

ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN CHO NGÀNH BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM

● NGUYỄN THỊ KIM PHỤNG

TÓM TẮT:

Với vai trò là cơ quan thực hiện tất cả chính sách an sinh xã hội của người dân và người lao động trên cả nước, cơ quan Bảo hiểm xã hội Việt Nam (BHXH Việt Nam) đã nỗ lực triển khai ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT). Bài viết nhằm tổng kết lại những thành tựu đạt được, cũng như những khó khăn mà ngành BHXH phải đối mặt trong giai đoạn ứng dụng CNTT từ năm 2017 đến năm 2021. Đồng thời, tác giả đề xuất một số giải pháp nhằm khắc phục các thách thức mà ngành BHXH Việt Nam đang gặp phải, nhằm hướng tới mục tiêu xây dựng một hệ sinh thái công nghệ 4.0 phục vụ hiệu quả cho người dân và doanh nghiệp.

Từ khóa: công nghệ thông tin, Bảo hiểm xã hội Việt Nam, công nghiệp 4.0.

1. Đặt vấn đề

Từ năm 2017, BHXH Việt Nam đã triển khai toàn diện, quyết liệt và mạnh mẽ CNTT vào tất cả các hoạt động của Ngành. Việc xây dựng và vận hành Trung tâm Điều hành hệ thống CNTT và Trung tâm Dịch vụ khách hàng ngay trong năm 2017 đã cho thấy quyết tâm của đội ngũ lãnh đạo trong việc triển khai áp dụng CNTT triệt để nhằm hướng tới mục tiêu chủ động tham gia vào cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 tiến tới việc nâng cao sự minh bạch hiệu quả trong hoạt động quản lý điều hành cũng như đáp ứng nhanh chóng và hiệu quả nhu cầu của người dân và doanh nghiệp trong thời đại công nghệ hiện nay.

Trải qua 5 năm triển khai mạnh mẽ, BHXH Việt Nam đã bước đầu đạt được rất nhiều thành tựu nổi bật. BHXH Việt Nam đã hoàn thành việc cung cấp 100% dịch vụ công mức độ 4 cho tất cả các thủ tục hành chính. Như vậy, tất cả các thủ tục hành chính

của Ngành đều được thực hiện trên không gian số. Điều này giảm tải tối đa thời gian đi lại, tiết kiệm chi phí cho doanh nghiệp, người sử dụng lao động thay vì phải đến nộp hồ sơ trực tiếp tại cơ quan BHXH. Ngoài ra, việc thực hiện trên không gian số giúp cho doanh nghiệp, người lao động dễ dàng theo dõi tiến độ xử lý hồ sơ, dễ dàng kiểm tra đối chiếu dữ liệu thu, cấp sổ thẻ Bảo hiểm y tế (BHYT) và chế độ chính sách, nâng cao tính minh bạch của thông tin tổ chức. Bộ thủ tục hành chính của ngành được cắt giảm tối đa từ 114 thủ tục (2015) xuống còn 27 thủ tục (2021) dẫn đến số giờ thực hiện thủ tục hành chính đối với doanh nghiệp, người dân giảm mạnh từ 335 giờ/năm (năm 2015) xuống còn 147 giờ (năm 2019) và tiến tới công nhận chỉ còn 129 giờ/năm của Ngân hàng Thế giới.

Trên nền tảng ứng dụng CNTT sẵn có, ngành BHXH đã và đang hoàn thiện hệ sinh thái 4.0 phục vụ người dân và doanh nghiệp sử dụng các dịch vụ:

Tin nhắn; thanh toán trực tuyến; ứng dụng BHXH trên thiết bị di động; hệ thống Chatbot hỗ trợ khách hàng (trả lời chính sách BHXH, BHYT tự động bằng trí tuệ nhân tạo, tăng tính tương tác cao với người tham gia, cung cấp thông tin đóng, hưởng BHXH, BHYT và dự tính mức hưởng nhằm phục vụ người dân tốt hơn); thiết lập Fanpage truyền thông trên hệ thống mạng xã hội; cung cấp tất cả các dịch vụ công cấp độ 4.

BHXH Việt Nam đã đứng đầu 3 năm liên tiếp (từ 2017-2019) về chỉ số đánh giá phát triển chính phủ điện tử và đứng thứ 2 trong bảng xếp hạng ICT Index (chỉ số đánh giá toàn diện mức độ ứng dụng CNTT) do Bộ Thông tin và Truyền thông chấm điểm và đánh giá. Ngoài ra với hệ thống thông tin giám định bảo hiểm y tế, BHXH Việt Nam đã nhận được giải thưởng của Hiệp hội An sinh xã hội Đông Nam Á và Hiệp hội An sinh xã hội quốc tế.

Điểm nhấn quan trọng của Ngành trong kế hoạch chuyển đổi số là ứng dụng VssID-BHXH số. Từ khi ra mắt đến nay, ứng dụng đã không ngừng được cải tiến, nâng cấp. Hiện ứng dụng có rất nhiều tính năng, tiện ích phục vụ linh hoạt các nhu cầu thông tin thiết yếu của người tham gia và thụ hưởng chính sách BHXH, BHYT,... Để tiếp tục nâng cao chất lượng người dùng, nhất là trong tình hình dịch bệnh, Trung tâm CNTT trực thuộc BHXH Việt Nam đang lên kế hoạch tích hợp thêm 3 tính năng mới rất hữu ích trên ứng dụng VssID, gồm: Thực hiện đăng ký tài khoản trực tuyến qua công nghệ eKYC; liên kết ví điện tử/Tài khoản ngân hàng; trích đóng BHXH, BHYT, Bảo hiểm thất nghiệp (BHTN) hàng tháng bằng tài khoản định danh và mã QR code.

Về liên kết tài khoản ngân hàng để đóng BHXH, BHYT điện tử, đây là khâu cuối cùng trong thực hiện cung cấp dịch vụ công cấp độ 4 của ngành BHXH Việt Nam. Với việc liên kết ví điện tử, tài khoản ngân hàng, người dân và doanh nghiệp vẫn có thể thực hiện việc trích nộp các khoản BHXH, BHXH tự nguyện, BHYT Hộ gia đình trực tiếp trên hệ thống điện tử của cơ quan BHXH mà không cần phải ra ngân hàng thực hiện chuyển khoản hay thực hiện giao dịch thông qua bên thứ ba.

Người dùng thực hiện nộp trực tuyến đóng tiếp

BHXH tự nguyện và tham gia BHYT theo hộ gia đình trên ứng dụng VssID, ngay khi nhận được tiền thanh toán, hệ thống của BHXH Việt Nam sẽ tự động ghi nhận quá trình tham gia BHXH tự nguyện và cấp thẻ BHYT cho người tham gia, giúp tiết kiệm thời gian và giảm các sai sót, rủi ro do cán bộ BHXH không phải thực hiện thủ công, qua đó, đảm bảo quyền lợi của người tham gia, cũng như minh bạch thông tin quá trình đóng BHXH, BHYT của người dân. Đồng thời hỗ trợ người dân trong bối cảnh dịch Covid-19 diễn biến phức tạp như hiện nay.

2. Thách thức

Mặc dù đạt được nhiều thành tựu trong quá trình 5 năm chuyển đổi số, BHXH Việt Nam vẫn đang đối mặt với rất nhiều thách thức để đạt được mục tiêu xây dựng một hệ sinh thái an sinh xã hội 4.0 bền vững chất lượng cao, đảm bảo an sinh xã hội quốc gia, phục vụ người dân và doanh nghiệp tốt hơn, toàn diện hơn trong lĩnh vực BHXH và BHYT.

Cơ sở hạ tầng: Nghị quyết số 52-NQ/TW của Bộ Chính trị ban hành ngày 27/9/2019 đã nêu rõ “quá trình chuyển đổi số quốc gia còn chậm, thiếu chủ động do hạ tầng phục vụ quá trình chuyển đổi số còn nhiều hạn chế”. Rõ ràng, để chuyển đổi số thành công, chúng ta cần xây dựng hạ tầng số với cơ sở dữ liệu quốc gia, bao gồm hạ tầng thiết bị, truyền thông, hạ tầng dữ liệu, ứng dụng và không thể thiếu hạ tầng nghiên cứu phát triển. Mặc dù Bảo hiểm xã hội Việt Nam đang được đầu tư mạnh mẽ vào việc xây dựng cơ sở hạ tầng dữ liệu, nguồn dữ liệu lớn, tuy nhiên cơ sở hạ tầng CNTT hiện tại thực sự chỉ phát triển mạnh đang tập trung chủ yếu ở các thành phố lớn như Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, Đà Nẵng... Ngoài ra, tình trạng các phần mềm nghiệp vụ bị ngưng hoạt động hoặc hoạt động trong các khoảng thời gian dữ liệu nhập xuất lớn nhưng cuối mỗi tháng, mỗi quý, mỗi năm gần như xảy ra liên tục; nhất là khu vực thành phố lớn khi dữ liệu quản lý lao động ở đây luôn có sự biến thiên lớn trong mỗi đợt điều chỉnh phát sinh làm ảnh hưởng đến việc truy xuất dữ liệu đối chiếu giữa doanh nghiệp và cơ quan BHXH.

Nguồn nhân lực: Bất cứ hệ thống nào cũng cần những con người nắm rõ hoạt động của hệ thống

để vận hành, duy trì. Do vậy, Việt Nam cần đào tạo lực lượng chuyên nghiệp về công nghệ số và trang bị kỹ năng số cho người lao động để đáp ứng được mọi yêu cầu công việc. Theo đánh giá của Ngân hàng Thế giới, chất lượng nguồn nhân lực (nói chung, không riêng lĩnh vực công nghệ) của Việt Nam đạt mức 3,79 điểm trên thang điểm 10, xếp hạng thứ 11 trong 12 quốc gia được khảo sát tại châu Á. Ngoài ra, cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0 đã đưa máy móc tự động hóa dần thay thế lao động thủ công. Bảo hiểm xã hội Việt Nam đẩy nhanh tiến độ áp dụng ứng dụng CNTT đã tạo một áp lực lớn lên đội ngũ nhân lực hiện tại. Sự thiếu hụt về nhân sự có kỹ năng làm chủ công nghệ là thách thức lớn khi độ tuổi trung bình còn cao so với khu vực tư nhân làm ảnh hưởng đến khả năng thích ứng với việc thay đổi công nghệ còn rất hạn chế.

An toàn, an ninh mạng: Khi đã xây dựng được một hệ thống đáp ứng được yêu cầu của chuyển đổi số, phục vụ cho Chính phủ số, chúng ta cần phải bảo vệ hệ thống đó tránh các cuộc xâm nhập và phá hoại bên trong và ngoài nước. Hiện nay, hầu hết mọi máy tính đều có khả năng kết nối toàn cầu khiến cho việc kiểm soát an toàn, an ninh thông tin được đặt ra cấp thiết. Chỉ khi bảo vệ được an toàn hệ thống thì việc chuyển đổi số mới được bền vững. Với việc sở hữu cơ sở dữ liệu rất lớn, nhiều ứng dụng, phần mềm đang được sử dụng và vận hành sẽ tiềm ẩn rất nhiều rủi ro đối với BHXH Việt Nam. Với việc Việt Nam ngày càng hội nhập sâu hơn với xu thế toàn cầu hóa, việc đảm bảo an toàn và bảo mật thông tin là một nhiệm vụ cần thiết đối với cơ quan BHXH Việt Nam nói riêng cũng như khu vực công nói chung.

3. Giải pháp đề xuất

Thứ nhất, về hạ tầng công nghệ thông tin: Duy trì hệ thống hạ tầng, đường truyền đảm bảo cung cấp các dịch vụ liên thông, các hoạt động giao dịch trực tuyến; đảm bảo an toàn thông tin mạng trong hoạt động của ngành BHXH Việt Nam; bổ sung năng lực, hoàn thiện các Trung tâm Dữ liệu của Ngành, đáp ứng sự tăng trưởng dữ liệu trong tương lai; hướng tới tái cấu trúc, chuyển đổi hạ tầng CNTT thành hạ tầng số thống nhất, ổn định, linh hoạt; ưu

tiên áp dụng công nghệ như: AI, BigData, Cloud Computing,... làm nền tảng cho việc phát triển ứng dụng, dịch vụ mới theo hướng sử dụng chung hạ tầng số, nền tảng số và các dịch vụ CNTT sẵn có; triển khai xây dựng Trung tâm giám sát, điều hành thông minh để giám sát, điều hành hoạt động ứng dụng CNTT, xây dựng và vận hành Chính phủ số trong toàn ngành.

Thứ hai, về ứng dụng nội bộ Ngành: Nâng cấp, hiệu chỉnh, hoàn thiện các phần mềm để đáp ứng các quy trình nghiệp vụ, 100% các phần mềm liên thông theo quy định; Tiếp tục hoàn chỉnh hệ thống thông tin quản lý, hỗ trợ ra quyết định phục vụ đắc lực cho công tác dự báo, ra quyết định, chính sách một cách kịp thời và xuyên suốt; Triển khai cơ sở dữ liệu quốc gia về Bảo hiểm, đáp ứng các quy định của Nghị định số 43/2021/NĐ-CP quy định cơ sở dữ liệu quốc gia về bảo hiểm; tích hợp với các cơ sở dữ liệu chuyên ngành của các bộ, ngành liên quan, góp phần xây dựng, hoàn thiện hệ thống chính phủ điện tử, chính phủ số tại Việt Nam.

Thứ ba, cung cấp dịch vụ công cho người dân và doanh nghiệp: 100% các dịch vụ công thực hiện mức độ 4, tích hợp thanh toán điện tử; Tiếp tục duy trì hiệu quả hệ thống tương tác giữa cơ quan BHXH với người dân và doanh nghiệp thông qua hệ thống tin nhắn đa phương tiện, cung cấp thông tin một cách kịp thời, chính xác nhất; Tiếp tục thực hiện liên thông dữ liệu trong quản lý, chỉ đạo công tác tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” nhằm theo dõi, kiểm tra, xử lý, đơn đốc tiến độ tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính của BHXH địa phương qua mạng trực tuyến.

Thứ tư, đảm bảo an toàn thông tin: Duy trì công tác triển khai bảo đảm an toàn thông tin của Ngành theo mô hình do Bộ Thông tin và Truyền thông quy định; Tiếp tục triển khai các hoạt động thường xuyên về xác định và bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ; Giám sát, ứng cứu sự cố an toàn thông tin mạng, bảo vệ các hệ thống thông tin; Bồi dưỡng nâng cao năng lực cho công chức, viên chức chuyên trách về CNTT kỹ năng số, phân tích dữ liệu, xử lý dữ liệu và an toàn thông tin ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Bảo hiểm xã hội Việt Nam (2021). *Đề án tổng thể về Chuyển đổi số của Ngành; ban hành Kế hoạch ứng dụng CNTT phát triển Chính phủ số và bảo đảm an toàn thông tin mạng trong hoạt động của Ngành BHXH Việt Nam giai đoạn 2021-2025*.
2. Bảo hiểm Xã hội Việt Nam (2021), *Báo cáo số 3299/BC-BHXXH V/v báo cáo công khai tình hình thực hiện dự toán thu, chi quý III và 9 tháng đầu năm 2020*.
3. Bộ Chính trị (2021). *Nghị quyết số 52-NQ/TW ban hành ngày 27/9/2019 về một số chủ trương, chính sách chủ động tham gia cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư*.
4. Phạm Chính (2021). *Chuyển đổi số - Nền tảng hữu hiệu nâng cao chất lượng quản lý, đảm bảo quyền lợi an sinh xã hội cho người dân*. Truy cập tại <https://baohiemxahoi.gov.vn/tintuc/Pages/chuyen-doi-so.aspx?CateID=176&ItemID=17599>

Ngày nhận bài: 3/1/2022

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 21/1/2022

Ngày chấp nhận đăng bài: 15/2/2022

Thông tin tác giả:

ThS. NGUYỄN THỊ KIM PHỤNG

Trường Đại học Văn Lang

**IMPLEMENTING ADVANCEMENTS
IN INFORMATION TECHNOLOGY
IN VIETNAM'S SOCIAL SECURITY SECTOR**

● Master. **NGUYEN THI KIM PHUNG**
Van Lang University

ABSTRACT:

With the role of implementing all social security policies for people and employees in Vietnam, the Vietnam Social Security has made great efforts to implement advancements in information technology. This paper summarizes the achievements as well as the difficulties that the social insurance sector has to face when it implements advancements in information technology in the period from 2017 to 2021. The paper also proposes some solutions to overcome the challenges faced by the Vietnam Social Security.

Keywords: IT, Vietnam Social Security, Industry 4.0.