

Số: /KH-BHXH

Bình Định, ngày tháng 7 năm 2024

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Bảo hiểm xã hội tỉnh Bình Định năm 2024

Thực hiện Kế hoạch số 2504/KH-BHXH ngày 31/12/2023 của Bảo hiểm xã hội (BHXH) tỉnh Bình Định về công tác cải cách hành chính năm 2024, BHXH tỉnh Bình Định ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của BHXH tỉnh Bình Định năm 2024 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân tham gia và thụ hưởng chính sách BHXH, bảo hiểm y tế (BHYT), bảo hiểm thất nghiệp (BHTN) đối với sự phục vụ của BHXH tỉnh nhằm đánh giá hiệu quả công tác cải cách hành chính, giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; phát huy vai trò giám sát của tổ chức, cá nhân vào công tác cải cách hành chính; tăng cường nhận thức, văn hóa thực thi công vụ, lấy tổ chức, cá nhân làm trung tâm phục vụ trong đội ngũ viên chức, người lao động; nắm bắt những khó khăn, vướng mắc của tổ chức, cá nhân tham gia và thụ hưởng chính sách BHXH, BHYT, BHTN.

- Thông qua khảo sát, đánh giá, kịp thời phát hiện những mặt mạnh, những điểm yếu và nguyên nhân; qua đó đề ra biện pháp, giải pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ hành chính công, dịch vụ công; nâng cao hơn nữa sự hài lòng của tổ chức, cá nhân trong thời gian tới.

- Tiếp tục cải thiện, nâng cao chỉ số, mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của BHXH tỉnh trong năm 2024 và những năm tiếp theo.

2. Yêu cầu

- Đảm bảo tính khoa học, khách quan, minh bạch và dân chủ trong việc điều tra, khảo sát, đánh giá; bảo mật thông tin của tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin khảo sát, lấy ý kiến đánh giá.

- Phương pháp khảo sát đo lường sự hài lòng được thực hiện dưới nhiều hình thức, bảo đảm thuận lợi cho tổ chức, cá nhân tham gia.

- Các đơn vị có liên quan phối hợp tổ chức thực hiện nghiêm túc, đúng quy định theo Kế hoạch đề ra; kết quả đánh giá mức độ hài lòng đảm bảo tin cậy, chính

xác, giúp BHXH tỉnh xác định tốt hơn các giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế và cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của tổ chức, cá nhân tham gia và thụ hưởng chính sách BHXH, BHYT, BHTN.

- Nghiêm cấm các hành vi cản trở, can thiệp, sửa chữa, làm sai lệch thông tin, số lượng, kết quả khảo sát.

II. NỘI DUNG

1. Phạm vi khảo sát

- BHXH tỉnh tiến hành việc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với chất lượng phục vụ, giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện tại Văn phòng BHXH tỉnh và BHXH các huyện, thị xã.

+ Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của BHXH tỉnh và BHXH các huyện, thị xã.

+ Một số đơn vị, doanh nghiệp có số lao động lớn.

- Đối tượng được khảo sát: Tổ chức, cá nhân liên hệ thực hiện các thủ tục hành chính, đã hoàn tất hoặc đang xử lý các thủ tục hành chính do cơ quan BHXH cung cấp.

2. Nội dung khảo sát

- Đánh giá về tiếp cận dịch vụ, thông tin, quy định, chính sách pháp luật và các tiện ích hỗ trợ về lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN tại Văn phòng BHXH tỉnh và BHXH các huyện, thị xã.

- Đánh giá việc tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị và xử lý thông tin phản hồi từ phía tổ chức, cá nhân đối với ngành BHXH.

- Đánh giá về điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị tiếp đón và phục vụ tổ chức, cá nhân đến giao dịch tại cơ quan BHXH tỉnh và BHXH các huyện, thị xã.

- Đánh giá về sự phục vụ của viên chức: Thái độ phục vụ, năng lực giải quyết công việc, trách nhiệm, mức độ thực hiện yêu cầu, đề nghị từ phía tổ chức, cá nhân trong tiếp nhận và xử lý, giải quyết thủ tục hành chính liên quan.

- 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.

- Đánh giá về quá trình giải quyết thủ tục hành chính: Sự công khai, minh bạch của thủ tục hành chính về BHXH, BHYT, BHTN; sự đơn giản, dễ hiểu trong các quy định về hồ sơ của thủ tục hành chính; sự thuận tiện trong thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính; thời gian giải quyết công việc; kết quả của tổ chức, cá nhân nhận được từ cơ quan BHXH.

- Kiến nghị của tổ chức, cá nhân để nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính.

3. Phương thức thực hiện việc khảo sát

- Lấy ý kiến khảo sát trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của BHXH tỉnh và BHXH các huyện, thị xã ngay sau khi tổ chức, cá nhân hoàn thành giao dịch thủ tục hành chính; tại một số đơn vị, doanh nghiệp có số lao động lớn (*Viên chức được phân công trực tiếp phát Phiếu khảo sát, hướng dẫn việc điền thông tin đánh giá vào Phiếu khảo sát và thu lại phiếu*).

- Gửi Phiếu khảo sát (qua đường bưu điện, Email hoặc hình thức khác).

- Thời gian khảo sát: Từ ngày 05/8/2024 đến ngày 30/9/2024.

- Tổng số phiếu quy định như sau:

+ Đối với Văn phòng BHXH tỉnh: Tối thiểu 50 phiếu

+ Đối với BHXH các huyện, thị xã: Tối thiểu 80 phiếu/đơn vị

(Mẫu Phiếu khảo sát đính kèm)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trưởng các phòng nghiệp vụ BHXH tỉnh, Giám đốc BHXH các huyện, thị xã có trách nhiệm phổ biến, quán triệt Kế hoạch này đến toàn thể viên chức, người lao động trong đơn vị biết, nghiêm túc thực hiện, đảm bảo tiến độ và đạt chất lượng.

2. Giao Phòng Truyền thông tổ chức thông tin, tuyên truyền Kế hoạch này trên Cổng thông tin điện tử của BHXH tỉnh; BHXH các huyện, thị xã tuyên truyền tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính để tổ chức, cá nhân đến giao dịch tại đơn vị biết và tích cực tham gia khảo sát.

3. Văn phòng và BHXH các huyện, thị xã thực hiện in, đóng dấu mẫu Phiếu khảo sát trước khi gửi đến tổ chức, cá nhân xin ý kiến khảo sát; triển khai thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân theo đúng thời gian quy định; Báo cáo kết quả thực hiện của đơn vị về BHXH tỉnh (qua Phòng Tổ chức cán bộ) **trước ngày 05/10/2024** để tổng hợp chung.

4. Giao Phòng Tổ chức cán bộ là đầu mối giúp Giám đốc BHXH tỉnh theo dõi, đôn đốc, tổng hợp và báo cáo kết quả thực hiện theo Kế hoạch; đề xuất Giám đốc BHXH tỉnh xử lý những trường hợp vi phạm trong việc tổ chức thực hiện Kế hoạch này.

5. Kết quả về mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân là cơ sở đánh giá chất lượng phục vụ của từng đơn vị trực thuộc, từng viên chức, người lao động; đồng thời là cơ sở cho việc bình xét đánh giá, xếp loại thi đua trong thực hiện công tác cải cách hành chính hằng quý, năm và mức độ hoàn thành nhiệm vụ của tập thể, thủ trưởng và viên chức, người lao động trong đơn vị.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của BHXH tỉnh Bình Định năm 2024. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn vướng mắc, các phòng nghiệp vụ, BHXH các huyện, thị xã báo cáo, phản ánh kịp thời về BHXH tỉnh (qua Phòng Tổ chức cán bộ) để được hướng dẫn./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ tỉnh;
- GD BHXH tỉnh (b/c);
- Các PGĐ BHXH tỉnh;
- BHXH các huyện, thị xã;
- Các phòng nghiệp vụ;
- Website BHXH tỉnh;
- Lưu: VT, TCCB.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Văn Thiên