

Số: 210 /QĐ-BHXH

Hà Nội, ngày 12 tháng 02 năm 2025

## QUYẾT ĐỊNH

**Phê duyệt và công bố Chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành Bảo hiểm xã hội Việt Nam năm 2024**

### TỔNG GIÁM ĐỐC BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM

Căn cứ Nghị định số 89/2020/NĐ-CP ngày 04 tháng 8 năm 2020 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bảo hiểm xã hội Việt Nam;

Căn cứ Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030; Nghị quyết số 28-NQ/TW ngày 23/5/2018 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XII về cải cách chính sách Bảo hiểm xã hội;

Căn cứ Quyết định số 38/QĐ-TTg ngày 11/01/2024 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chiến lược phát triển ngành BHXH Việt Nam;

Căn cứ Quyết định 1001/QĐ-BNV ngày 11/12/2023 của Bộ Nội vụ ban hành Phương pháp Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023-2026;

Căn cứ Kế hoạch số 3500/KH-BHXH ngày 03/10/2024 của Bảo hiểm xã hội Việt Nam về Đánh giá sự hài lòng của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành Bảo hiểm xã hội năm 2024;

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng.

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Phê duyệt và công bố Chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành Bảo hiểm xã hội Việt Nam năm 2024 (Báo cáo tóm tắt kèm theo).

**Điều 2.** Căn cứ chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành Bảo hiểm xã hội Việt Nam năm 2024, các đơn vị trực thuộc Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Bảo hiểm xã hội các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương tổ chức quán triệt, rút kinh nghiệm, có giải pháp nâng cao hơn nữa

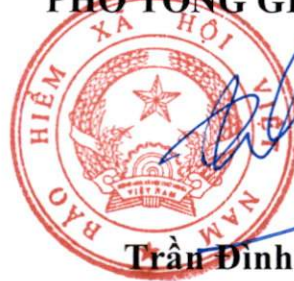
chất lượng phục vụ của cơ quan Bảo hiểm xã hội các cấp, đáp ứng sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp trong tham gia bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Giám đốc Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng, Chánh Văn phòng Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Giám đốc Bảo hiểm xã hội các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Bộ Nội vụ;
- Tổng Giám đốc (để b/c);
- Các Phó Tổng Giám đốc;
- Công TTĐT BHXH Việt Nam;
- Lưu: VT, CSKH.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



**Trần Đình Liệu**



**BÁO CÁO TÓM TẮT**

**Kết quả triển khai đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức  
và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành Bảo hiểm xã hội Việt Nam  
★ năm 2024 (SIPAS 2024)**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 210 /QĐ-BHXH ngày 12 tháng 02 năm 2025  
của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam)*

**I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ  
NHÂN, TỔ CHỨC VÀ DOANH NGHIỆP ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA  
NGÀNH BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM NĂM 2024**

**1. Cơ sở thực hiện**

Ngày 18/11/2020, Bộ trưởng Bộ Nội vụ ban hành Quyết định số 979/QĐ-BNV phê duyệt Đề án “Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030”; Quyết định số 20/QĐ-BNV ngày 12/01/2024 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ ban hành Kế hoạch triển khai Đề án “Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030” năm 2024, quy định, các bộ, ngành, địa phương, cơ quan liên quan có trách nhiệm triển khai đo lường sự hài lòng của người dân về sự phục vụ hành chính giai đoạn 2021 – 2030 và năm 2024 trong phạm vi ngành, lĩnh vực.

Khoản 2, mục II Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11/12/2023 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ ban hành Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023 – 2026 quy định: Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương: triển khai đo lường sự hài lòng của người dân trong phạm vi ngành, lĩnh vực, địa phương phù hợp với yêu cầu, điều kiện, nguồn lực của ngành, lĩnh vực, địa phương.

Riêng trong lĩnh vực BHXH, năm 2020 là lần đầu tiên ngành BHXH Việt Nam tổ chức khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan BHXH các cấp. Bên cạnh đó, BHXH Việt Nam còn triển khai nhiều khảo sát chuyên đề như: khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp với chính sách, pháp luật BHXH, bảo hiểm y tế (BHYT), bảo hiểm thất nghiệp (BHTN); khảo sát mức độ sẵn sàng tham gia

BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình của người dân; khảo sát nhu cầu hỗ trợ, giải đáp, tư vấn chính sách, pháp luật BHXH, BHYT, BHTN của người dân, tổ chức và doanh nghiệp,... Đó không chỉ là căn cứ thực tiễn để cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ, đáp ứng ngày càng tốt hơn sự hài lòng của người tham gia, người hưởng BHXH, BHYT, BHTN, những kết quả triển khai hoạt động khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành BHXH Việt Nam thời gian qua chính là cơ sở thực tiễn quan trọng để Quốc hội xem xét, bổ sung nhiệm vụ này vào là một trong những nhiệm vụ thường xuyên của BHXH Việt Nam tại Khoản 1 Điều 18 Luật BHXH Sửa đổi số 41/2024/QH15: “Tổ chức đánh giá và công bố mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc thực hiện chính sách, pháp luật về BHXH, BHTN, BHYT”.

Trên cơ sở đó, ngày 03/10/2024, BHXH Việt Nam ban hành Kế hoạch số 3500/KH-BHXH triển khai khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp với sự phục vụ của ngành BHXH Việt Nam năm 2024.

## **2. Mục đích**

Đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành BHXH Việt Nam nhằm đánh giá khách quan chất lượng phục vụ, cung ứng dịch vụ công của ngành BHXH Việt Nam thông qua ý kiến phản hồi của người dân, tổ chức và doanh nghiệp. Thông qua đó, ngành BHXH Việt Nam nắm bắt nhu cầu, mong muốn của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ, cung ứng dịch vụ công nhằm nâng cao sự hài lòng và đảm bảo quyền, lợi ích hợp pháp của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp.

## **3. Đối tượng, phạm vi, tiêu chí đo lường**

- Đối tượng: Là cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp tham gia và thụ hưởng chính sách BHXH, BHYT, BHTN.

- Phạm vi: Đối tượng khảo sát được lựa chọn theo phương pháp ngẫu nhiên hệ thống trên cơ sở danh sách cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp đã phát sinh giao dịch về BHXH, BHYT từ 01/01/2024 đến 30/9/2024 và trong thời gian thực hiện khảo sát (thực hiện trên toàn bộ 63 tỉnh, thành phố).

- Tiêu chí đo lường:

+ Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách BHXH, BHYT, BHTN: 04 yếu tố quan trọng của nội dung “Xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách BHXH, BHYT, BHTN” được lựa chọn để đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức, 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.

+ Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công do ngành BHXH Việt Nam cung cấp: 05 yếu tố quan trọng của nội dung cung ứng dịch vụ hành chính công được lựa chọn để đo lường sự hài

lòng của người dân, tổ chức gồm: (i) Tiếp cận dịch vụ; (ii) Thủ tục hành chính; (iii) Công chức, viên chức trực tiếp giải quyết công việc; (iv) Kết quả dịch vụ; (v) Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân. Mỗi yếu tố được lựa chọn các tiêu chí tương ứng đảm bảo phù hợp với từng nhóm đối tượng và các dịch vụ mà ngành BHXH Việt Nam đang triển khai thực hiện.

Mỗi yếu tố được lựa chọn một số tiêu chí để đo lường và mỗi tiêu chí được phản ánh trong một câu hỏi khảo sát.

#### **4. Nội dung**

- Việc thu thập thông tin để xây dựng chỉ số được thực hiện thông qua khảo sát theo hình thức: 50% số phiếu phát và hỏi trực tiếp; 50% số phiếu gửi online.

- Đối tượng điều tra xã hội học:

+ Đối với điều tra tại thực địa: Cá nhân, người đại diện cho tổ chức, doanh nghiệp đã thực hiện thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa của cơ quan BHXH, tại Trung tâm hành chính công hoặc tại bưu điện, đại lý thu; người đã khám chữa bệnh BHYT tại cơ sở khám, chữa bệnh (KCB) vào năm 2024.

+ Đối với điều tra trực tuyến trên Trang/Cổng Thông tin điện tử của cơ quan BHXH Việt Nam (qua giao dịch điện tử, tra cứu thông tin, tổng đài hỗ trợ, tư vấn, giải đáp chính sách): Người đại diện cho tổ chức và cá nhân tham gia và thụ hưởng BHXH, BHYT, BHTN đã thực hiện thủ tục hành chính qua giao dịch điện tử hoặc tra cứu thông tin tại Cổng Thông tin điện tử BHXH Việt Nam, Fanpage BHXH Việt Nam hoặc hỏi đáp qua Tổng đài hỗ trợ, tư vấn, giải đáp chính sách vào năm 2024.

- Đối tượng khảo sát được lựa chọn theo phương pháp ngẫu nhiên hệ thống trên cơ sở danh sách cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp đã phát sinh giao dịch về BHXH, BHYT từ 01/01/2024 đến 30/9/2024 và trong thời gian thực hiện khảo sát. Tổng số mẫu khảo sát trong cả nước năm 2024 là **49.776 phiếu**, trong đó:

+ Tổng đài hỗ trợ, tư vấn, giải đáp chính sách, Cổng Thông tin điện tử BHXH Việt Nam, Fanpage BHXH Việt Nam: 468 phiếu.

+ Giao dịch điện tử: 8.838 phiếu.

+ Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính ở BHXH các tỉnh, thành phố (TNHS): 7.779 phiếu.

+ Tổ chức dịch vụ thu: 7.747 phiếu.

+ Tổ chức dịch vụ chi trả: 15.380 phiếu.

+ Các cơ sở khám, chữa bệnh BHYT: 9.564 phiếu.

#### **5. Cơ quan thực hiện**

BHXH Việt Nam là đơn vị trực tiếp thực hiện khảo sát đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp năm 2024 trong cả nước. Điều tra viên thực hiện khảo sát đo lường sự hài lòng là các viên chức, người lao động thuộc cơ quan BHXH Việt Nam tại địa phương. Việc gửi link khảo sát, phát, thu phiếu khảo sát

của điều tra viên được yêu cầu phải đảm bảo tuân thủ đúng quy định, hướng dẫn của BHXH Việt Nam về khảo sát đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp năm 2024.

Bên cạnh đó, BHXH Việt Nam triển khai kế hoạch giám sát độc lập đối với việc thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng của BHXH các tỉnh, thành phố.

### **6. Quy mô điều tra xã hội học (XHH)**

SIPAS 2024 ngành BHXH Việt Nam tiến hành điều tra xã hội học tổng số phiếu khảo sát phát ra trong cả nước là **49.776** phiếu. Số lượng phiếu thu về là **49.776** phiếu. Sau quá trình làm sạch phiếu, tổng số phiếu thu về hợp lệ được đưa vào tổng hợp, phân tích, xây dựng báo cáo là **49.597** phiếu, đạt **99%**.

Thành phần nhân khẩu học của đối tượng trả lời phiếu điều tra XHH đa dạng, có tính đại diện cao cho mọi người dân thuộc mọi thành phần nhân khẩu học, tổ chức thuộc mọi loại hình từ đại diện các vùng, miền trong cả nước.

### **7. Thuận lợi trong thực hiện**

- Việc thực hiện SIPAS 2024 ngành BHXH Việt Nam với đầy đủ các văn bản hướng dẫn từ Chính phủ và các bộ, ngành chức năng, đặc biệt là hệ thống văn bản của Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính Quốc gia và Bộ Nội vụ; sự phối hợp chặt chẽ, trách nhiệm giữa các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam và người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia BHXH, BHYT, BHTN trong cả nước.

- Phiếu khảo sát do BHXH Việt Nam thiết kế, xây dựng trên cơ sở kế thừa Bộ Tiêu chí chung mà Bộ Nội vụ đã xây dựng về đánh giá sự hài lòng của người dân, đồng thời được cụ thể hoá, phù hợp với đặc thù riêng của ngành BHXH Việt Nam, làm căn cứ cho việc khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành BHXH.

- Mặc dù điều tra xã hội học được thực hiện với cỡ mẫu lớn nhưng do có hệ thống cơ sở dữ liệu quản lý tập trung nên khá thuận lợi trong việc chọn mẫu, chất lượng danh sách mẫu tốt, đầy đủ thông tin, thuận lợi cho quá trình điều tra.

- Việc đa dạng kênh tiếp cận cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia khảo sát giúp tiết kiệm chi phí, những người không có điều kiện về thời gian để tiếp xúc và trả lời trực tiếp có thể tham gia khảo sát trực tuyến, những người sinh sống ở các vùng hạ tầng công nghệ thông tin chưa phát triển, không có các thiết bị để tham gia khảo sát trực tuyến thì được mời khảo sát trực tiếp...

### **8. Khó khăn, thách thức trong thực hiện**

- Đối tượng điều tra XHH là người dân, tổ chức, doanh nghiệp đã trải nghiệm dịch vụ công trong lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN đến từ đại diện các vùng miền trong cả nước nên rất lớn về số lượng và rất đa dạng, khác biệt về thành phần, trình độ, nhận thức... nên có những khó khăn nhất định trong quá trình điều tra, khảo sát.

- Có một số người dân, tổ chức, doanh nghiệp còn e ngại tham gia trả lời khảo sát, trả lời qua loa, chưa thực sự cởi mở khi đưa ra các lý do khi đánh giá không hài lòng hoặc không có thêm nhận định khi đánh giá rất hài lòng, phần nào ảnh hưởng đến một số thông tin thu được của khảo sát.

- Tình trạng mạo danh, lừa đảo ngày càng phổ biến, nhất là trên không gian mạng dẫn đến tâm lý của người được khảo sát, đặc biệt là những người được khảo sát trực tuyến đều rất dè dặt, e ngại, có trường hợp từ chối hoặc không trả lời,...

- BHXH Việt Nam thực hiện khảo sát trực tiếp và trực tuyến qua Google Forms, chưa có phần mềm khảo sát đánh giá riêng, vì vậy việc thực hiện khảo sát còn mang tính thủ công và tồn tại nhiều hạn chế, khó khăn.

## **II. KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC, DOANH NGHIỆP ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA NGÀNH BHXH VIỆT NAM NĂM 2024**

### **1. Mức độ hài lòng (MDHL) của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành BHXH Việt Nam năm 2024 theo nhóm đối tượng**

- MDHL của người dân, tổ chức đến giao dịch trực tiếp tại bộ phận TNHS của cơ quan BHXH là 90,33%.

- MDHL của cá nhân, đại diện tổ chức/ doanh nghiệp giao dịch trực tuyến với ngành BHXH Việt Nam là 88,44%.

- MDHL của người tham gia BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình đối với các tổ chức dịch vụ thu BHXH, BHYT là 88,32%.

- MDHL của người hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH hằng tháng đối với tổ chức dịch vụ chi trả (hình thức nhận tiền mặt) là 87,89%.

- MDHL của người hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH hằng tháng đối với tổ chức dịch vụ chi trả là 88,54%.

- MDHL của bệnh nhân/người nhà bệnh nhân khám, chữa bệnh BHYT là 83,29%.

### **2. Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách BHXH, BHYT, BHTN**

Kết quả tổng hợp cho thấy MDHL đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung trong cả nước là 87.59%; MDHL đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách của 63 tỉnh nằm trong khoảng 82.39% - 95.12%, cụ thể với từng yếu tố như sau:

#### **2.1. Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp đối với trách nhiệm giải trình của ngành BHXH**

Kết quả khảo sát năm 2024 cho thấy: MDHL của người dân đối với trách nhiệm giải trình về chính sách của BHXH Việt Nam nói chung trong cả nước là 87,71%, trong đó:

- MĐHL của người dân về việc BHXH Việt Nam cung cấp, giải thích thông tin về chính sách BHXH, BHYT, BHTN theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy là 87,57%;

- MĐHL của người dân về việc BHXH Việt Nam cung cấp thông tin về chính sách BHXH, BHYT, BHTN đầy đủ, chính xác, dễ hiểu đối với người dân là 87,86%.

### **2.2. Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp đối với sự tham gia vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách**

MĐHL của người dân đối với sự tham gia vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách nói chung là 86,75, trong đó:

- MĐHL của người dân về việc BHXH Việt Nam tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến xây dựng các chính sách BHXH, BHYT là 86,67%.

- MĐHL về việc BHXH Việt Nam tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai, kết quả tác động của chính sách BHXH, BHYT tại địa phương là 86,82%.

### **2.3. Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp đối với chất lượng tổ chức thực hiện**

MĐHL của người dân đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách nói chung là 87,89%, trong đó:

- MĐHL của người dân đối với việc BHXH Việt Nam thực hiện tốt chính sách BHXH, BHYT, BHTN ở địa phương là 88,16%;

- MĐHL của người dân đối với việc BHXH Việt Nam tổ chức thực hiện tốt công tác cải cách hành chính (Các quy định, hoạt động cải cách thủ tục hành chính, cải cách tổ chức bộ máy, xây dựng chính phủ điện tử, chính phủ số...) là 87,57%;

- MĐHL của người dân về việc BHXH Việt Nam tổ chức thực hiện tốt việc hỗ trợ, tư vấn cho người dân, tổ chức trong tham gia, thụ hưởng BHXH, BHYT, BHTN là 87,94%.

### **2.4. Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp đối với kết quả, tác động của chính sách BHXH, BHYT, BHTN**

MĐHL của người dân về kết quả, tác động của chính sách BHXH, BHYT, BHTN nói chung là 88,02%, cụ thể:

- MĐHL của người dân về việc chính sách BHXH, BHYT, BHTN đảm bảo đời sống cho người dân và sự phát triển ổn định của tổ chức ở địa phương là 87,62%;

- MĐHL của người dân về việc chính sách BHYT chăm sóc sức khỏe cho người dân ở địa phương tốt hơn là 87,59%;

- MĐHL của người dân về việc đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan BHXH ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn là 88,84%.



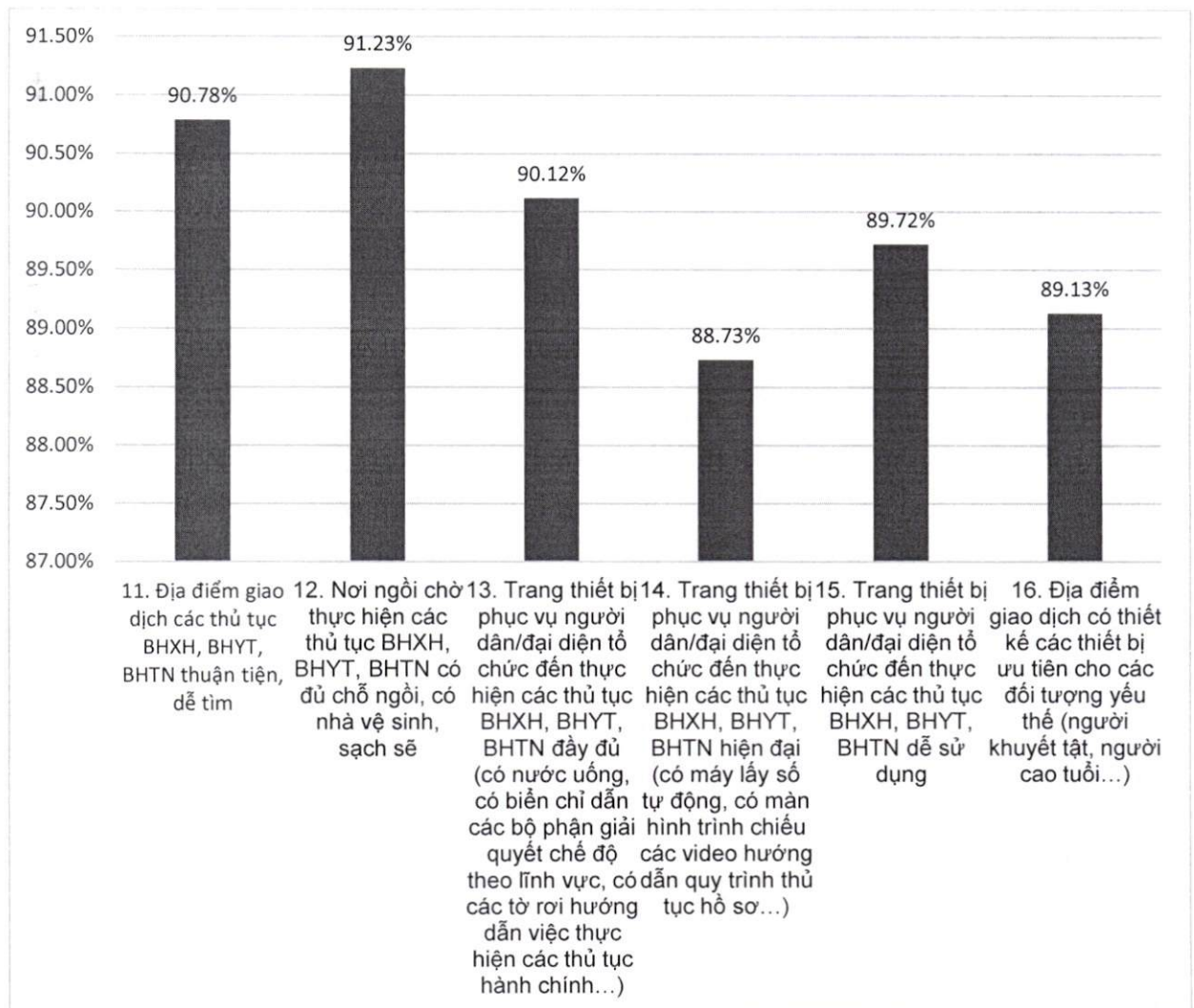
### 3. Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công do BHXH Việt Nam cung cấp

Kết quả tổng hợp cho thấy MĐHL đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính nói chung trong cả nước là 87.70%. MĐHL đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính của BHXH 63 tỉnh, thành phố nằm trong khoảng 81.76% - 95.19%. Cụ thể như sau:

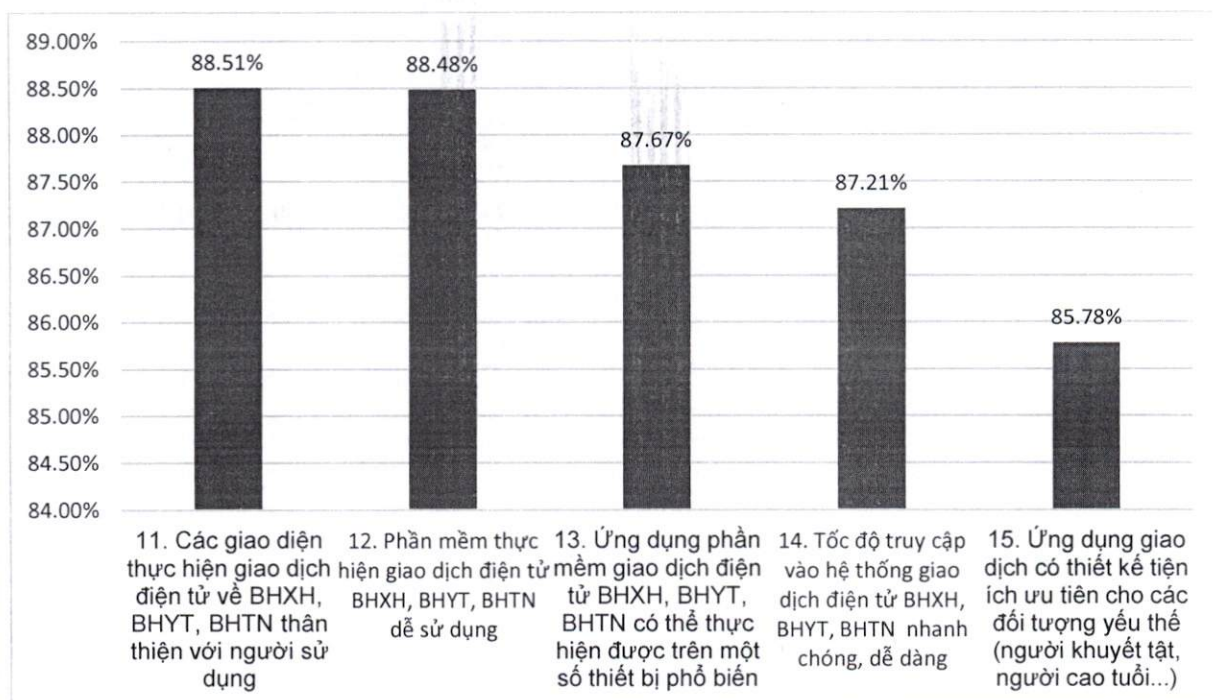
#### 3.1. Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp đối với sự thuận lợi trong tiếp cận dịch vụ

MĐHL của người dân đối với sự thuận lợi trong tiếp cận dịch vụ đối với ngành BHXH Việt Nam là **87.21%**, theo đó, yếu tố này được đo lường theo các tiêu chí phù hợp với từng nhóm đối tượng, cụ thể:

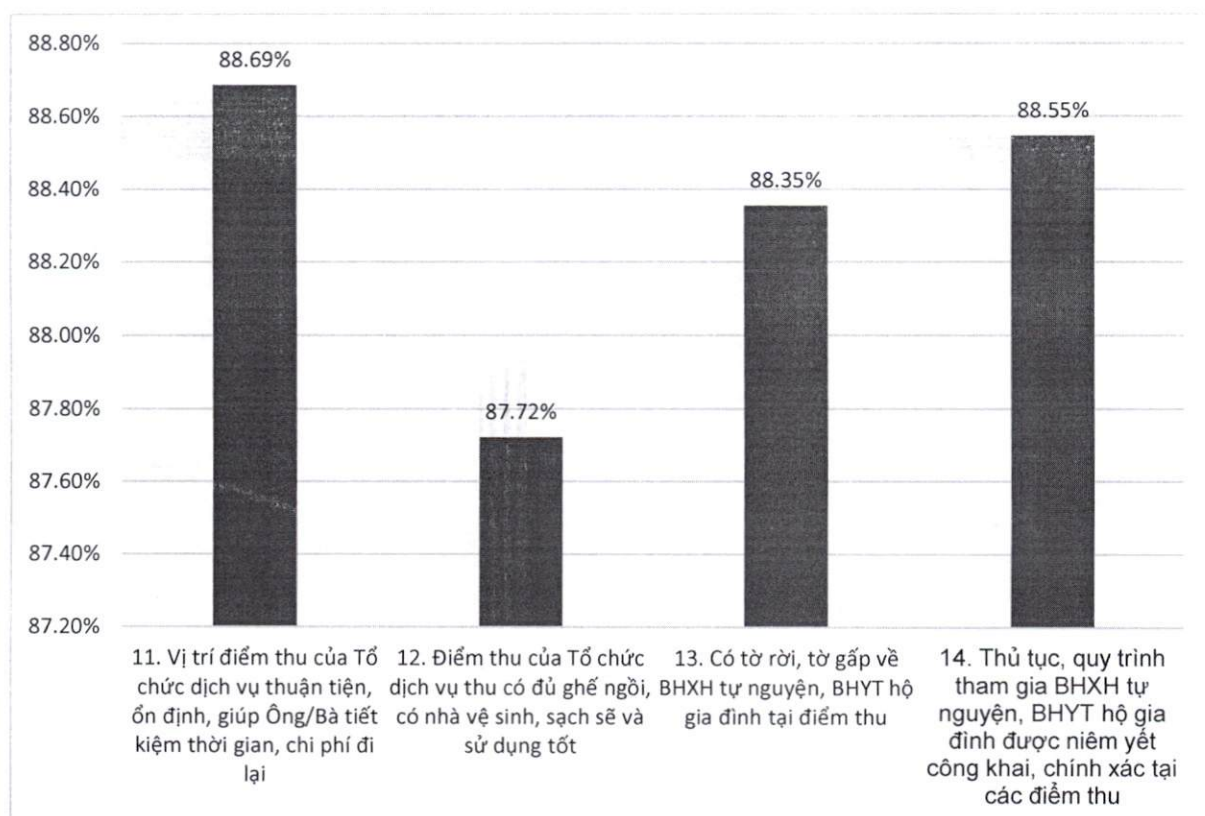
\* Đối với nhóm cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp đến giao dịch trực tiếp tại bộ phận TNHS của BHXH tỉnh/thành phố, MĐHL đối với sự thuận lợi trong tiếp cận dịch vụ được đo lường trên 6 tiêu chí:



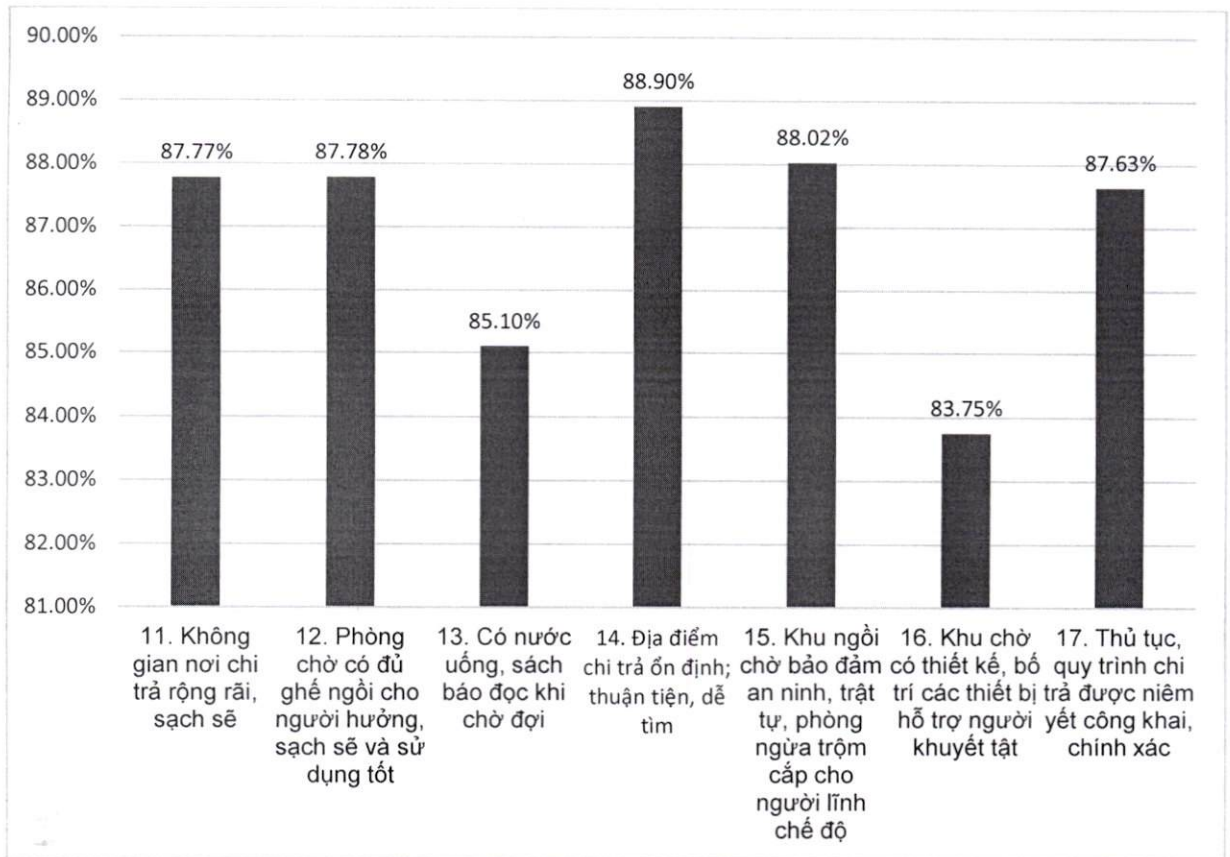
\* Đối với nhóm cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp giao dịch trực tuyến, MDHL đối với sự thuận lợi trong tiếp cận dịch vụ được đo lường trên 5 tiêu chí:



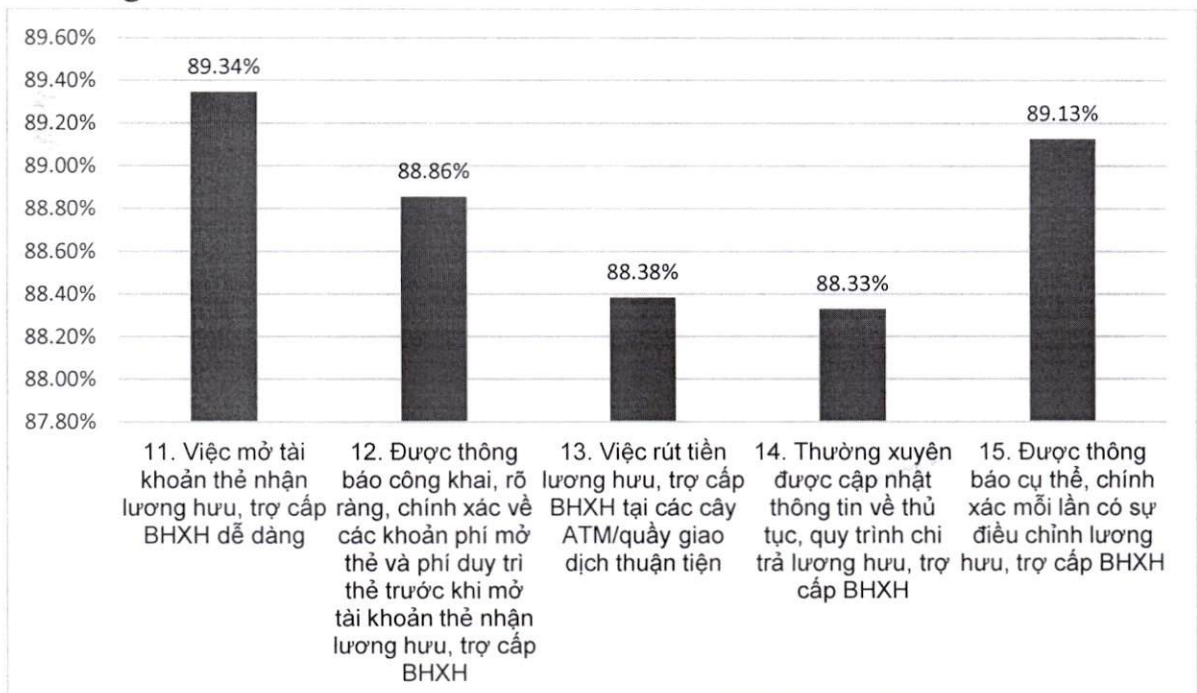
\* Đối với nhóm người tham gia BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình giao dịch thông qua các tổ chức dịch vụ thu BHXH, BHYT được đo lường trên 4 tiêu chí:



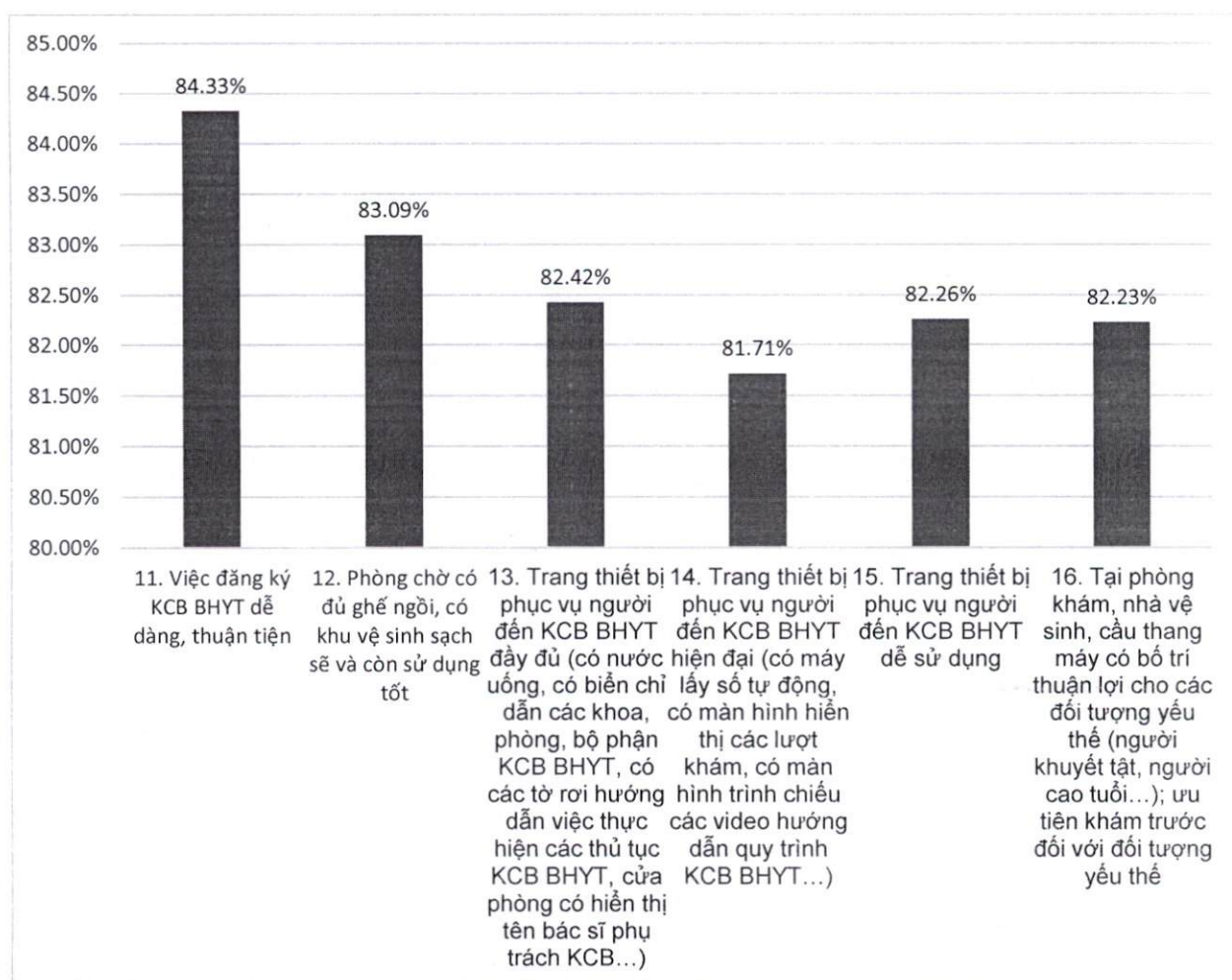
\* Đối với nhóm người hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH bằng tiền mặt được đo lường trên 7 tiêu chí:



\* Đối với nhóm người hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH qua thẻ ATM được đo lường trên 5 tiêu chí:



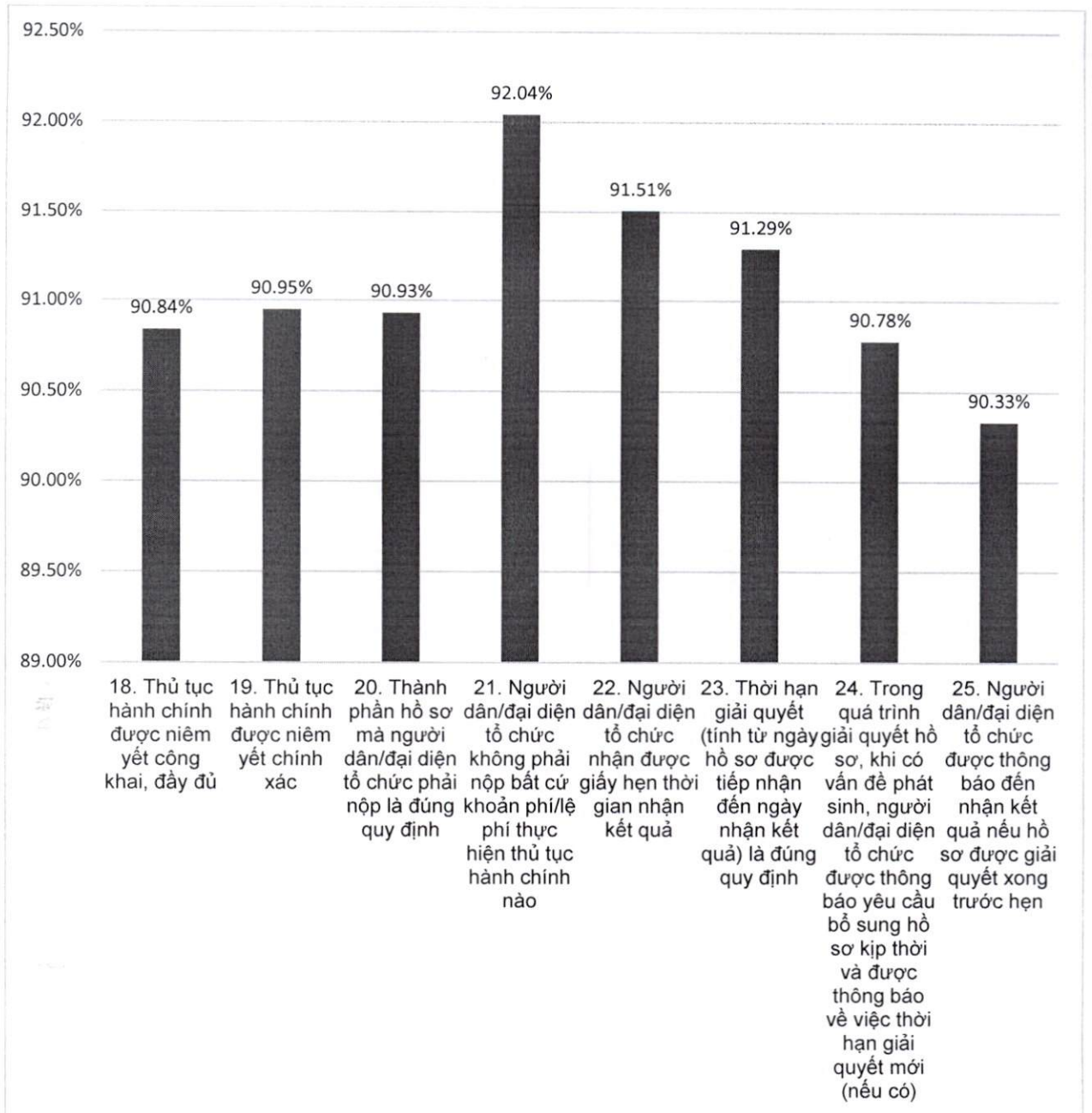
\* Đối với nhóm bệnh nhân/người nhà bệnh nhân khám, chữa bệnh BHYT được đo lường trên 6 tiêu chí:



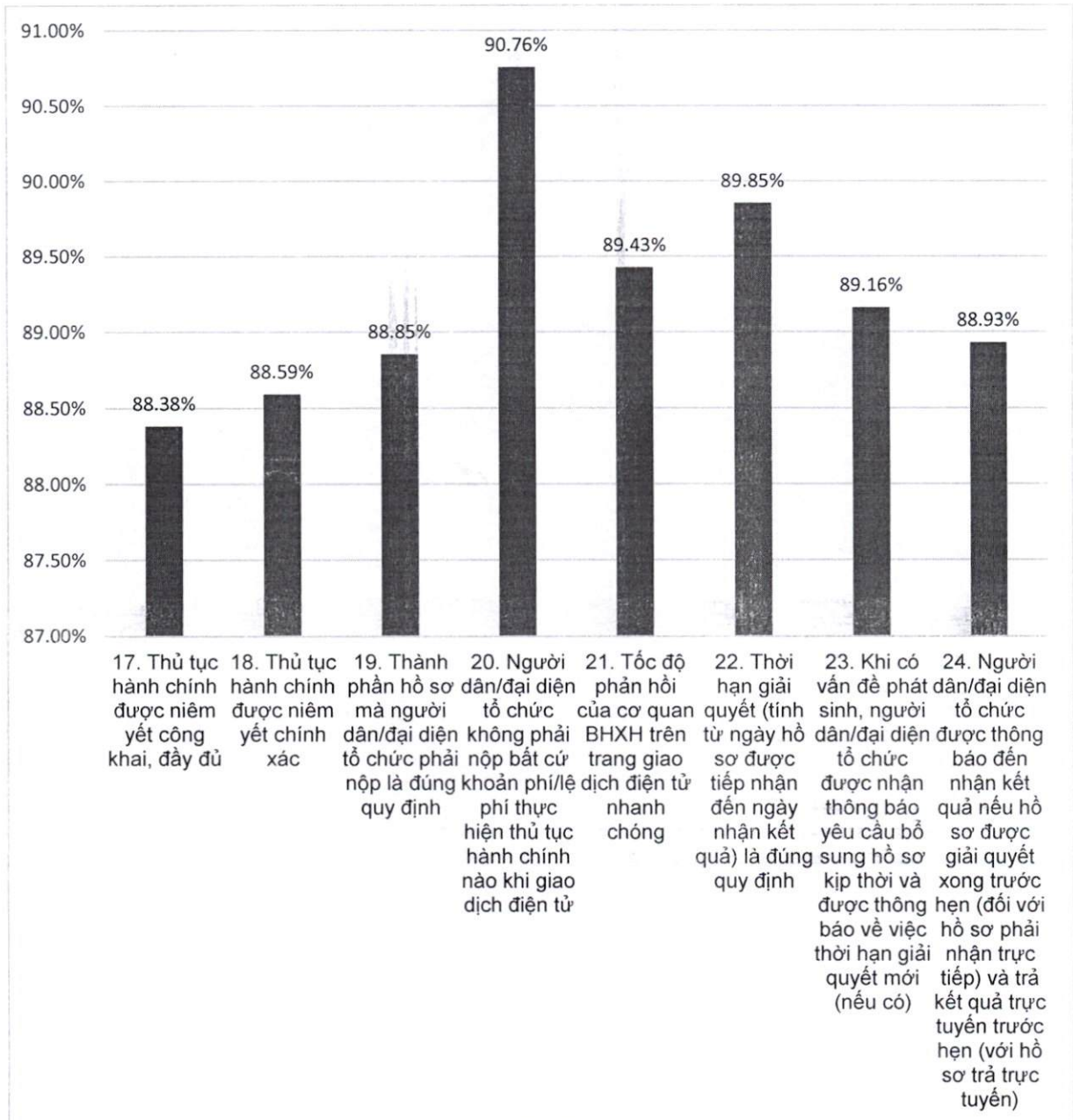
### 3.2. Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp đối với thủ tục hành chính

MĐHL của người dân đối với thủ tục hành chính là **88.16%**, theo đó, yếu tố này được đo lường theo các tiêu chí phù hợp với từng nhóm đối tượng, cụ thể:

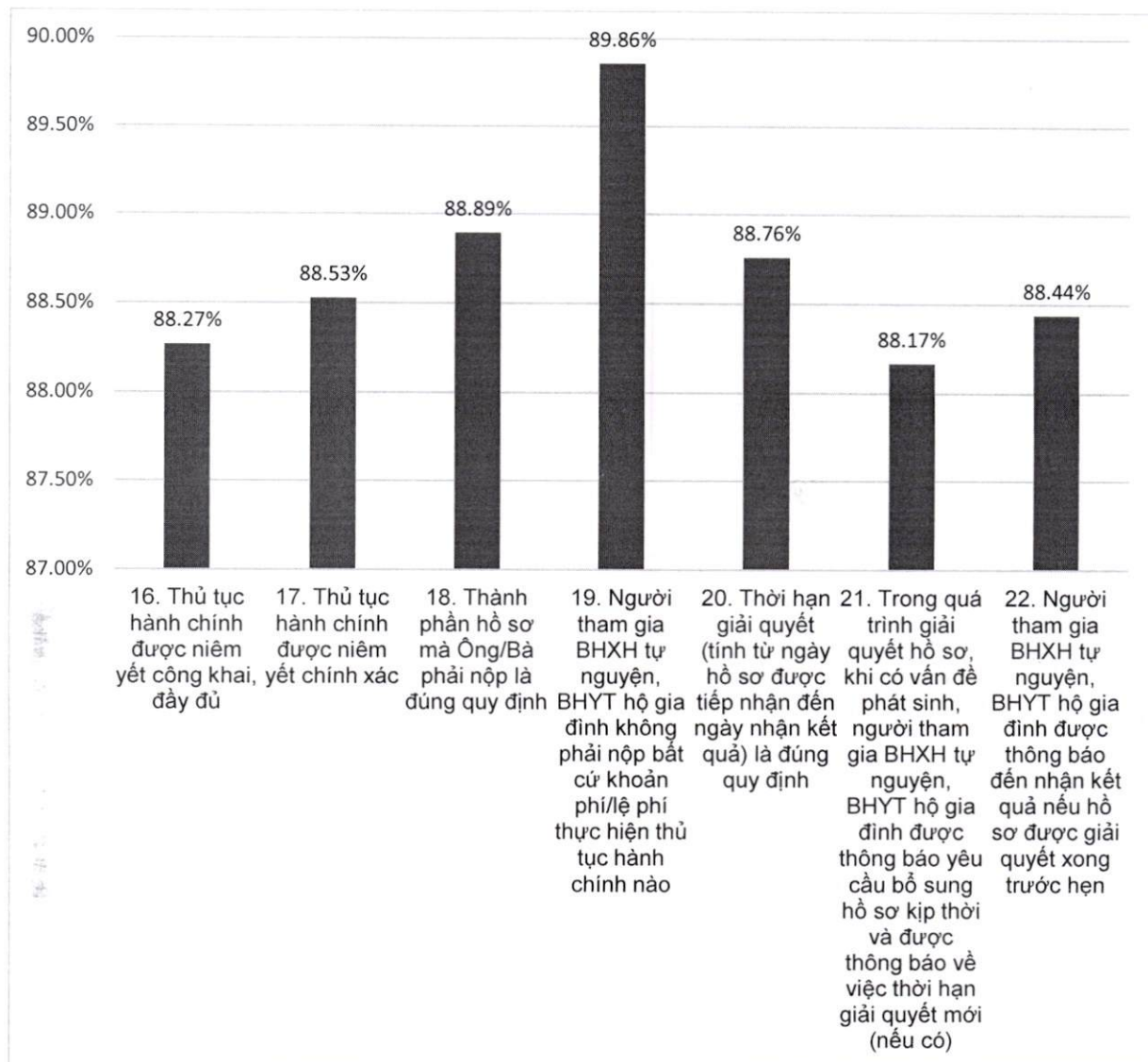
\* Đối với nhóm cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp đến giao dịch trực tiếp tại bộ phận TNHS của BHXH tỉnh/thành phố, MĐHL đối với thủ tục hành chính được đo lường trên 8 tiêu chí:



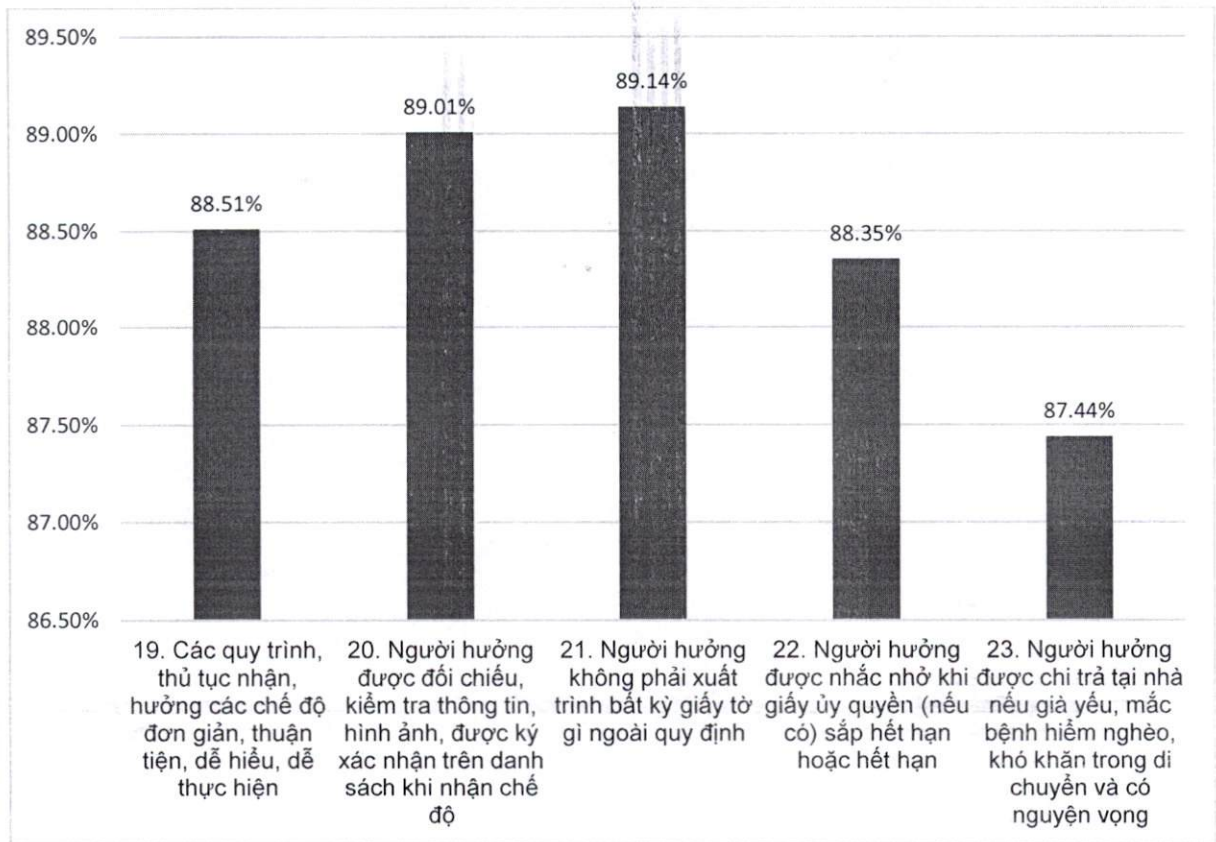
\* Đối với nhóm cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp giao dịch trực tuyến, MDHL đối với thủ tục hành chính được đo lường trên 8 tiêu chí:



\* Đối với nhóm người tham gia BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình giao dịch thông qua các tổ chức dịch vụ thu BHXH, BHYT, MĐHL về thủ tục hành chính được đo lường trên 7 tiêu chí:

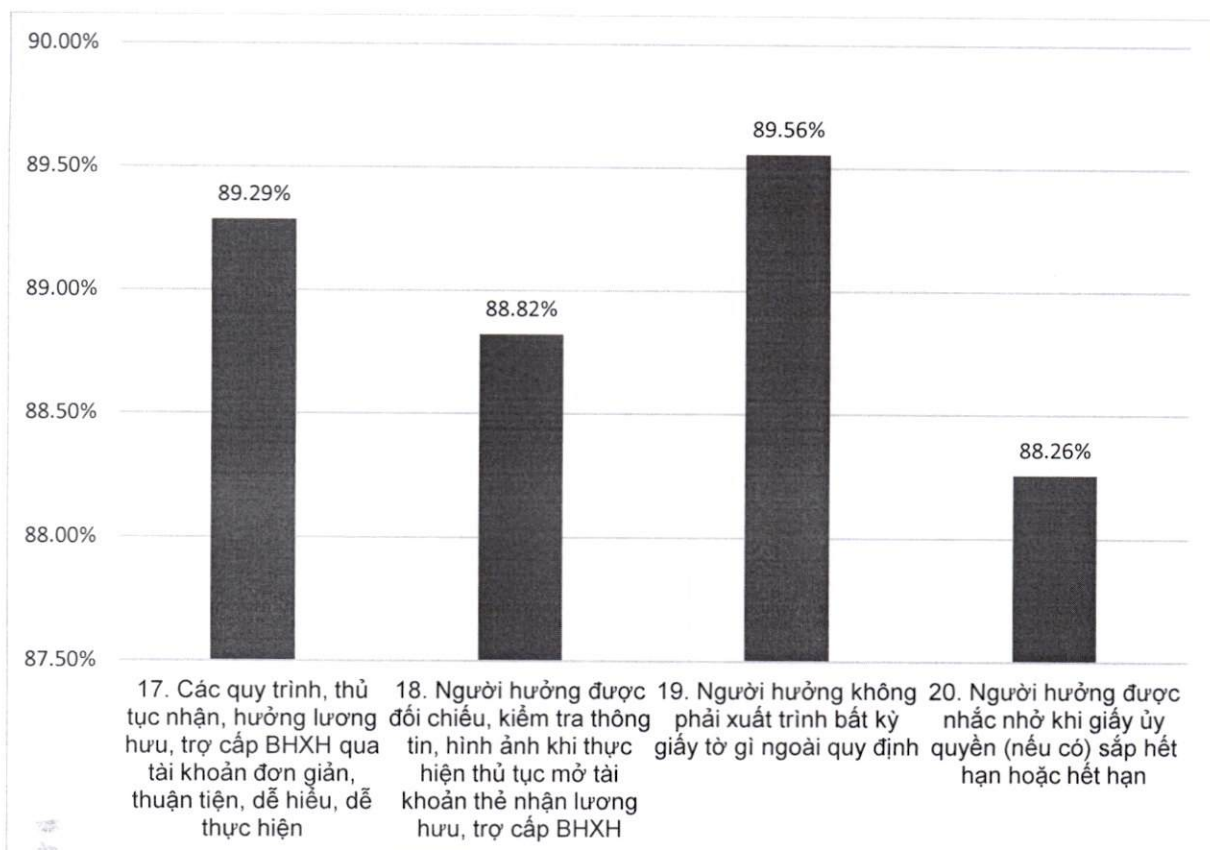


\* Đối với nhóm người hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH bằng tiền mặt, MĐHL về thủ tục hành chính được đo lường trên 5 tiêu chí:

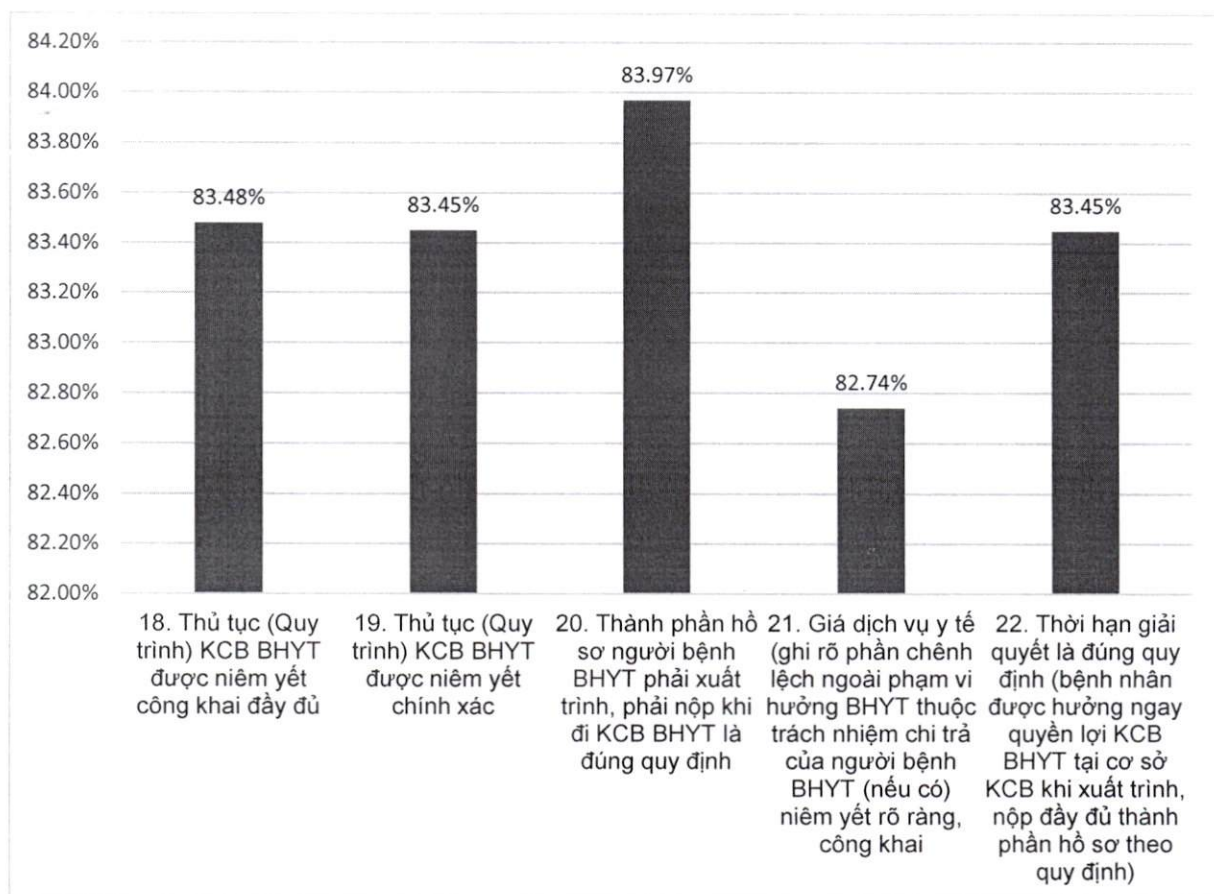


\* Đối với nhóm người hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH qua thẻ ATM, MĐHL về thủ tục hành chính được đo lường trên 4 tiêu chí:





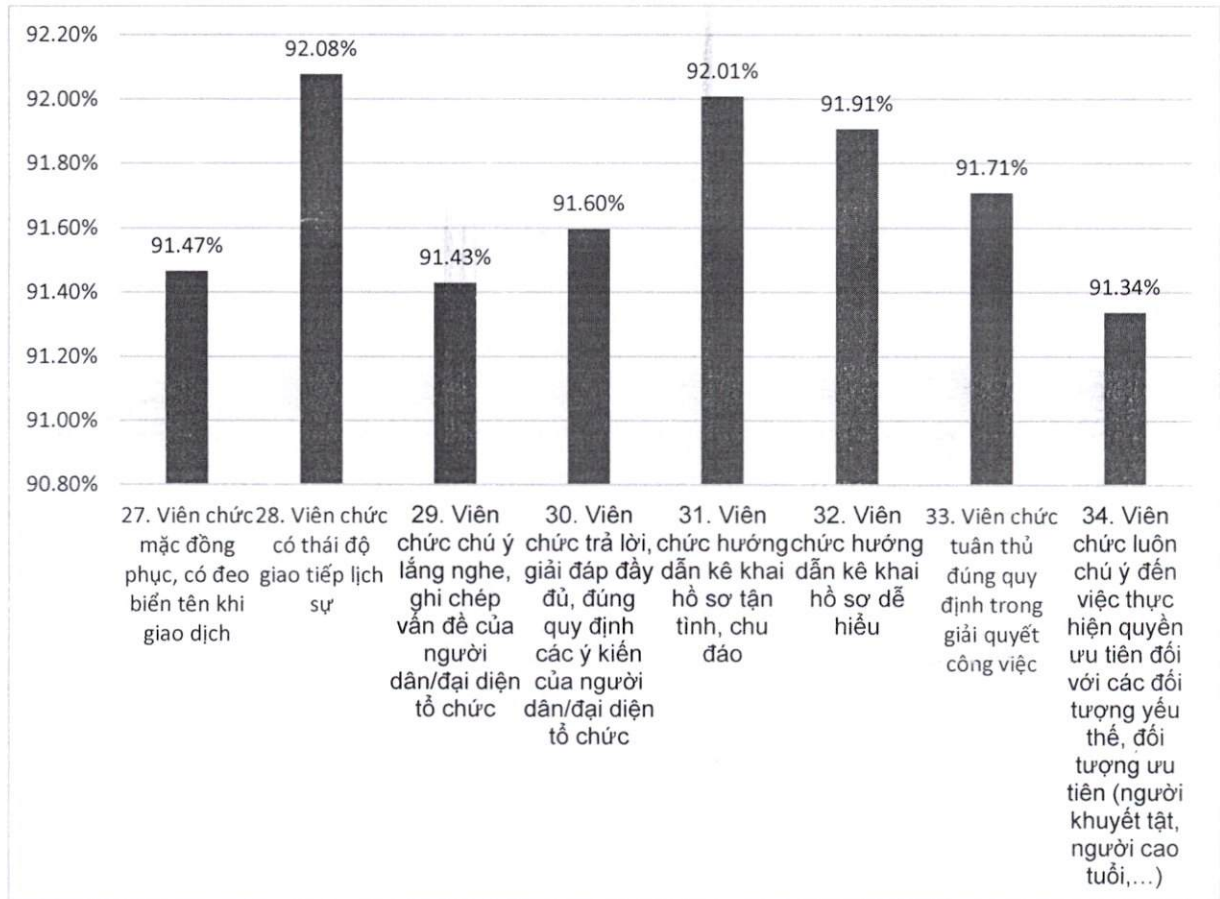
\* Đối với nhóm bệnh nhân/người nhà bệnh nhân khám, chữa bệnh BHYT, MDHL về thủ tục hành chính được đo lường trên 5 tiêu chí:



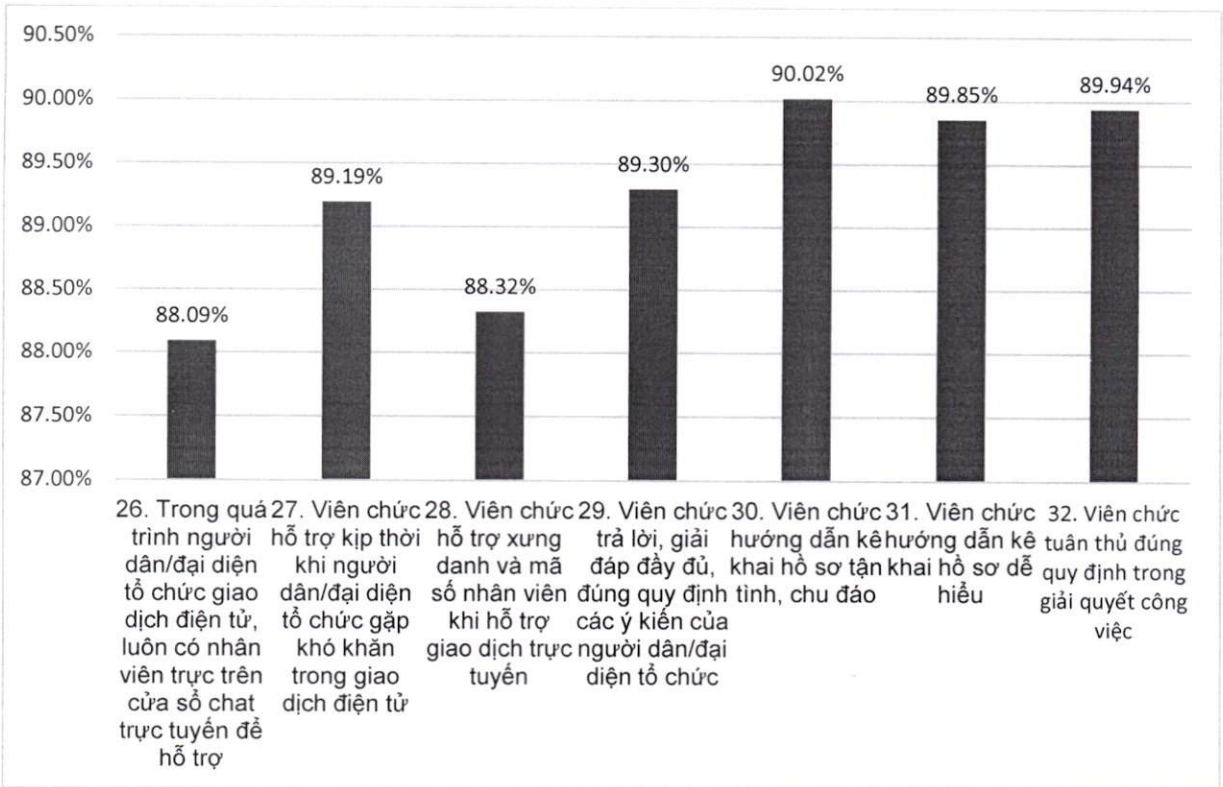
### 3.3. Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp đối với công chức, viên chức, người lao động trực tiếp giải quyết công việc

MĐHL của người dân đối với công chức, viên chức, người lao động trực tiếp giải quyết công việc là **87.96%**, theo đó, yếu tố này được đo lường theo các tiêu chí phù hợp với từng nhóm đối tượng, cụ thể:

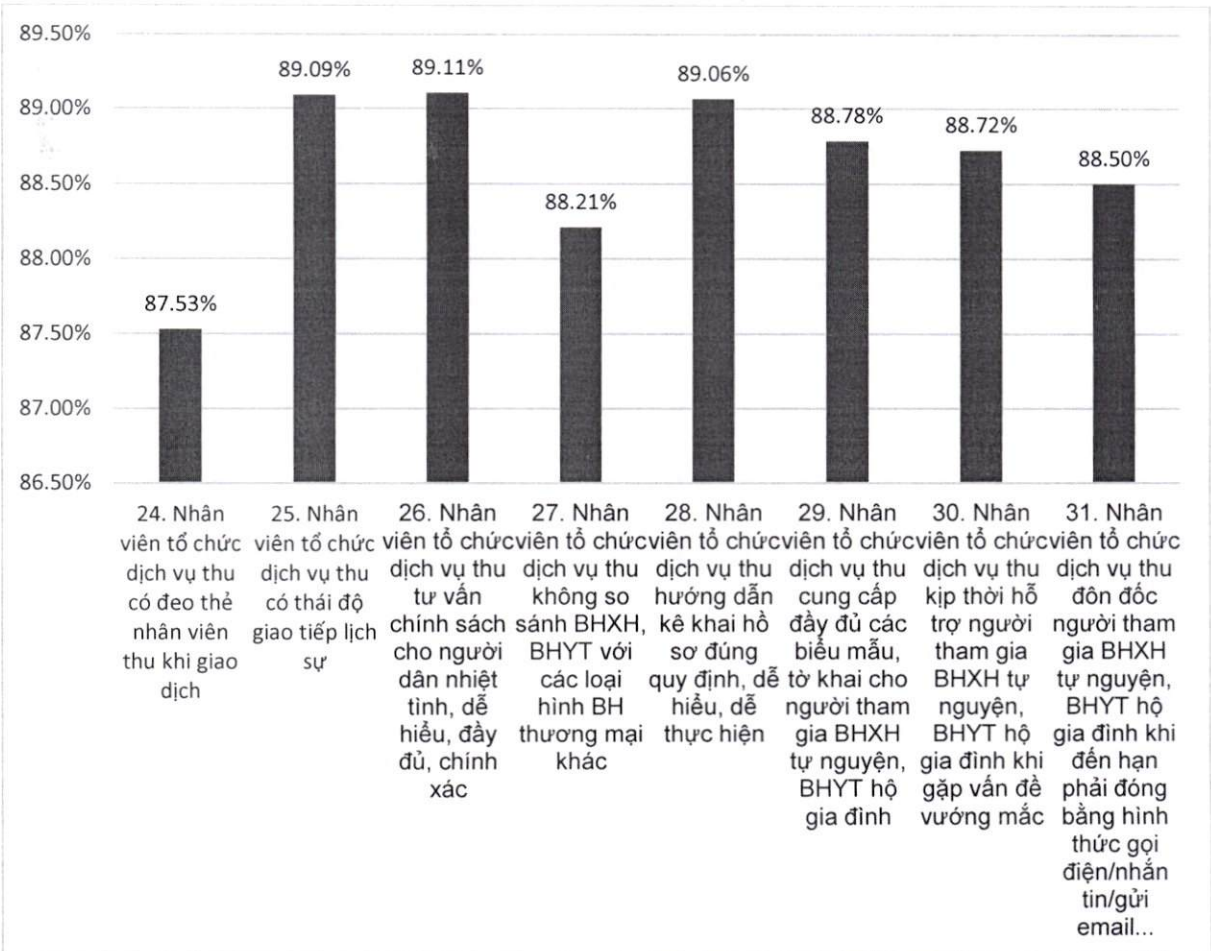
\* Đối với nhóm cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp đến giao dịch trực tiếp tại bộ phận TNHS của BHXH tỉnh/thành phố, MDHL đối với công chức, viên chức, người lao động trực tiếp giải quyết công việc được đo lường trên 8 tiêu chí:



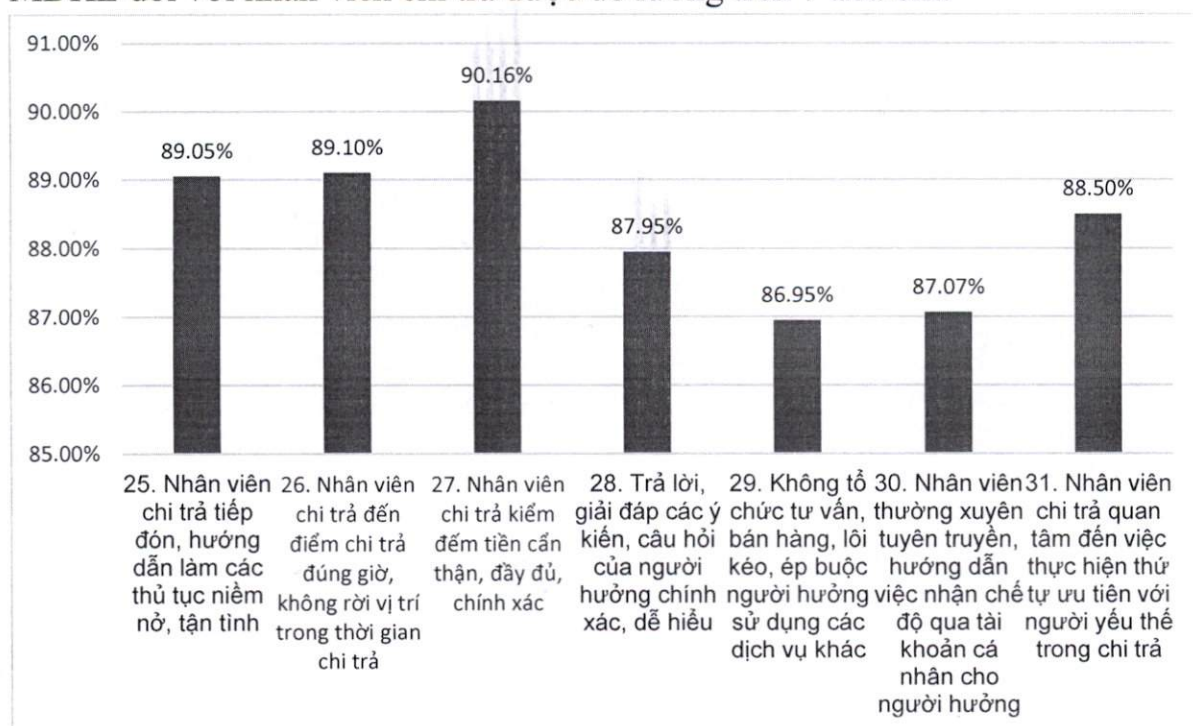
\* Đối với nhóm cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp giao dịch trực tuyến, MDHL đối với công chức, viên chức, người lao động trực tiếp giải quyết công việc được đo lường trên 7 tiêu chí:



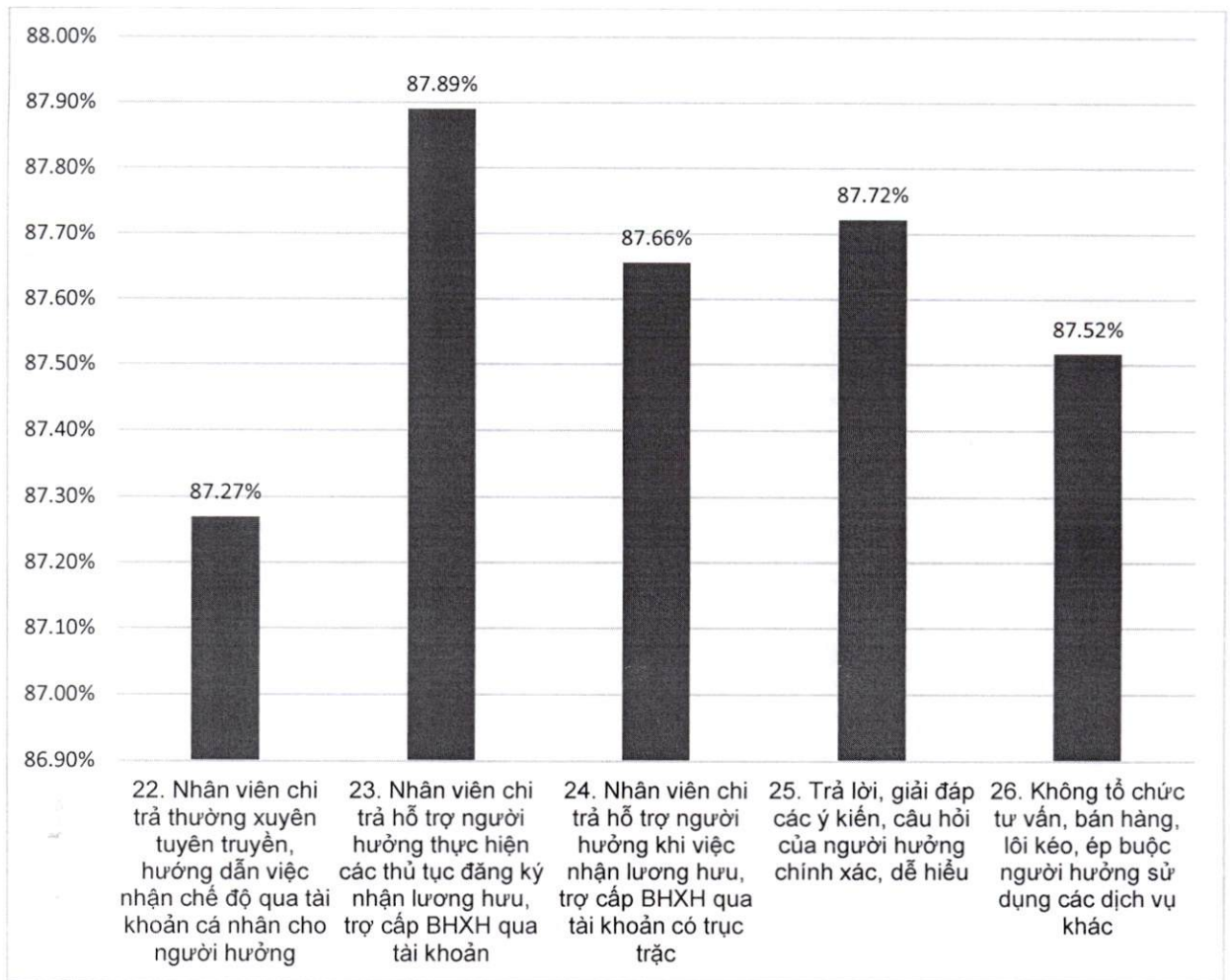
\* Đối với nhóm người tham gia BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình giao dịch thông qua các tổ chức dịch vụ thu BHXH, BHYT, MĐHL về nhân viên tổ chức dịch vụ thu được đo lường trên 8 tiêu chí:



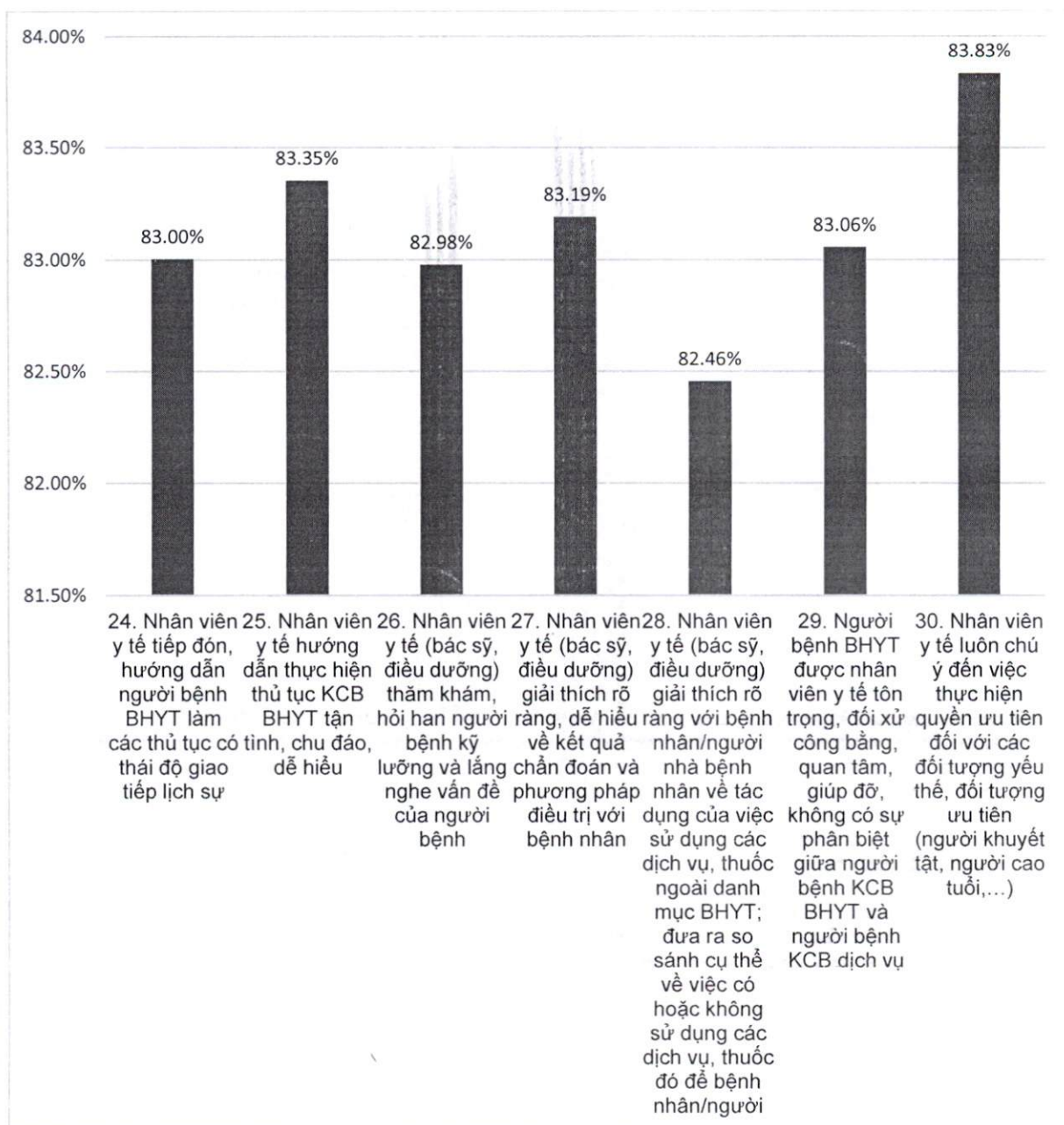
\* Đối với nhóm người hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH bằng tiền mặt, MĐHL đối với nhân viên chi trả được đo lường trên 7 tiêu chí:



\* Đối với nhóm người hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH qua thẻ ATM, MĐHL đối với nhân viên chi trả được đo lường trên 5 tiêu chí:



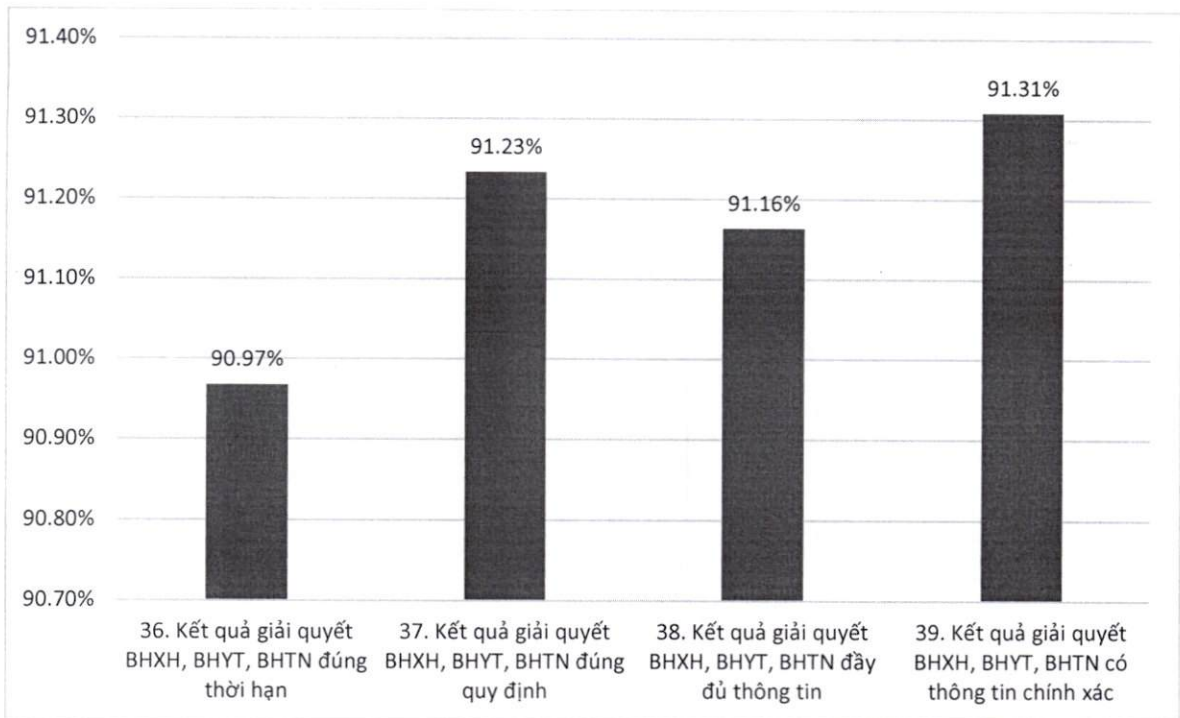
\* Đối với nhóm bệnh nhân/người nhà bệnh nhân khám, chữa bệnh BHYT, MDHL về nhân viên y tế được đo lường trên 7 tiêu chí:



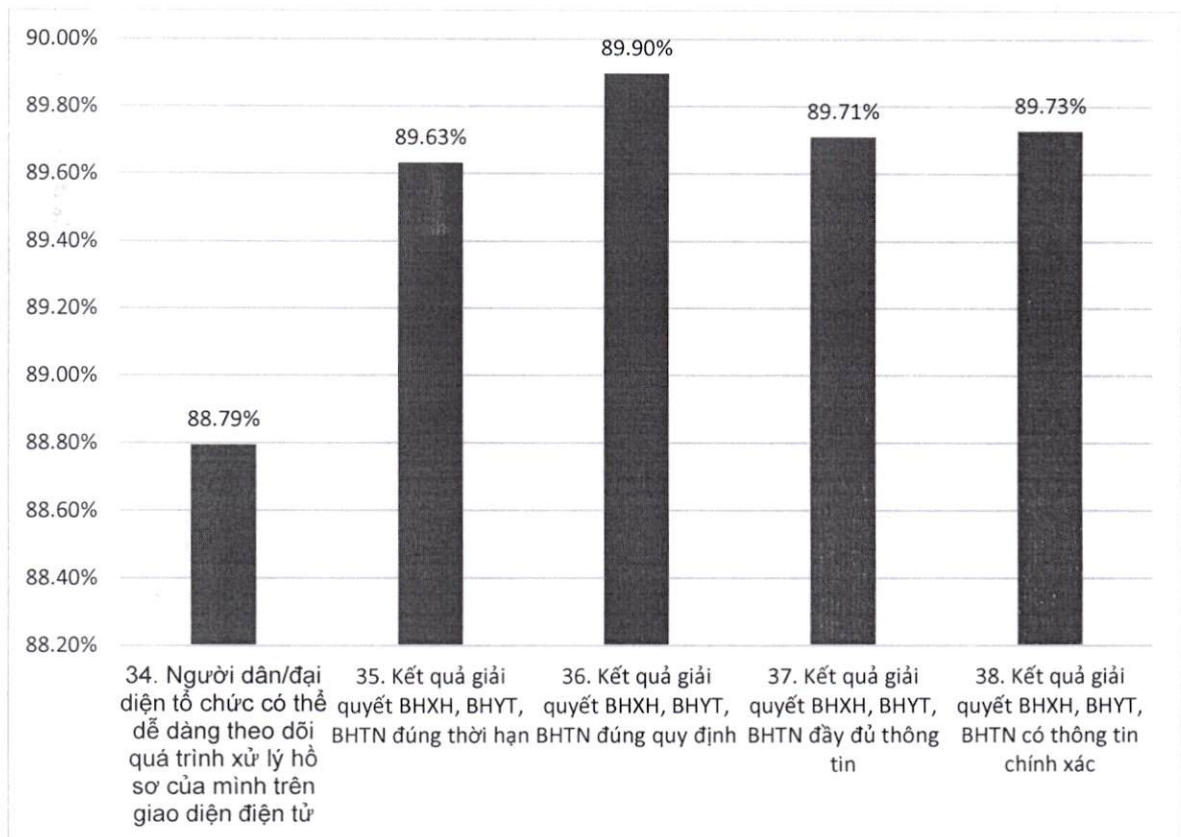
### 3.4. Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp đối với kết quả cung ứng dịch vụ

MĐHL của người dân đối với kết quả dịch vụ là **88.50%**, theo đó, yếu tố này được đo lường theo các tiêu chí phù hợp với từng nhóm đối tượng, cụ thể:

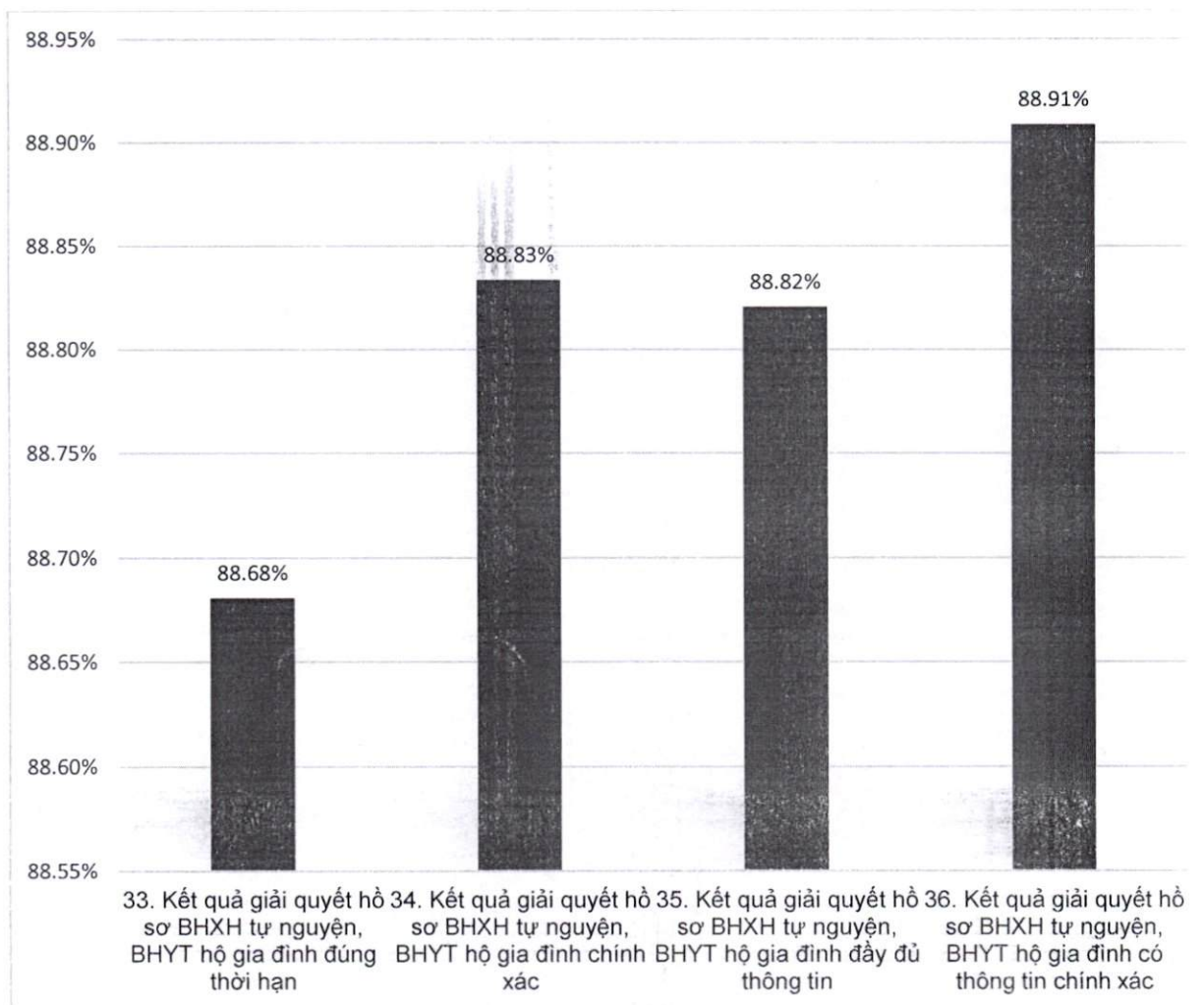
\* Đối với nhóm cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp đến giao dịch trực tiếp tại bộ phận TNHS của BHXH tỉnh/thành phố, MDHL đối với kết quả cung ứng dịch vụ BHXH, BHYT, BHTN được đo lường trên 4 tiêu chí:



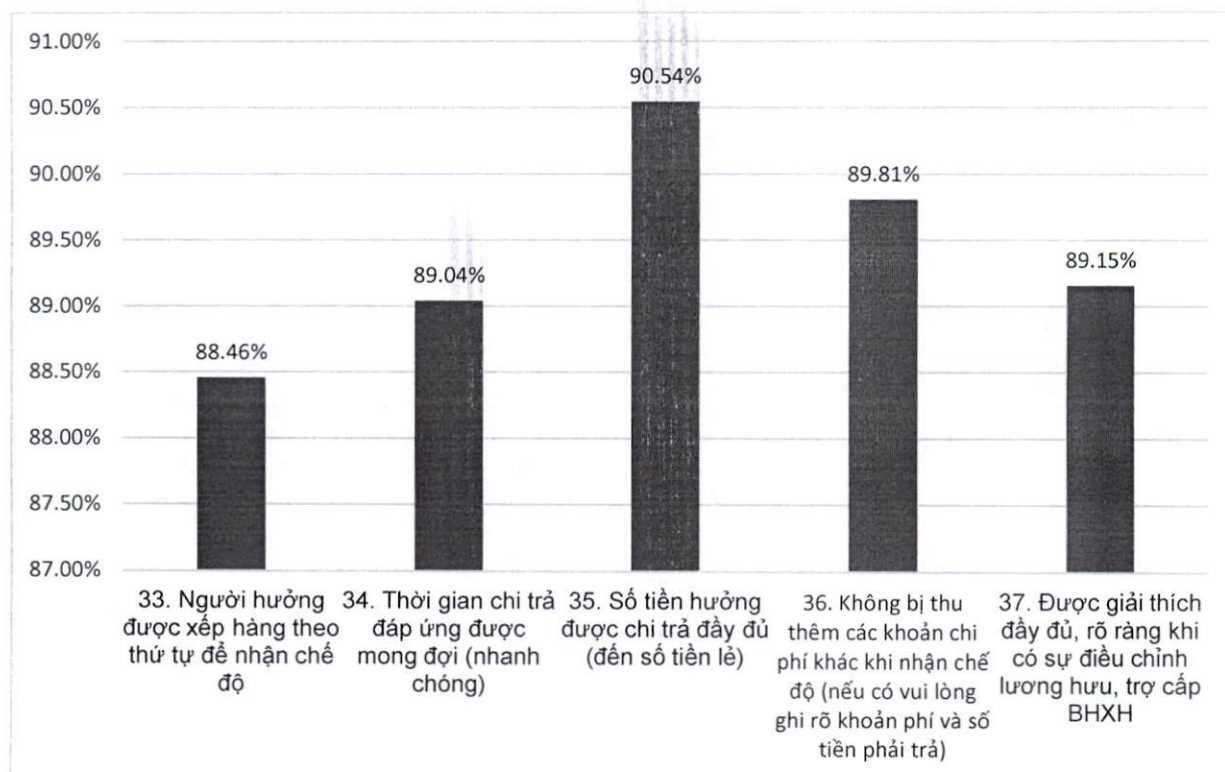
\* Đối với nhóm cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp giao dịch trực tuyến, MDHL đối với kết quả cung ứng dịch vụ BXXH, BHYT, BHTN được đo lường trên 5 tiêu chí:



\* Đối với nhóm người tham gia BXXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình giao dịch thông qua các tổ chức dịch vụ thu BXXH, BHYT, MDHL về kết quả cung ứng dịch vụ chi trả được đo lường trên 4 tiêu chí:

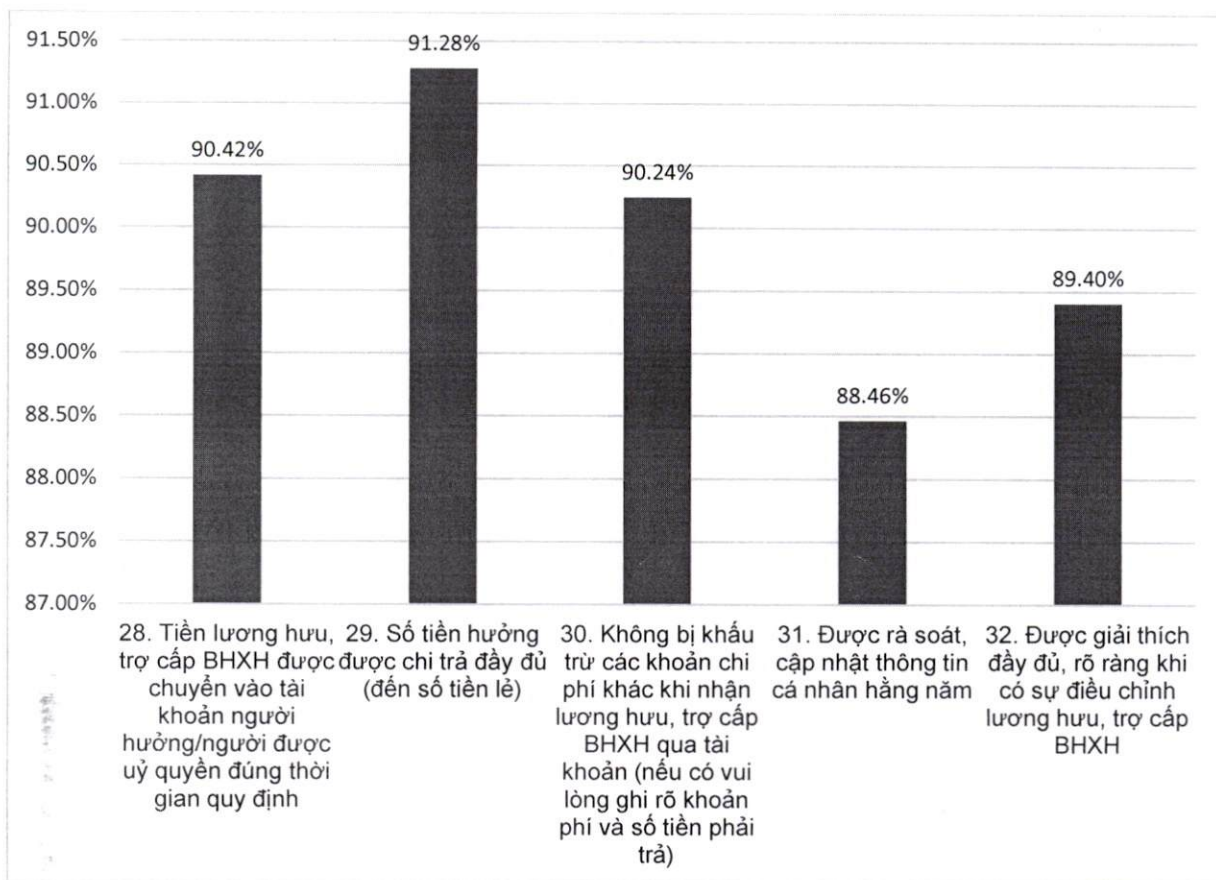


\* Đối với nhóm người hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH bằng tiền mặt, MDHL đối với kết quả cung ứng dịch vụ chi trả được đo lường trên 5 tiêu chí:

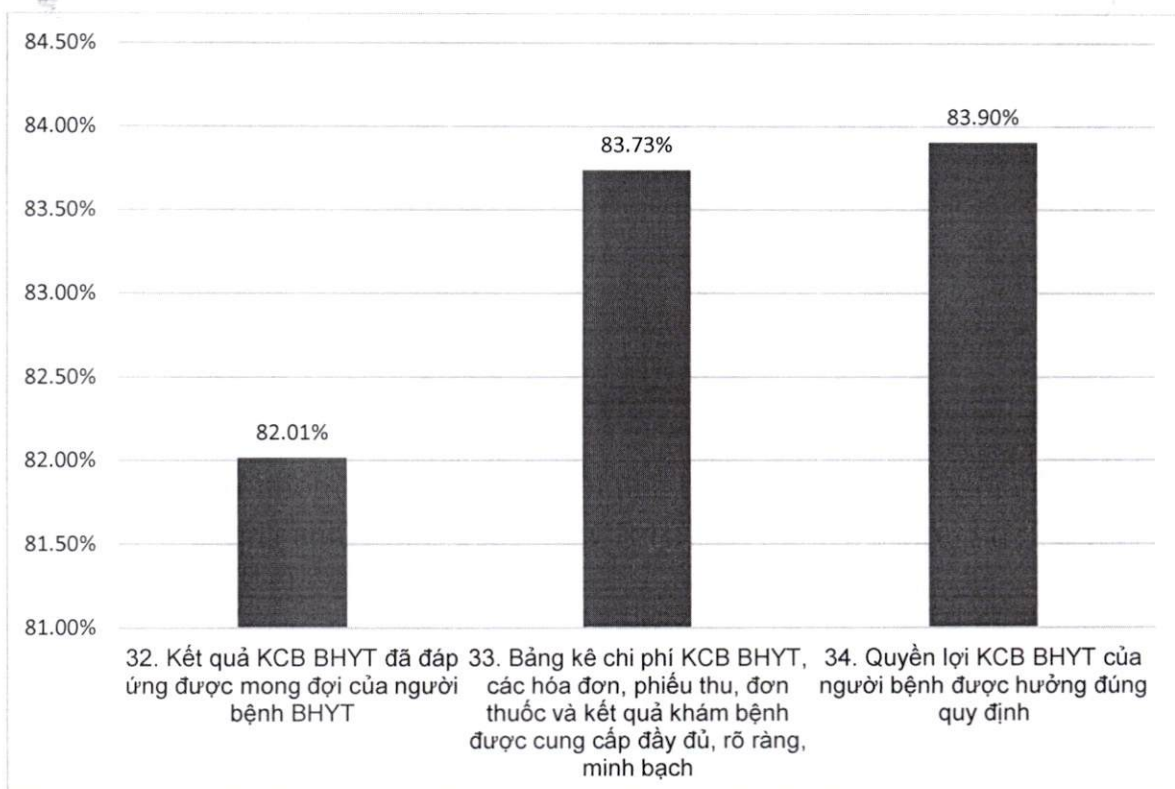




\* Đối với nhóm người hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH qua thẻ ATM, MĐHL đối với kết quả cung ứng dịch vụ chi trả được đo lường trên 5 tiêu chí:



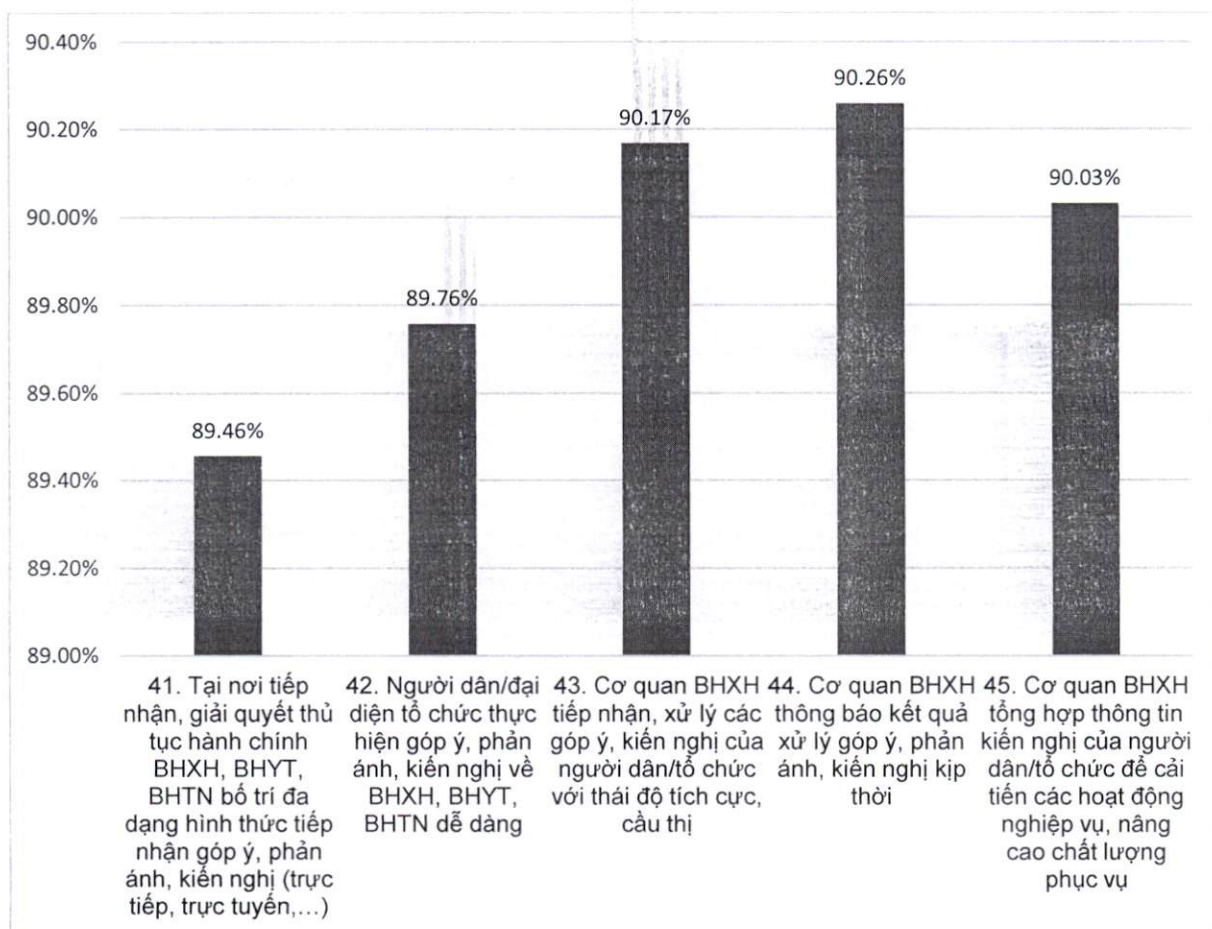
\* Đối với nhóm bệnh nhân/người nhà bệnh nhân khám, chữa bệnh BHYT, MĐHL về kết quả cung ứng dịch vụ KCB BHYT được đo lường trên 3 tiêu chí:



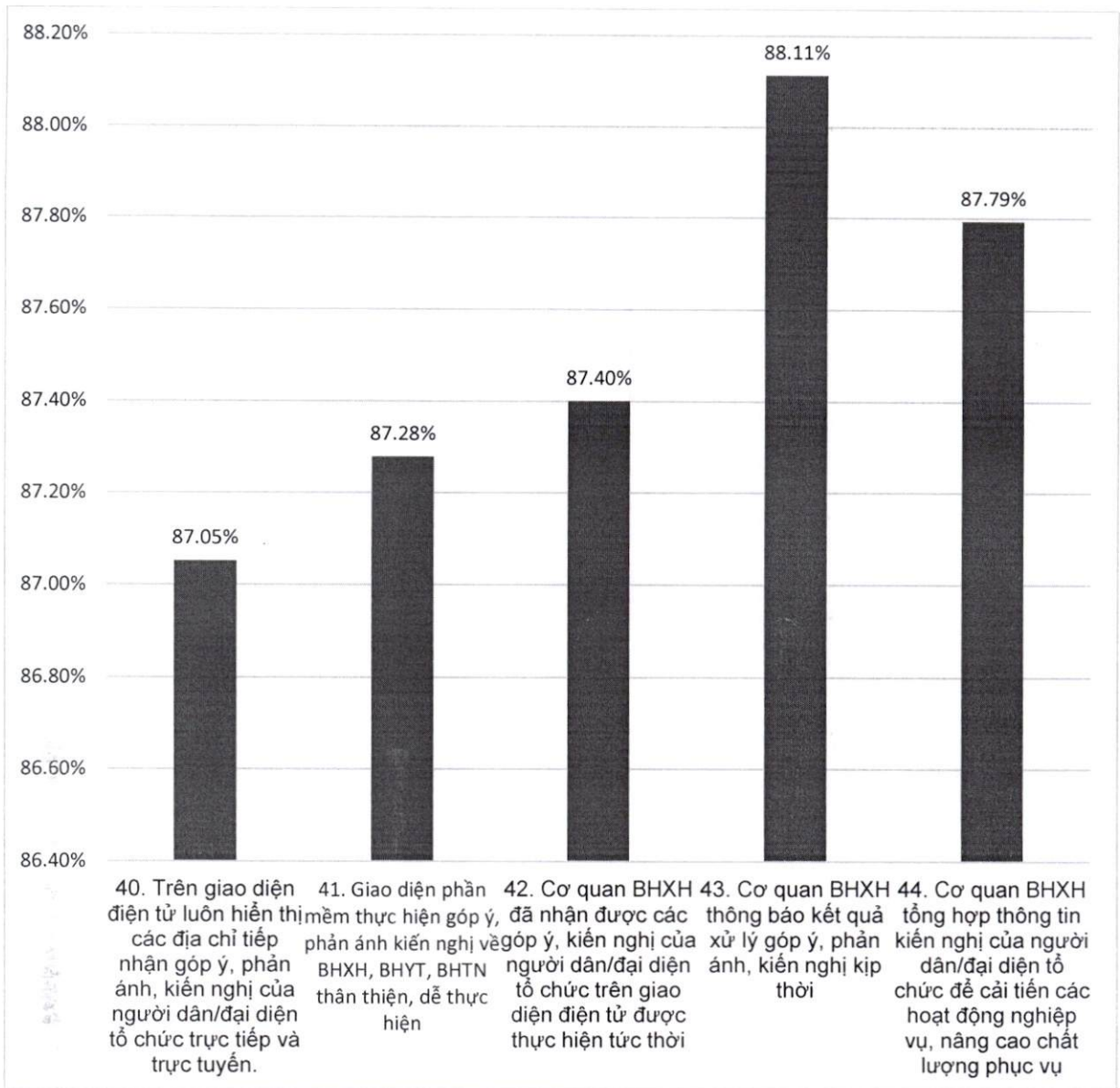
### 3.5. Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân

MĐHL của người dân đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị là **86.69%**, theo đó, yếu tố này được đo lường theo các tiêu chí phù hợp với từng nhóm đối tượng, cụ thể:

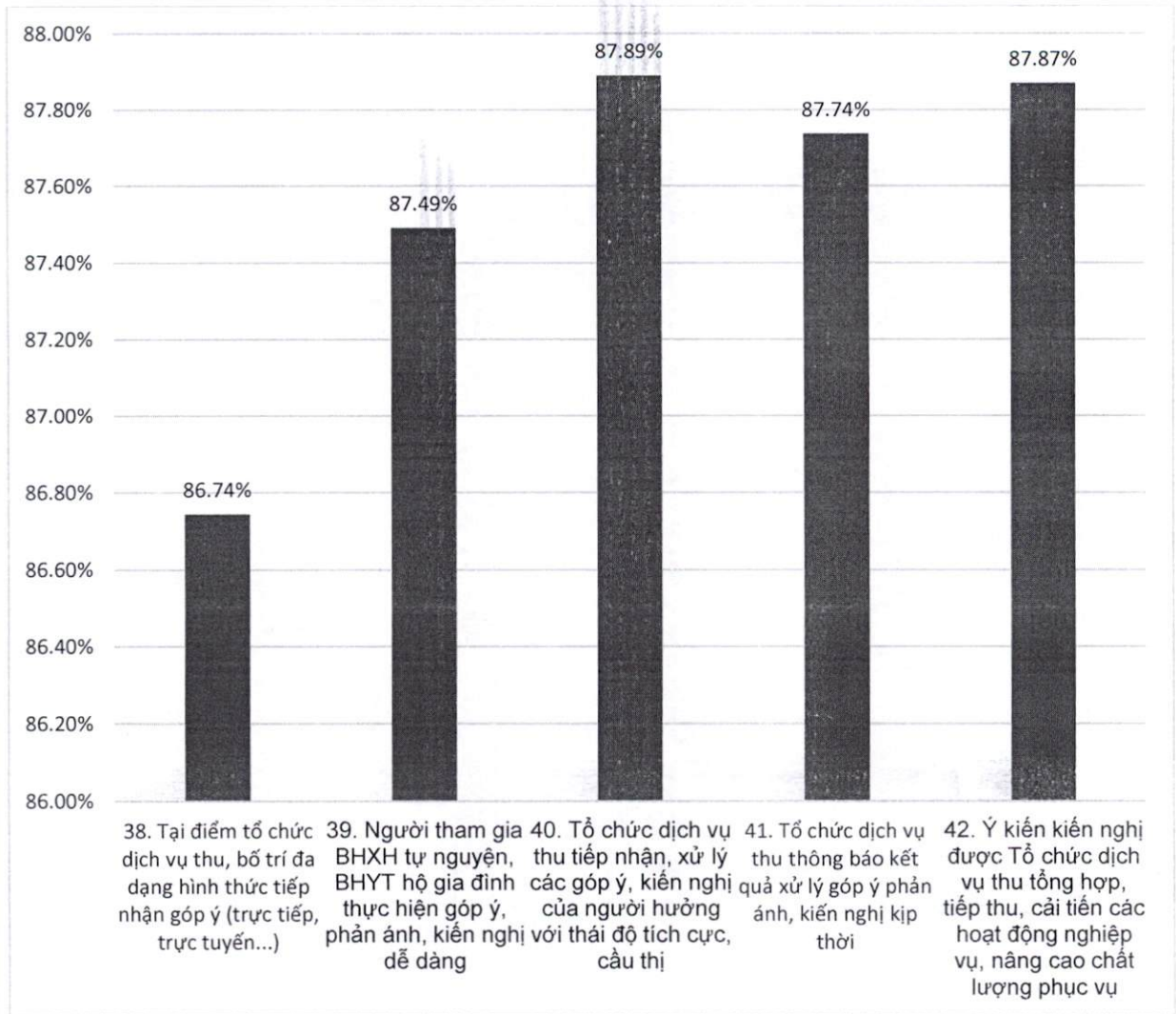
\* Đối với nhóm cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp đến giao dịch trực tiếp tại bộ phận TNHS của BHXH tỉnh/thành phố, MĐHL đối với đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về chính sách, thủ tục hành chính, tổ chức thực hiện BHXH, BHYT, BHTN được đo lường trên 4 tiêu chí:



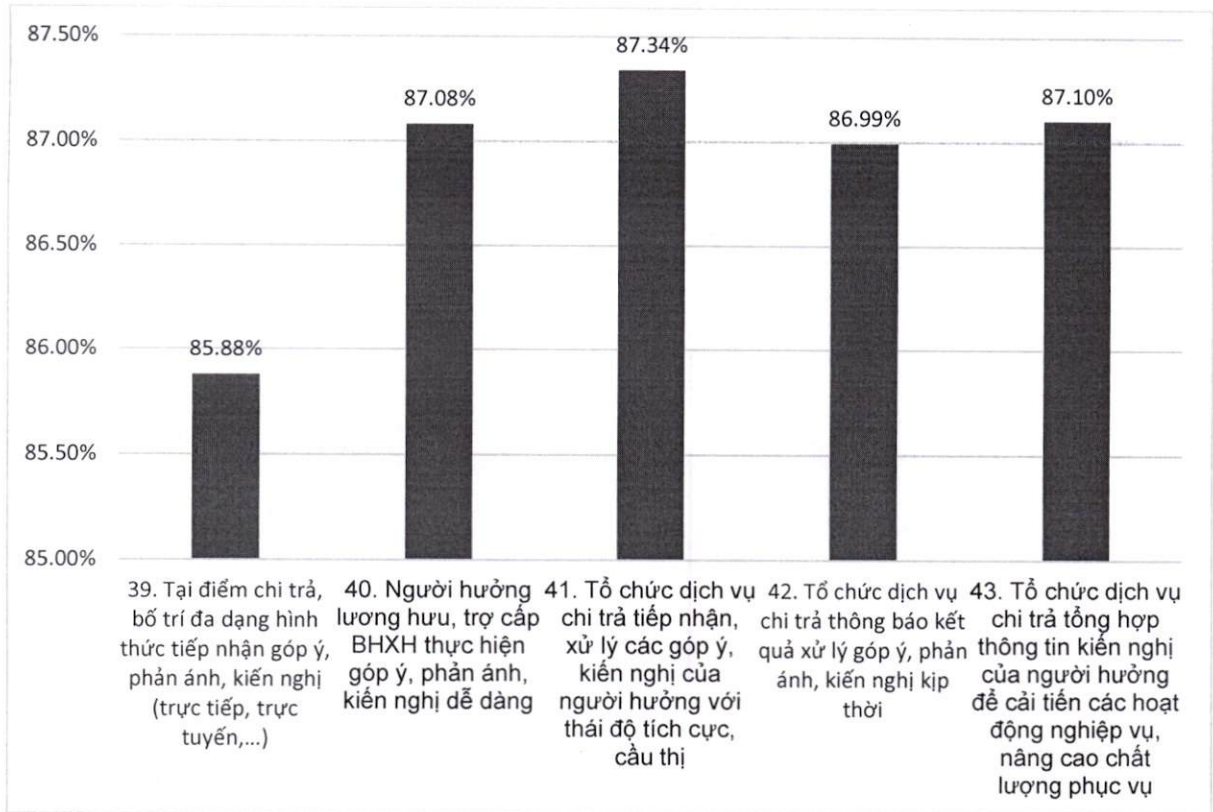
\* Đối với nhóm cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp giao dịch trực tuyến, MĐHL về việc Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị về chính sách, thủ tục hành chính, tổ chức thực hiện BHXH, BHYT, BHTN trực tuyến được đo lường trên 5 tiêu chí:



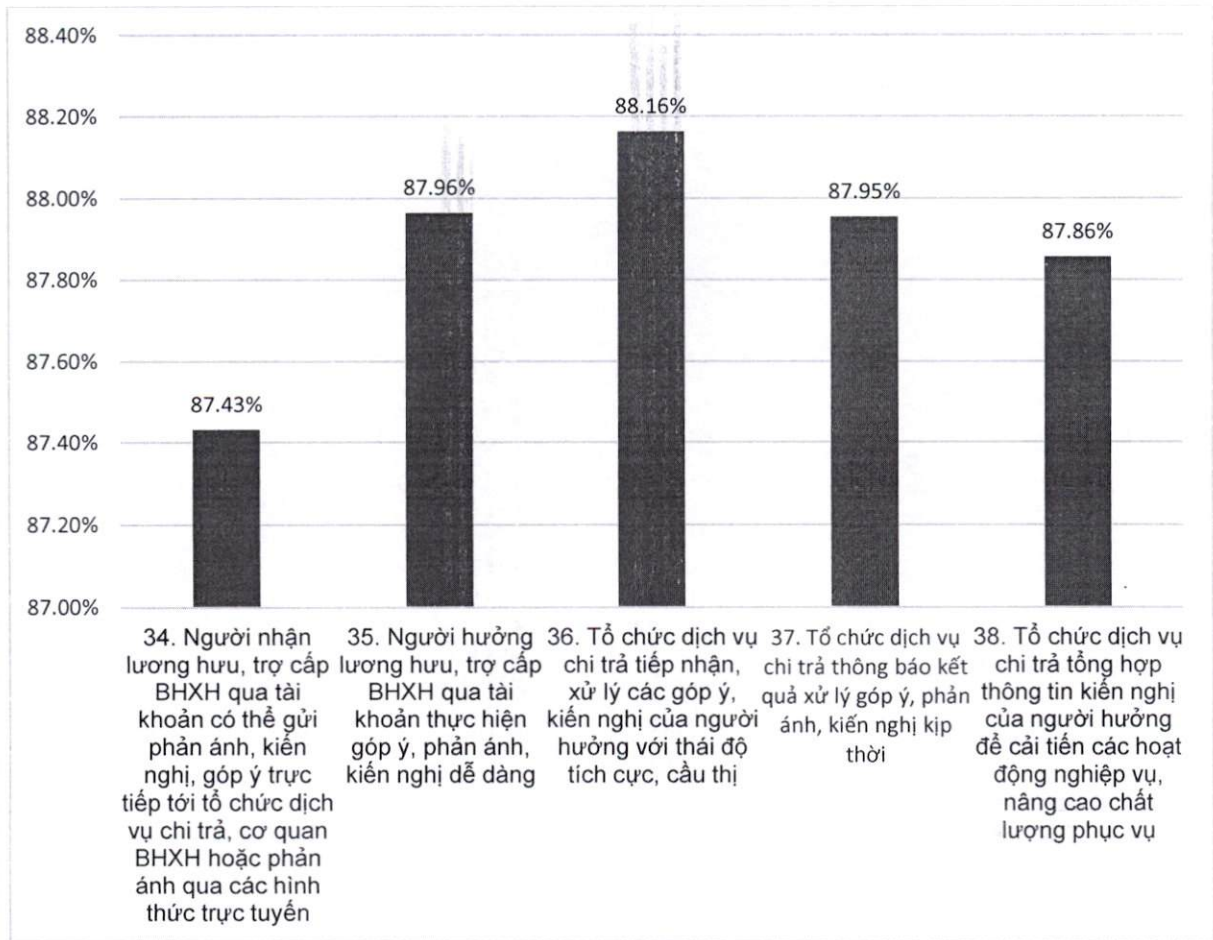
\* Đối với nhóm người tham gia BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình giao dịch thông qua các tổ chức dịch vụ thu BHXH, BHYT, MĐHL về việc Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị về chính sách, thủ tục hành chính chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH được đo lường trên 5 tiêu chí:



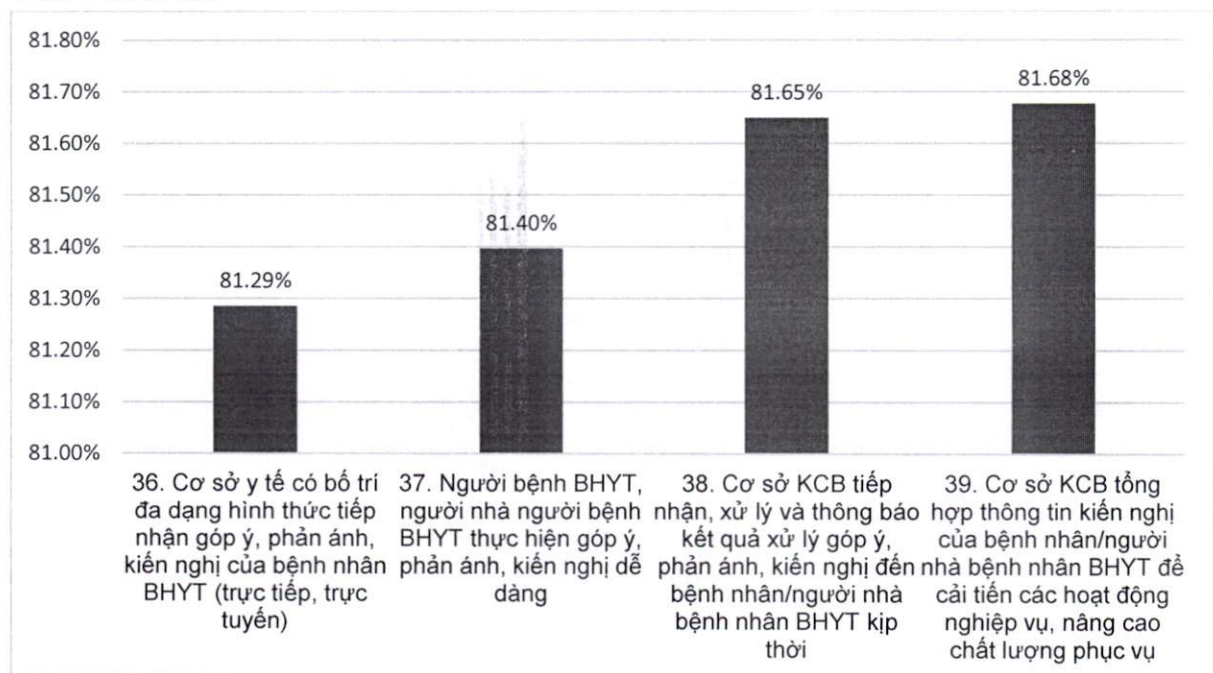
\* Đối với nhóm người hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH bằng tiền mặt, MDHL về việc Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị về chính sách, thủ tục hành chính chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH được đo lường trên 5 tiêu chí:



\* Đối với nhóm người hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH qua thẻ ATM, MĐHL về việc Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị về chính sách, thủ tục hành chính chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH đo lường trên 5 tiêu chí:



\* Đối với nhóm bệnh nhân/người nhà bệnh nhân khám, chữa bệnh BHYT, MDHL về việc Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị được đo lường trên 4 tiêu chí:



#### **4. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc hỗ trợ, tư vấn, giải đáp do BHXH Việt Nam cung cấp**

MĐHL của người dân với việc hỗ trợ, tư vấn, giải đáp do BHXH Việt Nam cung cấp nói chung là 68,27%, trong đó:

- MĐHL của người dân với việc hỗ trợ, tư vấn, giải đáp qua Tổng đài hỗ trợ, tư vấn, giải đáp chính sách là 75,11%;
- MĐHL của người dân với việc hỗ trợ, tư vấn, giải đáp chính sách qua Công Thông tin điện tử BHXH Việt Nam là 67,03%;
- MĐHL của người dân với việc hỗ trợ, tư vấn, giải đáp chính sách qua Fanpage BHXH Việt Nam là 62,81%.

#### **5. Chỉ số hài lòng chung của tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành BHXH Việt Nam năm 2024**

Kết quả tổng hợp cho thấy MĐHL của người dân đối với sự phục vụ của BHXH Việt Nam nói chung trong cả nước năm 2024 là 87,47%. MĐHL của người dân đối với sự phục vụ của ngành BHXH Việt Nam của 63 tỉnh, thành phố nằm trong khoảng 82.11% - 95.15%.

05 tỉnh, thành phố có MĐHL của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan BHXH cao nhất là: Điện Biên, Hải Dương, Hà Tĩnh, Quảng Ninh, Thanh Hóa; 05 tỉnh có MĐHL đối với sự phục vụ của cơ quan BHXH thấp nhất là: Tuyên Quang, Bắc Ninh, Lâm Đồng, Hải Phòng, Long An.

#### **6. Sự mong đợi của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành BHXH Việt Nam**

Từ các câu hỏi mở trong bảng khảo sát, đã thu được nhiều ý kiến góp ý đối với việc cung cấp dịch vụ của Ngành, đồng thời ghi nhận được nhiều mong đợi của người dân đối với ngành BHXH Việt Nam, cụ thể:

##### **- Về việc tổ chức thực hiện chính sách BHXH, BHYT, BHTN**

+ Một số ý kiến mong muốn BHXH Việt Nam cần chủ động hơn trong cung cấp thông tin khi có sự thay đổi chính sách; BHXH Việt Nam cần có cảnh báo thường xuyên với người tham gia, người hưởng BHXH, BHYT, BHTN cũng như hướng dẫn người dân cách nhận biết những ứng dụng chính thống của BHXH Việt Nam với các trang giả mạo, bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp cho người tham gia, người hưởng BHXH, BHYT, BHTN.

+ Việc tiếp nhận và phản hồi ý kiến cần phải nhanh chóng hơn để quyền lợi của người dân được đảm bảo kịp thời.

+ Người dân mong muốn BHXH Việt Nam đơn giản hóa thủ tục hành chính: tiếp tục tích hợp hệ thống để người dân có thể hoàn thành thủ tục ở 1 nơi duy nhất, tránh di chuyển nhiều nơi; thủ tục giải quyết trợ cấp tuất với người tham gia BHXH tự nguyện cần đơn giản và phù hợp với tình hình thực tiễn...

+ Các chính sách BHXH, BHYT, BHTN cần tiếp tục được hoàn thiện theo hướng tạo sự công bằng hơn trong quyền tham gia và hưởng thụ đối với người lao động trong các thành phần kinh tế, giữa đối tượng tham gia bắt buộc và tự nguyện, đảm bảo tốt hơn quyền lợi an sinh của người dân.

**- Về việc cung ứng dịch vụ hành chính công của ngành BHXH Việt Nam/tổ chức dịch vụ thu/tổ chức chi trả/cơ sở KCB BHYT**

+ Người dân mong muốn tăng cường sự thuận lợi trong tiếp cận dịch vụ, cải thiện cơ sở vật chất, trang thiết bị, vật tư y tế.

+ Tiếp tục tối ưu hóa quy trình xử lý: rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ và giảm số lượng thủ tục cần thiết để hoàn thành các yêu cầu, từ đó tạo điều kiện thuận lợi cho người tham gia. Việc ứng dụng công nghệ thông tin vào giải quyết các thủ tục hành chính cần có sự kết nối giữa cơ sở dữ liệu – quy định chính sách – quy trình nghiệp vụ tốt hơn để đảm bảo tính tuân thủ pháp luật.

+ Người dân mong muốn đội ngũ viên chức trực tiếp giải quyết công việc nâng cao hơn nữa trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp và đồng cảm hơn với người tham gia, người hưởng BHXH, BHYT, BHTN.

+ Tiếp tục đa dạng các kênh tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị về chính sách, thủ tục hành chính, tổ chức thực hiện BHXH, BHYT, BHTN; Nâng cấp đường truyền, hạ tầng kỹ thuật tổng đài chăm sóc khách hàng, mở thêm đầu số và tăng thêm số lượng tổng đài viên, cải thiện chất lượng hệ thống tiếp nhận thông tin trực tuyến...

### **III. MỘT SỐ GIẢI PHÁP TRONG THỜI GIAN TỚI**

- Sử dụng hiệu quả kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, đặc biệt chú trọng các khía cạnh, nội dung mà người dân đánh giá chưa tích cực, hài lòng thấp và các nội dung được người dân mong đợi nhiều; đánh giá, xác định nguyên nhân chủ quan, khách quan của các tồn tại và xác định các giải pháp khắc phục phù hợp nhằm nâng cao chất lượng xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và cung ứng dịch vụ, từ đó nâng cao MĐHL của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan BHXH.

- Thường xuyên rà soát lại các quy trình nghiệp vụ, kịp thời sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với những thay đổi của chính sách, pháp luật và thủ tục hành chính trong lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN, đảm bảo vừa đáp ứng yêu cầu quản lý của ngành, đồng thời thuận lợi nhất cho người tham gia, người hưởng BHXH, BHYT, BHTN.

- Có cơ chế kiểm tra, giám sát, đảm bảo các quy trình nghiệp vụ được hiểu, được thực hiện thống nhất trong toàn hệ thống, bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người tham gia, người hưởng BHXH, BHYT, BHTN.



- Hàng năm, xây dựng kế hoạch nâng cao sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan BHXH và báo cáo kết quả thực hiện.

- Tổ chức triển khai các hoạt động nhằm nâng cao nhận thức và hành động của đội ngũ công chức, viên chức theo hướng lấy người dân làm trung tâm; chỉ đạo các cơ quan, đơn vị trực thuộc xây dựng văn hóa công vụ lấy người dân làm trung tâm trong toàn hệ thống.

- Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ giải quyết công việc cho người dân; xử lý nghiêm minh những trường hợp có hành vi, thái độ tiêu cực trong thực thi công vụ nhằm đảm bảo chất lượng phục vụ người dân ngày càng tốt hơn, người dân ngày càng hài lòng hơn.

- Tổ chức triển khai các hoạt động thông tin, tuyên truyền kịp thời nhằm đảm bảo tất cả cán bộ, công chức, viên chức thuộc phạm vi quản lý và người dân ở địa phương có nhận thức đầy đủ, chính xác về hoạt động, kết quả triển khai đo lường sự hài lòng của người dân và kế hoạch, kết quả thực hiện nâng cao chất lượng phục vụ người dân, nâng cao sự hài lòng của người dân.

- Từng bước cải tiến hệ thống, tăng cường nhân lực, nâng cao chất lượng công tác tư vấn, hỗ trợ qua Tổng đài hỗ trợ, tư vấn, giải đáp chính sách, Cổng Thông tin điện tử BHXH Việt Nam, Fanpage BHXH Việt Nam.

- BHXH các tỉnh, thành phố có chỉ số hài lòng chưa cao đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và việc cung ứng dịch vụ hành chính công cần phải quan tâm, nỗ lực và hành động quyết liệt hơn trong việc xác định nguyên nhân khách quan, chủ quan và triển khai các giải pháp đồng bộ, phù hợp, hiệu quả để cải thiện chất lượng tổ chức thực hiện chính sách, cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, phục vụ người dân tốt hơn./.

---