

HOÀN THIỆN CÔNG TÁC CHI TRẢ CÁC CHẾ ĐỘ BẢO HIỂM XÃ HỘI QUA BƯU ĐIỆN TẠI TỈNH CÀ MAU

● LƯU THANH TÂM

TÓM TẮT:

Bài viết phân tích thực trạng công tác chi trả lương hưu và trợ cấp bảo hiểm xã hội (BHXH) sau 5 năm thực hiện cũng như đánh giá sự hài lòng của người đang hưởng các chế độ BHXH qua bưu điện tại tỉnh Cà Mau. Từ đó, tác giả kiến nghị một số biện pháp nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả đối với công tác này trong thời gian tới.

Từ khóa: Bảo hiểm xã hội, chi trả chế độ, hoàn thiện, tỉnh Cà Mau.

1. Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của người hưởng BHXH

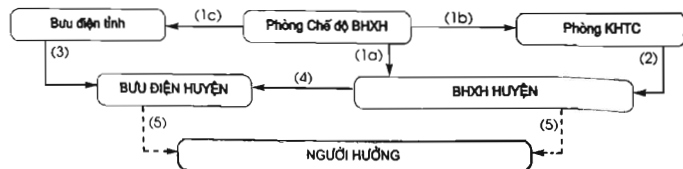
Đối với công tác chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH dài hạn, người đang hưởng các chế độ này là khách hàng và cơ quan BHXH là nhà cung cấp dịch vụ.

Cơ quan BHXH ủy quyền cho ngành bưu điện thực hiện công tác chi trả các chế độ BHXH cho người hưởng. Do đó, sự hài lòng của người hưởng đối với công tác chi trả lương hưu và các chế độ

BHXH hàng tháng có thể được xem là khả năng đáp ứng những kỳ vọng của người hưởng đối với công tác chi trả này. (Hình 1)

Chi trả là khâu cuối cùng của công tác giải quyết các chế độ BHXH có liên quan trực tiếp đến người lao động. Trong công tác chi trả các chế độ BHXH dài hạn, kỳ vọng của người hưởng thông thường được thể hiện ở mức độ chính xác, thuận tiện, nhanh chóng, kịp thời và chất lượng phục vụ của tổ chức chi trả.

Hình 1: Quy trình chi trả các chế độ BHXH qua bưu điện



(Nguồn: Quyết định số 166/QĐ-BHXH của BHXH Việt Nam)

Chính sách an sinh xã hội luôn được Đảng và Nhà nước đặc biệt quan tâm. Làm tốt công tác chi trả các chế độ BHXH góp phần ổn định trật tự an toàn xã hội, đảm bảo cuộc sống cho người dân, làm tiền đề vững chắc cho sự phát triển kinh tế.

2. Tình hình chi trả các chế độ BHXH qua bưu điện tại tỉnh Cà Mau (Bảng 1)

BHXH tỉnh Cà Mau chi trả trợ cấp BHXH hàng tháng thông qua 2 hình thức: Chi trả trực tiếp bằng tiền mặt qua hệ thống bưu điện và chi trả qua tài khoản ATM. Số người, số tiền chi trả theo từng phương thức qua Bảng 3.

Đa số đối tượng nhận lương hưu và trợ cấp BHXH hàng tháng chọn hình thức chi trả bằng

Bảng 1. Đối tượng chi trả chế độ BHXH phân theo nguồn kinh phí chi trả

(ĐVT: người)

STT	Thời gian	Tổng số người	Trong đó		Tốc độ tăng/giảm đối tượng (%)	
			NSNN đảm bảo	Quý BHXH	NSNN đảm bảo	Quý BHXH
1	2015	6.802	2.324	4.478	-2.15	14.06
2	2016	7.326	2.228	5.098	-4.13	13.85
3	2017	7.880	2.136	5.744	-4.13	12.67
4	2018	8.324	2.014	6.310	-5.71	9.85
5	2019	8.963	1.893	7.070	-6.01	12.04

Nguồn: Báo cáo tài chính của BHXH tỉnh Cà Mau (2015-2019)

Số người hưởng do nguồn ngân sách nhà nước đảm bảo có xu hướng giảm dần qua các năm do không có trường hợp được giải quyết mới vì đã mất hoặc hết điều kiện hưởng chế độ theo quy định. Trong khi đó, đối tượng được hưởng do nguồn quỹ BHXH đảm bảo có xu hướng tăng cao qua các năm, tỷ lệ tăng bình quân giai đoạn 2015 - 2019 là 12,49%. (Bảng 2).

Bảng 2. Số tiền chi trả các chế độ BHXH giai đoạn 2015 - 2019

ĐVT: tỷ Đồng

STT	Năm	Số tiền	Tỷ lệ tăng (%)
1	2015	390.96	14.80
2	2016	451.51	15.49
3	2017	538.16	19.19
4	2018	655.80	21.86
5	2019	710.36	8.33

Nguồn: Báo cáo tài chính của BHXH tỉnh Cà Mau (2015-2019)

tiền mặt qua hệ thống bưu điện chiếm khoảng 64,46% tổng số đối tượng hưởng các chế độ BHXH dài hạn. Do đối tượng hưởng chủ yếu là cán bộ hưu trí, mất sức lao động nên tuổi đời cao, việc sử dụng thẻ tài khoản cá nhân ATM có những hạn chế nhất định.

Để nghiên cứu sự hài lòng của người hưởng với chất lượng công tác quản lý chi trả các chế độ BHXH qua bưu điện tại tỉnh Cà Mau, tác giả lập bảng câu hỏi khảo sát với 6 câu hỏi và đã phỏng vấn 210 người, thu được mẫu 202 người đang hưởng các chế độ BHXH dài hạn ở một số điểm chi trả tại TP. Cà Mau, huyện Cái Nước, huyện Đầm Dơi, huyện Trần Văn Thời.

Căn cứ vào thời gian thực hiện chi trả hàng tháng, tác giả tiến hành phỏng vấn trực tiếp tại nơi chi trả bằng bảng câu hỏi. Trường hợp chưa trả lời ngay, người được khảo sát mang về trả lời và gửi lại qua đường bưu điện. (Bảng 4).

Bảng câu hỏi sử dụng thang đo Likert 5 mức độ để khảo sát mức độ hài lòng của người hưởng. Kết quả khảo sát cho thấy, mức độ hài lòng của người hưởng về năng lực thực hiện dịch vụ chi trả đạt

Bảng 3. Số người theo phương thức chi trả năm 2019

Tháng	Số người chi qua ATM	Số người chi qua Bưu điện	Tổng số người	Tỷ lệ % số người chi qua ATM	Tỷ lệ % số người chi qua Bưu điện
01/2019	2810	5559	8369	33.58	66.42
02/2019	3005	5662	8667	34.67	65.33
03/2019	2908	5674	8582	33.88	66.12
04/2019	2941	5688	8629	34.08	65.92
05/2019	2953	5689	8642	34.17	65.83
06/2019	3010	5676	8694	34.62	65.29
07/2019	3058	5674	8732	35.02	64.98
08/2019	3112	5666	8778	35.45	64.55
09/2019	3165	5682	8847	35.77	64.23
10/2019	3208	5687	8895	36.07	63.93
11/2019	3248	5683	8931	36.37	63.63
12/2019	3278	5685	8963	36.57	63.43

Nguồn: Báo cáo của Phòng Chế độ BHXH tỉnh Cà Mau

Bảng 4. Tình hình phiếu điều tra

Tình hình phiếu khảo sát	Số lượng	Tỷ lệ %
Số phiếu phát ra	210	100%
Số phiếu thu về	206	98%
Số phiếu hợp lệ	202	96%
Số phiếu không hợp lệ	4	2%

Nguồn: Theo tổng hợp của tác giả

điểm trung bình 4,27; về thời gian thực hiện dịch vụ chi trả đạt trung bình 4,0; về tính chuyên nghiệp của Bưu điện khá thấp, trung bình là 2,90; về các dịch vụ hỗ trợ đạt trung bình là 3,60; về thái độ của nhân viên khi thực hiện dịch vụ chi trả là 3,88; về địa điểm và cơ sở vật chất phục vụ thực hiện dịch vụ chi trả là 3,44.

3. Hạn chế và nguyên nhân

Thực trạng công tác chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH hàng tháng qua hệ thống bưu điện

thời gian qua và kết quả khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của người đang hưởng cho thấy, công tác chi trả hiện nay vẫn còn những hạn chế và nguyên nhân như sau:

Về vấn đề nguồn nhân lực:

- Công tác đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ chi trả cho nhân viên chưa được quan tâm thường xuyên. Công tác chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH hàng tháng là dịch vụ mới của Bưu điện tỉnh Cà Mau, theo sự hợp tác giữa Bưu điện và BHXH Việt Nam. Khách hàng là đối tượng cán bộ về hưu, tuổi đời cao và nhạy cảm. Mặc dù, được BHXH tỉnh tập huấn công tác chi trả trước khi chuyển giao và được lãnh đạo Bưu điện tỉnh quán triệt nhưng qua khảo sát, vẫn còn tình trạng không hài lòng của đối tượng về chất lượng phục vụ của giao dịch viên.

- BHXH là lĩnh vực rộng với nhiều chế độ chính sách khác nhau, kiến thức chuyên môn về BHXH của giao dịch viên còn hạn chế, công tác học tập nâng cao trình độ hiểu biết của nhân viên

không được chú trọng nên khả năng giải đáp thắc mắc, khiếu nại còn có những hạn chế nhất định. Cán bộ chi trả của cơ quan bưu điện chưa am hiểu nhiều về các chế độ chính sách BHXH nên gặp khó khăn khi hướng dẫn hoặc giải đáp thắc mắc cho đối tượng. Do đó, khi đối tượng có yêu cầu hay thắc mắc về chế độ, chính sách cần liên hệ đến cơ quan BHXH để được giải đáp rõ ràng, cụ thể. Như vậy, cơ quan bưu điện chưa thể hiện được mình là cầu nối giữa đối tượng thụ hưởng với cơ quan BHXH.

Về quy trình xử lý công việc:

- Công tác tổ chức chi trả tại một số địa điểm chưa thật sự hợp lý, nhất là các điểm chi trả có đông đối tượng. Khâu tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra danh sách chưa khoa học. Bưu điện chưa bố trí đủ chỗ ngồi chờ, bàn uống nước. Mặt khác, BHXH tỉnh và Bưu điện tỉnh chưa xây dựng quy trình giải đáp thắc mắc, khiếu nại cho đối tượng hưởng, dẫn đến việc trả lời chậm trễ khi phải chuyển yêu cầu của người hưởng từ Bưu điện sang cơ quan BHXH.

- Hệ thống chương trình quản lý chi trả chưa được hoàn thiện, chậm bổ sung sửa đổi cho phù hợp tình hình thực hiện phối hợp chi trả giữa ngành BHXH và Bưu điện. Phần mềm phục vụ chi trả vừa mới được kết nối hệ thống quản lý giữa 2 ngành - BHXH và Bưu điện, trong quá trình tổ chức phối hợp quản lý. Tuy nhiên một số công việc vẫn còn phải thực hiện thủ công.

- Công tác kiểm tra giám sát chi trả: Để đảm bảo nhiệm vụ chi các chế độ BHXH đúng quy định của ngành, trong đó, công tác quản lý, chi trả các chế độ thường xuyên chiếm tỷ trọng lớn trong cơ cấu chi của ngành. Biện pháp đảm bảo an toàn tiền mặt, chi trả đúng, đủ, kịp thời đến tay đối tượng thụ hưởng là yêu cầu quan trọng đối với ngành BHXH. Với hơn 80% đối tượng nhận lương hưu và trợ cấp BHXH hàng tháng qua hệ thống Bưu điện trên phạm vi toàn tỉnh, số điểm chi trả trải rộng trên địa bàn các xã, thị trấn. Công tác kiểm tra, giám sát, kiểm soát công tác tổ chức chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH hàng tháng thời gian qua còn có lúc chưa được quan tâm đúng mức.

Về chính sách và hệ thống các văn bản trong thực hiện dịch vụ chi trả:

- Thực hiện theo Quyết định số 166/QĐ-BHXH ngày 31/01/2019 của Tổng giám đốc BHXH Việt Nam về việc Ban hành kèm theo Quy định quản lý chi trả các chế độ bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp đã hướng dẫn cụ thể quy trình, thủ tục công tác chi trả lương hưu, các chế độ BHXH hàng tháng. Mặc dù đã chuyển sang chi trả thông qua hệ thống Bưu điện với hình thức chi trả gián tiếp nhưng với đặc thù đối tượng già, yếu, cao tuổi thì điều này tạo ra khó khăn trong quá trình chi trả. Do các đối tượng này cũng như các đối tượng có nhu cầu nhận tại nhà và chấp nhận một khoản phí nhất định, tuy nhiên về phía người hưởng và Bưu điện đều có lợi ích khi thực hiện theo phương thức này.

- Hoạt động tuyên truyền về chế độ, chính sách BHXH chưa được thực hiện tốt, hạn chế về nội dung và hình thức, người hưởng khó tiếp cận thông tin nếu có sự thay đổi về chế độ, chính sách.

Về vấn đề địa điểm chi trả và trang bị cơ sở vật chất:

Cơ sở vật chất một số địa điểm chi trả chưa đáp ứng kỳ vọng của người hưởng, Bưu điện chưa quan tâm đúng mức công tác sửa chữa trụ sở các điểm chi trả, nhất là Bưu điện văn hóa xã đã được đầu tư xây dựng và đưa vào sử dụng khá lâu, có nơi xuống cấp, chưa đảm bảo chất lượng cơ sở vật chất để phục vụ. Việc tách hoạt động Viễn thông và Bưu chính thành 2 lĩnh vực hoạt động độc lập từ năm 2007, thị trường viễn thông ở Việt Nam phát triển khá mạnh trong khi hoạt động kinh doanh lĩnh vực Bưu chính gặp rất nhiều khó khăn. Mạng lưới đại lý Bưu điện ngày càng thu hẹp. Các điểm Bưu điện văn hóa xã hoạt động không hiệu quả, doanh thu thấp, trụ sở xuống cấp do xây dựng nhiều năm nhưng chưa được sửa chữa lại.

4. Một số đề xuất, khuyến nghị

4.1. Mục tiêu phát triển

Mục tiêu cần đạt được của chính sách BHXH trong những năm tới là tiếp tục phát triển ngành theo hướng hiện đại, đảm bảo đủ năng lực và điều kiện để nâng cao chất lượng, hiệu quả phục

vu và tổ chức thực hiện chính sách BHXH, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa - hiện đại hóa và hội nhập quốc tế.

4.2. Cơ sở để xuất

Đó là điều kiện cơ sở vật chất và khả năng thực hiện của ngành BHXH, bưu điện tình trong tổ chức và phối hợp công tác quản lý chi trả giữa 2 ngành BHXH và Bưu điện. Các giải pháp được xây dựng 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, của Chính phủ, của các Bộ và hướng dẫn của BHXH Việt Nam về công tác quản lý chi trả các chế độ BHXH.

4.3. Một số khuyến nghị

BHXH và ngành Bưu điện tỉnh Cà Mau cần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong quá trình thực hiện dịch vụ chi trả: 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. Vì vậy, công tác chăm sóc khách hàng cần được quan tâm đúng mức, thường xuyên. Cán quản triệt tình thần, trách nhiệm, thái độ phục vụ của nhân viên chi trả như ân cần, lịch sự, nhã nhặn và lắng nghe ý kiến của người hưởng chế độ BHXH.

Ngoài ra, việc nâng cao chất lượng quy trình xử lý công việc, như xây dựng quy trình phối hợp giữa BHXH và Bưu điện tỉnh Cà Mau, nhằm giải quyết thắc mắc, khiếu nại của người dân về chế độ chính sách thật hiệu quả và chất lượng. Nâng cao khả năng cung cấp thông tin về dịch vụ chi trả, thường xuyên kiểm tra, kiểm soát và tăng cường các biện pháp nhằm đảm bảo chính xác và an toàn trong chi trả, đảm bảo tốt thời gian thực hiện dịch vụ, hoàn thiện các chính sách pháp luật và hệ thống các văn bản trong thực hiện dịch vụ chi trả.

Biện pháp khác như bố trí các địa điểm chi trả thuận lợi và nâng cao chất lượng cơ sở vật chất phục vụ chi trả. Cải tạo nâng cấp các Bưu điện xã, ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác chi trả, đầu tư trang thiết bị tiện nghi cho người dân và đảm bảo an toàn cho người nhận trợ cấp BHXH - như gắn camera, hoàn thiện các phần mềm quản lý chi trả của ngành BHXH và của ngành Bưu điện ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Quốc hội Nước CHXHCN Việt Nam (2014), *Luật Bảo hiểm xã hội, số 58/2014/QH13 ngày 20/11/2014*.
2. Chính phủ Nước CHXHCN Việt Nam (2015), *Nghị định hướng dẫn một số điều của Luật BHXH về BHXH bắt buộc, số 115/2015/ND-CP ngày 11/11/2015*.
3. Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam (2019), *Quyết định về việc ban hành Quy trình giải quyết hưởng các chế độ BHXH, chi trả các chế độ BHXH, BHTN, số 166/QĐ-BHXH ngày 31/01/2019*.
4. Bảo hiểm xã hội tỉnh Cà Mau (2015-2019), *Báo cáo tổng kết tình hình thực hiện nhiệm vụ, Cà Mau*.
5. Nguyễn Hữu Hải, Lê Văn Hòa (2010), *Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ công tại các cơ quan hành chính Nhà nước*. <<http://cacchhanhchinh.gov.vn/uploads/TapChiToChucNhaNuoc.../bai11.doc>>, tài ngày 20/06/2013.
6. Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Thống kê ứng dụng trong kinh tế - xã hội*, NXB Thống kê, Hà Nội

Ngày nhận bài: 9/4/2020

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 17/4/2020

Ngày chấp nhận đăng bài: 7/5/2020

Thông tin tác giả:

TS. LƯU THANH TÂM

Trường Đại học Công nghệ Thành phố Hồ Chí Minh (HUTECH)

**PERFECTING THE PAYMENT
OF SOCIAL INSURANCE BENEFITS MADE VIA POSTS
IN CA MAU PROVINCE**

● Ph.D **LUU THANH TAM**

Ho Chi Minh City University of Technology (HUTECH)

ABSTRACT:

This article analyzes the current state of paying pension and social insurance benefits via post offices in Ca Mau Province after 5-year implementation. This article also examines the satisfaction of payees with the payment of social insurance benefits made via posts in Ca Mau Province, thereby proposing a number of measures to improve the quality and efficiency of this payment type in the future.

Keywords: Social insurance, payment, perfecting, Ca Mau Province.