

Số: /KH-BHXH

Phú Yên, ngày tháng 10 năm 2024

KẾ HOẠCH

Đánh giá sự hài lòng của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan Bảo hiểm xã hội năm 2024

Thực hiện Kế hoạch số 3500/KH-BHXH ngày 03/10/2024 của Bảo hiểm xã hội (BHXH) Việt Nam về việc đánh giá sự hài lòng của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành BHXH Việt Nam năm 2024; BHXH tỉnh xây dựng Kế hoạch đánh giá sự hài lòng của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan BHXH tỉnh năm 2024, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp tham gia, thụ hưởng BHXH, bảo hiểm y tế (BHYT), bảo hiểm thất nghiệp (BHTN) đối với sự phục vụ của BHXH tỉnh Phú Yên nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của BHXH tỉnh Phú Yên và các tổ chức tham gia cung ứng dịch vụ cho người tham gia, thụ hưởng BHXH, BHYT, BHTN; nắm bắt kịp thời những yêu cầu, mong muốn và khó khăn, vướng mắc của người dân, tổ chức trong việc tham gia và thụ hưởng BHXH, BHYT, BHTN.

b) Tăng cường nhận thức, văn hóa thực thi nhiệm vụ của đội ngũ công chức, viên chức, người lao động của BHXH tỉnh với phương châm “lấy người dân, doanh nghiệp là chủ thể, là trung tâm phục vụ”.

2. Yêu cầu

Thực hiện đúng yêu cầu, phương pháp tiến hành theo Kế hoạch số 3500/KH-BHXH ngày 03/10/2024 của BHXH Việt Nam về đánh giá sự hài lòng của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành BHXH Việt Nam năm 2024, trong đó cần đạt được yêu cầu:

a) Kết quả đo lường sự hài lòng phải đảm bảo tính tin cậy, chính xác, đảm bảo đại diện cho tiếng nói của người dân thuộc mọi thành phần nhân khẩu học, giúp cơ quan BHXH tỉnh Phú Yên 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 đối với tổ chức, cá nhân tham gia và thụ hưởng BHXH, BHYT, BHTN.

b) Xây dựng được Báo cáo kết quả đánh giá khảo sát sự hài lòng đảm bảo khách quan, trung thực.

c) Bảo mật thông tin về tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

II. NỘI DUNG, CÁCH THỨC THỰC HIỆN ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG

1. Đối tượng, phạm vi

1.1. Đối tượng khảo sát

a) Cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp tham gia và thụ hưởng chính sách BHXH, BHYT, BHTN có thực hiện giao dịch trong thời gian từ 01/01/2024 đến 15/10/2024.

b) Khảo sát, đo lường của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách BHXH, BHYT, BHTN.

c) Khảo sát, đo lường của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công do ngành BHXH Việt Nam cung cấp tại: Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC (TNHS) ở BHXH tỉnh, huyện; Tổ chức dịch vụ thu; Tổ chức dịch vụ chi trả chế độ BHXH, BHTN; Cơ sở khám bệnh, chữa bệnh (KCB) BHYT và Giao dịch điện tử (GDĐT).

1.2. Phạm vi

a) BHXH tỉnh thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp đối với nhóm đối tượng do BHXH tỉnh quản lý.

b) BHXH các huyện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp theo địa bàn phân cấp quản lý.

2. Tiêu chí đo lường

2.1. Đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách BHXH, BHYT, BHTN

a) Các chế độ chính sách quan trọng đối với người dân được lựa chọn để đo lường sự hài lòng gồm: BHXH (chế độ ốm đau, thai sản, tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp, hưu trí, tử tuất ...), BHYT, BHTN.

b) 04 yếu tố lựa chọn để đo lường gồm: (i) Trách nhiệm giải trình của cơ quan BHXH; (ii) Sự tham gia của người dân; (iii) Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách; (iv) Kết quả, tác động của chính sách.

c) Mỗi yếu tố được lựa chọn một tiêu chí để đo lường và mỗi tiêu chí được phản ánh trong phiếu khảo sát.

2.2. Đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp đối với cung ứng dịch vụ hành chính công do ngành BHXH Việt Nam cung cấp

a) Các dịch vụ hành chính công lựa chọn để đo lường sự hài lòng là các dịch vụ hành chính công được cung ứng tại: Bộ phận TNHS, Tổ chức dịch vụ thu; Tổ chức dịch vụ chi trả chế độ BHXH, BHTN; Cơ sở KCB và GDĐT.

b) 05 yếu tố lựa chọn để đo lường gồm: (i) Tiếp cận dịch vụ; (ii) TTHC; (iii) cán bộ công chức, viên chức, người lao động trực tiếp giải quyết công việc; (iv) Kết quả dịch vụ; (v) Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân.

3. Các chỉ số, thang đo và cách thức tính chỉ số hài lòng

3.1. Các chỉ số

Kết quả đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp đối với cơ quan BHXH được thể hiện qua bộ chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành BHXH, bao gồm 4 loại:

a) Chỉ số hài lòng theo tiêu chí: là số liệu được tính toán dựa trên kết quả khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp đối với mỗi yếu tố tại mục 2 Phần II.

b) Chỉ số hài lòng theo yếu tố: là số liệu được tính toán dựa trên kết quả khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp đối với mỗi yếu tố tại mục 2 Phần II.

c) Chỉ số hài lòng theo nội dung: là số liệu được tính toán dựa trên kết quả khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp đối với mỗi yếu tố tại mục 2 Phần II.

d) Các chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (chỉ số hài lòng chung): là số liệu được tính toán dựa trên kết quả khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp đối với mỗi yếu tố tại mục 2 Phần II. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính được xây dựng từ kết quả tổng hợp tất cả các chỉ số hài lòng theo tiêu chí.

3.2. Thang đo, cách thức tính chỉ số hài lòng

a) Thang đo sự hài lòng của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp là thang đo Likert với 5 mức điểm tương ứng với 05 mức độ hài lòng khác nhau như sau:

- Mức độ “Rất không hài lòng”: tính 1 điểm.
- Mức độ “Không hài lòng”: tính 2 điểm.
- Mức độ “Bình thường”: tính 3 điểm.
- Mức độ “Hài lòng”: tính 4 điểm.
- Mức độ “Rất hài lòng”: tính 5 điểm.

b) Cách tính chỉ số hài lòng theo tiêu chí được tính theo công thức:

$$\frac{c \times 1 + d \times 2 + e \times 3 + g \times 4 + h \times 5}{(c + d + e + g + h) \times 5} \times 100 (\%)$$

Trong đó:

- c là tổng số người chọn phương án trả lời “Rất không hài lòng”.

- d là tổng số người chọn phương án trả lời “Không hài lòng”.
- e là tổng số người chọn phương án trả lời “Bình thường”.
- g là tổng số người chọn phương án trả lời “Hài lòng”.
- h là tổng số người chọn phương án trả lời “Rất hài lòng”.

c) Cách tính chỉ số hài lòng theo yếu tố: bằng trung bình cộng của các chỉ số hài lòng theo tiêu chí của cùng yếu tố.

d) Cách tính chỉ số hài lòng theo nội dung: bằng trung bình cộng của các chỉ số hài lòng theo tiêu chí của cùng nội dung.

đ) Cách tính chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính: bằng trung bình cộng của tất cả các chỉ số hài lòng tiêu chí.

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính bằng trung bình cộng của tất cả các chỉ số hài lòng theo tiêu chí.

3.3. Phương pháp tính cỡ mẫu và chọn mẫu

a. Sử dụng công thức tính cỡ mẫu Slovin để xác định quy mô mẫu chuẩn của mỗi nhóm đối tượng đo lường:

$$n = \frac{N}{1 + N \times e^2}$$

Trong đó:

- n : Cỡ mẫu điều tra mức độ hài lòng của từng đối tượng.

- N : là tổng số giao dịch của từng dịch vụ hành chính công BHXH. Riêng đối với giao dịch qua tài khoản cá nhân và nhận tiền mặt, N là tổng số giao dịch thực hiện tính đến 15/10/2024.

- e : là sai số cho phép trong tính cỡ mẫu.

Nếu $N \leq 1.000.000$ thì $e = 9\%$

Nếu $N > 1.000.000$ thì $e = 8\%$

b. Việc chọn mẫu:

Các Phòng nghiệp vụ BHXH tỉnh, BHXH cấp huyện căn cứ vào dữ liệu cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp tham gia và thụ hưởng chính sách BHXH, BHYT, BHTN có thực hiện giao dịch với cơ quan BHXH trong thời gian từ 01/01/2024 đến 15/10/2024 để chọn Mẫu thực hiện Khảo sát; Danh sách dữ liệu và danh sách cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp được chọn để Phát phiếu khảo sát các đơn vị lưu lại để kiểm tra, nghiệm thu phiếu.

(Hướng dẫn chọn mẫu để khảo sát tại Phụ lục III đính kèm)

4. Thời gian thực hiện và mẫu phiếu khảo sát

4.1. Thời gian thực hiện

a) Thời gian đối tượng khảo sát: Cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp đã thực hiện các giao dịch từ ngày 01/01/2024 đến ngày 15/10/2024.

b) Hội nghị trực tuyến hướng dẫn triển khai kế hoạch: 14h ngày 23/10/2024.

c) Xuất, lọc, làm sạch toàn bộ dữ liệu giao dịch của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp từ ngày 01/01/2024 đến ngày 15/10/2024 tại cơ quan BHXH tỉnh và BHXH huyện hoàn thành trước 25/10/2024.

c) Tiến hành khảo sát: 25/10/2024 đến 11/11/2024.

d) Kết thúc khảo sát, văn phòng và các Phòng nghiệp vụ BHXH tỉnh, BHXH cấp huyện thu thập, hoàn thành số phiếu gửi về BHXH tỉnh (qua Phòng Truyền thông) trước ngày 15/11/2024.

đ) Tổng hợp, nhập liệu, phân tích, báo cáo kết quả thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng toàn tỉnh: Hoàn thành trước ngày 30/11/2024.

4.2. Tổng số phiếu: 768 Phiếu, trong đó:

- Quy mô điều tra giao dịch tại bộ phận TNHS: 123 phiếu.
- Quy mô điều tra GDĐT: 123 phiếu.
- Quy mô điều tra giao dịch tại tổ chức dịch vụ thu: 123 phiếu.
- Quy mô điều tra giao dịch tại các tổ chức dịch vụ chi trả: 243 phiếu (hình thức nhận tiền mặt: 121 phiếu, hình thức nhận qua thẻ ATM: 122 phiếu).
- Quy mô điều tra giao dịch tại cơ sở KCB BHYT: 156 phiếu.

4.3. Phiếu khảo sát

a) Phiếu khảo sát số 1A: Dành cho cá nhân/đại diện tổ chức và doanh nghiệp đến giao dịch trực tiếp tại bộ phận TNHS của cơ quan BHXH.

b) Phiếu khảo sát số 1B: Dành cho cá nhân/đại diện tổ chức và doanh nghiệp giao dịch trực tuyến với ngành BHXH.

c) Phiếu khảo sát số 2: Dành cho người tham gia BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình giao dịch thông qua các tổ chức dịch vụ thu BHXH, BHYT.

d) Phiếu khảo sát số 3A: Dành cho người hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH hàng tháng giao dịch thông qua tổ chức dịch vụ chi trả (hình thức nhận tiền mặt).

đ) Phiếu khảo sát số 3B: Dành cho người hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH hàng tháng giao dịch thông qua hình thức nhận qua thẻ ATM.

e) Phiếu khảo sát số 4: Dành cho bệnh nhân/người nhà bệnh nhân KCB BHYT.

(Chi tiết Phiếu khảo sát tại Phụ lục II đính kèm).

5. Phương pháp thực hiện

5.1. Khảo sát trực tuyến

- Sử dụng bảng câu hỏi trực tuyến theo địa chỉ đường Link của BHXH Việt Nam xây dựng hoặc gửi bảng hỏi qua email của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp.

- Đơn vị thực hiện: BHXH thị xã Đông Hòa, Thị xã Sông Cầu, huyện Sông Hinh, Sơn Hòa, Phú Hòa, Đồng Xuân, Tuy An (50% trên tổng 768 phiếu tương ứng 384 phiếu).

5.2. Khảo sát trực tiếp

- Hỏi trực tiếp cá nhân/đại diện tổ chức và doanh nghiệp thông qua phát phiếu điều tra, tiếp xúc trực tiếp để lấy thông tin, thu hồi phiếu điều tra.

- Đơn vị thực hiện: BHXH tỉnh, BHXH huyện Tây Hòa (50% trên tổng 768 phiếu, tương ứng 384 phiếu).

(Bảng phân bổ Phiếu khảo sát chi tiết tại Phụ lục I đính kèm)

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện trích từ nguồn kinh phí chi quản lý BHXH, BHYT, BHTN (kinh phí tuyên truyền) năm 2024 của BHXH tỉnh.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Truyền thông

a) Chủ trì tham mưu xây dựng và triển khai thực hiện Kế hoạch đánh giá sự hài lòng của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan BHXH trên địa bàn toàn tỉnh.

b) Thực hiện truyền thông xuyên suốt về mục đích, ý nghĩa, nội dung, kết quả của việc đo lường sự hài lòng; trách nhiệm, quyền lợi của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp tham gia và thụ hưởng các chính sách, chế độ BHXH, BHYT, BHTN trong việc cung cấp thông tin khảo sát trên địa bàn tỉnh.

c) Phối hợp với các Tổ chức dịch vụ thu, Ủy ban nhân dân phường/xã thực hiện lấy ý kiến khảo sát, đánh giá sự hài lòng dành cho người tham gia BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình giao dịch thông qua các tổ chức dịch vụ thu BHXH, BHYT (Phiếu khảo sát số 2).

d) Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc thực hiện đo lường sự hài lòng tại BHXH các huyện, thị xã theo kế hoạch đã được phê duyệt.

đ) Tổng hợp, xây dựng báo cáo đánh giá kết quả đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan BHXH, trình Lãnh đạo BHXH tỉnh phê duyệt, gửi báo cáo về BHXH Việt Nam (qua Trung tâm Dịch vụ, hỗ trợ chăm sóc khách hàng) trước ngày 30/11/2024.

2. Văn phòng tỉnh

a) Xuất, lọc, làm sạch toàn bộ dữ liệu giao dịch của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp từ ngày 01/01/2024 đến ngày 15/10/2024 tại cơ quan BHXH tỉnh tương ứng với từng nhóm khảo sát: Giao dịch tại Bộ phận TNHS, GDĐT, Tổ chức dịch vụ thu, Tổ chức dịch vụ chi trả chế độ BHXH, BHTN, Các cơ sở KCB BHYT để các phòng nghiệp vụ BHXH tỉnh thực hiện đúng quy trình về cách chọn mẫu khảo sát.

b) Chịu trách nhiệm thực hiện lấy ý kiến khảo sát của cá nhân, đại diện tổ chức và doanh nghiệp đến giao dịch trực tiếp tại Bộ phận TNHS của cơ quan BHXH tỉnh (Phiếu khảo sát số 1A); thu thập, hoàn thành số phiếu gửi Phòng Truyền thông để tổng hợp.

3. Các phòng nghiệp vụ

a) Phòng Quản lý Thu – Sô, thẻ: Phối hợp với đơn vị sử dụng lao động thực hiện lấy ý kiến khảo sát dành cho đại diện tổ chức và doanh nghiệp giao dịch trực tuyến với cơ quan BHXH (Phiếu khảo sát số 1B); thu thập, hoàn thành số phiếu gửi Phòng Truyền thông để tổng hợp.

b) Phòng Giám định BHYT: Phối hợp các cơ sở KCB BHYT thực hiện lấy ý kiến khảo sát dành cho bệnh nhân/người nhà bệnh nhân KCB BHYT (Phiếu khảo sát số 4); thu thập, hoàn thành số phiếu gửi Phòng Truyền thông để tổng hợp.

c) Phòng Kế hoạch – Tài chính

- Phối hợp với tổ chức dịch vụ chi trả thực hiện việc khảo sát đối với nhóm người hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH hàng tháng (Phiếu khảo sát số 3A – hình thức nhận tiền mặt, Phiếu khảo sát số 3B – hình thức nhận qua ATM); thu thập, hoàn thành số phiếu gửi Phòng Truyền thông để tổng hợp.

- Hướng dẫn công tác kinh phí thực hiện kế hoạch đánh giá sự hài lòng của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp; hồ sơ thanh, quyết toán theo quy định.

4. Bảo hiểm xã hội các huyện, thị xã

a) Xuất, lọc, làm sạch toàn bộ dữ liệu giao dịch của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp từ ngày 01/01/2024 đến ngày 15/10/2024 tại cơ quan BHXH cấp huyện tương ứng với từng nhóm khảo sát: Giao dịch tại Bộ phận TNHS, GDĐT, Tổ chức dịch vụ thu, Tổ chức dịch vụ chi trả chế độ BHXH, BHTN, Các cơ sở KCB BHYT để thực hiện việc chọn mẫu khảo sát đúng quy định.

b) Thống nhất thực hiện việc khảo sát đúng quy định, quy trình, đúng phương pháp, nguyên tắc đảm bảo trung thực, tiết kiệm, hiệu quả và chất lượng theo kế hoạch đã đề ra.

c) Thực hiện truyền thông xuyên suốt về mục đích, ý nghĩa, nội dung, kết quả của việc khảo sát, đánh giá sự hài lòng; trách nhiệm, quyền lợi của cá nhân và tổ chức trong việc cung cấp thông tin khảo sát trên địa bàn huyện.

d) Theo dõi, đôn đốc các Tổ chức dịch vụ/Điểm thu BHXH, BHYT, Ủy ban nhân dân xã, thị trấn; đơn vị sử dụng lao động và các bộ phận có liên quan để triển khai thực hiện hiệu quả công tác khảo sát theo kế hoạch đã đề ra.

đ) Tổng hợp phiếu khảo sát và dữ liệu đã xuất, báo cáo kết quả thực hiện gửi về BHXH tỉnh (qua Phòng Truyền thông) trước ngày 15/11/2024 để tổng hợp.

Trên đây là Kế hoạch đánh giá sự hài lòng của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan BHXH năm 2024 của BHXH tỉnh Phú Yên, đề nghị Văn phòng, các phòng nghiệp vụ, BHXH các huyện, thị xã tổ chức thực hiện. Quá trình triển khai nếu có nội dung chưa rõ, các đơn vị liên hệ về BHXH tỉnh (qua Phòng Truyền thông) để được hướng dẫn./.

Nơi nhận:

- Trung tâm CSKH, BHXH Việt Nam (b/c);
- UBND tỉnh Phú Yên (b/c);
- Giám đốc, Các Phó Giám đốc;
- Văn phòng, các phòng nghiệp vụ;
- BHXH các huyện, thị xã;
- Lưu: VT, TT.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Hồ Phương