

Số: /KH-BHXH

Lai Châu, ngày tháng 6 năm 2023

## KẾ HOẠCH

### Khảo sát đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan Bảo hiểm xã hội trên địa bàn tỉnh Lai Châu

Căn cứ Công văn số 170/CV-CSKH/ ngày 20/3/2023 của Trung tâm dịch vụ hỗ trợ chăm sóc khách hàng, Bảo hiểm xã hội (BHXH) Việt Nam về triển khai công tác chăm sóc khách năm 2023, BHXH tỉnh Lai Châu xây dựng Kế hoạch khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan BHXH trên địa bàn tỉnh Lai Châu năm 2023, như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

- Nhằm đánh giá khách quan chất lượng phục vụ, cung ứng dịch vụ công của Ngành BHXH thông qua ý kiến phản hồi của người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

- Nhằm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với việc giải quyết các TTHC của Ngành, làm cơ sở để BHXH tỉnh có biện pháp nâng cao tinh thần ý thức, trách nhiệm của đội ngũ công chức, viên chức và người lao động thuộc hệ thống BHXH tỉnh Lai Châu cải tiến chất lượng, hiệu quả phục vụ.

- Việc khảo sát phải đảm bảo khách quan, thực chất và khoa học; kết quả đo lường phải đảm bảo độ tin cậy, chính xác và mang tính đại diện cao; đúng định hướng nâng cao chất lượng hiệu quả trong giải quyết TTHC.

- Văn phòng, các phòng nghiệp vụ và BHXH các huyện tổ chức thực hiện đầy đủ, nghiêm túc và đúng trình tự, cách thức việc khảo sát theo kế hoạch, tránh tình trạng làm thay hoặc chọn lựa đối tượng không thực sự khách quan theo yêu cầu.

#### II. PHẠM VI, THỜI GIAN, HÌNH THỨC KHẢO SÁT

##### 1. Phạm vi khảo sát

- BHXH tỉnh tiến hành việc khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với chất lượng phục vụ, giải quyết các TTHC được thực hiện tại BHXH các huyện:

+ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính (TN&TKQTTHC) của BHXH tỉnh và Bộ phận TN&TKQTTHC thuộc BHXH các huyện;

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

+ Tại các tổ chức dịch vụ thu BHXH, bảo hiểm y tế (BHYT); một số tổ chỉ trả lương hưu;

+ Một số cơ sở khám, chữa bệnh BHYT.

- Đối tượng lấy ý kiến khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng là người dân, tổ chức và doanh nghiệp đến giao dịch và hoàn tất giao dịch TTHC, sử dụng dịch vụ của cơ quan BHXH trong thời gian tiến hành đánh giá.

## **2. Nội dung khảo sát (mẫu Phiếu khảo sát đính kèm)**

- 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, bảo hiểm thất nghiệp (BHTN).

- Đánh giá về điều kiện cơ sở vật chất tiếp đón và phục vụ khách hàng đến giao dịch tại cơ quan BHXH tỉnh và BHXH các huyện.

- 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 thái độ phục vụ, năng lực, trách nhiệm, mức độ thực hiện yêu cầu, đề nghị từ phía người dân, tổ chức và doanh nghiệp của công chức, viên chức trong giải quyết TTHC.

- Đánh giá kết quả giải quyết TTHC thông qua việc hướng dẫn tra cứu kết quả giải quyết TTHC, thời gian giải quyết công việc, số lần đi lại, chi phí thực hiện giải quyết TTHC...

- Đánh giá về việc tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị và xử lý thông tin phản hồi từ phía người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với ngành BHXH tỉnh Lai Châu.

- Đánh giá về thực hiện giao dịch điện tử để giải quyết dịch vụ hành chính công (thu BHXH, cấp sổ BHXH, thẻ BHYT, giải quyết chế độ BHXH, BHYT... )

- Đánh giá về mức độ hài lòng của khách hàng đối với toàn bộ quá trình thực hiện TTHC tại cơ quan BHXH tỉnh, BHXH huyện.

## **3. Thời gian và hình thức thực hiện**

- Thời gian khảo sát: ***Từ ngày 15/6 đến hết ngày 30/11 năm 2023***

- Số lượng phiếu khảo sát: mỗi loại 700 phiếu;

- Tổng hợp, phân tích, đánh giá và công bố kết quả: Hoàn thành trước 05/12 hằng năm.

- Hình thức thực hiện: Lấy ý kiến trực tiếp tại Bộ phận TN&TKQTTHC của BHXH tỉnh và BHXH các huyện ngay sau khi người dân, tổ chức và doanh nghiệp nộp hồ sơ hoặc ngay sau khi trả kết quả giải quyết TTHC; tại Một số đơn vị, doanh nghiệp có số lao động lớn; tại các tổ chức dịch vụ thu BHXH, BHYT, tổ chỉ trả lương hưu và một số cơ sở khám, chữa bệnh (*Viên chức được phân công trực tiếp phát Phiếu khảo sát; hướng dẫn việc điền thông tin đánh giá vào Phiếu khảo sát và nhận lại phiếu*).

### III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

#### 1. Văn phòng

- Thực hiện in, đóng dấu các mẫu Phiếu khảo sát trước khi gửi xin ý kiến của cá nhân, tổ chức đảm bảo đúng quy định; chịu trách nhiệm việc khảo sát lấy ý kiến của người dân theo mẫu Phiếu khảo sát số 01 kèm theo Kế hoạch này tại Bộ phận TN&TKQTTHC của BHXH tỉnh.

- Bố trí nơi lấy ý kiến thuận tiện cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp thực hiện việc lấy Phiếu khảo sát.

- Kết thúc thời gian khảo sát, thu thập số lượng phiếu khảo sát; tổng hợp kết quả khảo sát trực tiếp đối với các phiếu thu thập được tại Bộ phận TN&TKQTTHC của BHXH tỉnh, chuyển phòng Truyền thông trước ngày 02/12/2023.

#### 2. Phòng Truyền thông

- Phối hợp với một số đơn vị, doanh nghiệp có số lao động lớn, các tổ chức dịch vụ thu BHXH, BHYT, tổ chi trả lương hưu và một số cơ sở khám, chữa bệnh tổ chức khảo sát lấy ý kiến (theo Mẫu Phiếu khảo sát số 02, 03, 04) trên địa bàn thành phố.

- Theo dõi, đôn đốc BHXH các huyện trong việc tổ chức khảo sát lấy ý kiến của người dân, tổ chức và doanh nghiệp nhằm đảm bảo yêu cầu và thời gian theo kế hoạch này.

- Phối hợp với Văn phòng thực hiện tổng hợp, phân tích dữ liệu Phiếu khảo sát trên toàn tỉnh báo cáo Giám đốc BHXH tỉnh trước ngày 15/12/2023..

#### 3. Bảo hiểm xã hội các huyện

Thực hiện nghiêm túc việc tổ chức phát và thu nhận phiếu khảo sát lấy ý kiến trên địa bàn (theo Mẫu Phiếu khảo sát số 01, 02, 03, 04); tổng hợp và báo cáo kết quả về BHXH tỉnh (qua phòng Truyền thông) trước ngày 02/12/2023 để tổng hợp báo cáo chung của toàn tỉnh.

Căn cứ Kế hoạch này, Văn phòng, các phòng nghiệp vụ có liên quan và BHXH các huyện nghiêm túc tổ chức triển khai đạt hiệu quả. Trong quá trình thực hiện có khó khăn, vướng mắc, kịp thời báo cáo về BHXH tỉnh (qua phòng Truyền thông) để được hướng dẫn, giải quyết./.

#### **Nơi nhận:**

- UBND tỉnh (b/c);
- TT dịch vụ hỗ trợ CSKH BHXH Việt Nam (b/c);
- Sở Nội vụ, Sở Y tế.
- UBND các huyện, thành phố;
- Giám đốc, PGĐ BHXH tỉnh;
- Văn phòng, Các phòng nghiệp vụ;
- BHXH các huyện;
- Lưu: VT, TT.

**KT.GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Dương Quốc Tuấn**