

Số: /BC-BHXH

Khánh Hòa, ngày tháng năm 2023

BÁO CÁO
CÔNG TÁC KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH NĂM 2023

Kính gửi: Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

Thực hiện Kế hoạch số 530/KH-BHXH ngày 28/02/2023 của Bảo hiểm xã hội (BHXH) Việt Nam về Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC) năm 2023. BHXH tỉnh Khánh Hòa báo cáo kết quả thực hiện năm 2023 như sau:

1. Việc ban hành văn bản chỉ đạo, điều hành

Để tổ chức thực hiện có hiệu quả nhiệm vụ công tác kiểm soát TTHC năm 2023, BHXH tỉnh Khánh Hòa đã ban hành các văn bản để tổ chức hoạt động kiểm soát TTHC và các nhiệm vụ liên quan tại Văn phòng BHXH tỉnh và BHXH các huyện, thị xã, thành phố, cụ thể:

- Đã ban hành Kế hoạch số 292/KH-BHXH ngày 06/03/2023 về kiểm soát TTHC tại BHXH tỉnh Khánh Hòa.

- Đã ban hành các văn bản liên quan khác, cụ thể như sau:

+ 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 bảo hiểm y tế (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.

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

+ Kế hoạch số 214/KH-BHXH ngày 20/02/2023 về Kế hoạch Công tác lưu trữ năm 2023.

+ Kế hoạch số 235/KH-BHXH ngày 24/02/2023 về Kế hoạch 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.

+ Công văn số 511/BHXH-VP ngày 06/4/2023 Về việc thực hiện công văn số 2891/UBND-KSTT ngày 28/3/2023 Về việc đẩy mạnh thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

+ Công văn số 512/BHXH-VP ngày 06/4/2023 Về việc thực hiện Quyết định số 475/QĐ-BHXH ngày 27/3/2023 của BHXH Việt Nam Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong ngành BHXH Việt Nam.

+ Thông báo số 558/TB-BHXH ngày 12/4/2023 Về việc sửa đổi, bổ sung TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của BHXH Việt 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 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 cải cách hành chính 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 cải cách hành chính 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.

+ Báo cáo số 1917/BC-BHXH ngày 21/9/2023 Kết quả thực hiện Kế hoạch cải thiện và nâng cao chỉ số hiệu quả quản trị và Hành chính công tỉnh Khánh Hòa năm 2023.

+ Thông báo số 1924/TB-BHXH ngày 27/9/2023 về việc công bố TTHC sửa đổi, bổ sung thuộc thẩm quyền giải quyết của BHXH Việt Nam.

+ Công văn số 2063/BHXH-VP ngày 12/10/2023 Về việc báo cáo kết quả triển khai 02 nhóm TTHC liên thông.

+ Báo cáo số 2144/BC-BHXH ngày 25/10/2023 Kết quả công tác rà soát văn bản năm 2023.

+ Công văn số 2308/BHXH-VP ngày 17/11/2023 Về việc báo cáo phản hồi kết quả khắc phục những khó khăn, vướng mắc trong triển khai 02 nhóm TTHC liên thông.

+ Báo cáo số 2357/BC-BHXH ngày 29/11/2023 Kết quả rà soát, khắc phục tồn tại, hạn chế qua kiểm tra công tác cải cách hành chính năm 2023.

Đánh giá chung:

a) Ưu điểm:

- Nhìn chung việc kiểm soát TTHC được triển khai đồng bộ từ tỉnh đến huyện, chủ động triển khai đầy đủ các nội dung theo kế hoạch kiểm soát TTHC của BHXH Việt Nam.

- Tổ chức tốt công tác kiểm soát TTHC, trong đó trọng tâm là giám sát, đôn đốc việc thực hiện giải quyết TTHC tại các bộ phận nghiệp vụ, qua đó giúp việc giải quyết hồ sơ TTHC cho khách hàng một cách kịp thời.

- BHXH tỉnh thường xuyên được sự quan tâm chỉ đạo của BHXH Việt Nam; của Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh Khánh Hòa và các sở ngành địa phương trong công tác kiểm soát TTHC. Công tác kiểm soát TTHC gắn liền với công tác cải cách hành chính của đơn vị và của địa phương, do đó luôn được quan tâm, sâu sát tổ chức thực hiện đồng bộ.

- Việc tiếp nhận và giải quyết các TTHC cho các tổ chức, cá nhân đều thực hiện qua bộ phận một cửa. Hồ sơ tiếp nhận được thực hiện trên phần mềm một cửa điện tử tập trung, liên thông từ tỉnh đến huyện và luôn được đầu tư nâng cấp đáp ứng kịp thời yêu cầu công tác. Ngoài ra hồ sơ còn được tiếp nhận qua Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công BHXH Việt Nam và Trung tâm dịch vụ hành chính công của UBND tỉnh Khánh Hòa.

- Các phần mềm quản lý được đầu tư nâng cấp, nghiệp vụ được sửa đổi, bổ sung, hướng dẫn kịp thời nên đã đáp ứng yêu cầu công tác tại BHXH tại địa phương.

b) Hạn chế:

- Việc triển khai TTHC liên thông “Đăng ký khai sinh - Đăng ký thường trú - Cấp thẻ BHYT cho trẻ em dưới 6 tuổi” đối với các trường hợp trẻ em chỉ đăng ký tạm trú còn gặp một số khó khăn, không thực hiện được TTHC liên thông trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Theo đó phải thực hiện cấp thẻ BHYT cho các trường hợp trên qua giao dịch điện tử với cơ quan BHXH.

- 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 cán bộ, viên chức và người lao động (CCVC) làm công tác kiểm soát TTHC đa số đều kiêm nhiệm nên nhiều khi chưa sâu sát trong việc kiểm soát TTHC.

- Đã tăng cường tuyên truyền phổ biến với nhiều hình thức nhưng số lượng cá nhân đăng ký giao dịch điện tử trong giải quyết TTHC với cơ quan BHXH cũng còn hạn chế.

- Số lượng giao dịch điện tử 02 nhóm TTHC liên thông còn khá thấp:

+ Đăng ký khai sinh - Đăng ký thường trú - Cấp thẻ BHYT cho trẻ dưới 6 tuổi: 4.718 trường hợp.

+ Đăng ký khai tử - Xóa đăng ký thường trú - Trợ cấp mai táng, hỗ trợ mai táng: 01 trường hợp.

2. Công khai TTHC, danh mục TTHC

- Tổng số TTHC hiện được công khai tại website BHXH tỉnh: 25 TTHC; tổng số TTHC đã được niêm yết công khai tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả TTHC tại BHXH tỉnh và BHXH các huyện, thị xã, thành phố: 25 TTHC.

+ Lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN, bảo hiểm tai nạn lao động và bệnh nghề nghiệp: 03 TTHC.

+ Lĩnh vực cấp sổ BHXH, thẻ BHYT: 01 TTHC.

+ Lĩnh vực giải quyết hưởng các chế độ BHXH: 15 TTHC.

+ Lĩnh vực thực hiện chính sách BHYT: 03 TTHC.

+ Lĩnh vực chi trả các chế độ BHXH: 03 TTHC.

- BHXH Khánh Hòa tổ chức thực hiện niêm yết công khai bộ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của BHXH Việt Nam, các quy trình giải quyết TTHC 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. Cụ thể niêm yết TTHC được BHXH Việt Nam ban hành tại các Quyết định:

+ 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 25/5/2022 của BHXH Việt Nam về việc ban hành dịch vụ công trực tuyến “Giải quyết hưởng chế độ đau ốm, thai sản, trợ cấp dưỡng sức phục hồi sức khỏe” thuộc lĩnh vực chính sách BHXH.

+ Quyết định số 1231/QĐ-BHXH ngày 02/6/2022 của BHXH Việt Nam về việc ban hành dịch vụ công trực tuyến “Gia hạn thẻ BHYT theo hộ gia đình tích hợp giảm 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 Dịch vụ công 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.

+ Quyết định số 1318/QĐ-BHXH ngày 19/9/2023 của BHXH Việt Nam về việc công bố TTHC sửa đổi, bổ sung thuộc thẩm quyền giải quyết của BHXH Việt Nam.

- Ngoài ra còn niêm yết bổ sung 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; Công văn số 3113/BHXH-VP của BHXH Việt Nam ngày 24/10/2022 Về việc thay đổi số điện thoại chuyên dùng tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; 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.

3. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định, TTHC

a) Tại 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: 0 kiến nghị, trong đó:

+ Số tiếp nhận mới trong kỳ: 0 kiến nghị.

+ Số từ kỳ trước chuyển qua: 0 kiến nghị.

- Số phản ánh, kiến nghị đã xử lý: 0 kiến nghị.

b) 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: 522, trong đó:

+ Số tiếp nhận mới trong kỳ: 522.

+ Số phản ánh, kiến nghị đã xử lý: 522.

(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).

4. Triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong tiếp nhận và giải quyết, trả kết quả TTHC

- Thực hiện quán triệt, phổ biến đến từng CCVC nghiêm túc việc thực hiện theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 Sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

- Tiếp tục quán triệt và nghiêm túc thực hiện đúng quy định tại Quyết định số 475/QĐ-BHXH ngày 27/3/2023 của BHXH Việt Nam Ban hành Quy chế tổ

chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong ngành BHXH Việt Nam.

- Công khai đầy đủ bằng phương tiện điện tử, bằng văn bản danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết tại Bộ phận một cửa; các nội dung TTHC được công khai theo đúng quy định của pháp luật.

- 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.

- 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.

- Bố trí 06 CCVC tại Bộ phận một cửa để thực hiện tiếp nhận hồ sơ, tư vấn trực tiếp một cách đầy đủ và thỏa mãn các yêu cầu của người dân 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.

- Bố trí CCVC hàng 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.

- 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.

- Theo dõi, đôn đốc CCVC 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 sau khi tiếp nhận từ BHXH Việt Nam. 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; hướng dẫn thực hiện các TTHC về BHXH, BHYT, BHTN trên Website BHXH tỉnh một cách kịp thời.

- Thường xuyên hỗ trợ, hướng dẫn các tổ chức, cá nhân đăng ký thực hiện TTHC trực tuyến, giao dịch điện tử.

- Triển khai hiệu quả 02 nhóm TTHC 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.

- 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 cải cách hành chính trong tiếp nhận và giải quyết TTHC cho người dân theo đúng quy định của Nhà nước.

- Kết quả giải quyết trả kết quả trong kỳ báo cáo: (từ ngày 01/01/2023 đến 14/12/2023).

Số hồ sơ tiếp nhận						Kết quả giải quyết						Theo cơ chế một cửa liên thông			
Tổng số	Các hình thức tiếp nhận				Số kỳ trước chuyển qua	Số hồ sơ đã giải quyết			Số hồ sơ đang giải quyết			Tổng số tiếp nhận	Số hồ sơ đã giải quyết		Số hồ sơ đang giải quyết
	Qua giao dịch điện tử	Tại Bộ phận một cửa của cơ quan BHXH	Qua dịch vụ bưu chính	Tại Trung tâm phục vụ HCC các cấp trực tuyến		Tổng số	Đúng thời hạn	Quá thời hạn	Tổng số	Chưa đến hạn	Quá thời hạn		Đúng thời hạn	Quá thời hạn	
$1=2+3+4+5+6$	2	3	4	5	6	$7=8+9$	8	9	$10=11+12$	11	12	$13=14+15+16$	14	15	16
1.165.628	1.088.010	47.812	34	12	29.760	1.132.285	1.131.235	1.050	33.354	33.354	0	26	25	1	0

- Tổng số hồ sơ đã giải quyết là 1.132.285 hồ sơ, đã giải quyết đúng hạn 1.131.235 hồ sơ (tỷ lệ đạt 99,91%/ tổng số hồ sơ đã giải quyết); trễ hạn 1.050 hồ sơ (chiếm tỷ lệ 0,09%/ tổng số hồ sơ đã giải quyết). Số lượng hồ sơ trễ hạn do một số CCVC sau khi xử lý xong nhưng quên thao tác trả kết quả trên phần mềm Tiếp nhận hồ sơ dẫn đến việc trả hồ sơ quá hạn (các hồ sơ quá hạn được tính bằng phút, giờ).

- Quán triệt đến từng CCVC tại Bộ phận một cửa nghiêm túc thực hiện nhiệm vụ trong giải quyết TTHC theo đúng quy định Điều 7 của Quyết định số 475/QĐ-BHXH ngày 27/3/2023 của BHXH Việt Nam Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong ngành BHXH Việt Nam.

- Phối hợp với các phòng nghiệp vụ, BHXH các huyện, thị xã, thành phố liên quan giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp TTHC yêu cầu giải quyết ngay trong ngày.

- Thời hạn giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC tiếp tục được cải thiện thông qua công tác theo dõi, cập nhật tình hình thường xuyên và kịp thời hàng tuần, hàng tháng. Qua đó giảm tỷ lệ hồ sơ trễ hạn xuống dưới 0,1 phần trăm.

5. Thực hiện TTHC trên môi trường điện tử

5.1. Tình hình, kết quả triển khai thực hiện Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 8/04/2020 của Thủ tướng Chính phủ về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

- Thực hiện triển khai kịp thời, đầy đủ các quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 8/04/2020 của Thủ tướng Chính phủ về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử đến toàn bộ CCVC trong toàn đơn vị.

- Toàn hệ thống BHXH tỉnh Khánh Hòa hiện đang sử dụng các phần mềm quản lý, dữ liệu chuyên ngành được quản lý tập trung toàn quốc. Được trang bị đầy đủ máy chủ, đường truyền.

- Triển khai các hệ thống dịch vụ tin nhắn qua điện thoại di động giúp người dân, doanh nghiệp tương tác dễ dàng với cơ quan BHXH; nắm bắt thông tin kịp thời về chế độ chính sách, quyền lợi khi tham gia khám chữa bệnh, tạo sự công khai, minh bạch, thuận lợi cho các tổ chức và cá nhân; nâng cao chất lượng phục vụ, bảo vệ quyền lợi người tham gia BHXH, BHYT.

- Ứng dụng công nghệ thông tin, sử dụng phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt ở khu vực đô thị các lĩnh vực BHXH, BHYT; phối hợp với phòng nghiệp vụ thực hiện Quyết định 100/QĐ-BHXH thanh toán song phương giữa các Ngân hàng thương mại và cơ quan BHXH theo chỉ đạo của Ngành.

- Triển khai thực hiện hiệu quả việc tiếp nhận giải quyết các TTHC mức độ 4; thực hiện giao nhận và trả kết quả hồ sơ giải quyết TTHC cho các đơn vị sử dụng lao động (SDLĐ) qua hệ thống bưu điện; kịp thời chuyển phát hàng tháng thông báo việc trích nộp BHXH của đơn vị SDLĐ qua hệ thống bưu điện và thời gian tham gia BHXH của người lao động cho đơn vị SDLĐ hàng năm qua hệ thống bưu điện.

- Duy trì việc tổng hợp, theo dõi tình hình triển khai quy trình đăng ký mở tài khoản giao dịch điện tử (cá nhân, đơn vị) với cơ quan BHXH để thực hiện giao dịch về BHXH, BHTN, BHYT trên Cổng dịch vụ công quốc gia; Cổng dịch vụ công BHXH Việt Nam.

- Phối hợp với Sở Y tế tỉnh triển khai việc tạo lập và liên thông dữ liệu Giấy khám sức khỏe lái xe, Giấy chứng sinh, Giấy báo tử điện tử lên Cổng tiếp nhận dữ liệu Hệ thống thông tin Giám định BHYT.

5.2. Tình hình triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần.

- Kết quả tổ chức thực hiện TTHC trên môi trường điện tử tại đơn vị trong kỳ (từ ngày 01/01/2023 đến 14/12/2023) là: Số hồ sơ thực hiện giao dịch điện tử:

1.088.010 hồ sơ/ Tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ: 1.135.868 hồ sơ, chiếm tỷ lệ: 95,79%.

- Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận 02 nhóm TTHC “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” đã tiếp nhận trong kỳ là: 4.748 hồ sơ; Tổng số hồ sơ đã giải quyết là: 4.719 hồ sơ.

6. Truyền thông hỗ trợ các hoạt động kiểm soát TTHC

Trong năm 2023, BHXH tỉnh đã tổ chức nhiều hoạt động như:

- Tiếp tục tổ chức tuyên truyền việc thực hiện giao dịch điện tử trong đăng ký, giải quyết các chế độ BHXH, BHYT, BHTN thông qua việc ban hành công văn đôn đốc, tư vấn hướng dẫn trực tiếp cho đơn vị SDLĐ qua điện thoại hỗ trợ tư vấn, qua bộ phận tiếp nhận và trả kết quả TTHC; thông tin hướng dẫn trên Trang thông tin điện tử của BHXH tỉnh.

- Đăng tải thông tin trên báo Khánh Hòa, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Cổng thông tin điện tử tỉnh Khánh Hòa, Facebook BHXH Khánh Hòa, Cổng dịch vụ công Quốc gia về các quy định mới về TTHC và các quyết định áp dụng các dịch vụ công của ngành BHXH Việt Nam.

- Công tác tuyên truyền BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình được tăng cường, đẩy mạnh từ cấp tỉnh đến cấp huyện thông qua việc phối hợp với UBND các huyện, thị xã, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn; tổ chức nhiều hội nghị tuyên truyền phổ biến chính sách pháp luật về BHXH, BHYT, BHTN nói chung và quyền lợi về BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình nói riêng tại các tổ dân phố xã, phường, thị trấn.

- Cung cấp kịp thời các thông tin về TTHC đầy đủ, kịp thời và đúng quy định; cập nhật, thông báo kịp thời những thay đổi chế độ, chính sách về chế độ BHXH, BHYT, BHTN cho các đối tượng được hưởng; thủ tục thanh toán; kịp thời trả lời đầy đủ qua email hồ sơ hợp lệ hay chưa hợp lệ, thông báo trả lời ý kiến, giải đáp vướng mắc của khách hàng.

- Phối hợp các đơn vị liên quan trong và ngoài ngành, xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện Công tác cung cấp dữ liệu làm sạch thông tin công dân trong triển khai Đề án 06; ban hành văn bản đề nghị các sở, ngành, địa phương liên quan triển khai thực hiện việc rà soát, cập nhật làm sạch cơ sở dữ liệu người tham gia BHXH, BHYT, BHTN và xác thực với cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

7. Nghiên cứu, đề xuất sáng kiến cải cách TTHC

- Tiếp tục nghiên cứu việc cải cách quy định hành chính và các quy trình nghiệp vụ để nâng cao chất lượng giải quyết TTHC.

- Chuyển đổi nơi khám chữa bệnh ban đầu BHYT cho người dân tại địa bàn thành phố Nha Trang do sắp xếp lại các cơ sở khám chữa bệnh trên địa bàn.

8. Nội dung khác

Không

9. Kiến nghị, đề xuất.

Không./.

(Đính kèm Biểu mẫu 03.BC tổng hợp kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của ngành BHXH Việt Nam)

Nơi nhận:

- Như trên;
- Văn phòng BHXH Việt Nam (để b/cáo);
- Văn phòng UBND tỉnh (để b/cáo);
- Lãnh đạo BHXH tỉnh;
- Các phòng nghiệp vụ BHXH tỉnh;
- BHXH các huyện, thị xã, thành phố;
- Lưu: VT, VP.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Lê Hùng Chính