

Số: *1111* /KH-BHXH

Hà Nội, ngày *16* tháng *4* năm 2026

KẾ HOẠCH

Đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc thực hiện chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế giai đoạn 2026 - 2030

Căn cứ Luật Bảo hiểm xã hội số 41/2024/QH15 ngày 29/6/2024 của Quốc hội; Quyết định số 1370/QĐ-TTg ngày 12/11/2024 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch triển khai thi hành Luật Bảo hiểm xã hội và Nghị quyết số 142/2024/QH15 của Quốc hội; Quyết định số 1104/QĐ-BNV ngày 29/9/2025 của Bộ Nội vụ ban hành Bộ chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc thực hiện chính sách bảo hiểm xã hội (BHXH), bảo hiểm thất nghiệp (BHTN); BHXH Việt Nam xây dựng Kế hoạch đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc thực hiện chính sách BHXH, BHTN, bảo hiểm y tế (BHYT) giai đoạn 2026 - 2030 như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

1.1. Mục tiêu chung

- Đánh giá một cách khách quan, toàn diện mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với chất lượng cung cấp dịch vụ của các cơ quan, đơn vị được giao thực hiện chính sách BHXH, BHTN, BHYT; làm cơ sở phục vụ công tác quản lý, chỉ đạo, điều hành, cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ của hệ thống BHXH Việt Nam theo định hướng lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ. Đồng thời góp phần thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ tại các Nghị quyết¹ quan trọng của Trung ương, hướng tới mở rộng diện bao phủ BHXH, BHYT, bảo đảm an sinh xã hội bền vững.

- Hình thành hệ thống theo dõi, đo lường mức độ hài lòng được triển khai thống nhất, thường xuyên, liên tục trong toàn hệ thống BHXH Việt Nam, bảo đảm khả năng so sánh, đánh giá theo thời gian và giữa các địa phương.

1.2. Mục tiêu cụ thể

- Xác định rõ những hạn chế, tồn tại, điểm nghẽn trong quá trình tổ chức thực hiện chính sách và cung cấp dịch vụ BHXH, BHTN, BHYT; làm căn cứ để

¹ Nghị quyết số 28-NQ/TW của Ban Chấp hành Trung ương về cải cách chính sách BHXH; Nghị quyết số 20-NQ/TW của Ban chấp hành Trung ương về tăng cường công tác bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân trong tình hình mới; Nghị quyết số 72-NQ/TW ngày 09/9/2025 của Bộ Chính trị về một số giải pháp đột phá, tăng cường bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe Nhân dân; Chỉ thị số 52-CT/TW ngày 03/10/2025 của Ban Bí thư về việc thực hiện BHYT toàn dân trong giai đoạn mới; Nghị quyết số 403/NQ-CP ngày 10/12/2025 của Chính phủ về việc giao chỉ tiêu phát triển đối tượng tham gia BHXH năm 2030.

các đơn vị trong và ngoài hệ thống BHXH Việt Nam xây dựng, triển khai các giải pháp cải thiện chất lượng phục vụ.

- Nâng cao nhận thức, trách nhiệm và ý thức phục vụ của đội ngũ viên chức, người lao động trong hệ thống BHXH; từng bước xây dựng văn hóa thực thi công vụ chuyên nghiệp, minh bạch, hướng tới sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

- Thu thập đầy đủ, kịp thời ý kiến nhận định, đánh giá, phản ánh, kiến nghị và nhu cầu, mong đợi của tổ chức, cá nhân; làm cơ sở hoàn thiện quy trình nghiệp vụ, cải cách thủ tục hành chính và nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công.

- Phân đầu hằng năm, chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc thực hiện chính sách BHXH, BHTN, BHYT năm sau cao hơn năm trước (tùy theo địa phương); đến năm 2030, chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan BHXH ở tất cả các tiêu chí, các địa bàn trên phạm vi toàn quốc đạt từ 90% trở lên, đạt và vượt với mục tiêu tại Nghị quyết số 28-NQ/TW.

2. Yêu cầu

2.1. Việc đánh giá mức độ hài lòng được thực hiện hằng năm, có trọng tâm, trọng điểm; từng bước mở rộng phạm vi, đối tượng và quy mô mẫu, bảo đảm phù hợp với nguồn lực và yêu cầu quản lý của cơ quan BHXH.

2.2. Bám sát Bộ chỉ số đánh giá mức độ hài lòng đối với việc thực hiện chính sách BHXH, BHTN, BHYT và quy định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền; đảm bảo bao quát toàn bộ đối tượng tham gia, thụ hưởng chế độ BHXH, BHTN, BHYT, các khâu/quy trình do cơ quan BHXH trực tiếp hoặc phối hợp thực hiện cũng như các tổ chức tham gia cung cấp dịch vụ BHXH, BHYT; phương pháp đo lường theo hướng dẫn chung của Bộ Nội vụ, bảo đảm khả thi, dễ áp dụng và phù hợp với thực tiễn, điều kiện nguồn lực của cơ quan BHXH.

2.3. Từng bước đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong toàn bộ quá trình khảo sát, tổng hợp, phân tích và khai thác kết quả đánh giá.

2.4. Kết quả đánh giá phải có giá trị sử dụng thực tiễn, phục vụ trực tiếp công tác quản lý, điều hành; đánh giá tập thể và cá nhân; cải cách hành chính và nâng cao chất lượng phục vụ.

2.5. Đảm bảo tính độc lập, khách quan và trung thực trong toàn bộ quá trình khảo sát; bảo mật thông tin của tổ chức, cá nhân trong cung cấp, hợp tác lấy ý kiến đánh giá.

II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI

1. Đối tượng khảo sát

Tổ chức, cá nhân tham gia và thụ hưởng chính sách BHXH, BHTN, BHYT; tổ chức, cá nhân có giao dịch, sử dụng dịch vụ do cơ quan BHXH và các đơn vị liên quan cung cấp.

2. Đối tượng được đánh giá

Mức độ hài lòng của tổ chức và cá nhân đối với chất lượng cung cấp dịch vụ của các cơ quan, đơn vị, tổ chức được giao thực hiện chính sách BHXH, BHTN, BHYT (sau đây gọi chung là cơ quan tổ chức thực hiện).

3. Phạm vi đánh giá, khảo sát

3.1. Phạm vi đánh giá

a) Lĩnh vực BHXH, BHTN: Việc thực hiện chính sách BHXH (bao gồm các chế độ: hưu trí, tử tuất, ốm đau, thai sản, tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp), BHTN.

b) Lĩnh vực BHYT: Việc thực hiện thủ tục hành chính trong lĩnh vực BHYT của cơ quan BHXH và chất lượng phục vụ của các cơ sở khám, chữa bệnh BHYT.

c) Việc tiếp nhận, hỗ trợ, tư vấn, giải đáp của BHXH Việt Nam.

3.2. Phạm vi khảo sát

a) Tại BHXH các tỉnh, thành phố: Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả BHXH tỉnh/BHXH cơ sở/Trung tâm phục vụ hành chính công; Tổ chức hỗ trợ phát triển đối tượng; Tổ chức hỗ trợ chi trả chế độ; Cơ sở khám bệnh, chữa bệnh BHYT; Công Dịch vụ công quốc gia.

b) Tại BHXH Việt Nam: Các kênh tiếp nhận, hỗ trợ, tư vấn, giải đáp của BHXH Việt Nam (Tổng đài hỗ trợ, tư vấn, giải đáp chính sách; Fanpage, Zalo của BHXH Việt Nam; email: lienhe@vss.gov.vn; Cổng Thông tin điện tử BHXH Việt Nam).

III. NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ

Đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc thực hiện chính sách BHXH, BHTN, BHYT được thực hiện trên 03 khía cạnh:

1. Nhận định, đánh giá của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan tổ chức thực hiện.

2. Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan tổ chức thực hiện, thông qua 02 nội dung:

2.1. Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc tổ chức thực hiện chính sách BHXH, BHTN, BHYT thông qua 04 yếu tố:

- Trách nhiệm giải trình của cơ quan tổ chức thực hiện;
- Sự tham gia của tổ chức, cá nhân;
- Chất lượng tổ chức thực hiện;
- Kết quả, tác động của chính sách.

2.2. Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc cung cấp dịch vụ BHXH, BHTN, BHYT

a) Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc cung cấp dịch vụ BHXH, BHTN, BHYT trực tiếp (tại: Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả BHXH tỉnh/Trung tâm phục vụ hành chính công; Tổ chức hỗ trợ phát triển đối tượng; Tổ chức hỗ trợ chi trả chế độ; Cơ sở khám bệnh, chữa bệnh BHYT)

Được đo lường thông qua 05 yếu tố: Tiếp cận dịch vụ; Thủ tục hành chính; Cán bộ trực tiếp giải quyết công việc; Kết quả dịch vụ; Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

b) Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc cung cấp dịch vụ BHXH, BHTN, BHYT qua Công dịch vụ công quốc gia

Được đo lường thông qua 05 yếu tố: Tiếp cận dịch vụ; Thủ tục hành chính; Kết quả dịch vụ; Hỗ trợ dịch vụ, lưu trữ và bảo mật; Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

c) Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với các kênh tiếp nhận, hỗ trợ, tư vấn, giải đáp của BHXH Việt Nam

Được đo lường thông qua 04 yếu tố: Tiếp cận dịch vụ; Nhân viên hỗ trợ, tư vấn, giải đáp; Kết quả hỗ trợ/Việc bảo mật thông tin cá nhân; Việc tiếp nhận, xử lý các ý kiến phản ánh, kiến nghị.

3. Nhu cầu, mong đợi của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan tổ chức thực hiện.

(Các tiêu chí cụ thể theo Phụ lục I ban hành kèm theo Kế hoạch này)

IV. CHỈ SỐ, THANG ĐO VÀ CÁCH THỨC TÍNH

1. Các chỉ số

Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân được thể hiện qua Bộ chỉ số, gồm 03 nhóm: (i) Nhóm các chỉ số nhận định, đánh giá của tổ chức, cá nhân; (ii) Nhóm các chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân; (iii) Nhóm các chỉ số nhu cầu, mong đợi của tổ chức, cá nhân. Bộ chỉ số này được xây dựng cho cả nước; cho từng địa phương (tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương).

1.1. Nhóm các chỉ số nhận định, đánh giá của tổ chức, cá nhân

Chỉ số nhận định đánh giá của tổ chức, cá nhân là số liệu được tính toán dựa trên kết quả khảo sát nhận định, đánh giá của tổ chức, cá nhân. Mỗi chỉ số nhận định, đánh giá được xây dựng từ kết quả lựa chọn của tổ chức, cá nhân đối với mỗi phương án trả lời của mỗi câu hỏi khảo sát nhận định, đánh giá.

1.2. Nhóm các chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân

Chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân là số liệu được tính toán dựa trên kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân, gồm 04 loại:

- Chỉ số hài lòng theo tiêu chí: là số liệu được tính toán dựa trên kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với mỗi tiêu chí nêu ở mục 2 phần III. Mỗi chỉ số hài lòng theo tiêu chí được xây dựng từ kết quả lựa chọn của tổ chức, cá nhân đối với tất cả các phương án trả lời của mỗi câu hỏi khảo sát mức độ hài lòng.

- Chỉ số hài lòng theo yếu tố: là số liệu được tính toán dựa trên kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với mỗi yếu tố nêu ở mục 2 phần III. Mỗi chỉ số hài lòng theo yếu tố được xây dựng từ kết quả tổng hợp các chỉ số hài lòng theo tiêu chí của yếu tố đó.

- Chỉ số hài lòng theo nội dung: là số liệu được tính toán dựa trên kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với mỗi nội dung nêu ở mục 2 phần III. Mỗi chỉ số hài lòng theo nội dung được xây dựng từ kết quả tổng hợp các chỉ số hài lòng theo tiêu chí của nội dung đó.

- Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của cơ quan tổ chức thực hiện (chỉ số hài lòng chung): là số liệu được tính toán dựa trên kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với cả hai nội dung nêu ở mục 2 phần III và được xây dựng từ kết quả tổng hợp tất cả các chỉ số hài lòng theo tiêu chí.

1.3. Nhóm các chỉ số nhu cầu, mong đợi của tổ chức, cá nhân

Chỉ số nhu cầu, mong đợi của tổ chức, cá nhân là số liệu được tính toán dựa trên kết quả khảo sát nhu cầu, mong đợi của tổ chức, cá nhân. Mỗi chỉ số nhu cầu, mong đợi được xây dựng từ kết quả lựa chọn của tổ chức, cá nhân đối với các phương án trả lời của mỗi câu hỏi khảo sát nhu cầu, mong đợi về các tiêu chí đánh giá nhu cầu, mong đợi của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan tổ chức thực hiện.

2. Thang đo và cách tính chỉ số

2.1. Thang đo, cách tính chỉ số nhận định, đánh giá của tổ chức, cá nhân

- Thang đo nhận định, đánh giá của tổ chức, cá nhân gồm thang đo định danh và thang đo khoảng.

- Cách tính chỉ số nhận định, đánh giá áp dụng thang đo định danh:

Chỉ số nhận định, đánh giá được tính theo công thức: $\frac{a}{b} \times 100 (\%)$

Trong đó: a là tổng số người chọn cùng một phương án trả lời của một câu hỏi, b là tổng số người trả lời câu hỏi đó.

- Cách tính chỉ số nhận định, đánh giá áp dụng thang đo khoảng:

Chỉ số nhận định, đánh giá được tính theo công thức:

$$\frac{c \times 1 + d \times 2 + e \times 3 + g \times 4}{(c+d+e+g) \times 4} \times 100 (\%)$$

Trong đó: c là tổng số người chọn phương án trả lời 1, d là tổng số người chọn phương án trả lời 2, e là tổng số người chọn phương án trả lời 3, g là tổng số người chọn phương án trả lời 4.

2.2. Thang đo, cách tính chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân

- Thang đo mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân là thang đo Likert với 05 mức điểm tương ứng với 05 mức độ hài lòng như sau:

Mức độ “Rất không hài lòng” được tính 1 điểm;

Mức độ “Không hài lòng” được tính 2 điểm;

Mức độ “Bình thường” được tính 3 điểm;

Mức độ “Hài lòng” được tính 4 điểm;

Mức độ “Rất hài lòng” được tính 5 điểm.

- Cách tính chỉ số hài lòng theo tiêu chí:

Chỉ số hài lòng theo tiêu chí được tính theo công thức:

$$\frac{c \times 1 + d \times 2 + e \times 3 + g \times 4 + h \times 5}{(c+d+e+g+h) \times 5} \times 100 (\%)$$

Trong đó:

c là tổng số người chọn phương án trả lời “Rất không hài lòng”;

d là tổng số người chọn phương án trả lời “Không hài lòng”;

e là tổng số người chọn phương án trả lời “Bình thường”;

g là tổng số người chọn phương án trả lời “Hài lòng”;

h là tổng số người chọn phương án trả lời “Rất hài lòng”.

- Cách tính chỉ số hài lòng theo yếu tố:

Chỉ số hài lòng theo yếu tố bằng trung bình cộng của các chỉ số hài lòng theo tiêu chí của cùng yếu tố.

- Cách tính chỉ số hài lòng theo nội dung:

Chỉ số hài lòng theo nội dung bằng trung bình cộng của các chỉ số hài lòng theo tiêu chí của cùng nội dung.

- Cách tính chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính:

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính bằng trung bình cộng của tất cả các chỉ số hài lòng theo tiêu chí.

2.3. Thang đo, cách tính chỉ số nhu cầu, mong đợi của tổ chức, cá nhân

- Thang đo lường nhu cầu, mong đợi của tổ chức, cá nhân là thang đo khoảng.

- Cách thức tính chỉ số nhu cầu, mong đợi của tổ chức, cá nhân:

Chỉ số nhu cầu, mong đợi được tính theo công thức:

$$\frac{c \times 1 + d \times 2 + e \times 3 + g \times 4}{(c+d+e+g) \times 4} \times 100 (\%)$$

Trong đó: c là tổng số người chọn phương án trả lời 1, d là tổng số người chọn phương án trả lời 2, e là tổng số người chọn phương án trả lời 3, g là tổng số người chọn phương án trả lời 4.

V. PHƯƠNG THỨC KHẢO SÁT

Tùy điều kiện, nguồn lực, quy mô khảo sát, đặc thù địa phương..., có thể lựa chọn phương thức khảo sát phù hợp để bảo đảm hiệu quả và tính đại diện.

1. Phát phiếu khảo sát trực tiếp đến tổ chức, cá nhân.

2. Khảo sát trực tuyến trên Cổng thông tin điện tử; ứng dụng VssID - BHXH số; email; hoặc các nền tảng mạng xã hội.

3. Phỏng vấn trực tiếp tổ chức, cá nhân dựa trên câu hỏi có sẵn.

4. Phỏng vấn tổ chức, cá nhân qua điện thoại dựa trên câu hỏi có sẵn.

VI. QUY MÔ VÀ PHƯƠNG PHÁP CHỌN MẪU

1. Cỡ mẫu

1.1. Giai đoạn 2026 - 2029: Trên cơ sở kết quả khảo sát năm 2025, lựa chọn những nội dung, tiêu chí có mức độ hài lòng thấp để triển khai khảo sát chuyên đề, nhằm tìm ra những vấn đề còn tồn tại, hạn chế, thu nhận những góp ý, mong đợi của người dân, từ đó có những giải pháp cải thiện chất lượng phục vụ cụ thể và thực chất; việc lựa chọn một số nhóm đối tượng và lĩnh vực cụ thể để triển khai, bảo đảm phù hợp với mục tiêu, yêu cầu quản lý và điều kiện thực tế từng năm.

1.2. Năm 2030: Tổ chức khảo sát toàn diện đối với tất cả các nhóm đối tượng và các lĩnh vực tổ chức thực hiện, làm cơ sở đánh giá tổng thể mức độ hài lòng và hiệu quả cung cấp dịch vụ của cơ quan tổ chức thực hiện.

1.3. Cỡ mẫu khảo sát do BHXH Việt Nam phân bổ, được xác định trên cơ sở số lượng giao dịch của tổ chức, cá nhân tại BHXH các tỉnh, thành phố trong năm liền kề trước đó; đồng thời phù hợp với đặc điểm, điều kiện và nguồn lực

hiện có, trên nguyên tắc bảo đảm tính đại diện, khách quan và độ tin cậy của kết quả khảo sát.

2. Phương pháp chọn mẫu khảo sát

2.1. Phương pháp chọn mẫu: Áp dụng phương pháp chọn mẫu xác suất, đảm bảo tính đại diện và phù hợp yêu cầu quản lý.

2.2. Phạm vi chọn mẫu: Tổ chức, cá nhân thực hiện giao dịch với cơ quan tổ chức thực hiện.

VII. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

1. Hoàn thiện hệ thống văn bản hướng dẫn, quy trình khảo sát, đánh giá

1.1. Hoàn thiện đồng bộ hệ thống văn bản hướng dẫn, quy trình khảo sát, đánh giá theo quy định, bảo đảm tính khoa học, thống nhất, khả thi và phù hợp với yêu cầu quản lý trong từng giai đoạn.

1.2. Thường xuyên rà soát, cập nhật, hoàn thiện Phiếu khảo sát bảo đảm bám sát đặc điểm cung cấp dịch vụ công của hệ thống BHXH, phù hợp với từng nhóm đối tượng tham gia, thụ hưởng chính sách BHXH, BHTN, BHYT và các văn bản hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền.

1.3. Kịp thời tham mưu, đề xuất sửa đổi, bổ sung các nội dung chưa phù hợp, còn chông chéo hoặc phát sinh vướng mắc trong quá trình thực hiện.

2. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa việc triển khai Kế hoạch và kết quả đánh giá

2.1. Tăng cường tuyên truyền, phổ biến mục đích, yêu cầu, nội dung và lộ trình triển khai Kế hoạch; tạo sự đồng thuận, ủng hộ và tham gia tích cực của tổ chức, cá nhân trong quá trình khảo sát, đánh giá.

2.2. Thực hiện công khai kết quả đánh giá mức độ hài lòng theo quy định nhằm phát huy vai trò giám sát của xã hội, góp phần nâng cao tính công khai, minh bạch, trách nhiệm giải trình và chất lượng phục vụ của cơ quan tổ chức thực hiện chính sách BHXH, BHYT.

3. Tăng cường công tác hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, giám sát

3.1. Tăng cường hướng dẫn, đôn đốc các đơn vị triển khai thực hiện Kế hoạch bảo đảm đúng tiến độ, nội dung và yêu cầu đề ra.

3.2. Thực hiện kiểm tra, giám sát thường xuyên, có trọng tâm, trọng điểm trong quá trình tổ chức thực hiện; nâng cao trách nhiệm của các đơn vị trong việc thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng.

3.3. Kịp thời phát hiện, chấn chỉnh các tồn tại, hạn chế; tổ chức rút kinh nghiệm và nhân rộng các mô hình, cách làm hiệu quả.

4. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong khảo sát, đánh giá

4.1. Tận dụng tối đa hạ tầng công nghệ thông tin, các hệ thống phần mềm nghiệp vụ và cơ sở dữ liệu hiện có để phục vụ công tác khảo sát.

4.2. Hoàn thiện các công cụ khảo sát trực tuyến và xây dựng hệ thống thu thập, tổng hợp, phân tích, đánh giá mức độ hài lòng, bảo đảm tính khách quan, chính xác và an toàn thông tin.

5. Bố trí và sử dụng hiệu quả các nguồn lực triển khai thực hiện

5.1. Bố trí đầy đủ, kịp thời và đồng bộ các nguồn lực để triển khai thực hiện. Trong đó, bố trí đội ngũ viên chức có chuyên môn phù hợp; phân công nhiệm vụ cụ thể trong từng khâu thực hiện; tăng cường đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn, hướng dẫn và nâng cao năng lực cho đội ngũ trực tiếp thực hiện nhiệm vụ, nhất là về phương pháp khảo sát, đo lường mức độ hài lòng và kỹ năng phân tích dữ liệu.

5.2. Tăng cường phối hợp giữa các đơn vị trong toàn hệ thống và giữa cơ quan BHXH với các cơ quan tổ chức có liên quan trong quá trình triển khai kế hoạch; trường hợp cần thiết, thuê đơn vị tư vấn độc lập có đủ năng lực, kinh nghiệm để hỗ trợ thực hiện, bảo đảm chất lượng và tính khách quan của kết quả đánh giá mức độ hài lòng.

5.3. Đảm bảo kinh phí thực hiện Kế hoạch theo hướng ổn định, phù hợp với quy mô và lộ trình triển khai.

(Các nhiệm vụ cụ thể theo Phụ lục II ban hành kèm theo Kế hoạch này)

VIII. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia

1.1. Là đơn vị đầu mối, chủ trì tham mưu tổ chức triển khai Kế hoạch; chịu trách nhiệm chính trong việc thực hiện các nhiệm vụ tại mục 1, 2, 3, 5 phần VII Kế hoạch này.

1.2. Hằng năm, chủ trì tham mưu xây dựng Kế hoạch đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc thực hiện chính sách BHXH, BHTN, BHYT và tổ chức thực hiện trên toàn hệ thống.

1.3. Chủ trì, phối hợp với Trung tâm Công nghệ thông tin và Chuyển đổi số trong việc hoàn thiện các công cụ khảo sát trực tuyến và xây dựng hệ thống thu thập, tổng hợp, phân tích, đánh giá mức độ hài lòng (nhiệm vụ 4.2 mục 4 phần VII Kế hoạch này).

1.4. Xây dựng dự toán kinh phí thực hiện Kế hoạch giai đoạn 2026-2030 chi tiết theo từng năm, gửi Ban Tài chính-Kế toán tổng hợp trong dự toán chi tổ chức và hoạt động hàng năm và mức chi tổ chức và hoạt động giai đoạn 03 năm.

2. Trung tâm Công nghệ thông tin và Chuyển đổi số

2.1. Chủ trì thực hiện nhiệm vụ 4.1 mục 4 phần VII Kế hoạch này. Phối hợp với Ban Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia triển khai thực hiện nhiệm vụ 4.2 mục 4 phần VII Kế hoạch này.

2.2. Cung cấp dữ liệu người tham gia BHXH, BHTN, BHYT trên cơ sở dữ liệu của hệ thống BHXH Việt Nam để phục vụ công tác khảo sát, đánh giá tại BHXH Việt Nam và BHXH các tỉnh, thành phố.

3. Ban Tài chính - Kế toán

3.1. Tham mưu ban hành các văn bản hướng dẫn về công tác tài chính, kế toán liên quan đến việc triển khai Kế hoạch theo quy định hiện hành.

3.2. Bảo đảm nguồn kinh phí thực hiện Kế hoạch nêu tại mục 5 phần VII Kế hoạch này.

4. Các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam

Phối hợp triển khai thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp nêu tại phần VII Kế hoạch này theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

5. BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

5.1. Phối hợp triển khai thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp nêu tại phần VII Kế hoạch này theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

5.2. Chủ động sử dụng kết quả đánh giá mức độ hài lòng để rà soát, chấn chỉnh, cải thiện chất lượng phục vụ, góp phần nâng cao hiệu quả thực hiện chính sách BHXH, BHTN, BHYT.

Trên đây là Kế hoạch đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc thực hiện chính sách BHXH, BHTN, BHYT giai đoạn 2026 - 2030, đề nghị các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam, BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, kịp thời liên hệ về BHXH Việt Nam (qua Ban Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia) để được hướng dẫn./. *trg*

Nơi nhận:

- Bộ Tài chính (đề b/c);
- Giám đốc (đề b/c);
- Các Phó Giám đốc BHXH Việt Nam;
- Các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam;
- BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Lưu: VT, TTHT. *vl*

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Đào Việt Ánh



Phụ lục I

TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN ĐỐI VỚI VIỆC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH BHXH, BHTN, BHYT

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 1111/KH-BHXH ngày 16 tháng 4 năm 2026 của BHXH Việt Nam)

1. Nhận định, đánh giá của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan tổ chức thực hiện

Được đo lường thông qua các tiêu chí sau:

- Mức độ quan tâm theo dõi của tổ chức, cá nhân đối với các chính sách BHXH, BHTN, BHYT;
- Kênh thông tin mà tổ chức, cá nhân sử dụng để theo dõi các chính sách BHXH, BHTN, BHYT;
- Mức độ phù hợp của các hình thức tiếp cận thông tin về chính sách BHXH, BHTN, BHYT đối với tổ chức, cá nhân;
- Mức độ sẵn sàng của tổ chức, cá nhân trong việc tham gia góp ý kiến cho cơ quan tổ chức thực hiện về chính sách BHXH, BHTN, BHYT (tổ chức, cá nhân đã từng tham gia góp ý kiến cho cơ quan BHXH về chính sách BHXH, BHTN, BHYT; tổ chức, cá nhân có sẵn sàng phản ánh các khó khăn, vướng mắc trong khi thực hiện thủ tục hành chính về BHXH, BHTN, BHYT hoặc đưa ra đề xuất cơ quan BHXH sửa đổi, bổ sung chính sách BHXH, BHTN, BHYT...trong thời gian tới);
- Đánh giá tình trạng cán bộ thực hiện chính sách BHXH, BHTN, BHYT gây phiền hà, sách nhiễu tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;
- Đánh giá tình trạng tổ chức, cá nhân phải đưa tiền ngoài quy định cho cán bộ thực hiện chính sách BHXH, BHTN, BHYT trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;
- Mức độ phù hợp của các hình thức nộp hồ sơ, nhận kết quả đối với tổ chức, cá nhân;
- Đánh giá sự trải nghiệm của tổ chức, cá nhân về dịch vụ do cơ quan tổ chức thực hiện cung cấp.

2. Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan tổ chức thực hiện

Đánh giá qua 02 nội dung, gồm: (i) Đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc tổ chức thực hiện chính sách BHXH, BHTN, BHYT; (ii) Đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc cung cấp dịch vụ BHXH, BHTN, BHYT.

2.1. Đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc tổ chức thực hiện chính sách BHXH, BHTN, BHYT được đo lường thông qua 03 yếu tố, gồm:

- a) Trách nhiệm giải trình của cơ quan tổ chức thực hiện, gồm các tiêu chí:

- Cơ quan tổ chức thực hiện cung cấp, giải thích thông tin về chính sách BHXH, BHTN, BHYT theo nhiều hình thức, giúp mọi tổ chức, cá nhân dễ dàng truy cập, thuận tiện sử dụng;

- Cơ quan tổ chức thực hiện cung cấp thông tin về các chính sách kịp thời, dễ hiểu đối với tổ chức, cá nhân.

b) Sự tham gia của tổ chức, cá nhân, gồm các tiêu chí:

- Tổ chức, cá nhân dễ dàng tham gia nêu ý kiến đánh giá về tình hình triển khai chính sách BHXH, BHTN, BHYT ở địa phương với cơ quan tổ chức thực hiện;

- Tổ chức, cá nhân dễ dàng tham gia nêu ý kiến đề xuất sửa đổi, bổ sung các quy định pháp luật về BHXH, BHTN, BHYT.

c) Chất lượng tổ chức thực hiện gồm các tiêu chí:

- Đánh giá chung của tổ chức, cá nhân đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách BHXH mà tổ chức, cá nhân đã trải nghiệm;

- Đánh giá chung của tổ chức, cá nhân đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách BHTN mà tổ chức, cá nhân đã trải nghiệm;

- Đánh giá chung của tổ chức, cá nhân đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách BHYT mà tổ chức, cá nhân đã trải nghiệm.

d) Kết quả, tác động của chính sách gồm các tiêu chí:

- Số lượng tổ chức, cá nhân trên địa bàn tham gia BHXH, BHTN, BHYT (*Số liệu đánh giá là số người tham gia của năm trước liền kề thời điểm đánh giá của địa phương đó*);

- Tỷ lệ số người tham gia BHXH, BHTN, BHYT so với tổng số lực lượng lao động trong độ tuổi/ số dân (*Số liệu đánh giá là tỷ lệ số người tham gia so với tổng số lực lượng lao động trong độ tuổi/số dân của năm trước liền kề thời điểm đánh giá của địa phương đó*);

- Số người hưởng các chế độ BHXH (hưu trí, tử tuất, ốm đau, thai sản, tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp), BHTN trên địa bàn (*Số liệu đánh giá là số người hưởng chế độ của năm trước liền kề thời điểm đánh giá của địa phương đó*);

- Số người đề nghị hưởng BHXH một lần (*Số liệu đánh giá là số người hưởng chế độ của năm trước liền kề thời điểm đánh giá của địa phương đó*);

- Số lượt người khám, chữa bệnh BHYT (*Số liệu đánh giá là số lượt khám, chữa bệnh BHYT của năm trước liền kề thời điểm đánh giá của địa phương đó*).

2.2. Đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc cung cấp dịch vụ BHXH, BHTN, BHYT:

a) Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc cung cấp dịch vụ BHXH, BHTN, BHYT trực tiếp (*tại: Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả BHXH tỉnh/BHXH cơ sở/Trung tâm phục vụ hành chính công; Tổ chức hỗ trợ phát triển đối tượng; Tổ chức hỗ trợ chi trả chế độ – sau đây gọi chung là Bộ phận cung cấp dịch vụ trực tiếp*) được đo lường thông qua 05 yếu tố:

- Tiếp cận dịch vụ, gồm các tiêu chí:

- + Bộ phận cung cấp dịch vụ trực tiếp có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, đặt tại địa điểm dễ nhìn, dễ thấy;
- + Bộ phận cung cấp dịch vụ trực tiếp có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch;
- + Bộ phận cung cấp dịch vụ trực tiếp có trang thiết bị đầy đủ, chất lượng tốt, giúp tổ chức, cá nhân giải quyết công việc dễ dàng hơn.
 - Thủ tục hành chính, gồm các tiêu chí:
 - + Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận cung cấp dịch vụ trực tiếp, giúp tổ chức, cá nhân dễ thấy, dễ đọc;
 - + Tổ chức, cá nhân không cần kê khai các dữ liệu đã được liên thông trong cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và cơ sở dữ liệu quốc gia về bảo hiểm;
 - + Biểu mẫu thực hiện chính sách BHXH, BHTN, BHYT dễ hiểu, dễ kê khai;
 - + Cán bộ yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định;
 - + Cán bộ yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định;
 - + Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân đúng theo quy định.
 - Cán bộ trực tiếp giải quyết công việc, gồm các tiêu chí:
 - + Cán bộ ở Bộ phận cung cấp dịch vụ trực tiếp có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với tổ chức, cá nhân đến giao dịch;
 - + Cán bộ ở Bộ phận cung cấp dịch vụ trực tiếp hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện dễ hiểu, đầy đủ, có thể hoàn thiện hồ sơ ngay lần đầu;
 - + Cán bộ ở Bộ phận cung cấp dịch vụ trực tiếp tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.
 - Kết quả dịch vụ, gồm các tiêu chí:
 - + Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được trả đúng hẹn;
 - + Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân có thông tin đầy đủ, chính xác;
 - + Trường hợp kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân bị trả chậm so với quy định, thời hạn trả kết quả thực tế so với quy định.
- Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân, gồm các tiêu chí:
 - + Bộ phận cung cấp dịch vụ trực tiếp bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị dễ dàng;
 - + Bộ phận cung cấp dịch vụ trực tiếp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đúng quy định;
 - + Bộ phận cung cấp dịch vụ trực tiếp thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho tổ chức, cá nhân kịp thời.

b) Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc cung cấp dịch vụ BHXH, BHTN, BHYT qua Cổng dịch vụ công quốc gia được đo lường thông qua 05 yếu tố:

- Tiếp cận dịch vụ, gồm các tiêu chí:
 - + Cổng dịch vụ công quốc gia về BHXH có đường dẫn rõ ràng giúp tổ chức, cá nhân dễ dàng truy cập;
 - + Cổng dịch vụ công quốc gia về BHXH có hướng dẫn rõ ràng giúp tổ chức, cá nhân dễ dàng truy cập, thuận tiện sử dụng;
 - + Cổng dịch vụ công quốc gia về BHXH có tốc độ truy cập nhanh.
- Thủ tục hành chính, gồm các tiêu chí:
 - + Tổ chức, cá nhân không cần kê khai các dữ liệu đã được liên thông trong cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và cơ sở dữ liệu quốc gia về bảo hiểm;
 - + Biểu mẫu thực hiện chính sách BHXH, BHTN, BHYT dễ hiểu, dễ kê khai;
 - + Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai trên Cổng dịch vụ công quốc gia về BHXH giúp tổ chức, cá nhân dễ thấy, dễ đọc;
 - + Cổng dịch vụ công quốc gia về BHXH yêu cầu nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định;
 - + Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công quốc gia về BHXH cho tổ chức, cá nhân đúng theo quy định.
- Kết quả dịch vụ, gồm các tiêu chí:
 - + Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được trả đúng hẹn;
 - + Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân có thông tin đầy đủ, chính xác;
 - + Trường hợp kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân bị trả chậm so với quy định, thời hạn trả kết quả thực tế so với quy định.
- Hỗ trợ dịch vụ, lưu trữ và bảo mật, gồm các tiêu chí:
 - + Cổng dịch vụ công quốc gia về BHXH có mục hỗ trợ cá nhân và tổ chức về BHXH;
 - + Cổng dịch vụ công quốc gia về BHXH ít phát sinh lỗi trong quá trình giao dịch;
 - + Cổng dịch vụ công quốc gia về BHXH có thời gian khắc phục lỗi nhanh;
 - + Hệ thống bảo mật, an ninh của Cổng dịch vụ công quốc gia về BHXH tốt;
 - + Công tác số hóa hồ sơ và lưu trữ hồ sơ BHXH đơn giản, dễ dàng, đầy đủ.
- Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân, gồm các tiêu chí:
 - + Cổng dịch vụ công quốc gia về BHXH có tính năng tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị dễ dàng;
 - + Cổng dịch vụ công quốc gia về BHXH tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đúng quy định;
 - + Cổng dịch vụ công quốc gia về BHXH thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho tổ chức, cá nhân kịp thời.

c) Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc cung cấp dịch vụ BHXH, BHYT, BHYT tại các cơ sở khám, chữa bệnh BHYT được đo lường thông qua 05 yếu tố:


- Tiếp cận dịch vụ khám, chữa bệnh BHYT, gồm các tiêu chí:
 - + Việc đăng ký khám, chữa bệnh BHYT dễ dàng, thuận tiện;
 - + Tại các cơ sở khám, chữa bệnh BHYT có đủ ghế ngồi chờ, có biển chỉ dẫn, có nước uống;
 - + Tại các cơ sở khám, chữa bệnh BHYT có trang thiết bị phục vụ bệnh nhân/người nhà bệnh nhân đầy đủ, chất lượng tốt, dễ sử dụng.
 - Thủ tục khám, chữa bệnh BHYT, gồm các tiêu chí:
 - + Thủ tục (Quy trình) khám, chữa bệnh BHYT được niêm yết công khai đầy đủ;
 - + Thành phần hồ sơ người bệnh BHYT phải xuất trình, phải nộp khi đi khám, chữa bệnh BHYT là đúng quy định;
 - + Giá dịch vụ y tế có ghi rõ phần chênh lệch ngoài phạm vi hưởng BHYT thuộc trách nhiệm chi trả của người bệnh BHYT (nếu có) được niêm yết rõ ràng, công khai.
 - Nhân viên y tế, gồm các tiêu chí:
 - + Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng, y tá) có thái độ giao tiếp lịch sự; thăm khám người bệnh kỹ lưỡng, lắng nghe vấn đề của người bệnh, giải thích rõ ràng, dễ hiểu về kết quả chuẩn đoán và phương pháp điều trị cho người bệnh;
 - + Nhân viên phục vụ có thái độ giao tiếp lịch sự, hướng dẫn bệnh nhân/người nhà bệnh nhân làm thủ tục dễ hiểu, tận tình;
 - + Người bệnh BHYT được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.
 - Kết quả cung cấp dịch vụ, gồm các tiêu chí:
 - + Kết quả khám, chữa bệnh BHYT được trả đúng hẹn, có thông tin đầy đủ;
 - + Bảng kê chi phí khám, chữa bệnh BHYT, các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng;
 - + Người bệnh được hưởng ngay quyền lợi khám, chữa bệnh BHYT tại cơ sở khám, chữa bệnh BHYT khi xuất trình, nộp đầy đủ thành phần hồ sơ.
 - Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của bệnh nhân/người nhà bệnh nhân BHYT, gồm các tiêu chí:
 - + Cơ sở khám, chữa bệnh BHYT có bố trí đa dạng hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị (có hòm thư/có số điện thoại tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị trực tiếp; có dán mã QR/địa chỉ email tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị trực tuyến...);
 - + Cơ sở khám, chữa bệnh BHYT xử lý và thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị đến bệnh nhân/người nhà bệnh nhân BHYT kịp thời.
- d) Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với các kênh tiếp nhận, hỗ trợ, tư vấn, giải đáp của BHXH Việt Nam được đo lường thông qua 04 yếu tố:

- Tiếp cận dịch vụ, gồm các tiêu chí:
 - + BHXH Việt Nam có đa dạng các kênh hỗ trợ, tư vấn, giải đáp (cả trực tiếp và trực tuyến);
 - + Việc dễ dàng kết nối với các kênh hỗ trợ, tư vấn, giải đáp của BHXH Việt Nam;
 - + Các kênh hỗ trợ, tư vấn, giải đáp của BHXH Việt Nam có hướng dẫn rõ ràng giúp tổ chức, cá nhân dễ dàng truy cập, thuận tiện khi sử dụng.
- Nhân viên hỗ trợ, tư vấn, giải đáp, gồm các tiêu chí:
 - + Nhân viên hỗ trợ, tư vấn, giải đáp có thái độ lịch sự, tôn trọng người dân;
 - + Nhân viên hỗ trợ, tư vấn, giải đáp có kiến thức chuyên môn nghiệp vụ tốt;
 - + Nhân viên hỗ trợ, tư vấn, giải đáp có kỹ năng tốt.
- Kết quả hỗ trợ/Việc bảo mật thông tin cá nhân, gồm các tiêu chí:
 - + Thời gian phản hồi nhanh;
 - + Nội dung phản hồi rõ ràng;
 - + Thông tin hỗ trợ, tư vấn, giải đáp chính xác;
 - + Thông tin cá nhân của tổ chức, cá nhân được bảo mật.
- Về việc tiếp nhận, xử lý các ý kiến phản ánh, kiến nghị, gồm các tiêu chí:
 - + Các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân được tiếp nhận đầy đủ;
 - + Tổ chức, cá nhân được thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị kịp thời.

3. Nhu cầu, mong đợi của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan tổ chức thực hiện

Được đo lường thông qua các tiêu chí sau đây:

- Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho tổ chức, cá nhân;
- Tăng cường trách nhiệm giải trình của cơ quan tổ chức thực hiện đối với tổ chức, cá nhân;
- Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của tổ chức, cá nhân đối với hoạt động của cơ quan tổ chức thực hiện;
- Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của cơ quan tổ chức thực hiện;
- Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho tổ chức, cá nhân;
- Nâng cao năng lực của cán bộ trong giải quyết công việc cho tổ chức, cá nhân;
- Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ đối với tổ chức, cá nhân trong giải quyết công việc cho tổ chức, cá nhân;
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho tổ chức, cá nhân;
- Tăng cường liên thông dữ liệu, giảm khai báo các thông tin đã được liên thông trong cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và cơ sở dữ liệu quốc gia về bảo hiểm trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính về BHXH, BHTN, BHYT;
- Tăng cường các hoạt động tư vấn trực tiếp và trực tuyến cho tổ chức, cá nhân về chính sách BHXH, BHTN, BHYT;

- Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho tổ chức, cá nhân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến;
- Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân. 





Phụ lục II

NHIỆM VỤ ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG GIAI ĐOẠN 2026-2030

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 1111/KH-BHXH ngày 16 tháng 4 năm 2026 của BHXH Việt Nam)

Năm	Mục tiêu	Đối tượng, phạm vi khảo sát	Nhiệm vụ, hoạt động chủ yếu	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp
2026	- Chuẩn hóa nội dung, phương pháp khảo sát theo Bộ chỉ số ban hành kèm theo Quyết định số 1104/QĐ-BNV; bổ sung tiêu chí đánh giá đối với việc tổ chức thực hiện chính sách BHYT phù hợp với đặc điểm người tham gia. - Làm cơ sở rút kinh nghiệm cho việc khảo sát các năm tiếp theo.	- Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả BHXH tỉnh/BHXH cơ sở/Trung tâm phục vụ hành chính công - Giao dịch trực tuyến qua Cổng dịch vụ công quốc gia - Các kênh tiếp nhận, hỗ trợ, tư vấn, giải đáp của BHXH Việt Nam	- Xây dựng Kế hoạch đánh giá mức độ hài lòng giai đoạn 2026-2030. - Xây dựng Kế hoạch đánh giá mức độ hài lòng năm 2026 và tổ chức thực hiện. - Tổ chức khảo sát, tổng hợp, phân tích kết quả. - Công bố chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc thực hiện chính sách BHXH, BHTN, BHYT năm 2026.	Ban Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia	- Các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam; - BHXH các tỉnh, thành phố.
			- Xây dựng hệ thống thu thập, tổng hợp, phân tích dữ liệu khảo sát.	Ban Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia	Trung tâm CNTT và Chuyển đổi số
2027	Tiếp tục hoàn thiện nội dung, phương pháp khảo sát theo Bộ tiêu chí đánh giá mức độ hài lòng.	- Tổ chức hỗ trợ phát triển đối tượng - Tổ chức hỗ trợ chi trả chế độ - Giao dịch trực tuyến qua Cổng dịch vụ công quốc gia - Các cơ sở khám, chữa bệnh BHYT (bắt đầu	- Xây dựng Kế hoạch đánh giá mức độ hài lòng năm 2027 và tổ chức thực hiện. - Tổ chức khảo sát, tổng hợp, phân tích kết quả. - Công bố chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc thực hiện chính sách BHXH, BHTN, BHYT năm 2027.	Ban Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia	- Các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam; - BHXH các tỉnh, thành phố.



		<p>đưa vào khảo sát theo Bộ chỉ số mới).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Các kênh tiếp nhận, hỗ trợ, tư vấn, giải đáp của BHXH Việt Nam. 	<ul style="list-style-type: none"> - Xây dựng hệ thống thu thập, tổng hợp, phân tích dữ liệu khảo sát. 	<p>Ban Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia</p>	<p>Trung tâm CNTT và Chuyển đổi số</p>
2028	<ul style="list-style-type: none"> - Mở rộng chiều sâu nội dung đánh giá. - Điều chỉnh, bổ sung công cụ khảo sát phù hợp với người tham gia và thụ hưởng chính sách. 	<ul style="list-style-type: none"> - Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả BHXH cơ sở/Trung tâm phục vụ hành chính công - Giao dịch trực tuyến qua Cổng dịch vụ công quốc gia - Các kênh tiếp nhận, hỗ trợ, tư vấn, giải đáp của BHXH Việt Nam. 	<ul style="list-style-type: none"> - Xây dựng Kế hoạch đánh giá mức độ hài lòng năm 2028 và tổ chức thực hiện. - Tổ chức khảo sát, tổng hợp, phân tích kết quả. - Công bố chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc thực hiện chính sách BHXH, BHTN, BHYT năm 2028. 	<p>Ban Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam; - BHXH các tỉnh, thành phố.
			<ul style="list-style-type: none"> - Tích hợp các phân hệ phần mềm, vận hành thử hệ thống thu thập, tổng hợp, phân tích dữ liệu khảo sát, đánh giá. 	<p>Ban Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia</p>	
2029	<ul style="list-style-type: none"> - Hoàn thiện nội dung, công cụ khảo sát trên cơ sở kết quả các năm trước. - Chuẩn bị điều kiện để tổ chức đánh giá mức độ hài lòng toàn diện năm 2030. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tổ chức hỗ trợ phát triển đối tượng - Tổ chức hỗ trợ chi trả chế độ - Giao dịch trực tuyến qua Cổng dịch vụ công quốc gia - Các cơ sở khám, chữa bệnh BHYT 	<ul style="list-style-type: none"> - Xây dựng Kế hoạch đánh giá mức độ hài lòng năm 2029 và tổ chức thực hiện. - Tổ chức khảo sát, tổng hợp, phân tích kết quả; hoàn thiện bộ công cụ khảo sát. - Công bố chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc thực hiện chính sách BHXH, BHTN, BHYT năm 2029. 	<p>Ban Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam; - BHXH các tỉnh, thành phố.



