nhóm nghiên cứu có 101 đơn vị chưa thực hiện giao dịch điện tử (chiếm 26,10%) do một số nguyên nhân như: tốn chi phí mua chữ ký số và phần mềm thực hiện; phần mềm giao dịch điện tử khó sử dụng; hệ thống máy tính không đáp ứng yêu cầu sử dụng về giao dịch điện tử.

4.4. Đánh giá chung

4.4.1. Ưu điểm

Đánh giá tổng quát cho thấy đơn vị sử dụng lao động đánh giá cao thủ tục hành chính về lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN, điều này cho thấy ngành BHXH đã có những tiến bộ vượt bậc trong cải cách thủ tục hành chính. Đại đa số người được hỏi cho rằng công tác tuyên truyền, cơ sở vật chất đã đáp ứng tốt nhu cầu cơ bản của đơn vị; thái độ ứng xử của nhân viên BHXH phần lớn là tốt; mức lệ phí cấp lại thẻ BHYT do mất, hỏng là hợp lý, được niêm yết công khai và không có nhiều hiện tượng vòi vĩnh.

4.4.2. Tồn tại

Ngoài các ưu điểm trên, kết quả thực trạng cũng như qua khảo sát cho thấy còn một số tồn tại như sau:

- Thời gian nộp hồ sơ chưa được rõ ràng và bảng hiệu khó tìm.
- Vẫn còn tình trạng bộ thủ tục hành chính chưa được niêm yết công khai hoặc để nơi khó nhìn thấy; việc tư vấn thủ tục có đôi lúc chưa được kỹ, chu đáo; thời gian chờ đợi nộp hồ sơ vẫn còn dài...
- Về cơ sở vật chất chưa được rộng rãi, thoáng mát; chưa cung cấp nước uống đầy đủ; nhà vệ sinh không được sạch sẽ và khách hàng chưa yên tâm khi

đi nộp hồ sơ do lo sợ trộm cắp xe, tài sản cá nhân,...

- Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên BHXH vẫn chưa đáp ứng được kỳ vọng của đơn vị sử dụng lao động.

4.5. Một số giải pháp cải cách thủ tục hành chính

4.5.1. Cải cách hành chính nhằm hoàn thiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Các giải pháp được đưa ra bao gồm:

- Nâng cao khả năng tiếp cận của người tham gia BHXH, BHYT, BHTN: cơ quan BHXH tỉnh thường xuyên rà soát lại các văn bản nghiệp vụ, thủ tục hành chính; nâng cao trình độ đội ngũ cán bộ viên chức; ứng dụng công nghệ thông tin nhằm rút ngắn thời gian giải quyết và trả hồ sơ...

- Xây dựng cơ sở dữ liệu quản lý đối tượng: tập trung hoàn thiện dữ liệu về quá trình tham gia và thụ hưởng các chế độ, chính sách BHXH, BHYT, BHTN của cá nhân vào các phần mềm nghiệp vụ tạo nền tảng cho việc xây dựng cơ sở dữ liệu tập trung để khách hàng có thể làm thủ tục ở bất kỳ cơ quan BHXH nào nhằm đơn giản hóa thủ tục hành chính, thuận lợi, nhanh chóng, dễ dàng cho khách hàng; hạn chế tối đa tình trạng trục lợi, trùng lặp trong giải quyết chế độ chính sách.

- Mở nhiều kênh tuyên truyền về BHXH, BHYT, BHTN như: trang thông tin điện tử; định kỳ tổ chức giao lưu trực tuyến giữa cơ quan BHXH với khách hàng...

- Minh bạch thông tin của thủ tục hồ sơ trong lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN thông qua việc đơn giản hóa thủ tục hành chính về BHXH, BHYT; cải tiến quy trình giải quyết hồ sơ chính sách BHYT; nâng cao hoạt động cơ chế một cửa.

- Tăng cường công tác tổng kết, kiểm tra, giám sát việc thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính: Kiểm tra việc theo dõi nội bộ về hoạt động kiểm soát TTHC, thực hiện chế độ hỗ trợ tài chính cho cán bộ, viên chức đầu mỗi kiểm soát TTHC; kiểm tra việc niêm yết công khai TTHC như kiểm tra tính đầy đủ, cập nhật thường xuyên các thay đổi của quy trình – thủ tục hồ sơ, bảng niêm yết rõ ràng, dễ sử dụng...; kiểm tra việc tuân thủ quy định pháp luật trong tiếp nhận, xử lý, trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức; kiểm tra việc công khai địa chỉ cơ quan, thư điện tử, số điện thoại tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; kiểm tra việc tiếp nhận và xử lý

các phản ánh, kiến nghị; kiểm tra, đánh giá tính đầy đủ, kịp thời, chính xác việc thực hiện chế độ thông tin, báo cáo của đơn vị.

- Tập trung đầu tư cơ sở hạ tầng thông tin, trang thiết bị điện tử bảo đảm cả về chất và lượng như máy tính, thiết bị CNTT, đường truyền, giải pháp an ninh mạng, hệ thống máy chủ, máy trạm,... để cung cấp môi trường vận hành cho phần mềm quản lý các hoạt động nghiệp vụ của ngành, các phần mềm đáp ứng giao dịch điện tử về BHXH, BHYT, BHTN...

- Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức từ khâu tuyển dụng, bố trí nhân sự phải đúng người, đúng việc; nâng cao năng lực đội ngũ viên chức giỏi chuyên môn, có kỹ năng giao tiếp; cải cách chế độ, chính sách để tạo động lực cho cán bộ, công chức, viên chức làm việc.

4.5.2. Cải cách hành chính nhằm nâng cao giao dịch điện tử

- BHXH tỉnh tích cực tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo công tác giao dịch hồ sơ điện tử trong lĩnh vực kê khai thủ tục tham gia BHXH, BHYT; cấp sổ BHXH, thẻ BHYT; giải quyết chế độ BHXH đến các đơn vị sử dụng lao động đang tham gia BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh.

- BHXH tỉnh chủ động phối hợp với các nhà cung cấp dịch vụ I-VAN, chữ ký số, ... đảm bảo hạ tầng mạng, thiết bị chứng thư số, đội ngũ nhân viên hỗ trợ... cho các cơ quan, đơn vị thực hiện giao dịch điện tử. Đồng thời yêu cầu các nhà I-VAN hỗ trợ 24/7 cho các đơn vị sử dụng lao động về thủ tục đăng ký và thực hiện giao dịch điện tử. Bên cạnh đó, BHXH tỉnh cần phối hợp với các cơ quan truyền thông để tuyên truyền ưu điểm trong giao dịch điện tử về lĩnh vực BHXH.

- BHXH tỉnh thành lập tổ hỗ trợ và đường dây nóng tại Văn phòng BHXH tỉnh và BHXH các huyện/thành phố để hỗ trợ và tiếp nhận thông tin phản ánh của các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp thực hiện giao dịch điện tử để kịp thời xử lý nếu các nhà I-VAN không hỗ trợ kịp thời cho doanh nghiệp.

- Đối với các đơn vị ít phát sinh hồ sơ hoặc không có kinh phí để mua phần mềm sử dụng, cơ quan BHXH trực tiếp đánh giá và hỗ trợ đơn vị sử dụng lao động cài đặt và sử dụng phần mềm KBHXH (đơn vị không tốn phí sử dụng phần mềm).

4.5.3. Cải cách hành chính nhằm nâng cao giao dịch qua dịch vụ bưu chính

- Về phía cơ quan BHXH: cần tăng cường tập huấn quy định về thủ tục hồ sơ trong lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN cho bưu điện để việc giao dịch qua bưu điện không chỉ dừng lại ở việc giao nhận – chuyển phát mà còn kiểm tra được nội dung hồ sơ đúng hay sai tránh chuyển đi – chuyển về; chỉ đạo các phòng nghiệp vụ BHXH tỉnh hỗ trợ, cung cấp đầy đủ thông tin cho ngành bưu điện, tạo điều kiện thuận lợi để ngành bưu điện thực hiện tốt các dịch vụ đã ký kết.

- Về phía bưu điện: Bưu điện tỉnh tăng cường công tác kiểm tra các đại lý thu BHXH, BHYT, nhân viên của ngành mình về chất lượng phục vụ đơn vị sử dụng lao động nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên và hiệu quả hoạt động của đại lý; nâng cao chất lượng dịch vụ bằng cách đẩy mạnh tin học hóa để điều hành xử lý, chuyển phát kịp thời, không để xảy ra khiếu kiện hồ sơ BHXH.

4.5.4. Kết quả sau khi triển khai các giải pháp

- Giảm tỷ lệ đơn vị chưa thực hiện giao dịch điện tử từ 26,10% xuống còn 14,97%.

- Có đến 95,19% ý kiến cho rằng thời gian nộp hồ sơ nhanh chóng (trước khi triển khai mới chỉ có 71,58%); nhân viên BHXH đã có những bước chuyển biến rõ rệt trong phong cách làm việc.

- Số lượng hồ sơ giải quyết đúng hạn đã tăng so với trước khi áp dụng giải pháp (có đến 92,51% ý kiến cho rằng hồ sơ được giải quyết đúng quy định, thời gian).

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Chương trình tổng thể Cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011- 2020 ban hành kèm theo Nghị quyết 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ.

2. Trần Thị Thu Cúc (2013), Hỏi & đáp về quản lý hành chính nhà nước, Nxb học viện chính trị - hành chính.

3. Trương Quốc Việt - Đại học Nội vụ Hà Nội; Bài viết Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức đáp ứng yêu cầu cải cách nền hành chính nhà nước trên Tạp chí Tổ chức Nhà nước (<http://tcnn.vn>) ngày 01/08/2016.

4. NGUYỄN. Vũ Thanh Xuân, ThS. Vũ Thị Quyên - Trường Đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, Bộ Nội vụ; Bài viết Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực giảng viên đào tạo, bồi dưỡng ở nước ta hiện nay trên Tạp chí Tổ chức Nhà nước (<http://tcnn.vn>) ngày 04/08/2016.

5. Tổ công tác chuyên trách cải cách thủ tục hành chính (tổ Đề án 30) của Thủ tướng Chính phủ (2008-2010), Báo cáo cải cách TTHC, Nguồn <http://thutuchanhchinh.vn>.