

PHỤ LỤC
NỘI DUNG, NHIỆM VỤ VÀ NGUYÊN NHÂN, PHƯƠNG ÁN KHẮC PHỤC
(Kèm theo Kế hoạch số 106/KH-BHXH ngày 19/01/2023 của Bảo hiểm xã hội tỉnh Khánh Hòa)

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Điểm chuẩn/ Điểm hội đồng chấm	Nguyên nhân	Phương án khắc phục	Đơn vị thực hiện
A	NHỮNG HẠN CHẾ, THIẾU SÓT CẦN KHẮC PHỤC ĐỂ CẢI THIỆN CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH (PAR INDEX)				
1	Tiêu chí thuộc Văn phòng				
1.1	<i>I. Về chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính</i>				
	<i>5. Thực hiện các nhiệm vụ, công việc được UBND tỉnh giao trong năm</i>	3/2.55	Năm 2022, BHXH tỉnh Khánh Hòa đạt 100% tiến độ hoàn thành nhiệm vụ. Tuy nhiên do sai sót trong quá trình báo cáo nên không đạt điểm tối đa tại lần Thẩm định 1.	Thường xuyên theo dõi, đôn đốc các phòng nghiệp vụ được giao chủ trì, kịp thời triển khai thực hiện. Cập nhật kịp thời và chính xác.	Văn phòng
1.2	<i>II. Kết quả thực hiện nhiệm vụ CCHC</i>				
	<i>2. Cải cách thủ tục hành chính</i>				
	<i>2.5. Kết quả giải quyết TTHC</i> <i>2.5.1. Tỷ lệ hồ sơ giải quyết TTHC tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn</i>	5/4,5	Năm 2022, tỉ lệ hồ sơ đúng hạn tại BHXH tỉnh Khánh Hòa đạt từ 99% đến dưới 100% (Hồ sơ trễ hạn chiếm tỷ lệ 0,14%)	Tăng cường theo dõi, đôn đốc các phòng nghiệp vụ thực hiện tiếp nhận và giai trả kết quả giải quyết hồ sơ đúng thời hạn. hạn chế thấp nhất tỷ lệ hồ sơ trễ hạn, thấp hơn so với năm 2022 (vì còn phụ thuộc vào nhiều nguyên nhân khách quan như: hệ thống phần mềm, hệ thống mạng...)	Văn phòng

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Điểm chuẩn/ Điểm hội đồng chấm	Nguyên nhân	Phương án khắc phục	Đơn vị thực hiện
6. Xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số					
	<p>6.4. Thực hiện TTHC trực tuyến</p> <p>6.4.1. Tỷ lệ TTHC trực tuyến mức độ 3, 4 có hồ sơ trực tuyến trong năm (trên tổng số TTHC được công bố trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ)</p> <p>6.4.2. Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 được tiếp nhận, giải quyết thành công</p>	<p>2/1</p> <p>3/1,66</p>	<p>Tỷ lệ TTHC trực tuyến mức độ 3, 4 có hồ sơ trực tuyến trong năm 2022: 78%</p> <p>Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 được tiếp nhận, giải quyết thành công năm 2022 là: 83,18%</p>	<p>Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn, tư vấn cho các tổ chức, cá nhân để nâng cao tỷ lệ TTHC trực tuyến mức độ 3,4 phát sinh tăng và giải quyết thành công tăng hơn 85%</p>	Văn phòng
2	Tiêu chí thuộc phòng Công nghệ thông tin				
II. Kết quả thực hiện nhiệm vụ CCHC					
6. Xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số					
	6.2. Xây dựng và thực hiện kế hoạch chuyển đổi số trong cơ quan, đơn vị	1/0,7	Sở Nội vụ thống nhất khuyến nghị BHXH tỉnh trong các năm tiếp theo, trên cơ sở kế hoạch giai đoạn, đề nghị đơn vị ban hành kế hoạch chuyển đổi số theo từng năm nhằm cụ thể hóa nhiệm vụ thực hiện.	Đã ban hành Kế hoạch số : 333/KH-BHXH ngày 13/03/2023 Kế hoạch thực hiện chuyển đổi số về BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa	Phòng Công nghệ thông tin

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Điểm chuẩn/ Điểm hội đồng chấm	Nguyên nhân	Phương án khắc phục	Đơn vị thực hiện
3	Tiêu chí thuộc phòng Kế hoạch – Tài chính				
	II. Kết quả thực hiện nhiệm vụ CCHC				
	5. Cải cách tài chính công				
	<i>5.1. Chấp hành quy định pháp luật về quản lý, sử dụng ngân sách</i>	2/1,55	Năm 2022, cán bộ chấm điểm thẩm định yêu cầu bổ sung thuyết minh nội dung chứng minh nộp báo cáo quyết toán đúng hạn vì vậy không đạt điểm tối đa tại Thẩm định lần 1, đã bổ sung đầy đủ thuyết minh sau đó (các năm trước không yêu cầu thuyết minh chứng minh nội dung này)	Thực hiện cập nhật đầy đủ tài liệu thuyết minh theo yêu cầu của cán bộ chấm điểm thẩm định	Phòng Kế hoạch – Tài chính
B	NHỮNG HẠN CHẾ, THIẾU SÓT CẦN KHẮC PHỤC ĐỂ CẢI THIỆN CHỈ SỐ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ (SIPAS)				
1	Tiêu chí thuộc Văn phòng, Các phòng nghiệp vụ, BHXH các huyện, thị xã, thành phố				
	III. Tác động của CCHC				
	1. Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước				
	<i>1.1. Mức độ hài lòng về tiếp cận dịch vụ</i>	2/0	Năm 2022 đạt 76,45%	- Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền, kịp thời đăng tải, niêm yết công khai trên website BHXH tỉnh, bộ phận 1 cửa, kịp thời cập nhật bổ sung chế độ chính sách, quy trình TTHC mới. - Rà soát, tổ chức đầu tư, trang bị các điều kiện tổ chức bộ phận 1 cửa theo quy định, trong đó chú trọng đến trang bị các tiện ích có thể thực hiện quyền tiếp cận và giao dịch của các tổ chức, cá nhân được thuận lợi.	Văn phòng, Các phòng nghiệp vụ, BHXH các huyện, thị xã, thành phố
	<i>1.2. Mức độ hài lòng về điều kiện tiếp đón và phục vụ</i>	1,5/0,8	Năm 2022 đạt 82,22%		
	<i>1.3. Mức độ hài lòng về TTHC</i>	1,5/0,8	Năm 2022 đạt 82,46%		
	<i>1.4. Mức độ hài lòng về kết quả, tiến độ giải quyết công việc, TTHC</i>	3/1,8	Năm 2022 đạt 82,89%		
	<i>1.5. Mức độ hài lòng về sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức</i>	3/3	Năm 2022 đạt 90,1%		

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Điểm chuẩn/ Điểm hội đồng chấm	Nguyên nhân	Phương án khắc phục	Đơn vị thực hiện
	1.6. Mức độ hài lòng về tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi	2/0,4	Năm 2022 đạt 81,92%	<ul style="list-style-type: none"> - Thường xuyên rà soát TTHC theo quy định và theo hướng dẫn của BHXH VN và các cấp ngành để kịp thời đề xuất, kiến nghị sửa đổi, bổ sung cho phù hợp thực tế và thuận lợi nhất cho tổ chức, cá nhân khi giao dịch. - Tăng cường đôn đốc, theo dõi, chấn chỉnh, xử lý kịp thời, đưa vào tiêu chí đánh giá xếp loại thi đua quý, năm đối với cá nhân tập thể để xây ra hồ sơ chậm trễ, đặc biệt xác định vai trò trách nhiệm của người đứng đầu các đơn vị. - Tăng cường giáo dục, thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở các biểu hiện lệch lạc, yêu cầu nâng cao tinh thần trách nhiệm phục vụ, đưa vào tiêu chí xem xét thi đua, kịp thời uốn nắn, chấn chỉnh, xử lý các trường hợp sai phạm quy tắc giao tiếp ứng xử, kỷ cương kỷ luật lao động. - Thường xuyên và kịp thời trong xử lý phản ánh kiến nghị, theo dõi trên hệ thống PAKN, trên website BHXH tỉnh, giải quyết và phúc đáp, phản hồi kịp thời tất cả các ý kiến thắc mắc một cách thỏa đáng và đúng theo quy định của pháp luật. - Tăng cường các kênh tiếp nhận thông tin nhiều chiều từ cơ quan báo chí, qua các hội nghị đối thoại, tư vấn, tuyên truyền trực tiếp với các tổ chức, cá nhân. - Phân đầu năm 2023 tất cả các tiêu chí đều đạt mức độ hài lòng từ 90% trở lên. 	Văn phòng, Các phòng nghiệp vụ, BHXH các huyện, thị xã, thành phố