

# BHXH Việt Nam: Đẩy mạnh cải cách TTHC nhằm phục vụ tối đa cho người dân và doanh nghiệp

21:05 15/09/2023

Tác giả: Đang cập nhật

**Ngày 14/9, tại Vĩnh Phúc, BHXH Việt Nam phối hợp với Cơ quan Phát triển Quốc tế Hoa Kỳ (USAID) tổ chức Hội nghị tập huấn tái cấu trúc quy trình TTHC và đánh giá trải nghiệm người dùng trong quá trình cung cấp DVC trực tuyến.**



*Các đại biểu tham dự hội nghị tập huấn.*

Tham dự Hội nghị có Phó Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam Chu Mạnh Sinh; bà Đinh Thị Minh Thu, Quản lý Chương trình USAID xây dựng Năng lực Chính phủ Điện tử Việt Nam; lãnh đạo một số đơn vị trực thuộc USAID, BHXH Việt Nam và BHXH các địa phương: Hà Nội, TP.Hồ Chí Minh, Kon Tum.

Phát biểu khai mạc Hội nghị, Phó Tổng Giám đốc Chu Mạnh Sinh cho biết, trong chuyến thăm và làm việc tại Hà Nội của Tổng thống Mỹ Joe Biden vào hai ngày 10 và 11/9 vừa qua, lãnh đạo 2 nước đã ra Tuyên bố chung về nâng cấp quan hệ Việt - Mỹ lên Đối tác Chiến lược Toàn diện, trong đó hai nước coi hợp tác số, khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, là đột phá mới của quan hệ Đối tác Chiến lược Toàn diện.

Theo Phó Tổng Giám đốc Chu Mạnh Sinh, thời gian qua, công tác cải cách TTHC, ứng dụng CNTT trong việc đơn giản hóa, tái cấu trúc quy trình nghiệp vụ để nâng cao chất lượng phục vụ người dân và DN của ngành BHXH Việt Nam luôn được quan tâm, chú trọng. Đặc biệt, thực hiện chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về đẩy mạnh cải cách TTHC và hiện đại hóa phương thức chỉ đạo, điều hành phục vụ người dân và DN, BHXH Việt Nam đã phối hợp với nhiều tổ chức trong và ngoài nước để triển khai các nhiệm vụ được giao.

Trong đó, từ tháng 11/2020, BHXH Việt Nam và USAID đã và đang triển khai các hoạt động theo thỏa thuận Bản ghi nhớ hợp tác giữa hai cơ quan trong lĩnh vực BHXH, BHYT, ứng dụng CNTT và thực hiện an sinh xã hội giai đoạn 2020-2024. Đáng chú ý, từ tháng 3/2023 đến nay, các chuyên gia của USAID đã rất tích cực phối hợp với các đơn vị nghiệp vụ của BHXH Việt Nam, nghiên cứu, khảo sát thực tế tại địa phương để đưa ra giải pháp tái cấu trúc quy trình nghiệp vụ với 4 DVC trọng tâm.

“Kết quả bước đầu của chương trình hợp tác là những đánh giá khách quan về những nỗ lực trong việc ứng dụng CNTT trong việc xây dựng cơ sở hạ tầng, hoàn thiện các phần mềm nghiệp vụ để nâng cao chất lượng cải cách TTHC, phục vụ người dân và DN của BHXH Việt Nam. Những khó khăn, vướng mắc từ phía cơ chế chính sách và tính đồng bộ, sẵn sàng của các hệ thống thông tin bên ngoài Ngành, trình độ nhận thức về chuyển đổi số của người dân cũng là một trong những nội dung ảnh hưởng đến việc tiếp cận và sử dụng dịch vụ”- Phó Tổng Giám đốc Chu Mạnh Sinh nhận định.

Nhấn mạnh về một trong những mục tiêu của Ngành hướng tới là việc tái cấu trúc quy trình nghiệp vụ theo hướng đơn giản hóa, tạo thuận lợi tối đa cho tổ chức, DN và người dân, Phó Tổng Giám đốc Chu Mạnh Sinh đề nghị, các chuyên gia USAID tập trung hướng dẫn việc phân tích, đánh giá các nội dung cần thiết trong việc thực hiện tái cấu trúc quy trình nghiệp vụ, đảm bảo tính khả thi, tối ưu hóa trong tổ chức thực hiện. Đồng thời, tiếp tục nghiên cứu, phối hợp với BHXH Việt Nam để đưa ra giải pháp tái cấu trúc thêm các quy trình nghiệp vụ của ngành BHXH Việt Nam ngoài 4 TTHC/DVC trọng tâm đã triển khai.

Phó Tổng Giám đốc cũng yêu cầu, các đơn vị nghiệp vụ của BHXH Việt Nam sẽ cùng với USAID tập trung phối hợp nghiên cứu, khảo sát và sớm cho kết quả về trải nghiệm người dùng. Trên cơ sở đó sẽ phối hợp cùng hoàn thiện các quy trình nghiệp vụ để phục vụ người dân và DN được tốt hơn, góp phần thực hiện hiệu quả mục tiêu nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia của Việt Nam trong việc hoàn thiện các TTHC về BHXH, đáp ứng sự hài lòng của người dân và DN.

Tại Hội nghị, các đại biểu đã lắng nghe chuyên gia của USAID trình bày, hướng dẫn một số nội dung: Tổng quan về tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính và các điểm trọng tâm trong quá trình nghiên cứu, triển khai; thực hành vẽ sơ đồ quy trình TTHC và quy trình tái cấu trúc TTHC; vẽ sơ đồ quy trình hiện hành và quy trình tái cấu trúc TTHC; đánh giá trải nghiệm người dùng để tối ưu quá trình cung cấp DVC trực tuyến và một số vấn đề cần lưu ý.

Đồng thời, thực hành xác lập nội dung đánh giá trải nghiệm người dùng và cách thức tiến hành để cải thiện quá trình cung cấp một DVC trực tuyến; xác lập nội dung đánh giá trải nghiệm người dùng theo các tiêu chí về DVC do Bộ TT-TT quy định và theo các bước, quy trình thực hiện của TTHC; thực hiện đánh giá và trình bày tóm tắt các phát hiện, khuyến nghị cải thiện...

**Gia Linh**

**Link bài viết:** <https://nguoilambao.vn/bhxh-viet-nam-day-manh-cai-cach-tthc-nham-phuc-vu-toi-da-cho-nguoi-dan-va-doanh-nghiep>