

Số: /BC-BHXH

Khánh Hòa, ngày tháng năm 2023

**BÁO CÁO CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH  
QUÝ 3 NĂM 2023**

Thực hiện hướng dẫn của Bảo hiểm xã hội (BHXH) Việt Nam và Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh Khánh Hòa về báo cáo công tác cải cách hành chính (CCHC) theo định kỳ năm 2023, BHXH tỉnh Khánh Hòa báo cáo tình hình thực hiện công tác CCHC quý 3 năm 2023 như sau:

**I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI CÔNG TÁC CCHC**

**1. Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC**

- Xây dựng và triển khai chương trình, kế hoạch CCHC hàng năm của cơ quan, đơn vị, theo hướng dẫn của BHXH Việt Nam, UBND tỉnh và BHXH tỉnh.

- Căn cứ Kế hoạch thực hiện chương trình tổng thể CCHC Nhà nước giai đoạn 2021 - 2030 số: 3035/KH-BHXH ngày 28/9/2021 của BHXH Việt Nam, Công văn số: 4032/BHXH-PC ngày 09/12/2021 về việc xây dựng Kế hoạch và chế độ báo cáo CCHC giai đoạn 2021-2030 và hàng năm. Căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ và tình hình thực tiễn tại đơn vị, BHXH Khánh Hòa xây dựng Kế hoạch CCHC năm 2023 số: 2813/KH-BHXH ngày 31/12/2022. Trong đó, đã bám sát và thể hiện đầy đủ các nội dung về CCHC năm 2023 theo hướng dẫn của BHXH Việt Nam để triển khai tổ chức thực hiện trong toàn đơn vị.

- Trọng tâm của kế hoạch CCHC:

+ Tiếp tục kiện toàn, sắp xếp tổ chức bộ máy ngành BHXH từ tỉnh đến huyện; nâng cao chất lượng đội ngũ công chức, viên chức, người lao động (CCVC) về trình độ, năng lực, phẩm chất; nêu cao tinh thần trách nhiệm và ý thức về hành chính phục vụ trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

+ Tiếp tục triển khai thực hiện hiệu quả cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo hướng nâng cao chất lượng phục vụ, không phụ thuộc vào địa giới hành chính. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT), giảm thời gian đi lại, chi phí xã hội và tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp lộ trình kế hoạch và hướng dẫn của BHXH Việt Nam. Bảo đảm xử lý kịp thời, công khai, đầy đủ, đúng quy định các chế độ chính sách BHXH, bảo hiểm y tế (BHYT), bảo hiểm thất nghiệp (BHTN) đối với người lao động và nhân dân.

+ Đẩy mạnh các hoạt động nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan BHXH trong đó, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết TTHC đạt tối thiểu 85%.

+ Nâng cao hiệu lực, hiệu quả trong quản lý, sử dụng nguồn kinh phí, tài sản được giao.

+ Tiếp tục đẩy mạnh vận động, khuyến khích người nhận các chế độ BHXH, trợ cấp thất nghiệp sử dụng phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt tại khu vực đô thị theo chỉ tiêu BHXH Việt Nam giao.

+ Triển khai thực hiện hiệu quả Hệ thống quản lý văn bản và điều hành.

+ Triển khai thực hiện kịp thời, thống nhất, có hiệu quả các nhiệm vụ theo chỉ đạo của BHXH Việt Nam tại Quyết định số 455/QĐ-BHXH ngày 21/05/2021 Ban hành kế hoạch triển khai thực hiện Nghị định số 43/2021/NĐ-CP ngày 31/3/2021 của Chính phủ quy định cơ sở dữ liệu quốc gia về bảo hiểm.

+ Triển khai quản lý, vận hành, khai thác cơ sở dữ liệu (CSDL) quốc gia về Bảo hiểm đồng bộ, thống nhất trên phạm vi toàn tỉnh, góp phần nâng cao hiệu quả công tác quản lý BHXH, BHYT, BHTN trong các cơ quan nhà nước từ BHXH tỉnh đến BHXH các huyện.

- Kiện toàn tổ chức chỉ đạo, điều hành, bố trí nguồn lực triển khai.

+ Đã ban hành Quyết định số 276/QĐ-BHXH, ngày 16/3/2021 V/v kiện toàn ban chỉ đạo và cán bộ tham mưu, giúp việc về CCHC của BHXH tỉnh Khánh Hòa.

+ Đã ban hành Quyết định số 277/QĐ-BHXH, ngày 26/3/2021 của Giám đốc BHXH tỉnh Khánh Hòa V/v ban hành quy chế quản lý, chỉ đạo CCHC của BHXH tỉnh Khánh Hòa.

+ Đã bố trí đầy đủ nguồn lực để triển khai thực hiện. Quán triệt đến từng CCVC việc thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính năm 2023 theo Kế hoạch số 2813/KH-BHXH ngày 31/12/2022 của BHXH tỉnh Khánh Hòa.

- Việc ban hành các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc triển khai công tác CCHC.

+ Kế hoạch số 106/KH-BHXH ngày 19/01/2023 của BHXH Khánh Hòa Thực hiện các biện pháp khắc phục những hạn chế, thiếu sót, cải thiện Chỉ số CCHC và Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của BHXH tỉnh năm 2023.

+ Công văn số 102/BHXH-VP ngày 19/01/2023 về việc cử nhân sự đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Khánh Hòa.

+ Thông báo số 115/TB-BHXH ngày 31/01/2023 Về việc triển khai Dịch vụ công trực tuyến “Đăng ký tham gia BHXH tự nguyện” và “Đăng ký đóng, cấp thẻ BHYT đối với người chỉ tham gia BHYT” trên Cổng Dịch vụ công ngành BHXH Việt Nam và Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

+ Kế hoạch số 144/KH-BHXH ngày 07/02/2023 Rà soát văn bản của BHXH tỉnh Khánh Hòa năm 2023.

+ Công văn số 154/BHXH-VP ngày 08/02/2023 Về việc tham gia ý kiến dự thảo Quyết định quy định về trình tự, thủ tục công nhận người giám định tư pháp (GDTP) theo vụ việc, tổ chức GDTP theo vụ việc và quy trình tiếp nhận trung cầu GDTP theo vụ việc lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN.

+ Kế hoạch số 208/KH-BHXH ngày 20/02/2023 Theo dõi tình hình thi hành pháp luật trong lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN năm 2023 của BHXH tỉnh Khánh Hòa.

- + Kế hoạch số 214/KH-BHXH ngày 20/02/2023 Công tác lưu trữ năm 2023.
- + Kế hoạch số 235/KH-BHXH ngày 24/02/2023 Công tác phổ biến giáo dục, pháp luật của BHXH tỉnh Khánh Hòa năm 2023.
- + Quyết định số 241/QĐ-BHXH ngày 24/02/2023 Về việc ban hành danh mục hồ sơ lưu trữ.
- + Công văn số 269/BHXH-VP ngày 02/03/2023 Về việc lập và lưu trữ hồ sơ công việc trên Hệ thống quản lý văn bản và điều hành.
- + Công văn số 273/BHXH-VP ngày 03/03/2023 Về việc tham gia ý kiến dự thảo Quy chế Tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Khánh Hòa.
- + Kế hoạch số 292/KH-BHXH ngày 06/03/2023 Kế hoạch kiểm soát TTHC năm 2023.
- + Công văn số 511/BHXH-VP ngày 06/4/2023 Về việc thực hiện công văn số 2891/UBND-KSTT.
- + Công văn số 512/BHXH-VP ngày 06/4/2023 Về việc thực hiện Quyết định số 475/QĐ-BHXH.
- + Thông báo số 558/TB-BHXH ngày 12/4/2023 Về việc sửa đổi, bổ sung TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của BHXH Viện Nam.
- + Công văn số 1086/BHXH-VP ngày 09/6/2023 Về việc rà soát văn bản theo Kế hoạch số 144/KH-BHXH ngày 09/02/2023.
- + Công văn số 1119/BHXH-VP ngày 14/6/2023 Về việc cung cấp danh sách khách hàng phục vụ khảo sát; đánh giá mức độ hài lòng năm 2023;
- + Công văn số 1136/BHXH-VP ngày 15/6/2023 Về việc tổng hợp danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Khánh Hòa;
- + Công văn số 1119/BHXH-VP ngày 14/6/2023 Về việc cung cấp danh sách khách hàng phục vụ khảo sát; đánh giá mức độ hài lòng năm 2023;
- + Báo cáo số 1152/BC-BHXH ngày 19/6/2023 Công tác kiểm soát TTHC;
- + Công văn số 1348/VP-BHXH ngày 07/7/2023 về việc tham gia góp ý dự thảo Quyết định ban hành Khung bộ chỉ số phục vụ chỉ đạo, điều hành của các cơ quan trong hệ thống hành chính nhà nước;
- + Công văn số 1543/BHXH-VP ngày 18/7/2023 Về việc báo cáo tập huấn triển khai 02 nhóm TTHC liên thông;
- + Công văn số 1493/BHXH-VP ngày 25/7/2023 Về việc khắc phục tồn tại, hạn chế qua kiểm tra CCHC năm 2023;
- + Công văn số 1547/BHXH-VP ngày 31/7/2023 Về việc thực hiện rà soát văn bản theo Công văn số 2289/BHXH-PC ngày 27/7/2023;

+ Báo cáo số 1603/BC-BHXH ngày 07/8/2023 Kết quả rà soát, khắc phục tồn tại, hạn chế qua kiểm tra công tác CCHC năm 2023;

+ Công văn số 1716/BHXH-VP ngày 21/8/2023 Về việc báo cáo kết quả triển khai 02 nhóm TTHC liên thông;

+ Báo cáo số 1786/BC-BHXH ngày 05/9/2023 Rà soát văn bản do BHXH Việt Nam ban hành năm 2023;

- Đánh giá tiến độ thực hiện các nhiệm vụ đề ra trong Kế hoạch CCHC: 39 nhiệm vụ.

+ Nhiệm vụ về Cải cách TTHC: 14 nhiệm vụ (đang tổ chức thực hiện)

+ Nhiệm vụ về Cải cách tổ chức bộ máy: 02 nhiệm vụ (đang tổ chức thực hiện)

+ Nhiệm vụ về Cải cách công vụ: 03 nhiệm vụ (đang tổ chức thực hiện)

+ Nhiệm vụ về Cải cách tài chính công: 02 nhiệm vụ (đã hoàn thành 02 nhiệm vụ)

+ Nhiệm vụ về Xây dựng và phát triển Chính phủ điện tử, Chính phủ số: 11 nhiệm vụ (đang tổ chức thực hiện)

+ Nhiệm vụ về Công tác chỉ đạo, điều hành: 07 nhiệm vụ (đã hoàn thành 04 nhiệm vụ, đang tổ chức thực hiện 03 nhiệm vụ)

## **2. Về kiểm tra CCHC**

BHXH tỉnh đã xây dựng kế hoạch kiểm tra công tác CCHC năm 2023 trong quý 3/2023. Đang thực hiện triển khai kiểm tra CCHC tại 02 phòng nghiệp vụ và 04 BHXH cấp huyện.

Thực hiện Công văn số 290/UBND-KSTT ngày 10/01/2023 của UBND tỉnh về chỉ đạo khắc phục hạn chế, thiếu sót, tồn tại, vi phạm được phát hiện qua kiểm tra công tác CCHC năm 2022, để khắc phục hạn chế, thiếu sót trong thực hiện công tác CCHC năm 2022, Giám đốc BHXH tỉnh Khánh Hòa yêu cầu Văn phòng, các phòng nghiệp vụ, BHXH các huyện, thị xã, thành phố thực hiện tốt các nội dung sau:

- Văn phòng tham mưu Giám đốc BHXH tỉnh ủy quyền cho các Trưởng phòng nghiệp vụ có liên quan ký Phiếu yêu cầu bổ sung hoàn thiện hồ sơ.

- Phòng Tổ chức cán bộ triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của BHXH tỉnh theo hướng dẫn của BHXH Việt Nam.

- Phòng Kế hoạch – Tài chính chủ trì thực hiện Báo cáo tài sản công năm 2022 gửi BHXH Việt Nam (đã thực hiện báo cáo tại Báo cáo số 247/BC-BHXH ngày 27/02/2023 Báo cáo Tài sản công năm 2022)

- BHXH các huyện, thị xã, thành phố tham gia phối hợp giải quyết hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử của tỉnh Khánh Hòa phải thực hiện đúng theo quy trình đã thiết lập; thực hiện cập nhật đầy đủ kết quả giải quyết TTHC của cơ quan BHXH lên phần mềm Một cửa điện tử của tỉnh Khánh Hòa trước khi trả cho UBND cấp xã.

### 3. Thông tin, tuyên truyền, tập huấn CCHC

a) Việc xây dựng và tổ chức triển khai kế hoạch thông tin, tuyên truyền về CCHC hàng năm

Đã ban hành Kế hoạch số 4057/KH-BHXH ngày 30/12/2022 Kế hoạch Công tác thông tin, truyền thông năm 2023.

Đã ban hành Kế hoạch số 223/KH-BHXH ngày 22/02/2023 Kế hoạch Công tác tuyên truyền CCHC năm 2023.

- Kết quả thực hiện kế hoạch, bao gồm:

+ Nội dung thông tin, tuyên truyền:

Thông tin, truyền thông, tuyên truyền phổ biến chính sách BHXH, BHYT cho người dân, người lao động và đơn vị sử dụng lao động.

Tuyên truyền, khuyến khích người dân, người lao động cài đặt và sử dụng ứng dụng BHXH số - VssID, tiện ích số quan trọng trong lĩnh vực BHXH, BHYT.

Tuyên truyền, phổ biến các lợi ích thiết thực thông qua việc tích hợp các TTHC lên Cổng dịch vụ công quốc gia và Cổng dịch vụ công ngành BHXH.

Tuyên truyền công tác CCHC đã đạt được trên các lĩnh vực của BHXH tỉnh nói riêng và của ngành BHXH nói chung.

+ Các hình thức thông tin, tuyên truyền:

Tích cực tuyên truyền thông qua việc đăng tải tin, bài có nội dung liên quan đến công tác CCHC lên Cổng thông tin điện tử và Fanpage BHXH tỉnh. (Lũy kể đến thời điểm báo cáo là 188 tin bài với gần 1.991.398 lượt truy cập trên Cổng thông tin điện tử BHXH tỉnh, 69.790 lượt xem trên facebook)

Gần 352 câu hỏi được phản hồi trên Fanpage BHXH tỉnh và qua địa chỉ email BHXH tỉnh, giúp tư vấn, giải đáp thắc mắc cho người dân một cách nhanh chóng và kịp thời, góp phần tăng cao mức độ hài lòng đối với cơ quan BHXH.

Phối hợp với UBND xã, phường trên địa bàn thành phố Nha Trang tổ chức hội nghị tuyên truyền chính sách BHXH, BHYT.

Thực hiện đăng tải tin, bài nhân kỷ niệm 28 năm Ngày thành lập ngành BHXH Việt Nam (16/02/1995 – 16/02/2023); Thông báo triển khai Dịch vụ công trực tuyến “Đăng ký tham gia BHXH tự nguyện trên Cổng Dịch vụ công”; Quyết định số 50/QĐ-BHXH ngày 19/01/2023 của BHXH Việt Nam về việc ban hành Dịch vụ công trực tuyến “Đăng ký đóng, cấp thẻ BHYT đối với người chỉ tham gia BHYT trên Cổng Dịch vụ công.

- Thực hiện đăng tải tin, bài nhân kỷ niệm 370 năm xây dựng và phát triển tỉnh Khánh Hòa (1653-2023) và kỷ niệm 48 năm ngày giải phóng tỉnh Khánh Hòa (2/4/1975-2/4/2023).

- Triển khai thực hiện sơ kết đánh giá thực hiện Nghị quyết số 28-NQ/TW, ngày 23/5/2018 Hội nghị lần thứ bảy Ban Chấp hành Trung ương khóa XII Về cải cách chính sách BHXH.

- Tham mưu chính quyền các cấp tiếp tục chỉ tăng cường tuyên truyền tham gia BHXH, BHYT, trong đó, đề nghị Phòng Văn hóa và Thông tin hướng dẫn Đài truyền thanh các xã, phường tuyên truyền theo các nội dung do ngành BHXH cung cấp (phát thanh tuyên truyền về BHXH, BHYT trên hệ thống loa địa phương đến từng thôn, tổ dân phố tối thiểu 2 lần/tuần). Hàng tháng, thực hiện báo cáo nội dung và số lượt phát thanh về tuyên truyền chính sách BHXH, BHYT, BHTN trên Đài phát thanh và Đài truyền thanh các xã, phường về Ban chỉ đạo thực hiện chính sách BHXH, BHYT (thông qua cơ quan thường trực Ban chỉ đạo là BHXH tỉnh) để làm cơ sở chấm điểm thi đua các xã, phường.

- Tham mưu Ban chỉ đạo thực hiện chính sách BHXH, BHYT triển khai tổng kết nhiệm vụ của ban chỉ đạo năm 2022 và triển khai các nhiệm vụ của ban chỉ đạo năm 2023. Qua đó, Trưởng ban chỉ đạo nắm bắt và chỉ đạo các địa phương, cơ quan, đơn vị là thành viên ban chỉ đạo triển khai các nhiệm vụ đã được phân công trên cơ sở quy chế hoạt động của Ban chỉ đạo.

- Triển khai Công văn số 152/TT-TTTT ngày 04/5/2023 của Trung tâm Truyền thông, BHXH Việt Nam về việc cập nhật nội dung và tiếp nhận các sản phẩm truyền thông theo quy định mới.

- Phối hợp với Bưu điện tỉnh Khánh Hòa tổ chức Lễ ra quân chương trình “Tháng vận động triển khai BHXH toàn dân, tuyên truyền, vận động người dân tham gia BHXH tự nguyện, BHYT” trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

- Triển khai Công văn số 3728/BYT-BH ngày 19/6/2023 của Bộ Y tế về việc tăng cường truyền thông về chính sách, pháp luật BHYT, Công văn số 1886/BHXH-TT ngày 21/06/2023 của BHXH Việt Nam về việc hướng dẫn truyền thông chuyên đề nhân dịp kỷ niệm ngày BHYT Việt Nam 01/7 và kỷ niệm ngày BHYT Việt Nam 01/7/2023. BHXH tỉnh Khánh Hòa đã có Công văn số 1213/BHXH-TT ngày 23/06/2023 về việc triển khai truyền thông chuyên đề nhân dịp kỷ niệm ngày BHYT Việt Nam 01/7. Theo đó: Tổ chức chằng treo băng rôn, khẩu hiệu, phướn truyền thông tại trụ sở cơ quan BHXH, các cơ sở khám, chữa bệnh BHYT; trên các trục đường, phố chính của các huyện, thị xã, thành phố - nơi có đông người qua lại... Thời gian treo từ 01/7/2023 đến ngày 20/7/2023, Tổng số treo: 318 cái.

- Tiếp tục chỉ đạo BHXH các huyện, thị xã, thành phố tham mưu chính quyền các cấp tăng cường tuyên truyền tham gia BHXH, BHYT, trong đó, đề nghị Phòng Văn hóa và Thông tin hướng dẫn Đài truyền thanh các xã, phường tuyên truyền theo các nội dung do ngành BHXH cung cấp (phát thanh tuyên truyền về BHXH, BHYT trên hệ thống loa địa phương đến từng thôn, tổ dân phố tối thiểu 2 lần/tuần).

b) Việc tổ chức, tham gia các lớp bồi dưỡng, tập huấn chuyên đề CCHC và hiệu quả mang lại.

Tham gia đầy đủ các lớp bồi dưỡng, tập huấn chuyên đề CCHC do BHXH Việt Nam và UBND tỉnh Khánh Hòa triệu tập, tổ chức bồi dưỡng, tập huấn chuyên đề CCHC cho các phòng nghiệp vụ và BHXH cấp huyện.

## II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÔNG TÁC CCHC

### 1. Cải cách TTHC

#### 1.1. Công bố, công khai TTHC

a) Tham mưu công bố TTHC/danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết

- Tiến độ tham mưu công bố TTHC/danh mục TTHC.

Thực hiện đúng theo quy định của BHXH Việt Nam.

- Tham mưu công bố quy trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông đối với các TTHC do cơ quan mình chủ trì tiếp nhận hoặc thuộc phạm vi quản lý ngành, lĩnh vực.

Thực hiện đúng theo quy định của BHXH Việt Nam.

b) Về công khai TTHC

- Tình hình thực hiện niêm yết công khai TTHC tại Bộ phận một cửa:

Tiếp tục thực hiện niêm yết công khai bộ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của BHXH Việt Nam tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả TTHC của BHXH tỉnh, BHXH huyện và trên trang điện tử BHXH tỉnh; đồng thời tổ chức thực hiện các TTHC đúng quy định:

+ Quyết định số 327/QĐ-BHXH ngày 03/03/2020 của BHXH Việt Nam Quyết định về việc công bố danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của BHXH Việt Nam thực hiện và không thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công;

+ Quyết định số 222/QĐ-BHXH ngày 25/02/2021 của BHXH Việt Nam Quyết định về việc công bố TTHC được thay thế, bãi bỏ thuộc thẩm quyền giải quyết của BHXH Việt Nam.

+ Quyết định số 599/QĐ-BHXH ngày 10/06/2021 của BHXH Việt Nam Quyết định về việc công bố danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của BHXH Việt Nam thực hiện và không thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công;

+ Quyết định số 896/QĐ-BHXH ngày 16/9/2021 của BHXH Việt Nam về việc ban hành Danh mục dịch vụ công trực tuyến đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của BHXH Việt Nam.

+ Quyết định số 1199/QĐ-BHXH ngày 25/05/2022 của BHXH Việt Nam Về việc ban hành Dịch vụ công trực tuyến “Giải quyết hưởng chế độ ốm đau, thai sản, trợ cấp dưỡng sức phục hồi sức khỏe” thuộc lĩnh vực thực hiện chính sách BHXH.

+ Quyết định số 1213/QĐ-BHXH ngày 02/06/2022 của BHXH Việt Nam Về việc ban hành Dịch vụ công trực tuyến “Gia hạn thẻ BHYT theo Hộ gia đình tích hợp giảm trừ mức đóng trên Công Dịch vụ công”.

+ Quyết định số 1392/QĐ-BHXH ngày 01/07/2022 của BHXH Việt Nam Ban hành quy trình tiếp nhận Quyết định hưởng và chi trả trợ cấp thất nghiệp theo dịch vụ công “Giải quyết hưởng trợ cấp thất nghiệp” trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

+ Quyết định số 3510/QĐ-BHXH ngày 21/11/2022 của BHXH Việt Nam Ban hành Quy trình đăng ký đóng, cấp thẻ BHYT đối với người chỉ tham gia BHYT trên Cổng dịch vụ công theo Quyết định số 422/QĐ-TTg ngày 04/04/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt danh mục Dịch vụ công trực tuyến tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia năm 2022.

+ Quyết định số 3511/QĐ-BHXH ngày 21/11/2022 của BHXH Việt Nam Ban hành quy trình đăng ký tham gia BHXH tự nguyện trên Cổng Dịch vụ công theo Quyết định số 422/QĐ-TTg ngày 04/04/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt danh mục Dịch vụ công trực tuyến tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia năm 2022.

+ Quyết định số 3612/QĐ-BHXH ngày 09/12/2022 của BHXH Việt Nam Ban hành Quy trình giải quyết BHXH một lần áp dụng thí điểm xác thực qua chữ ký số được tích hợp trong ứng dụng trên thiết bị di động theo Quyết định số 422/QĐ-TTg ngày 04/04/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt danh mục Dịch vụ công trực tuyến tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia năm 2022.

+ Quyết định số 49/QĐ-BHXH ngày 19/01/2023 của BHXH Việt Nam Về việc ban hành dịch vụ công trực tuyến “Đăng ký tham gia BHXH tự nguyện trên Cổng dịch vụ công”.

+ Quyết định số 50/QĐ-BHXH ngày 19/01/2023 của BHXH Việt Nam Về việc ban hành dịch vụ công trực tuyến “Đăng ký đóng, cấp thẻ BHYT đối với người chỉ tham gia BHYT trên Cổng dịch vụ Công”.

+ Quyết định số 538/QĐ-BHXH ngày 04/4/2023 của BHXH Việt Nam Về việc sửa đổi, bổ sung TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của BHXH Việt Nam.

+ Quyết định số 706/QĐ-BHXH ngày 19/5/2023 của BHXH Việt Nam Ban hành quy trình liên thông điện tử giải quyết nhóm TTHC “Đăng ký khai tử - Xóa đăng ký thường trú – Trợ cấp mai tang phí” trên Cổng DVC Quốc gia Theo Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/1/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

+ Quyết định số 976/QĐ-BHXH ngày 12/6/2023 của BHXH Việt Nam ban hành quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC liên thông điện tử “Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ BHYT cho trẻ dưới 6 tuổi” trên Cổng DVC Quốc gia theo Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

Trong quá trình thực hiện, thường xuyên cập nhật niêm yết những thủ tục sửa đổi, bổ sung, ban hành mới và gỡ bỏ những thủ tục không còn phù hợp.

+ Bố trí, sắp xếp các tập về TTHC của từng lĩnh vực tại các bàn tiếp nhận hồ sơ để khách hàng có thể tra cứu được thuận lợi. Kịp thời bổ sung các nội dung liên quan đến việc giải quyết chế độ BHXH, BHYT của đối tượng thụ hưởng.

+ Trong quá trình thực hiện, thường xuyên cập nhật niêm yết những thủ tục sửa đổi, bổ sung, ban hành mới và gỡ bỏ những thủ tục không còn phù hợp. Kịp thời bổ



sung các nội dung liên quan đến việc giải quyết chế độ BHXH một lần của đối tượng thụ hưởng.

- Công khai trong chuyên mục TTHC trên Trang thông tin điện tử của BHXH tỉnh Khánh Hòa: <https://khanhhoa.baohiemxahoi.gov.vn>

- Niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính theo Mẫu số 02 của Quyết định số 88/QĐ-BHXH ngày 19/01/2022 của BHXH Việt Nam về việc ban hành quy chế kiểm soát TTHC của BHXH Việt Nam; số điện thoại đường dây nóng, số điện thoại các đơn vị phòng/tổ nghiệp vụ, thông tin cá nhân, hình ảnh, số điện thoại của từng CCVC trên Trang thông tin điện tử BHXH tỉnh để khách hàng tiện liên hệ khi cần thiết.

c) Rà soát, đơn giản hóa TTHC

- Việc ban hành Kế hoạch kiểm soát TTHC.

Hiện đang xây dựng Kế hoạch kiểm soát TTHC.

- Kết quả thực hiện kế hoạch, trong đó nêu rõ mức độ hoàn thành kế hoạch, việc xử lý các vấn đề phát hiện sau rà soát.

- Việc đơn giản hóa hồ sơ, biểu mẫu, quy trình giải quyết TTHC.

Thực hiện đúng theo quy định của BHXH Việt Nam.

d) Kết quả thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị, địa phương.

- Tiếp nhận trên Hệ thống tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Tổng số phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo: 00 trong đó:

+ Số tiếp nhận mới trong kỳ: 0

+ Số từ kỳ trước chuyển qua: 0

- Số phản ánh, kiến nghị đã xử lý: 0

- Số phản ánh, kiến nghị đang xử lý: 0

- Tiếp nhận bằng hình thức khác: Giải đáp những vướng mắc trong việc giải quyết TTHC trên Cổng thông tin điện tử BHXH Khánh Hòa; Facebook BHXH Khánh Hòa và Email công vụ của cơ quan. Tổng số phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo: 142, trong đó:

+ Số tiếp nhận mới trong kỳ: 142.

+ Số phản ánh, kiến nghị đã xử lý: 142.

(Các ý kiến chủ yếu là thắc mắc, đề nghị tư vấn về chế độ và thủ tục hồ sơ giải quyết chế độ BHXH, BHYT, BHTN. Không có kiến nghị về TTHC, quy định hành chính).

## **1.2. Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

- Bộ phận một cửa được thực hiện đúng theo quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

- Bố trí khu vực cung cấp thông tin, TTHC; khu vực tiếp nhận và trả kết quả TTHC chia thành từng quầy; bố trí ghế ngồi chờ, bàn để viết; lắp đặt camera theo dõi toàn bộ khu vực làm việc của Bộ phận một cửa; bố trí khu vực đặt các trang thiết bị; máy lấy số xếp hàng tự động, ti vi... để phục vụ cho các tổ chức, cá nhân việc tra cứu thông tin về TTHC.

- Tiếp tục duy trì việc bố trí CCVC trực điện thoại đường dây nóng và bộ phận văn thư để sẵn sàng tiếp nhận những phản ánh, kiến nghị của khách hàng, đồng thời kịp thời chuyển những ý kiến phản ánh, kiến nghị đến các đơn vị, bộ phận nghiệp vụ liên quan để xử lý kịp thời.

- Tiếp tục bố trí CCVC tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả TTHC (TN&TKQTTHC) để tư vấn trực tiếp một cách đầy đủ và thỏa mãn các yêu cầu cho các đối tượng đến giao dịch tại bộ phận một cửa; Bố trí CCVC trực điện thoại để kịp thời tư vấn về chế độ, chính sách và các TTHC mỗi khi khách có thắc mắc hoặc cần hỗ trợ.

- Tiếp tục bố trí CCVC hằng ngày thực hiện kiểm tra, đối chiếu giao nhận hồ sơ đối với việc tiếp nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính. Phối hợp với Bưu điện tỉnh thường xuyên kiểm tra, rà soát các hồ sơ gần đến hạn giải quyết hoặc đến hạn giải quyết để tránh việc trả kết quả chậm cho đối tượng.

- Theo dõi, đôn đốc CCVC làm đầu mối kiểm soát TTHC đăng nhập hàng ngày tài khoản trên Cổng dịch vụ Công Quốc Gia để theo dõi, kịp thời trả lời, xử lý các phản ánh kiến nghị. Tiếp nhận và trả lời kịp thời các phản ánh, kiến nghị của khách hàng thông qua Website BHXH tỉnh. Đồng thời, đăng tải các văn bản về TTHC cũng như hướng dẫn thực hiện các TTHC về BHXH, BHYT, BHTN trên Website BHXH tỉnh một cách kịp thời.

- Đã chỉ đạo việc phân công nhiệm vụ cụ thể đến CCVC làm đầu mối kiểm soát TTHC để thực hiện việc đôn đốc công tác tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC được thường xuyên hàng ngày. Xử lý kịp thời các vướng mắc khi tiếp nhận hồ sơ, đôn đốc giải quyết hồ sơ đúng hạn, các trường hợp cần thiết giải quyết sớm đều được quan tâm xem xét giải quyết.

- Triển khai hiệu quả 02 nhóm thủ tục hành chính liên thông trên Cổng dịch vụ công Bộ Công an: “Đăng ký khai sinh - Đăng ký thường trú – Cấp thẻ BHYT cho trẻ em dưới 6 tuổi” và “Đăng ký khai tử - Xóa đăng ký thường trú – Trợ cấp mai táng, hỗ trợ mai táng”. Kịp thời phản ánh, báo cáo các khó khăn vướng mắc trong quá trình tổ chức thực hiện: Số lượng hồ sơ gửi trên Cổng dịch vụ công Bộ Công an so với tổng số hồ sơ tiếp nhận qua các hình thức khác; số lượng hồ sơ chuyển trả do không đảm bảo về thủ tục hoặc không đúng tiêu thức, quy trình; số lượng giao dịch do chính người dân thực hiện trực tiếp trên Cổng dịch vụ công; việc giao trả kết quả thẻ BHYT... Kịp thời tổng hợp và báo cáo với UBND tỉnh trước 14 giờ 00 hàng ngày theo quy định.

- Tổ chức thực hiện công tác cấp thẻ BHYT cho trẻ em dưới 6 tuổi qua hệ thống Trung tâm dịch vụ hành chính công trực tuyến của tỉnh và qua Hệ thống thông tin đăng ký và quản lý hộ tịch của Bộ Tư pháp đảm bảo kịp thời quyền lợi của các đối tượng và

đáp ứng yêu cầu về CCHC trong tiếp nhận và giải quyết TTHC cho người dân theo đúng quy định của Nhà nước.

- Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC từ: 13/06/2023 đến 14/09/2023

Lĩnh vực hoặc TTHC	Số lượng hồ sơ tiếp nhận			Số lượng hồ sơ đã giải quyết			Số lượng hồ sơ đang giải quyết		Ghi chú
	Tổng số	Kỳ trước chuyển sang	Nhận trong kỳ	Tổng số	Đúng hạn	Trễ hạn	Tổng số chưa đến hạn	Trong đó đã quá hạn	
Lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN	82.749	2.242	80.507	80.057	80.038	19	2.692	0	
Lĩnh vực cấp sổ BHXH, thẻ BHYT	9.311	124	9.187	9.132	9.108	24	179	0	
Lĩnh vực chính sách BHXH	29.389	1.198	28.191	28.332	28.325	7	1.057	0	
Lĩnh vực chi trả các chế độ BHXH	34	0	34	33	31	2	1	0	
Lĩnh vực chính sách BHYT	111	39	72	91	91	0	20	0	
<b>Tổng cộng</b>	<b>121.594</b>	<b>3.603</b>	<b>117.991</b>	<b>117.645</b>	<b>117.593</b>	<b>52</b>	<b>3.949</b>	<b>0</b>	

**Ghi chú:** Tổng số Hồ sơ trễ hạn chiếm 0,04% trên 117.645 hồ sơ đã giải quyết trong kỳ. (Tình trạng các hồ sơ trễ hạn thường được tính bằng phút, giờ).

- **Tổng số hồ sơ nhận trong kỳ:** 117.991 hồ sơ.

Trong đó: + Giao dịch điện tử: 111.362 hồ sơ.

+ Tại bộ phận TN&TKQTTHC: 6.625 hồ sơ.

+ Dịch vụ bưu chính: 04 hồ sơ.

- **Tổng hồ sơ đã trả trong kỳ:** 118.847 hồ sơ

Trong đó: + Trả qua dịch vụ bưu chính: 102.667 hồ sơ.

+ Trả điện tử: 13.880 hồ sơ.

+ Trả trực tiếp tại Bộ phận TN&TKQTTHC: 2.300 hồ sơ.

- **Số lượng hồ sơ tiếp nhận và trả trực tuyến mức độ 3, 4 trong kỳ:** 125.242 hồ sơ.

## 2. Cải cách tổ chức bộ máy

- Việc rà soát, sắp xếp tổ chức bộ máy và kiện toàn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của đơn vị theo quy định của Chính phủ và hướng dẫn của các bộ, ngành.

BHXH tỉnh Khánh Hòa đã thực hiện sắp xếp tổ chức bộ máy, nhân sự, bàn giao nhiệm vụ, tài chính, tài sản đối với các đơn vị theo cơ cấu tổ chức mới đúng theo hướng

dẫn của BHXH Việt Nam. Từ ngày 01/01/2023, giảm 01 đầu mối cấp phòng trực thuộc BHXH tỉnh.

- Tình hình quản lý, sử dụng biên chế; thực hiện tinh giản biên chế.

Tổng số biên chế được BHXH Việt Nam giao là 200 người, trong đó:

+ Tổng số biên chế công chức, viên chức, số lượng người làm việc tại cơ quan BHXH tỉnh Khánh Hòa và BHXH các huyện, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh được BHXH Việt Nam giao theo Quyết định số 1047/QĐ-BHXH ngày 10/07/2023 là 176 người.

+ Hợp đồng lao động theo Nghị định 68/2000/NĐ-CP (đã được sửa đổi bổ sung tại Nghị định 161/2018/NĐ-CP, gọi tắt là hợp đồng lao động theo Nghị định 68/2000/NĐ-CP) được BHXH Việt Nam giao theo Công văn số 2714/BHXH-TCCB ngày 27/08/2021: 24 chỉ tiêu.

Số biên chế hiện có đến thời điểm báo cáo là 195 người, trong đó:

+ Biên chế công chức, số lượng người làm việc tại cơ quan BHXH tỉnh Khánh Hòa và BHXH các huyện, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh có: 176 người.

+ Hợp đồng lao động theo Nghị định 68/2000/NĐ-CP (đã được sửa đổi bổ sung tại Nghị định 161/2018/NĐ-CP, gọi tắt là hợp đồng lao động theo Nghị định 68/2000/NĐ-CP) có: 19 người.

- Tình hình thực hiện quy chế làm việc, xây dựng và thực hiện các quy chế phối hợp hoạt động, quản lý nhà nước.

+ Tiếp tục triển khai thực hiện hiệu quả Quyết định số 476/QĐ-BHXH, ngày 19/3/2019 của BHXH tỉnh về việc Ban hành quy chế làm việc của BHXH tỉnh Khánh Hòa.

+ Năm 2023, BHXH tỉnh tiếp tục thực hiện các quy chế phối hợp đã ký kết với các sở, ban, ngành để tuyên truyền và tổ chức thực hiện chế độ, chính sách BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh.

### **3. Cải cách chế độ công vụ**

#### **a) Về xác định vị trí việc làm và cơ cấu CCVC**

BHXH tỉnh Khánh Hòa đã thực hiện sắp xếp tổ chức bộ máy, nhân sự, đội ngũ CCVC theo vị trí việc làm, khung năng lực và cơ cấu đã được phê duyệt theo cơ cấu tổ chức mới đúng theo hướng dẫn của BHXH Việt Nam từ ngày 01/01/2023. Thực hiện cơ cấu biên chế hợp lý gắn với vị trí việc làm và trình độ năng lực của từng cá nhân cũng như nhu cầu biên chế của các đơn vị và thực hiện bố trí sắp xếp, phân công, nhiệm vụ phù hợp đối với từng CCVC.

#### **b) Thực hiện các quy định về quản lý CCVC**

Thực hiện nghiêm túc các quy định về quản lý CCVC: tuyển dụng, sử dụng, bổ nhiệm, chuyển đổi vị trí công tác, khen thưởng và các chế độ chính sách khác đối với CCVC.

- Ban hành Quyết định số: 2520/QĐ-BHXH ngày 19/12/2022 Về việc phê duyệt

kế hoạch chuyển đổi vị trí công tác đối với CCVC không giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý năm 2023.

- Tiếp tục quán triệt nghiêm túc công tác tuyên truyền Luật cán bộ, Luật công chức và phổ biến các văn bản quy phạm pháp luật đến toàn thể CCVC trong toàn đơn vị.

- Đã thực hiện công tác kiểm tra thường xuyên, đột xuất đối với CCVC trong thực thi nhiệm vụ nhằm kịp thời xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ, gây khó khăn, phiền hà cho tổ chức và công dân trong giải quyết TTHC.

- Nghiêm túc thực hiện đúng nội quy, kỷ luật lao động, đảm bảo giờ giấc làm việc cũng như tác phong phục vụ đối tượng. Các đơn vị đã nghiêm túc triển khai thực hiện tốt các chương trình công tác, kế hoạch được giao và các ý kiến chỉ đạo của Giám đốc. Thường xuyên thực hiện kiểm tra công vụ, như kiểm tra việc thực hiện kỷ cương, kỷ luật hành chính, nội quy, quy chế làm việc, bảo đảm giờ giấc làm việc và thái độ ứng xử của CCVC.

c) Kết quả thực hiện kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng CCVC của cơ quan, đơn vị.

- Cử 02 viên chức tham gia lớp Trung cấp Lý luận chính trị do Trường Chính trị tỉnh tổ chức, 01 viên chức quản lý tham gia lớp Bồi dưỡng kiến thức Quản lý nhà nước chương trình Chuyên viên chính, 03 viên chức tham gia lớp Bồi dưỡng kiến thức Quản lý nhà nước chương trình Chuyên viên do Trường Chính trị tỉnh tổ chức.

- Cử 12 viên chức quản lý tham gia khóa bồi dưỡng kỹ năng lãnh đạo, quản lý cấp phòng do BHXH Việt Nam tổ chức.

- Cử 02 viên chức tham gia lớp bồi dưỡng nghiệp vụ Thanh tra viên do BHXH Việt Nam tổ chức.

#### **4. Cải cách tài chính công**

Nâng cao hiệu lực, hiệu quả trong quản lý, sử dụng nguồn kinh phí, tài sản được giao:

- Chấp hành quy định pháp luật về quản lý, sử dụng ngân sách:

- + Thực hiện công khai dự toán: tại Quyết định số 15/QĐ-BHXH ngày 05/01/2023 về việc công bố công khai số liệu dự toán chi BHXH từ nguồn ngân sách nhà nước đảm bảo, chi phí chi trả chi BHXH năm 2023; Quyết định số 07/QĐ-BHXH ngày 03/01/2023 Về việc công bố công khai số liệu dự toán ngân sách nhà nước năm 2023; Quyết định số 114/QĐ-BHXH 01/02/2023 về việc công khai số liệu phân bổ dự toán chi ngân sách Nhà nước bổ sung năm 2023; Quyết định số 1580/QĐ-BHXH 31/07/2023 về việc công bố công khai số liệu thu, chi năm 2023.

- + Thực hiện công khai tình hình thực hiện dự toán: tại Quyết định số 30/QĐ-BHXH ngày 11/01/2023 về việc công bố công khai số liệu thực hiện dự toán thu – chi quý IV và năm 2022 của BHXH tỉnh Khánh Hòa; Quyết định số 573/QĐ-BHXH ngày 12/04/2023 về việc công bố công khai số liệu thực hiện dự toán thu – chi quý I/2023 của BHXH tỉnh Khánh Hòa; Quyết định số 1480/QĐ-BHXH ngày 17/07/2023 về việc

công bố công khai số liệu thực hiện dự toán thu – chi quý II/2023 của BHXH tỉnh Khánh Hòa.

+ Thực hiện công khai tài sản công tại Quyết định số 200/QĐ-BHXH ngày 15/02/2023 về việc công khai tài sản công năm 2022.

+ Thực hiện công khai kết quả kiểm toán và kết quả thực hiện kết luận, kiến nghị kiểm toán nhà nước: tại Quyết định số 924/QĐ-BHXH ngày 29/05/2023 về việc công bố công khai kết quả kiểm toán và kết quả thực hiện kết luận, kiến nghị kiểm toán nhà nước năm 2021.

- BHXH tỉnh ban hành Quyết định số 120/QĐ-BHXH ngày 03/02/2023 Ban hành Chương trình hành động của BHXH tỉnh Khánh Hòa thực hiện Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 06/01/2023 của Chính Phủ.

- BHXH tỉnh ban hành Quyết định 209/QĐ-BHXH ngày 17/02/2023 Về việc ban hành Chương trình thực hành tiết kiệm, chống lãng phí năm 2023.

Đẩy mạnh vận động, khuyến khích người nhận các chế độ BHXH, trợ cấp thất nghiệp sử dụng phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt tại khu vực đô thị:

- BHXH tỉnh ban hành Quyết định số 457/QĐ-BHXH ngày 27/03/2023 về việc giao chỉ tiêu vận động, khuyến khích người nhận các chế độ BHXH, trợ cấp thất nghiệp qua phương thức thanh toán không dùng tiền mặt tại khu vực đô thị năm 2023 cho huyện, thị xã, thành phố.

- BHXH tỉnh đã tham mưu UBND tỉnh ban hành Công văn số 4958/UBND ngày 23/05/2023 Vận động, khuyến khích nhận các chế độ BHXH, trợ cấp thất nghiệp qua phương thức thanh toán không dùng tiền mặt tại khu vực đô thị năm 2023.

- Kết quả chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH qua các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt tại các vùng đô thị tính đến tháng 8 năm 2023 của BHXH tỉnh Khánh Hòa như sau:

+ Lương hưu và trợ cấp BHXH hàng tháng đạt tỷ lệ 63,91%, cao hơn tỷ lệ được giao phần đầu là 0,91%.

+ Chi trả BHXH một lần đạt tỷ lệ 94,80%, cao hơn tỷ lệ được giao phần đầu là 4,80%.

+ Trợ cấp thất nghiệp đạt tỷ lệ 95,73%, cao hơn tỷ lệ được giao phần đầu là 5,73%.

## **5. Xây dựng và phát triển Chính phủ điện tử.**

- Việc ban hành và tổ chức thực hiện các chương trình, kế hoạch ứng dụng CNTT.

Xây dựng Kế hoạch Chuyển đổi số năm 2023 : Kế hoạch số 333/KH-BHXH của BHXH tỉnh Khánh Hòa thực hiện chuyển đổi số về BHXH, BHYT, BHTN trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa

- Về ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan, đơn vị, địa phương (tình hình sử dụng các phần mềm dùng chung, hệ thống phần mềm quản lý dữ liệu chuyên ngành,

công/trang thông tin điện tử,...).

- Cung cấp dịch vụ công trực tuyến, tuyên truyền, phổ biến và hỗ trợ, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC trên môi trường điện tử:

+ Thực hiện cập nhật Dịch vụ công trực tuyến theo Quyết định số 896/QĐ-BHXH ngày 16/09/2021 của BHXH Việt Nam về việc ban hành Dịch vụ công trực tuyến đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của BHXH Việt Nam.

+ Triển khai hiệu quả cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông”. Thực hiện rà soát các thủ tục, hồ sơ, quy trình, biểu mẫu về TTHC, kịp thời triển khai TTHC mới theo đúng hướng dẫn của BHXH Việt Nam, kiến nghị các cấp có thẩm quyền điều chỉnh, đơn giản hóa TTHC, giảm phiền hà, giảm thời gian, chi phí thực hiện TTHC.

- Tiếp tục ứng dụng hiệu quả CNTT trong hoạt động nghiệp vụ, kịp thời rà soát, cập nhật CSDL tập trung đối tượng tham gia BHXH, BHYT; liên thông dữ liệu, kết nối thông tin với các sở, ngành liên quan.

- Đảm bảo quản lý, vận hành các phần mềm quản lý các hoạt động của ngành có hiệu quả, thường xuyên hướng dẫn nghiệp vụ bằng hình thức trực tiếp khi phần mềm có sự thay đổi.

- Thường xuyên theo dõi, đánh giá việc thực hiện các giải pháp kỹ thuật đảm bảo an toàn thông tin theo công văn số 479/BHXH-CNTT ngày 23/4/2021 về việc triển khai các giải pháp kỹ thuật bảo đảm an toàn thông tin, bảo vệ bí mật nhà nước trên không gian mạng. Thực hiện nghiêm các cảnh báo về an ninh mạng từ Cục an toàn thông tin - Bộ Thông tin và Truyền thông, Trung tâm CNTT nhằm không bị động, bất ngờ trước các sự cố an ninh mạng trong mọi tình huống. Xây dựng phương án, giải pháp ứng cứu sự cố với nòng cốt là các thành viên tham gia Đội ứng cứu sự cố, bảo đảm an toàn thông tin mạng ngành BHXH Việt Nam theo quyết định số 345/QĐ-BHXH ngày 09/4/2021 của Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam.

- Việc sử dụng tài khoản thư điện tử công vụ trong công việc, chứng thư số, chữ ký số trên văn bản điện tử: Thực hiện nghiêm túc, phổ biến quán triệt đến CCVC các hướng dẫn theo Thông tư số 01/2019/TT-BNV, ngày 24/01/2019 của Bộ Nội vụ quy định quy trình trao đổi, lưu trữ, xử lý tài liệu điện tử trong công tác văn thư, các chức năng cơ bản của Hệ thống quản lý tài liệu điện tử trong quá trình xử lý công việc của các cơ quan, tổ chức; Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/03/2020 của Chính Phủ về công tác văn thư; Quyết định số 54/QĐ-BHXH ngày 05/01/2018 của BHXH Việt Nam quyết định ban hành quy chế quản lý và sử dụng chữ ký số, chứng thư số chuyên dùng trong ngành BHXH; Quyết định số 1114/QĐ-BHXH ngày 04/07/2017 về việc ban hành quy chế sử dụng thư điện tử ngành BHXH; Công văn số 2364/UBND-KSTT ngày 18/3/2020 của UBND tỉnh về việc tăng cường triển khai gửi, nhận văn bản điện tử không kèm vả bản giấy. 100% các CCVC được cung cấp tài khoản thư điện tử, 100% các đơn vị, Lãnh đạo được cấp chứng thư số; 100% thực hiện chữ ký trên văn bản điện tử.

- Triển khai văn bản điện tử: (Số liệu lấy từ ngày 13/06/2023 đến ngày 14/09/2023).

+ Số văn bản đến: 2.916 văn bản (trong đó số văn bản điện tử là: 2.157 văn bản; văn bản giấy được số hóa là: 759 văn bản).

+ Số văn bản đi: 1.561 văn bản (trong đó số VB thông thường là: 714 văn bản; Quyết định là: 847)

+ Số văn bản Gửi/nhận văn bản điện tử qua phần mềm E-Office với các cơ quan đơn vị trong tỉnh là: 1.642 văn bản.

+ Số văn bản thuộc danh mục văn bản phát hành dưới dạng vừa điện tử vừa giấy (do UBND tỉnh quy định) được gửi đi trên phần mềm E-Office: 00 văn bản.

+ Số văn bản thuộc danh mục văn bản phát hành dưới dạng hoàn toàn điện tử (do UBND tỉnh quy định) được gửi đi trên phần mềm E-Office: 244 văn bản.

Thường xuyên kiểm tra, kịp thời tiếp nhận, xử lý đối với các văn bản nhận trên phần mềm E-Office

- Ban hành toàn bộ các văn bản thuộc HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 và áp dụng tại tất cả các Phòng trong Cơ quan. Các CCVC Cơ quan BHXH đã được phổ biến và thực hiện công việc theo các quy trình, quy định đề ra.

+ Thực hiện công bố áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 cho tất cả các hoạt động liên quan đến giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân

+ Việc Thực hiện áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động: Ngày 03/01/2023 đã ban hành Chính sách chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2023.

**6. Số liệu báo cáo:** gửi kèm Báo cáo các Phụ lục: II, III, IV, V, VI, VII.

### **III. ĐÁNH GIÁ**

#### **1. Ưu điểm**

- Việc cập nhật, công bố, công khai TTHC được thực hiện theo đúng quy định, tất cả các TTHC đều được niêm yết công khai tại trụ sở BHXH tỉnh và BHXH cấp huyện; thực hiện công bố công khai danh mục các TTHC trên Trang tin điện tử của BHXH tỉnh. Cải cách TTHC đã tạo điều kiện thuận lợi trong giải quyết các công việc của công dân và tổ chức. Tính công khai, minh bạch, dân chủ trong hoạt động quản lý được nâng lên đáng kể.

- Việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC được duy trì thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả theo 03 hình thức, gồm: Qua bộ phận “một cửa” tại trụ sở cơ quan BHXH và Trung tâm dịch vụ hành chính công trực tuyến của tỉnh, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện; qua giao dịch điện tử và qua dịch vụ bưu chính công ích. Qua đó, đã giúp tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại, tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho DN, người lao động khi tham gia giao dịch với cơ quan BHXH.

- Chất lượng đội ngũ CCVC ngày càng được nâng lên, đặc biệt là trình độ chuyên môn, kiến thức quản lý nhà nước, kỹ năng hành chính; khả năng xử lý, giải quyết công việc ngày một tốt hơn đáp ứng yêu cầu của đơn vị.



- Công tác xây dựng và ban hành văn bản ngày càng được chú trọng hơn về chất lượng, tính hiệu lực và hiệu quả. Nhiều cơ chế, chính sách đã được ban hành, sửa đổi, bổ sung và triển khai thực hiện đáp ứng yêu cầu thực tiễn tại đơn vị. Các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn nghiệp vụ của Ngành được ban hành đầy đủ, phù hợp với quy định của pháp luật và thực tiễn, tạo thuận lợi trong tổ chức thực hiện.

- Ứng dụng CNTT trong hoạt động quản lý, điều hành góp phần đẩy mạnh hiện đại hóa hành chính, nâng cao chất lượng công việc, giảm thời gian, chi phí cho tổ chức, cá nhân khi tham gia BHXH, BHYT.

## 2. Tồn tại, hạn chế

Việc truy cập vào các phần mềm Quản lý nghiệp vụ của BHXH Việt Nam đôi lúc bị gián đoạn, bị lỗi sau khi cập nhật phiên bản nâng cấp.

## 3. Những khó khăn, vướng mắc

- Công tác kiểm soát TTHC yêu cầu phải cập nhật thường xuyên vừa phải theo dõi, đôn đốc quá trình thực hiện giải quyết các TTHC một cách kịp thời. Tuy nhiên CCVC làm công tác kiểm soát TTHC đa số đều kiêm nhiệm nên nhiều khi chưa sâu sát trong việc kiểm soát TTHC.

- Việc cấp thẻ BHYT cho trẻ em dưới 6 tuổi phải thực hiện song song trên 02 phần mềm Tiếp nhận và trả kết quả TTHC của BHXH Việt Nam và của UBND tỉnh nên gặp khó khăn và mất thời gian.

## IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ CCHC THỜI GIAN TỚI

1. Tiếp tục tập trung chỉ đạo thực hiện tốt 05 nội dung trọng tâm của công tác CCHC do BHXH Việt Nam và UBND tỉnh chỉ đạo.

2. Tiếp tục triển khai thực hiện hiệu quả cơ chế một cửa, một cửa liên thông hiện đại tại BHXH tỉnh và BHXH cấp huyện; giải quyết kịp thời, đầy đủ các TTHC cho các tổ chức, cá nhân theo quy định.

3. Tăng cường kiểm tra việc chấp hành kỷ cương, kỷ luật hành chính trong toàn đơn vị, bảo đảm giờ giấc làm việc, thái độ tác phong của CCVC. Siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính trong quá trình thực hiện nhiệm vụ của CCVC.

4. Đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong các hoạt động của cơ quan, chủ động chuẩn bị các điều kiện cần thiết về cơ sở hạ tầng CNTT để tiếp nhận hồ sơ qua giao dịch điện tử của tất cả các TTHC thuộc lĩnh vực giải quyết của BHXH tỉnh theo quy định.

5. Nâng cao năng lực, nghiệp vụ, tinh thần trách nhiệm, thái độ, ý thức phục vụ, chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của đội ngũ CCVC nhất là những người trực tiếp tiếp xúc, giải quyết công việc với tổ chức, doanh nghiệp, người lao động và nhân dân; kiên quyết kiểm điểm, xử lý CCVC sai phạm trong việc thực hiện công vụ.

6. Tiếp tục phối hợp với các sở, ban, ngành tổ chức đối thoại trực tiếp về chính sách BHXH, BHYT kết hợp tuyên truyền CCHC đến các tổ chức, cá nhân.

## V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Không có kiến nghị, đề xuất.

Trên đây là Báo cáo kết quả thực hiện công tác CCHC Quý 3 năm 2023 của BHXH tỉnh Khánh Hòa./.

***Nơi nhận:***

- BHXH Việt Nam;
- Sở Nội vụ Khánh Hòa;
- Lãnh đạo BHXH tỉnh;
- Các phòng nghiệp vụ;
- BHXH các huyện, thị xã, TP;
- Lưu: VT, TCCB.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Lê Hùng Chính**