

Số: 3924/BHXH-TTKT

Hà Nội, ngày 10 tháng 12 năm 2020

V/v tăng cường công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Kính gửi: - Giám đốc BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;  
- Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

Trong thời gian qua, công tác tiếp công dân (TCD) và giải quyết khiếu nại, tố cáo (KNTC), kiến nghị, phản ánh (KNPA) của cơ quan Bảo hiểm xã hội (BHXH) cơ bản đã được tổ chức thực hiện tốt, kịp thời đảm bảo quyền lợi chính đáng của người tham gia, thụ hưởng các chế độ BHXH, bảo hiểm thất nghiệp (BHTN), bảo hiểm y tế (BHYT); đồng thời đã xem xét ghi nhận, khen thưởng đối với những đóng góp tích cực của công dân trong việc thông tin, phối hợp với cơ quan chức năng có thẩm quyền để kịp thời phát hiện và xử lý những hành vi vi phạm về BHXH, từ đó khuyến khích những tập thể, cá nhân trong và ngoài Ngành tiếp tục phát huy, góp phần thực hiện tốt các chế độ BHXH, BHTN, BHYT, tạo niềm tin trong nhân dân vào chính sách an sinh xã hội, ổn định tình hình chính trị tại địa phương.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, công tác TCD, giải quyết đơn KNTC, KNPA của BHXH các tỉnh, thành phố còn một số vụ việc chưa được quan tâm đúng mức; việc tổ chức TCD định kỳ, tổ chức đối thoại, làm việc trực tiếp với người KNTC, KNPA để giải thích, hướng dẫn, tạo sự đồng thuận với công dân một số nơi chưa được chú trọng, dẫn đến tình hình KNTC vượt cấp, kéo dài vẫn còn diễn ra. Quá trình giải quyết KNTC, KNPA của cơ quan có thẩm quyền ở địa phương, trong đó có BHXH tỉnh, thành phố đối với một số vụ việc chưa tuân thủ đúng thời hạn, trình tự, thủ tục, quy định của pháp luật dẫn đến việc giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo chưa có tính thuyết phục nên vụ việc KNTC chưa được giải quyết dứt điểm từ cơ sở.

Để công tác TCD, giải quyết KNTC, KNPA đi vào nề nếp, khắc phục những tồn tại, hạn chế trong thời gian qua, Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam yêu cầu:

1. Đối với Giám đốc BHXH các tỉnh, thành phố

1.1. Nêu cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan trong việc trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo công tác TCD, xử lý, giải quyết KNTC, KNPA của công dân gắn với thực hiện nghiêm túc Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác TCD, giải quyết KNTC; Quy



định số 11-QĐi/TW ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân.

1.2. Tăng cường thực hiện các biện pháp nâng cao hiệu quả công tác TCD, giải quyết KNTC, KNPA, đảm bảo đúng theo Quyết định số 378/QĐ-BHXH ngày 11/3/2020 của BHXH Việt Nam ban hành Quy trình TCD, giải quyết KNTC, KNPA; đồng thời nghiêm túc thực hiện chỉ đạo của Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam tại các Công văn số: 3000/BHXH-TTKT ngày 16/8/2019, 469/BHXH-TTKT ngày 18/02/2020; tuân thủ nghiêm quy định của Luật TCD, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các quy định pháp luật khác có liên quan. Trong thời gian chuẩn bị diễn ra Đại hội Đại biểu toàn quốc lần thứ XIII, Giám đốc BHXH tỉnh, thành phố trực tiếp TCD định kỳ theo quy định; khi cần thiết, thực hiện TCD đột xuất để kịp thời lắng nghe tâm tư, nguyện vọng của nhân dân, có biện pháp chỉ đạo giải quyết vụ việc KNTC, KNPA ngay từ khi mới phát sinh, không để diễn biến phức tạp; tăng cường gặp gỡ, đối thoại, tuyên truyền, phổ biến, giải thích chính sách, pháp luật để tạo sự đồng thuận với công dân; vận động người dân hiểu và chấp hành các quy định về BHXH, BHTN, BHYT.

1.3. Khẩn trương tập trung rà soát những vụ việc KNTC có tính chất phức tạp, nhạy cảm để tranh thủ sự ủng hộ của các cấp ủy, chính quyền, đoàn thể tại địa phương; tích cực phối hợp với cơ quan chức năng trên địa bàn, các cơ quan quản lý Nhà nước có liên quan để xin ý kiến chỉ đạo, hướng dẫn, thống nhất phương án giải quyết dứt điểm vụ việc.

1.4. Có phương án đảm bảo an toàn cho công dân và viên chức làm nhiệm vụ TCD tại địa điểm TCD của cơ quan BHXH. Trường hợp công dân đã được giải quyết KNTC đúng quy định pháp luật nhưng vẫn cố tình đến địa điểm TCD của cơ quan BHXH để gây phức tạp tình hình, có lời nói, hành động quá khích, vi phạm nội quy TCD thì phối hợp với lực lượng an ninh tại địa bàn để đảm bảo an ninh trật tự.

1.5. Tiếp tục phổ biến, quán triệt quan điểm cải cách hành chính của Ngành; tổ chức kiểm tra, rà soát, chấn chỉnh việc thực hiện các quy trình nghiệp vụ, tập trung đối với những trường hợp cấp sổ BHXH có thời gian truy thu đóng BHXH, BHTN, BHYT; xác định các trường hợp truy thu không đúng đối tượng hoặc hồ sơ chưa đúng, đủ theo quy định; cộng nổi thời gian công tác trước năm 1995 làm căn cứ ghi nhận thời gian tham gia BHXH nhưng chưa đảm bảo thủ tục, hồ sơ để có biện pháp xử lý, giải quyết theo quy định của pháp luật về BHXH và các văn bản hướng dẫn, tránh làm phát sinh KNTC, KNPA vượt cấp.



## 2. Đối với Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam

2.1. Tiếp tục thực hiện nghiêm túc các biện pháp nâng cao hiệu quả công tác TCD, giải quyết KNTC, KNPA, đảm bảo đúng theo Quyết định số 378/QĐ-BHXH ngày 11/3/2020 của BHXH Việt Nam ban hành Quy trình TCD, giải quyết KNTC, KNPA và các công văn chỉ đạo của Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam. Các đơn vị căn cứ chức năng, nhiệm vụ: (1) Rà soát lại các quy định của pháp luật, cơ chế, chính sách về BHXH, BHTN, BHYT còn bất cập, vướng mắc để tham mưu Lãnh đạo Ngành kiến nghị các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung; (2) Rà soát lại các quy trình nghiệp vụ về thu, cấp sổ, thẻ, giải quyết, chi trả các chế độ BHXH, BHTN, BHYT, kịp thời phát hiện những tồn tại, hạn chế, bất hợp lý để nghiên cứu sửa đổi, bổ sung, đáp ứng yêu cầu của công tác quản lý; (3) Tổng hợp các trường hợp còn tồn tại, vướng mắc trong việc thu, cấp sổ, giải quyết chế độ BHXH đến nay chưa nhận chế độ BHXH hoặc chưa được giải quyết chế độ BHXH và vướng mắc về quyền lợi BHYT khi đi khám, chữa bệnh mà công dân còn KNTC, KNPA để có phương án chỉ đạo, hướng dẫn BHXH các tỉnh, thành phố tập trung tìm biện pháp giải quyết dứt điểm. Văn phòng BHXH Việt Nam thực hiện các biện pháp đảm bảo an ninh, trật tự tại nơi làm việc và địa điểm TCD; kiểm tra, rà soát việc phân loại, chuyển đơn KNTC, KNPA đảm bảo đúng chức năng, nhiệm vụ của từng đơn vị.

2.2. Giao Vụ Thanh tra - Kiểm tra thường xuyên theo dõi, tổng hợp các vụ việc KNTC phức tạp phát sinh tại địa điểm TCD của BHXH Việt Nam, kịp thời báo cáo Lãnh đạo Ngành, đề xuất phương án tiếp, trả lời, hướng dẫn, giải thích cho công dân trong từng trường hợp cụ thể; đối với những tình huống phức tạp, phải có phương án xử lý mềm dẻo, linh hoạt, phối hợp với các Ban, Vụ và BHXH các tỉnh, thành phố để tổ chức đối thoại với công dân; xây dựng kế hoạch kiểm tra, hướng dẫn nghiệp vụ TCD, giải quyết KNTC, KNPA năm 2021 của BHXH Việt Nam để kịp thời chấn chỉnh, xử lý đối với những trường hợp vi phạm hoặc thiếu tinh thần trách nhiệm (nếu có).

Yêu cầu Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam và Giám đốc BHXH các tỉnh, thành phố triển khai, thực hiện nghiêm túc những nội dung nêu trên. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc phản ánh kịp thời về BHXH Việt Nam (qua Vụ Thanh tra - Kiểm tra) để xem xét, hướng dẫn. / *mb*

### Nơi nhận:

- Như trên;
- Thanh tra Chính phủ
- Ban Tiếp công dân TW
- Thanh tra Bộ LĐTB&XH (để b/c);
- Thanh tra Bộ Y tế
- Các Phó Tổng Giám đốc (để biết);
- Lưu: VT, TTKT (GQKT). *ml*

**TỔNG GIÁM ĐỐC**



**Nguyễn Thế Mạnh**