

HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG



PHẠM THỊ NGỌC LAN

**NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHI
TRẢ LƯƠNG HỮU VÀ TRỢ CẤP BẢO HIỂM XÃ HỘI TRÊN ĐỊA
BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

MÃ SỐ: 8.34.01.01

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

(Theo định hướng ứng dụng)

HÀ NỘI – 2020

Luận văn được hoàn thành tại:

HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG

Người hướng dẫn khoa học: TS. NGUYỄN THỊ VIỆT LÊ

Phản biện 1:

.....

Phản biện 2:

.....

Luận văn sẽ được bảo vệ trước Hội đồng chấm luận văn thạc sĩ tại Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông

Vào lúc: giờ ngày tháng năm

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

- Thư viện của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong những năm qua, BHXH thành phố Hà Nội luôn chú trọng đến việc nâng cao chất lượng phục vụ đối với các đối tượng hưởng BHXH, trong đó đặc biệt chú trọng nâng cao chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH, đảm bảo đem đến sự an tâm, tin tưởng của người lao động vào chính sách BHXH, từ đó đưa chính sách BHXH vào cuộc sống có hiệu quả hơn.

Để hoàn thành nhiệm vụ mục tiêu đề ra trong tình hình mới, góp phần đưa chính sách BHXH vào cuộc sống, BHXH thành phố Hà Nội cần phải có những đổi mới toàn diện, nhưng trước hết là đổi mới xây dựng nguồn nhân lực có chất lượng cao có đủ năng lực chuyên môn, ứng dụng tin học vào nghiệp vụ và quản lý đối tượng tham gia BHXH, đổi mới trong cách nghĩ, cách làm, về phong cách phục vụ nhằm đảm bảo tốt nhất quyền lợi của người lao động, nâng cao niềm tin của người lao động vào chính sách an sinh xã hội của Đảng, Nhà nước. Muốn vậy, BHXH Hà Nội cần phải giải quyết nhiều vấn đề, nhưng việc quan trọng trước tiên là cần nghiên cứu xác định rõ thực trạng chất lượng dịch vụ hiện nay và những nhân tố tác động đến nó, từ đó đề ra những giải pháp hữu hiệu trong tổ chức thực hiện là rất cần thiết.

Từ yêu cầu thực tế trên, là công chức làm việc tại cơ quan BHXH, tác giả rất quan tâm và chọn nghiên cứu đề tài ***“Nghiên cứu sự hài lòng về chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp bảo hiểm xã hội trên địa bàn Thành phố Hà Nội”***.

2. Tổng quan về vấn đề nghiên cứu

Đã có nhiều công trình nghiên cứu trong và ngoài nước về sự hài lòng của khách hàng đối với sản phẩm và dịch vụ trên nhiều đối tượng khách hàng, ở nhiều lĩnh vực và khác nhau.

Từ năm 1980, nhiều nhà nghiên cứu trên thế giới đã tập trung nghiên cứu về chất lượng dịch vụ, chỉ số đo mức độ hài lòng nhằm thiết lập chỉ số hài lòng của khách hàng đối với việc mua và tiêu dùng sản phẩm – dịch vụ. Theo đó Parasuraman và cộng sự (1985)[14] khẳng định rằng SERVQUAL là một dụng cụ đo lường chất lượng dịch vụ tin cậy, chính xác và thang đo này đã được sử dụng rộng rãi.

Ngoài ra, cũng có một số nghiên cứu khác đánh giá tác động của giá cả sản phẩm/dịch vụ đến sự hài lòng của khách hàng như Wang và cộng sự (2018) và Low, Lee, Cheng, (2013)[22]. Các tác giả đã chỉ ra rằng, mức độ ảnh hưởng của giá cả tác động đến sự hài lòng của khách hàng phụ thuộc vào đặc điểm và mong đợi của khách hàng đối với sản phẩm.

Nghiên cứu của Võ Nguyên Khanh (2011), [4] tiến hành đo lường sự hài lòng về dịch

vuihanhf chính công tại Quận 1 – xác định 4 nhân tố quan trọng ảnh hưởng đến đến chất lượng dịch vụ là: Quy trình thủ tục, khả năng phục vụ, sự tin cậy, cơ sở vật chất.

Nghiên cứu của Phạm Hùng Cường cùng tập thể PGS, TS Đại học Ngoại thương (2019) [1]: Đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng sản phẩm dịch vụ của doanh nghiệp. Nhóm tác giả đã nghiên cứu đề xuất mô hình nghiên cứu, trong đó gồm có biến phụ thuộc được xác định là sự hài lòng của khách hàng và các biến độc lập là các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với các sản phẩm và dịch vụ của doanh nghiệp.

3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

3.1 Mục đích nghiên cứu:

Nâng cao mức độ hài lòng của các đối tượng nhận lương hưu và trợ cấp BHXH trên địa bàn thành phố Hà Nội.

3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu:

- Nghiên cứu cơ sở lý luận về sự hài lòng và các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH.
- Đánh giá sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH trên địa bàn thành phố Hà Nội.
- Đề xuất một số giải pháp nâng cao sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH trên địa bàn thành phố Hà Nội.

4.Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH

Đối tượng khảo sát: Người đang hưởng các chế độ lương hưu và trợ cấp BHXH.

4.2. Phạm vi nghiên cứu:

- Phạm vi về nội dung: Luận văn nghiên cứu những vấn đề liên quan đến sự hài lòng và những giải pháp để nâng cao sự hài lòng của những người nhận lương hưu và trợ cấp BHXH.
- Phạm vi về không gian: Đề tài được nghiên cứu trên địa bàn thành phố Hà Nội
- Phạm vi về thời gian: Đề tài thực hiện nghiên cứu từ năm 2017 - 2019.

5. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp nghiên cứu định tính:

Nghiên cứu các tài liệu về sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ công đã được nghiên cứu. Trên cơ sở đó tác giả đánh giá, phân tích khám phá những yếu tố ảnh hưởng đến sự hài

lòng về chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH của các đối tượng trên địa bàn Hà Nội.

Phương pháp điều tra xã hội học:

- Phỏng vấn theo bảng hỏi (phiếu khảo sát): Hướng tới mục tiêu đánh giá sự hài lòng về chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH.

- Sử dụng phiếu điều tra thiết kế dành cho các cá nhân và doanh nghiệp có sử dụng dịch vụ BHXH trên địa bàn Hà Nội. Kích cơ mẫu phát ra 300 phiếu trực tiếp cho người thụ hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH tại các điểm giao dịch chi trả, thu.

Phương pháp nghiên cứu định lượng:

Sử dụng phần mềm Excel và SPSS 16.0 để kiểm định sự ảnh hưởng các nhân tố đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH trên địa bàn TP Hà Nội.

Kết cấu của đề tài

Bố cục của luận văn được chia thành 3 chương (ngoài phần mở đầu và kết luận), gồm:

Chương 1: Cơ sở lý luận về sự hài lòng với chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp bảo hiểm xã hội.

Chương 2: Đánh giá sự hài lòng của những đối tượng sử dụng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp bảo hiểm xã hội trên địa bàn Thành phố Hà Nội.

Chương 3: Giải pháp nâng cao sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp bảo hiểm xã hội trên địa bàn Thành phố Hà Nội.

Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ SỰ HÀI LÒNG VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHI TRẢ LƯƠNG HỮU VÀ TRỢ CẤP BẢO HIỂM XÃ HỘI

1.1. Khái quát về dịch vụ và sự hài lòng của đối tượng sử dụng dịch vụ

1.1.1. Khái niệm về dịch vụ

1.1.1.1. Khái niệm chung

Theo Zeithaml và Bitner (2000)[22]: “Dịch vụ là những hành vi, quá trình và cách thức thực hiện một công việc nào đó nhằm tạo ra giá trị sử dụng cho khách hàng, làm thoả mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng”

Theo Philip Kotler(2004) [19], dịch vụ là bất kỳ hoạt động hay lợi ích nào mà chủ thể này cung cấp cho chủ thể kia, trong đó đối tượng cung cấp nhất thiết phải mang tính vô hình và không dẫn đến quyền sở hữu một vật nào cả, còn việc sản xuất dịch vụ có thể hoặc không thể gắn liền với một sản phẩm vật chất nào.

Tóm lại, có nhiều khái niệm về dịch vụ được phát biểu dưới những góc độ khác nhau nhưng tựu chung thì: Dịch vụ là hoạt động có chủ đích nhằm đáp ứng nhu cầu nào đó của con người. Đặc điểm của dịch vụ là không tồn tại ở dạng sản phẩm cụ thể(hữu hình) như hàng hoá nhưng nó phục vụ trực tiếp nhu cầu nhất định của xã hội.

1.1.1.2. Đặc điểm của dịch vụ:

Dịch vụ là một “sản phẩm đặc biệt”, có 7 đặc điểm, bao gồm:

- Tính không hiện hữu(tính vô hình)
- Tính không đồng nhất (tính không ổn định- Tính không thể tách rời)
- Tính không thể dự trữ (không tồn kho)
- Tính không thể mất đi
- Tính không chuyển quyền sở hữu được
- Tính nhạy cảm
- Hàm lượng tri thức trong dịch vụ chiếm tỷ lệ lớn

1.1.1.3. Khái niệm về dịch vụ công:

Dịch vụ công được hiểu là những hoạt động phục vụ nhu cầu cơ bản, thiết yếu của xã hội và người dân vì lợi ích chung của xã hội, do Nhà nước chịu trách nhiệm trước xã hội (trực tiếp đảm nhận hay uỷ quyền và tạo điều kiện cho khu vực tư thực hiện) nhằm bảo đảm ổn định và công bằng xã hội.

Dịch vụ công là các hoạt động của cơ quan sự nghiệp của nhà nước cung cấp cho người

dân theo những quy định của pháp luật và không nhằm mục tiêu lợi nhuận. Trong đó công dân thực hiện dịch vụ này không có quyền lựa chọn mà phải nhận những dịch vụ bắt buộc theo quy định bắt buộc.

Trong bối cảnh của Việt Nam, Đinh Văn Ân & Hoàng Thu Hoà(2006), [1]Đỗ Thị Hải Hà & Mai Ngọc Anh(2015) [3]đã phân loại dịch vụ công dựa theo tính chất và tác dụng của dịch vụ:

- (i) Dịch vụ công căn bản (còn được gọi là dịch vụ công truyền thống
- (ii) Dịch vụ hành chính công
- (iii) Dịch vụ sự nghiệp công
- (iv) Dịch vụ công ích

Đặc điểm của dịch vụ công:

Thứ nhất, đó là các hàng hoá, dịch vụ phục vụ cho lợi ích chung, thiết yếu, các quyền và nghĩa vụ cơ bản của các tổ chức và công dân.

Thứ hai, do Nhà nước chịu trách nhiệm trước xã hội.

Thứ ba, là các hoạt động có tính chất phục vụ trực tiếp, đáp ứng các nhu cầu, quyền lợi hay nghĩa vụ cụ thể và trực tiếp của các tổ chức và cá nhân.

Thứ tư, bảo đảm tính công bằng và tính hiệu quả trong cung cấp dịch vụ.

Đối với hoạt động chi trả lương hưu và trợ cấp bảo hiểm xã hội của BHXH thành phố Hà Nội thuộc lĩnh vực sự nghiệp công được chi trả cho các đối tượng thụ hưởng nhất định.

1.1.2. Khái niệm về chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của đối tượng thụ hưởng dịch vụ

1.1.2.1 Khái niệm chất lượng dịch vụ

Chất lượng là tất cả các đặc điểm, đặc tính của sản phẩm, dịch vụ liên quan tới khả năng làm thoả mãn những nhu cầu tiềm ẩn hoặc được xác định. Sản phẩm hoặc dịch vụ có chất lượng khi nó đáp ứng hoặc vượt mong đợi của khách hàng (Kotler và Keller, 2006).[14]

Parasuraman và cộng sự (1985) [17] cho rằng, chất lượng dịch vụ là mức độ khác nhau giữa sự mong đợi của người tiêu dùng dịch vụ và nhận thức của họ khi đã sử dụng qua dịch vụ. Trong hướng quan niệm này, khái niệm chất lượng dịch vụ như một sự thay thế cho sự hài lòng chung của khách hàng. Đánh giá chất lượng dịch vụ cũng đồng nghĩa với việc xác định sự hài lòng của khách hàng. Và theo quan niệm này, nhà cung ứng luôn nỗ lực phát triển, hoàn thiện và kiểm soát tiêu chuẩn dịch vụ để đáp ứng tốt nhất đòi hỏi, yêu cầu của khách hàng.

1.1.2.2. Khái niệm sự hài lòng của đối tượng thụ hưởng dịch vụ

Theo Philip Kotler (1995), [19] sự hài lòng của khách hàng là mức độ trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được từ việc sử dụng và trải nghiệm dịch vụ với những kỳ vọng ban đầu của khách hàng.

Sự hài lòng của khách hàng là một dạng cảm giác về tâm lý sau khi nhu cầu của khách hàng đã được thoả mãn. Sự hài lòng của khách hàng được hình thành dựa trên cơ sở những trải nghiệm đặc biệt, được tích lũy sau khi sử dụng dịch vụ. Khách hàng khó có thể đưa ra ý kiến vừa ý hay không vừa ý về dịch vụ đã sử dụng nếu không căn cứ vào sự trải nghiệm trong quá khứ, hiện tại.

Phân loại sự hài lòng của khách hàng:

- *Hài lòng tích cực*

- *Hài lòng ổn định*

- *Hài lòng thụ động*

* *Căn cứ vào phản ứng tinh thần khi nhu cầu của khách hàng được đáp ứng có thể phân chia sự hài lòng của khách hàng theo các loại sau: thoả mãn, vui vẻ, giải thoát, mới lạ, ngạc nhiên và mừng rỡ.*

1.1.2.3. Mối quan hệ giữa sự hài lòng và chất lượng dịch vụ

Theo Cronin và Taylor, 1992; Yavas et al, 1997; Ahmad và Kamal, 2002)[11], chất lượng dịch vụ là nhân tố tác động nhiều nhất đến sự hài lòng của khách hàng. Nếu nhà cung cấp dịch vụ đem đến cho khách hàng những sản phẩm có chất lượng thoả mãn nhu cầu của họ, doanh nghiệp đó đã bước đầu làm cho khách hàng hài lòng.

1.1.2.4 Một số mô hình lý thuyết về sự hài lòng của khách hàng

*** Mô hình SEVRVQUAL**

Mô hình SEVRVQUAL được xây dựng dựa trên quan điểm chất lượng dịch vụ cảm nhận là sự so sánh giữa các giá trị kỳ vọng/mong đợi và các giá trị khách hàng cảm nhận được. **SEVRVQUAL** xem xét hai khía cạnh chủ yếu của chất lượng dịch vụ và kết quả của dịch vụ và cung cấp dịch vụ được nghiên cứu thông qua 22 thang đo thuộc 5 tiêu chí: Tin cậy; Đáp ứng; Phương tiện hữu hình; Năng lực phục vụ; Cảm thông.

*** Mô hình chỉ số hài lòng khách hàng của Mỹ - ACIS (Fornell, 1996)**

Trong mô hình chỉ số hài lòng của Mỹ (ACSI), giá trị cảm nhận chịu sự tác động bởi chất lượng cảm nhận và sự mong đợi của khách hàng. Khi đó, sự mong đợi của khách hàng có tác động trực tiếp đến chất lượng cảm nhận. Sự hài lòng của khách hàng được tạo thành trên cơ sở chất lượng cảm nhận, sự mong đợi và giá trị cảm nhận, nếu chất lượng và giá trị cảm nhận cao hơn sự mong đợi sẽ tạo nên lòng trung thành đối với khách hàng, ngược lại đó

là sự phàn nàn hay sự than phiền về sản phẩm mà họ tiêu dùng.

*** Mô hình đo lường sự hài lòng của khách hàng(người dân) trong thực hiện các thủ tục hành chính ở Việt Nam**

Mô hình nghiên cứu vĩ mô về sự hài lòng của người dân với 2 yếu tố chính: Sự mong đợi của người dân và trải nghiệm sau khi sử dụng dịch vụ có thể xây dựng được như sau:

Mong đợi của người dân trước khi đến cơ quan hành chính thực hiện một thủ tục hành chính công sẽ có tác động tích cực đến trải nghiệm sau khi sử dụng dịch vụ. Sự trải nghiệm sau này có được dựa trên sự tác động tổng hoà của 3 nhân tố:

- 1) Chất lượng thủ tục hành chính
- 2) Sự phục vụ của công chức bao gồm
- 3) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính bao gồm

Đây là cơ sở để xây dựng mô hình đo lường sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ công trên địa bàn Hà Nội mà tác giả đang tiến hành xây dựng.

1.2. Sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH

1.2.1 Khái niệm về sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH

Sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH chính là sự phản hồi tình cảm hay toàn bộ cảm nhận của người sử dụng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH đối với cơ quan BHXH trên cơ sở so sánh sự khác biệt giữa những gì họ nhận được so với mong đợi, kỳ vọng trước đó.

Sự hài lòng của người hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH được thể hiện với các mức độ khác nhau: Không hài lòng, hài lòng và hài lòng ngoài mong đợi.

1.2.2. Đặc điểm của đối tượng sử dụng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH.

(1). Khách hàng của các dịch vụ chi trả các chế độ BHXH là người lao động đã tham gia BHXH, được pháp luật BHXH công nhận có đủ điều kiện để hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH theo từng loại hình BHXH.

(2) Khách hàng BHXH rất khác nhau về tuổi tác, giới tính, nghề nghiệp, thu nhập, trình độ học vấn, lối sống, có kỳ vọng, tâm lý, nhu cầu sử dụng dịch vụ rất đa dạng và phong phú.

(3). Khách hàng BHXH số lượng lớn và gia tăng nhanh

(4) Hoạt động sử dụng dịch vụ của các đối tượng thu hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH nói chung bị giới hạn bởi yếu tố không gian và thời gian.

(5) Khách hàng của BHXH phát triển mở rộng, phụ thuộc rất nhiều vào công tác tuyên truyền, phổ biến các chính sách về BHXH.

Như vậy, với những đặc điểm cơ bản của đối tượng sử dụng dịch vụ chi trả lương và trợ cấp BHXH như trên, thì đối tượng khách hàng của dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH có thể được xem như là các khách hàng “đặc biệt” của BHXH. Vì vậy, để nâng cao sự hài lòng của các đối tượng sử dụng dịch vụ chi trả lương và trợ cấp BHXH, cơ quan BHXH cùng ngành Bưu điện (đơn vị đại diện chi trả) cũng cần có những giải pháp khác biệt, thiết thực, phù hợp với từng đối tượng thụ hưởng mới có thể đạt hiệu quả.

1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH

Các nhân tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng, gồm:

Mức độ tin cậy: Nói lên khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và đúng thời hạn ngay từ ngày đầu tiên.

Khả năng đáp ứng: Nói lên sự mong muốn và sẵn sàng của nhân viên phục vụ cung cấp dịch vụ cho khách hàng, thái độ thân thiện, lịch thiệp, dễ gần gũi.

Năng lực phục vụ: Nói lên trình độ chuyên môn để thực hiện dịch vụ, khả năng nghiên cứu để nắm bắt thông tin liên quan cần thiết cho việc phục vụ khách hàng.

Phương tiện hữu hình: Thể hiện qua ngoại hình, như trang thiết bị phục vụ cho dịch vụ như, Hệ thống hạ tầng có sở, thiết bị máy móc, mạng tin học, trang phục của nhân viên...

Mức độ đồng cảm: Thể hiện sự quan tâm, chăm sóc đến từng cá nhân, khách hàng.

Quy trình thủ tục: Được hiểu là những quy định bắt buộc phải tuân về trình tự thực hiện, hồ sơ, giấy tờ cần thiết phải có khi người dân tiến hành các công việc liên quan đến hoạt động của BHXH.

Kỳ vọng của khách hàng: được xem là ước mong hay mong đợi của khách hàng, bắt nguồn từ nhu cầu cá nhân, kinh nghiệm trước đó và thông tin bên ngoài như quảng cáo, thông tin tuyên truyền miệng từ gia đình bạn bè.

1.2.4. Vai trò và ý nghĩa của việc nâng cao sự hài lòng của người đang hưởng các chế độ BHXH đối với công tác chi trả.

Chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH cũng là dịch vụ công, thực hiện một chính sách BHXH được xác định là trụ cột của hệ thống an sinh xã hội việc nâng cao sự hài lòng của người đang hưởng các chế độ BHXH đối với công tác chi trả có ý nghĩa hết sức quan trọng đối với Nhà nước, cơ quan BHXH và bản thân Đối với người thụ hưởng dịch vụ.

Kết luận chương 1:

Trong Chương 1, luận văn đã đi sâu phân tích lý luận chung về sự hài lòng của khách

hàng thông qua các khái niệm có liên quan đến dịch vụ, khách hàng; sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ; mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng; mô hình lý thuyết về sự hài lòng của khách hàng và các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng dịch vụ. Qua khảo lược các nghiên cứu trước có liên quan đến đề tài, tác giả đúc kết được 07 những nhân tố có tác động đến chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của các đối tượng hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH của mình.

Chương 2: ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NHỮNG ĐỐI TƯỢNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ CHI TRẢ LƯƠNG HƯU VÀ TRỢ CẤP BẢO HIỂM XÃ HỘI TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

2.1 Khái quát về Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội

2.1.1 Giới thiệu sơ lược về Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội

Tên gọi: Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội

Trụ sở: Số 15 Phố Cầu Đơ, phường Hà Cầu, quận Hà Đông, Thành phố Hà Nội.

Điện thoại: (024)37.236556

Fax: (024)37.221461

BHXXH thành phố Hà Nội được thành lập theo quyết định số 15/QĐ-TCCB, ngày 15 tháng 06 năm 1995 và được tổ chức lại trên cơ sở sáp nhập với BHXXH tỉnh Hà Tây và các địa phương có liên quan khác theo Quyết định số 3902/QĐ-BHXXH của Tổng Giám đốc BHXXH Việt Nam

2.1.2 Chức năng, nhiệm vụ của BHXXH thành phố Hà Nội

Tổ chức thực hiện chế độ, chính sách BHXXH, BHYT, BHTN, quản lý các quỹ: BHXXH, BHYT, BHTN trên địa bàn thành phố Hà Nội theo quy định của BHXXH Việt Nam.

Nhiệm vụ cụ thể của BHXXH được quy định tại Quyết định 969/QĐ-BHXXH ngày 29/7/2019 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

2.1.3 Cơ cấu tổ chức của Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội

a) Về Nguồn lực: BHXXH Hà Nội có: Giám đốc và 04 phó Giám đốc. Cán bộ, công chức, viên chức có 1377 người, trong đó có 125 người có trình độ thạc sĩ trở lên (9%); 1130 người trình độ Đại học chiếm 82%; còn lại 8,9% người có trình độ Cao đẳng, TC, SC.

b) Cơ cấu tổ chức: BHXXH Hà Nội được thành lập 14 phòng nghiệp vụ và 30 BHXXH cấp huyện, quận, thị xã.

2.1.4 Chức năng nhiệm vụ của phòng nghiệp vụ và văn phòng BHXXH thành phố Hà Nội

* Chức năng nhiệm vụ cụ thể của từng phòng nghiệp vụ được quy định tại Quyết định số 816/QĐ-BHXXH ngày 25.5.2017 của Tổng Giám đốc BHXXH Việt Nam.

2.2. Đặc điểm công tác chi trả lương hưu và trợ cấp BHXXH tại Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội

2.2.1. Số liệu quản lý công tác chi trả lương hưu và trợ cấp BHXXH

i. Quản lý đối tượng chi trả lương hưu từ năm 2017-2019

ii. Quản lý đối tượng chi trả chế độ mất sức lao động và trợ cấp khác

iii. Chế độ TNLD - BNN

iv. Chế độ BHXH 1 lần

v. Chế độ tử tuất

vi. Chế độ tuất 1 lần:

vii. Chế độ mai táng

viii. Chế độ bảo hiểm xã hội tự nguyện, bảo hiểm xã hội thất nghiệp

ix. Tổng hợp số người và số tiền chi lương hưu, trợ cấp BHXH

Bảng 2.9: Tổng hợp số người và số tiền chi lương hưu, trợ cấp BHXH trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2017-2019

ĐVT: Triệu đồng, người

Năm	Tổng số		Trong đó			
			NSNN đảm bảo		Quỹ BHXH đảm bảo	
	Số người (người)	Số tiền (tr.đ)	Số người (người)	Số tiền (tr.đ)	Số người (người)	Số tiền (tr.đ)
2017	82.855	1.671.840	45.422	883.510	37.433	788.330
2018	85.197	2.116.817	43.499	1.051.301	41.698	1.065.516
2019	91.047	2.444.027	42.692	1.134.030	48.355	1.309.997
Cộng	259.099	6.232.684	131.613	3.068.841	127.486	3.163.843

Nguồn: Phòng Chế độ BHXH TP. Hà Nội

Tổng số người và số tiền chi BHXH tăng lên trong 3 năm. Sở dĩ số người và số tiền chi tăng lên là do lượng người hưởng lương hưu hàng tháng và thanh toán trợ cấp BHXH 1 lần tăng lên. Cụ thể là lượng người hưởng trợ cấp BHXH 1 lần do chấm dứt hợp đồng lao động tăng nhanh, nhà nước và ngành BHXH đã đưa ra một số các văn bản thực hiện chế độ mới như: Văn bản trợ giá cho những người thanh toán trợ cấp BHXH 1 lần mà đóng bằng tiền đồng, văn bản cho những người đã hưởng mất sức lao động mà bị cắt nay được hưởng lại. Bên cạnh đó là việc điều chỉnh tăng mức lương hàng năm cho những đối tượng hưởng lương hưu và các trợ cấp khác, điều chỉnh lương tối thiểu chung.

2.2.2 Các phương thức chi trả bảo hiểm xã hội đã áp dụng từ năm 2017-2019

a) Quy định về phương thức chi trả

a) Quy định về phương thức chi trả: 2 phương thức tiền mặt và qua ATM

b) Kết quả chi trả lương hưu theo qua các phương thức chi trả

2.3. Thực trạng đánh giá sự hài lòng của các đối tượng hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH trên địa bàn Thành phố Hà Nội đối với dịch vụ chi trả.

2.3.1. Phương pháp nghiên cứu:

2.3.1.1. Thiết kế nghiên cứu

2.3.1.2. Chọn mẫu và cỡ mẫu

Tác giả đã phát ra 300 bảng khảo sát ban đầu; thu về là 271 bảng, trong đó có 14 bảng khảo sát không hợp lệ do thiếu thông tin và đánh giá không trung thực, do vậy kết quả là có 257 bảng khảo sát hợp lệ được sử dụng làm dữ liệu cho nghiên cứu

2.3.1.3. Phương pháp phân tích dữ liệu

Sau khi phỏng vấn từ bảng câu hỏi chính thức, tiến hành làm sạch, mã hóa, phân tích và xử lý số liệu bằng phần mềm Microsoft Office Excel 2013 và SPSS 20.0. Trong phần mềm SPSS, sử dụng các phương pháp: Phương pháp tần số, thống kê mô, Phương pháp hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, Phương pháp phân tích EFA, Phương pháp phân tích hồi quy tuyến tính bội

2.3.1.4. Thang đo trong nghiên cứu chính thức

Theo khuôn khổ của đề tài, 2 thang đo sau đây được sử dụng Thang đo biểu danh (Nominal scale và Thang đo khoảng cách (Interval scale) Với thang đo này ta có thể thực hiện các phép tính đại số (trừ phép chia không có ý nghĩa).

2.3.1.5. Thiết kế bảng câu hỏi (phụ lục I)

2.3.1.5. Thiết kế bảng câu hỏi (phụ lục I)

Bảng câu hỏi được thiết kế bao gồm:

- Phần hướng dẫn đáp viên và Phần thông tin cá nhân.
- Phần sàng lọc: loại bỏ những đáp viên không phù hợp với đề tài nghiên cứu.
- Phần thông tin chính: cung cấp các dữ liệu cần thiết và quan trọng nhất của đề tài. Mô hình nghiên cứu đề xuất bao gồm 7 yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH, trong đó tác giả mạnh dạn đề xuất thêm yếu tố “*kỳ vọng của khách hàng*” để xây dựng nội dung bảng khảo sát.

Phiếu khảo sát (bảng hỏi) được phát trực tiếp cho cá nhân người hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH tại địa điểm chi trả. Đề tài sử dụng thang đo Likert theo các bậc (từ không hài lòng đến rất hài lòng); số mẫu được xác định dựa trên cơ sở tiêu chuẩn 5:1 của Bollen (1998) và Hair & ctg (1998), tác giả đưa ra 7 nhân tố độc lập với 28 biến quan sát và phát ra 300 bảng hỏi (chuẩn là không dưới 100 mẫu) để đảm bảo chủ động khắc phục những rủi ro, tác động ảnh hưởng đến việc không thu được một số phiếu khảo sát.

2.3.2. Thực trạng sự hài lòng của đối tượng hưởng các chế độ BHXH đối với chất lượng dịch vụ chi trả.

2.3.2.1. Kết quả phân tích thống kê mô tả

a. Phân tích mẫu

Bảng 2.11 Phân bố mẫu theo địa bàn

Phiếu	Ba vì	Ch Mĩ	Th Oai	Đông Anh	Th Trì	Hà Đông	Đống Đa	Th xuân	Gia lâm	Hai bà trung	Cầu Giấy	Tây Hồ	Sơn Tây	Bắc Từ Liêm	Hoàng mai
Phát ra	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Thu về	15	16	17	17	18	20	20	19	19	20	18	18	18	18	18
Tỷ lệ thu (%)	75	80	85	85	90	100	100	95	95	100	90	90	90	90	90

*** Đặc điểm mẫu khảo sát**

Bảng 2.12: Đặc điểm mẫu khảo sát

Đặc điểm cá nhân	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
1. Phân bố theo giới tính		
Nam	54	21%
Nữ	203	79%
2. Phân bố theo độ tuổi		
Dưới 60 tuổi	70	27.%
60 – 70	114	44%
70 – 80	67	26.1%
Trên 80 tuổi	6	2.3%
3. Phân bố theo trình độ học vấn		
Sau Đại học	51	19.8%
Đại học & Cao đẳng	169	65.8%
THPT	37	14.4%
4. Phân bố theo phương thức nhận lương		
Trực tiếp tại cơ quan BHXH	27	10,5 %
Nhận tiền mặt tại điểm chi trả	106	41.2%
Qua tài khoản cá nhân (ATM)	92	35.8%
Thông qua người SDLĐ	32	12.5%
5. Phân bố theo khu vực sinh sống		
Nông thôn	79	30.7%
Thành thị	178	69.3%
6 Phân bố theo mức lương		
Thu nhập dưới 7 triệu đồng	106	41,2 %
Từ 7- 10 triệu đồng	91	35,5%
Trên 10 triệu đồng	60	23,3%

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả phân tích của tác giả

Bảng 2.13: Đánh giá chung về mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH trên địa bàn Hà Nội

Nhân tố	Điểm trung bình
Sự tin cậy	3.81
Tính đáp ứng	3.91
Năng lực phục vụ	3.75
Sự đồng cảm	3.66
Phương tiện hữu hình	3.71
Quy trình thủ tục	3.51
Kỳ vọng của khách hàng	3.39

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả phân tích của tác giả

Bảng 2.14: Thống kê mô tả về mức độ hài lòng của đối tượng hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH

Mã hóa	Nội dung	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình
HL1	Nhìn chung Ông/ Bà hài lòng về chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH tại TP Hà Nội.	2	5	3.78
HL2	Ông/ Bà sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH của BHXH TP Hà Nội	2	5	3.88
HL3	Ông/Bà sẽ giới thiệu phương thức chi trả lương và trợ cấp BHXH mà Ông/Bà hiện đang sử dụng cho người khác?	1	5	4.01
Trung bình				3.89

Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ kết quả phân tích số liệu

* Đánh giá về mức độ hài lòng của người dân đối với các thành phần của từng nhân tố ảnh hưởng: (1) Nhân tố “Sự tin cậy”, (2) Nhân tố “ Sự đáp ứng”, (3) Nhân tố “ Năng lực phục vụ”, (4) Nhân tố “ Phương tiện hữu hình”, (5) Đồng cảm, (6) Nhân tố “Quy trình thủ tục”, (7) Nhân tố “ Kỳ vọng của khách hàng”

2.3.2.2. Phân tích hồi quy để đánh giá mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến sự hài lòng của các đối tượng thụ hưởng các chế độ BHXH.

a.1. Đánh giá độ tin cậy thang đo

* Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA

* Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA đối với biến độc lập

* Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA đối với biến phụ thuộc

a.2. Phân tích mô hình hồi quy đa biến

* Kiểm định mức độ phù hợp của mô hình hồi quy

Mức độ quan trọng đối với các yếu tố ảnh hưởng lên sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ chi trả được thể hiện thông qua tầm quan trọng của các hệ số Betatrong phương trình hồi quy chuẩn hoá như sau:

$$Y = 0,436*DU + 0,228*TC + 0,202*NL + 0,169*PT + 0,156*DC$$

2.3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng

(1) Sự tin cậy, (2) Sự đáp ứng, (3) Năng lực phục vụ, (4) Sự đồng cảm, (5) Phương tiện hữu hình.

2.3.4. Đánh giá chung về sự hài lòng của đối tượng hưởng BHXH đối với dịch vụ chi trả.

2.3.4.1. Những kết quả đạt được

a. Về độ tin cậy và khả năng đáp ứng

Về khả năng đáp ứng: Đánh giá sự hài lòng của người hưởng BHXH về năng lực thực hiện dịch vụ chi trả qua khảo sát, người hưởng khá hài lòng, với tỷ lệ hài lòng trung bình 74,9%. Đánh giá chung về năng lực thực hiện dịch vụ chi trả, mức hài lòng cao nhất của các đối tượng được khảo sát là sự an toàn khi thực hiện dịch vụ chi trả với tỷ lệ 78,2% ; và yếu tố về “luôn chủ động, sáng tạo có các phương thức chi trả đa dạng thuận tiện, phù hợp với đặc điểm khách hàng và người cao tuổi, sức yếu” có mức đánh giá hài lòng thấp nhất, với tỷ lệ 70,2%

Về thời gian thực hiện dịch vụ chi trả: Kết quả khảo sát cho thấy, đánh giá mức độ hài lòng về thời gian thực hiện dịch vụ chi trả nhận được sự đồng tình của người hưởng, mức độ hài lòng trung bình đạt 4,45 điểm (cao nhất trong tất cả các biến quan sát).

Đánh giá chung về thời gian thực hiện dịch vụ đã được đối tượng hài lòng khá cao, mức trung bình là 4,32, trong đó mức hài lòng cao nhất chiếm tỷ lệ 89,0%, thấp nhất là 63,8%.

Về tính chuyên nghiệp trong thực hiện dịch vụ: Kết quả khảo sát chỉ thấy, mức độ đồng ý về tính chuyên nghiệp trong thực hiện dịch vụ chi trả (Bưu điện thực hiện) đạt mức khá, với 3,77 điểm, tương đương 75,5% ý kiến tán thành.

Đánh giá chung về tính chuyên nghiệp được người hưởng đánh giá có nhiều tiến bộ, tốt hơn trước khi Bưu điện nhận nhiệm vụ đại lý chi trả BHXH, nhưng chưa cao.

Khả năng cung cấp thông tin về dịch vụ chi trả : Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng của người hưởng về các dịch vụ hỗ trợ đạt mức trung bình, với 3,21 điểm. Yếu tố người hưởng rất hài lòng về dịch vụ là Bưu điện thực hiện liên lạc với người hưởng khi chưa nhận tiền hàng tháng có mức độ hài lòng trung bình khá cao là 3,51 điểm, trong đó đánh giá mức

độ hài lòng là 21,01%%, người hưởng đánh giá mức bình thường chiếm 78,99%, không có ý kiến đánh giá không hài lòng về yếu tố này.

b. Về năng lực phục vụ và sự đồng cảm với khách hàng:

Kết quả khảo sát cho thấy, người hưởng khá hài lòng về chất lượng phục vụ của giao dịch viên, mức độ trung bình khá cao 3,66 điểm. Các yếu tố người hưởng đánh giá cao là giao dịch viên lịch thiệp và ân cần với người hưởng, thái độ của các nhân viên chi trả rất nhiệt tình và niềm nở phục vụ người hưởng với trách nhiệm cao.

Đánh giá chung về thái độ của nhân viên khi thực hiện dịch vụ chi trả, người hưởng đánh giá cao tinh thần trách nhiệm thái độ phục vụ của giao dịch viên, 74,2% đánh giá mức hài lòng trở lên.

c. Địa điểm và cơ sở vật chất phục vụ thực hiện dịch vụ chi trả

Qua khảo sát địa điểm và cơ sở vật chất, trang thiết bị tại các địa điểm chi trả vẫn chưa được quan tâm đúng mức, chưa thực hiện được đúng cam kết theo hợp đồng về tu sửa nâng cấp các điểm chi trả. Mức độ hài lòng chung của người hưởng đối với địa điểm và cơ sở vật chất của các điểm chi trả là 3,45.

Đánh giá chung về địa điểm và cơ sở vật chất phục vụ thực hiện dịch vụ chi trả chưa được đối tượng hưởng đánh giá cao, mức trung bình, chỉ ở mức 3,71; tỷ lệ chọn mức hài lòng cao nhất chỉ chiếm 10,51%.

Đánh giá chung về sự hài lòng của đối tượng hưởng BHXH đối với dịch vụ chi trả giai đoạn 2017- 2019 trên địa bàn thành phố Hà Nội do BHXH Thành phố thực hiện có thể dẫn lời phát biểu của ông Phó Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam tại hội nghị tổng kết năm 2019 và kỷ niệm 25 thành lập, đó là “... BHXH thành phố Hà Nội đã nỗ lực phấn đấu hoàn thành nhiệm vụ của Chính phủ giao trong công tác chi trả chế độ BHXH. Công tác chi trả đã được thực hiện kịp thời, đầy đủ cho người hưởng theo các quy định của pháp luật; thực hiện đúng quy trình nghiệp vụ về chi trả, quản lý người hưởng của ngành BHXH, cơ sở vật chất, chất lượng phục vụ người hưởng tận tình, chu đáo. Hai ngành tích cực cải cách thủ tục hành chính, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người hưởng, do đó đã được đa số người hưởng đồng tình, ủng hộ”.

2.3.4.2. Tồn tại và nguyên nhân

a. Tồn tại: Mặc dù đã có nhiều cố gắng phấn đấu đạt những thành tựu quan trọng, trong hoạt động dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH cùng còn những tồn tại, hạn chế:

- Về sự tin cậy và khả năng đáp ứng:

Một số điểm giao dịch chi trả chưa thể hiện được sự tích cực giải quyết kịp thời, thoả đáng các khiếu nại của người dân. Kết quả khảo sát yếu tố này có mức độ đánh giá sự hài lòng ở mức trung bình, nhưng còn có 1,7% ý kiến không hài lòng với việc giải quyết khiếu nại của người dân.

Vẫn còn hiện tượng đến hẹn mà hồ sơ chưa giải quyết xong, dẫn đến phải đi lại nhiều lần. Việc BHXH chưa chú trọng đến việc áp dụng các phương thức chi trả hiện đại, chủ yếu tập trung vào dịch vụ chi trả qua hệ thống bưu điện cũng dẫn đến khả năng đáp ứng của BHXH chưa được đánh giá cao.

- **Phương tiện hữu hình:** Cơ sở vật chất còn thiếu, chưa có đủ trang bị ghế ngồi chờ, quạt mát, nước uống do đó còn nhiều điểm chi trả có số lượng người nhận lương quá đông ảnh hưởng đến sự hài lòng của người thụ hưởng. Có tới 8,6% số ý kiến trả lời không hài lòng với việc bố trí địa điểm chi điểm chi trả ổn định, thuận tiện, hợp lý. Ở vùng xa, nông thôn, điểm chi trả còn khó khăn, thậm chí nhiều điểm chi trả còn phải đi mượn, ở khu vực thành thị tình trạng phải bố trí ghép nhiều tổ dân phố đến nhận lương một địa điểm khá đông đúc.

- **Sự đồng cảm và năng lực phục vụ:**

Vẫn còn đó một bộ phận cán bộ thể hiện thái độ chưa tốt, vẫn còn thể hiện thái độ cửa quyền, kể cả chưa sẵn sàng đáp ứng nhu cầu của người dân hay cứng nhắc, chưa linh hoạt trong khi cung cấp dịch vụ dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH, gây nên sự chưa hài lòng của người dân trong vấn đề này.

Một số cán bộ chi trả chưa đủ năng lực tiếp nhận, trả lời, giải đáp thắc mắc, kiến nghị, hướng dẫn tốt cho người hưởng còn hạn chế; việc bố trí nhân viên thực hiện dịch vụ chi trả của Bưu điện chưa được ổn định, chuyên trách.

b. Nguyên nhân

Thứ nhất: Do quy trình chi trả lương hưu và bảo hiểm xã hội chưa hoàn thiện dẫn đến quá trình thực hiện và giải quyết các khiếu nại chưa kịp thời, mất nhiều thời gian.

Thứ hai: Các phương thức chi trả còn chưa phóng phú, dẫn đến người hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH còn thụ động trong việc nhận tiền.

Thứ ba: Sự bất cập giữa nhu cầu về cơ sở vật chất và nguồn nhân lực với yêu cầu phục vụ số lượng người hưởng lương trên địa bàn Hà Nội có số lượng lớn, tăng nhanh..

Thứ tư: Trình độ đào tạo của một số cán bộ công chức tại đơn vị là chưa cao (chủ yếu là tốt nghiệp trung cấp, cao đẳng.. rồi được đưa đi đào tạo chuyên tu hoặc tại chức), chính vì thế vẫn còn tồn tại một số cán bộ công chức có năng lực phục vụ chưa cao, chưa thật sự đáp ứng tốt nhu cầu của người dân. công tác đào tạo, huấn luyện nghiệp vụ, nâng cao năng lực

chuyên môn bồi dưỡng pháp luật về BHXH cho nhân viên chi trả thuộc đơn vị đại lý chi trả còn chưa theo kịp yêu cầu nhiệm vụ chi trả do ngành Bưu điện mới được tiếp nhận.

Văn hoá giao tiếp nơi làm việc, quy định không làm việc riêng khi thực hiện giao dịch chưa thực sự được chú trọng ở một số đơn vị.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Nội dung của Chương 2 đã phân tích thực trạng về công tác chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH tại BHXH Thành phố Hà Nội trong giai đoạn nghiên cứu. Bên cạnh đó, tác giả cũng tiến hành phân tích dữ liệu khảo sát bằng phương pháp nghiên cứu định lượng. Kết quả nghiên cứu đã cho thấy có 05 yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của đối tượng hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH tại địa bàn thành phố Hà Nội là: (1) Tính đáp ứng, (2) Sự tin cậy, (3) Năng lực phục vụ, (4) Phương tiện hữu hình, và (5) Sự đồng cảm.

Trên cơ sở kết quả này, chương 3 tiếp theo tác giả sẽ đề xuất các giải pháp và kiến nghị thích hợp nhằm hỗ trợ cho các cán bộ, công chức liên quan đến bộ phận phục vụ dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH trên địa bàn Thành phố Hà Nội trong việc xây dựng các giải pháp thích hợp nhằm nâng cao hơn nữa sự hài lòng của đối tượng hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH tại địa bàn Thành phố Hà Nội trong thời gian tới.

Chương 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHI TRẢ LƯƠNG HƯU VÀ CÁC CHẾ ĐỘ BẢO HIỂM XÃ HỘI TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

3.1. Định hướng phát triển BHXH của Nhà nước và Bảo hiểm xã hội TP Hà Nội

3.1.1. Mục tiêu phát triển

3.1.1.1 Mục tiêu phát triển BHXH của Nhà nước

a) Về quan điểm

- Bảo hiểm xã hội, BHYT là hai chính sách xã hội quan trọng, là trụ cột chính của hệ thống an sinh xã hội phải được từng bước mở rộng, tăng nhanh đối tượng tham gia, góp phần thực hiện tiến bộ và công bằng xã hội, đảm bảo ổn định chính trị - xã hội và phát triển kinh tế- xã hội.

- Phát triển ngành Bảo hiểm xã hội Việt Nam phù hợp với điều kiện kinh tế - xã hội của đất nước và đồng bộ với phát triển các dịch vụ xã hội. Nhà nước tạo điều kiện để ngành Bảo hiểm xã hội Việt Nam đầu tư phát triển công nghệ và phương tiện kỹ thuật tiên tiến áp dụng vào quản lý nhằm tổ chức thực hiện tốt các chế độ, chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế.

- Thực hiện tốt các chế độ, chính sách BHXHBHYT là trách nhiệm của các cấp ủy đảng, chính quyền, đoàn thể, tổ chức xã hội, doanh nghiệp và của mỗi người dân.

- Khuyến khích các tổ chức dịch vụ công ích của Nhà nước tham gia cung ứng các dịch vụ thu, chi BHXH, BHYT nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho mọi người tham gia và thụ hưởng các chế độ BHXH, BHYT, đáp ứng yêu cầu hội nhập và phù hợp với thông lệ quốc tế.

- Tăng cường hợp tác quốc tế để có thêm nguồn lực, kinh nghiệm trong việc thực hiện các chính sách BHXH, BHYT và hiện đại hóa hệ thống công nghệ thông tin.

b) Về mục tiêu.

+ Mục tiêu chung: Tiếp tục phát triển ngành Bảo hiểm xã hội Việt Nam theo hướng hiện đại, đảm bảo đủ năng lực và điều kiện để nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ và tổ chức thực hiện chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập quốc tế.

+ Mục tiêu cụ thể

- Phần đầu đến năm 2020 có khoảng 50% lực lượng lao động tham gia bảo hiểm xã

hội; 35% lực lượng lao động tham gia BHTN và trên 80% dân số tham gia BHYT

- Quản lý, sử dụng đúng quy định và có hiệu quả quỹ BHXH, quỹ BHYT nhằm bảo đảm quỹ BHXH cân đối trong dài hạn, quỹ BHYT cân đối hàng năm.

- Tiêu chuẩn hóa quy trình nghiệp vụ và quản lý đối tượng, đảm bảo chậm nhất đến năm 2015 phải hoàn thành việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan trong toàn ngành; mỗi công dân tham gia bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế được cấp một số định danh và thống nhất với số định danh công dân do Nhà nước quy định để phục vụ và quản lý quá trình thu, giải quyết chính sách, chi trả các chế độ BHXH, BHTN, BHYT một cách chính xác và thuận tiện.

- Kiện toàn hệ thống tổ chức bộ máy ngành Bảo hiểm xã hội Việt Nam, nâng cao năng lực quản lý và thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức để tổ chức thực hiện, góp phần đảm bảo sự phát triển ổn định, bền vững của chính sách BHXH, BHYT y tế.

- Hoàn thiện hạ tầng công nghệ thông tin (mạng máy tính, máy chủ, máy trạm, an ninh mạng, trung tâm dữ liệu ngành và hệ thống phần mềm, cơ sở dữ liệu, dịch vụ công trực tuyến trên mạng Internet) để giải quyết các chính sách, chế độ BHXH, BHYT, lộ trình như sau:

- Chậm nhất đến năm 2020 liên thông, kết nối thông tin được giữa các cơ quan thuộc ngành Bảo hiểm xã hội Việt Nam với các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh bảo hiểm y tế thuộc ngành y tế và các đơn vị tổ chức thực hiện chế độ, chính sách BHTN thuộc ngành lao động.

- Xây dựng hệ thống trụ sở làm việc khang trang, hiện đại, thuận lợi cho giao dịch và phục vụ; đảm bảo yêu cầu về quy mô và công năng sử dụng lâu dài.

3.1.1.2. Mục tiêu phát triển của BHXH thành phố Hà Nội:

“Đoàn kết, sáng tạo, quyết tâm xây dựng BHXH Thành phố tinh gọn, hiện đại, chuyên nghiệp” hướng tới sự hài lòng của người dân và các chủ thể tham gia BHXH, BHYT, BHTN, phấn đấu hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ trong giai đoạn mới.

Mục tiêu phát triển cụ thể là:

Thứ nhất, nâng cao mức độ tác động của các chế độ ảnh hưởng lớn đến đời sống của người tham gia BHXH.

Thứ hai, đảm bảo tính bền vững của quỹ BHXH.

Thứ ba, tiếp tục đẩy mạnh công tác cải cách thủ tục hành chính(TTHC), ứng dụng công nghệ thông tin, xây dựng Cơ sở dữ liệu(CSDL) quốc gia về BHXH và cơ sở pháp lý phục vụ xây dựng, kết nối, chia sẻ CSDL quốc gia về BHXH với các hệ thống thông tin của sở, ngành, quận huyện. Triển khai dịch vụ công trực tuyến TTHC trong thanh toán điện tử, nâng cao tỷ

trọng chi trả lương hưu qua tài khoản cá nhân(ATM) tại ngân hàng.

Thứ tư, tiếp tục kiện toàn, sắp xếp tổ chức bộ máy hệ thống BHXH các phòng, BHXH quận huyện tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả; quy định rõ trách nhiệm, quyền hạn, đề cao trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, đơn vị và có chế tài xử lý nghiêm đối với trường hợp vi phạm, làm chậm, làm kém hiệu quả.

3.1.2. Cơ sở để đề xuất giải pháp:

Điều kiện cơ sở vật chất, nhất là trình độ ứng dụng công nghệ, lộ trình chuẩn hoá thông tin dữ liệu về người nhận lương, trợ cấp BHXH để kết nối, chia sẻ thông tin với các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán nhằm phục vụ chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH qua ngân hàng...

Khả năng phối hợp thực hiện của ngành BHXH thành phố Hà Nội, Bưu điện thành phố Hà Nội trong tổ chức và phối hợp công tác quản lý chi trả.

Căn cứ vào thực trạng công tác quản lý chi trả các chế độ BHXH hàng tháng qua hệ thống bưu điện thời gian qua, kết quả điều tra khảo sát sự hài lòng của người hưởng đối với công tác chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH hàng tháng.

Căn cứ vào các văn bản pháp lý của Nhà nước, Chính phủ, các Bộ ngành và hướng dẫn của BHXH Việt Nam về công tác chi trả các chế độ BHXH.

Căn cứ vào kết quả nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của đối tượng hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH tại địa bàn TP Hà Nội là: (1) *Tính đáp ứng*, (2) *Sự tin cậy*, (3) *Năng lực phục vụ*, (4) *Phương tiện hữu hình*, và (5) *Sự đồng cảm*.

3.2. Một số giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng về chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH trên địa bàn thành phố Hà Nội.

3.2.1. Hoàn thiện hệ thống tổ chức thực hiện chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH, nhằm đáp ứng nhu cầu khách hàng và đảm bảo sự tin cậy.

Trước hết, BHXH thành phố Hà Nội cần thực hiện hoàn thiện hệ thống tổ chức chi trả các khoản lương hưu và trợ cấp BHXH. tập trung khắc phục tình trạng giải quyết hồ sơ cho người dân còn chậm trễ, quá thời gian quy định, để người dân phải bức xúc vì đi lại nhiều lần. Quan tâm hơn nữa trong việc đẩy nhanh tiến độ giải quyết hồ sơ. Đồng thời, không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ, tránh sai sót để người dân không phải đi lại nhiều lần để liên hệ giải quyết trực tiếp tại BHXH trên địa bàn thành phố Hà Nội.

3.2.2. Hoàn thiện về các phương thức thực hiện chi trả, ứng dụng công nghệ thông tin vào quá trình thực hiện chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH.

+ Phương thức chi trả trực tiếp: BHXH cần phối hợp với ngân hàng, kho bạc để có thể thực hiện nhanh chóng việc mở tài khoản cá nhân để nhận tiền chi trả. Trong thời đại cách mạng công nghệ, việc áp dụng các phương thức thanh toán tiên tiến, hiện đại là cần thiết, đảm

bảo năng lực phục vụ của đơn vị. Xây dựng kho dữ liệu tập trung tại BHXH TP Hà Nội quản lý quá trình tham gia và thụ hưởng các chế độ BHXH của người lao động

+ Phương thức chi trả gián tiếp: Bên cạnh việc sử dụng đại lý là hệ thống Bưu điện, đối với những đối tượng hưởng lương hưu tuổi cao, sức yếu, BHXH có thể kết hợp phương thức sử dụng ban đại diện từng xã và tiến hành chuyển các khoản lương hưu và trợ cấp đến tận tay người hưởng.

+ Phương thức chi trả theo hình thức phối hợp giữa huyện và xã:

Thực hiện phương thức chi trả theo hình thức phối hợp giữa huyện và xã sẽ hạn chế được các tiêu cực, thất thoát trong quá trình chi trả, đồng thời đảm bảo sự tin cậy của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH tại địa bàn TP Hà Nội.

+ Nâng cấp, hoàn thiện mạng hạ tầng và các thiết bị công nghệ thông tin để đảm bảo triển khai đồng bộ các phần mềm thu, kế toán, chi và kết nối dữ liệu giữa cơ quan BHXH và các đơn vị liên quan nhằm nâng cao hiệu quả trong quản lý, điều hành.

+ Đào tạo kỹ năng về ứng dụng CNTT cho cán bộ, công chức, viên chức; nâng cao chất lượng công tác bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ cho cán bộ tin học của BHXH các quận, huyện.

3.2.3. Hoàn thiện về cơ sở hạ tầng phục vụ cho công tác chi trả.

Cần có cơ sở hạ tầng đảm bảo an toàn khi phải quản lý một lượng người cùng với một lượng tiền lớn trong những ngày chi trả.

Trong điều kiện hầu hết khách hàng vẫn nhận lương hưu và trợ cấp BHXH bằng tiền mặt, yếu tố "Phương tiện hữu hình" có vai trò rất lớn việc nâng cao sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH.

Do diện tích làm việc nhỏ, số lượng máy lạnh chưa đáp ứng nên khi có số lượng lớn người dân đến liên hệ giải quyết trực tiếp về dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH, sẽ gây ra sự không thoải mái cho người dân. Điều này cho thấy BHXH Hà Nội cần tiếp tục hoàn thiện, tăng cường hạ tầng kỹ thuật và ứng dụng công nghệ mới trong hoạt động.

3.2.4. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong quá trình thực hiện dịch vụ chi trả.

- Tăng cường công tác đào tạo nâng cao trình độ công tác chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ viên chức. Công tác đào tạo cần xác định đúng nhu cầu đào tạo cho từng đối tượng cán bộ công nhân viên trong cơ quan BHXH, dựa trên cơ sở nhiệm vụ của mỗi người, mỗi bộ phận công việc, để xây dựng nội dung, kế hoạch, phương pháp đào tạo phù hợp để đạt hiệu quả thiết thực, không lãng phí. Đặc biệt, chú trọng đào tạo, tập huấn nghiệp vụ giúp đội ngũ nhân viên Bưu điện vừa làm tốt công tác chi trả, vừa có thể tuyên truyền, giải đáp thắc mắc cho người hưởng.

- Không ngừng kiện toàn tổ chức bộ máy, xây dựng hệ thống chức danh tiêu chuẩn, khung năng lực tương ứng làm cơ sở cho việc tuyển dụng, đào tạo bồi dưỡng và phát triển đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; Tuyển dụng công chức, viên chức của đơn vị theo vị trí việc làm thông qua hình thức thi tuyển công khai.

- Đổi mới phương thức đánh giá, bổ nhiệm cán bộ quản lý đảm bảo khách quan, minh bạch. Sớm hoàn thiện việc xây dựng bản mô tả công việc và khung năng lực theo vị trí việc làm cho từng công việc, từng chức danh cán bộ, công chức của từng phòng nghiệp vụ và BHXH quận, huyện.

- Đổi mới công tác tuyển dụng công chức, viên chức của đơn vị theo vị trí việc làm và khung năng lực đã được xác định thông qua hình thức thi tuyển công khai.

- Không ngừng kiện toàn tổ chức bộ máy và công tác cán bộ đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong giai đoạn mới. Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có bản lĩnh chính trị vững vàng, phẩm chất đạo đức trong sáng, có kiến thức sâu về chuyên môn nghiệp vụ, chuyên nghiệp về phong cách phục vụ, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của nhân dân.

3.2.5 Một số giải pháp khác

3.3. Một số đề xuất, khuyến nghị

*** Với BHXH Việt Nam:**

*** Với ngành bưu điện thành phố Hà Nội:**

Ngành Bưu điện thành phố Hà Nội cần chú trọng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong quá trình thực hiện dịch vụ: công tác đào tạo bồi dưỡng nhân viên chi trả, tập huấn nghiệp vụ, quy trình theo quy định hiện hành, khuyến khích nhân viên nâng cao năng lực ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc như chế độ đãi ngộ nhân viên làm việc hiệu quả. Thực tiễn cho thấy, đối tượng khách hàng cần phục vụ phần lớn là cán bộ hưu trí, lớn tuổi.

- Nâng cao chất lượng quy trình xử lý công việc, như xây dựng quy trình phối hợp giữa BHXH và Bưu điện, nhằm giải quyết thắc mắc, khiếu nại của người thắc mắc về chế độ chính sách thật hiệu quả và chất lượng.

- Về công tác tổ chức cán bộ: tăng cường công tác giáo dục chính trị, tư tưởng, đạo đức công vụ, tăng cường công tác kiểm tra, giám sát hoạt động của nhân viên Bưu điện, bảo đảm họ hoạt động theo hướng chuyên nghiệp.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Trong chương 3, tác giả đã đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng đối với việc chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH trên địa bàn thành phố Hà Nội, đồng thời đưa ra một số kiến nghị với BHXH Việt Nam và Bưu điện thành phố Hà Nội. Những kiến nghị tác giả đưa ra đều khả thi và phù hợp với điều kiện thực tế của BHXH trên địa bàn thành phố Hà Nội để xây dựng các giải pháp thích hợp, hỗ trợ cho các cán bộ, công chức liên quan đến bộ phận phục vụ dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH trên địa bàn thành phố Hà Nội trong thời gian tới.

KẾT LUẬN

Sự hài lòng của khách hàng đối với một sản phẩm, dịch vụ là nền móng, là điều kiện cần trong một chiến lược giữ chân khách hàng và xây dựng hệ thống khách hàng trung thành. Và việc làm khách hàng hài lòng đơn giản chính là doanh nghiệp tạo được điểm cộng “tích cực” trong tâm trí và cảm nhận của khách hàng.

Những kết quả đạt được của Luận văn “*Nghiên cứu sự hài lòng về chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp bảo hiểm xã hội trên địa bàn Thành phố Hà Nội*” như sau:

Thứ nhất: Hệ thống hoá cơ sở lý luận và thực tiễn dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp bảo hiểm xã hội.

Thứ hai: Đánh giá được thực trạng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp bảo hiểm xã hội và sự hài lòng của người hưởng các chế độ BHXH.

Thứ ba: Tìm ra 5 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH, đề xuất mô hình nghiên cứu sự hài lòng, gồm 5 nhân tố: Sự tin cậy, Khả năng đáp ứng, Năng lực phục vụ, Phương tiện hữu hình, Sự đồng cảm. Trong đó, khả năng đáp ứng và sự tin cậy có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của khách hàng.

Thứ tư, Trên cơ sở phân tích thực trạng về dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp bảo hiểm xã hội trên địa bàn thành phố Hà Nội và kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ chi trả lương hưu và trợ cấp bảo hiểm xã hội, luận văn đã đưa ra các nhóm giải pháp và kiến nghị thích hợp để nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ thoả mãn sự hài lòng của người dân đang hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH trên địa bàn thành phố Hà Nội.