

Số: **2502** /BHXH-KT
V/v tăng cường công tác giải quyết
khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân

Hà Nội, ngày **08** tháng **7** năm **2015**

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.

Thực hiện Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị và triển khai thực hiện Luật Tiếp công dân, công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân của toàn Ngành đã có nhiều chuyển biến tích cực. Tuy nhiên, qua theo dõi, số lượng đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân chưa có chiều hướng giảm, nhiều vụ việc khiếu nại, tố cáo chưa được tập trung chỉ đạo giải quyết triệt để, đúng trình tự, thủ tục quy định; đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh gửi về Bảo hiểm xã hội (BHXH) Việt Nam có chiều hướng gia tăng, nhất là trong thời gian diễn ra các kỳ họp Quốc hội, hội nghị Ban Chấp hành Trung ương, các sự kiện chính trị quan trọng khác.

Để kịp thời khắc phục những tồn tại, hạn chế, nâng cao hơn nữa hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và thực hiện ý kiến chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Công văn số 704/TTg - V.I ngày 18/5/2015, Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam yêu cầu:

1. Giám đốc BHXH các tỉnh, thành phố (sau đây gọi chung là Giám đốc BHXH tỉnh) tổ chức quán triệt sâu sắc Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo đến toàn thể công chức, viên chức người lao động, đồng thời triển khai thực hiện tốt một số nội dung sau:

- Rà soát ngay những vụ việc khiếu nại, tố cáo còn tồn đọng, kể cả các vụ việc đã giải quyết nhưng công dân vẫn khiếu nại, tố cáo tiếp để tập trung chỉ đạo, tìm biện pháp giải quyết dứt điểm. Trong trường hợp có vướng mắc phải kịp thời báo cáo ngay với Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố và BHXH Việt Nam để xin ý kiến chỉ đạo. Nếu xét thấy vụ việc đã được xem xét có tình, có lý, giải quyết đúng pháp luật nhưng công dân vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo và gửi đơn tới nhiều cơ quan Trung ương thì đề nghị với UBND tỉnh, thành phố chỉ đạo thực hiện quy trình chấm dứt giải quyết theo hướng dẫn của Thanh tra Chính phủ, không để vụ việc diễn biến phức tạp, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự tại địa phương;

- Nghiêm túc thực hiện chế độ tiếp công dân thường xuyên của cơ quan và tiếp công dân định kỳ của Giám đốc BHXH tỉnh, Giám đốc BHXH huyện. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể và thuộc thẩm quyền thì phải có ý kiến trả lời

ngay để công dân biết. Trường hợp vụ việc phức tạp cần có thời gian nghiên cứu, chưa trả lời ngay được thì hẹn thời hạn giải quyết hoặc trả lời để công dân biết và liên hệ. Thời hạn giải quyết hoặc trả lời công dân không vượt quá thời gian theo quy định;

- Hàng tuần phải trực tiếp rà soát để kịp thời nắm bắt tình hình tiếp công dân và giải quyết đơn thư của đơn vị. Thông qua rà soát, có biện pháp chỉ đạo, giải quyết vụ việc ngay từ khi mới phát sinh, không để kéo dài, gây bức xúc cho công dân, ảnh hưởng đến việc thực hiện nhiệm vụ của Ngành. Cũng qua rà soát, nếu thấy sự việc công dân khiếu nại, tố cáo đúng thì phải kịp thời sửa sai và xin lỗi công dân, không bao che, dung túng cho hành vi sách nhiễu, gây phiền hà hoặc làm sai quy định của công chức, viên chức thuộc đơn vị mình;

- Trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo cần trú trọng tổ chức đối thoại nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người khiếu nại, tố cáo, người bị khiếu nại, tố cáo tiếp cận với các tài liệu, bằng chứng, các văn bản pháp luật, các văn bản trả lời, giải quyết của các cơ quan có liên quan đến việc giải quyết khiếu nại, tố cáo (trừ những thông tin thuộc bí mật nhà nước hoặc thông tin giữ bí mật danh tính người tố cáo). Khuyến khích người khiếu nại, tố cáo mời luật sư, hoặc người đại diện, người thân trong gia đình có hiểu biết về pháp luật cùng tham gia đối thoại để đảm bảo tính khách quan. Qua đó, nếu vụ việc đã được giải quyết đúng pháp luật thì luật sư, người đại diện theo pháp luật hoặc người thân trong gia đình cùng giải thích, thuyết phục công dân thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo đã có hiệu lực pháp luật;

- Thường xuyên phối hợp chặt chẽ với các cấp, các ngành, các tổ chức đoàn thể của địa phương để tạo sự đồng thuận chung và cùng giải thích, vận động, thuyết phục người khiếu nại, tố cáo thực hiện theo nội dung giải quyết khiếu nại, tố cáo đã được cơ quan BHXH giải quyết đúng theo quy định của pháp luật.

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

- Phối hợp với Văn phòng rà soát số đơn thư, công văn đã nhận của công dân, của các cơ quan, tổ chức và đề nghị của BHXH tỉnh để trả lời hoặc hướng dẫn, giúp địa phương giải quyết kịp thời khiếu nại, tố cáo của công dân. Đối với những vụ việc phức tạp, còn có ý kiến khác nhau thì đơn vị được giao chủ trì cần tổ chức họp với các đơn vị có liên quan để tìm phương án giải quyết. Trường hợp vướng mắc, khó có được ý kiến thống nhất chung thì đề xuất với Lãnh đạo phụ trách lĩnh vực cho ý kiến giải quyết hoặc xin ý kiến của cơ quan có thẩm quyền, không để vụ việc tồn đọng, kéo dài gây khó khăn cho địa phương và bức xúc cho công dân;

- Đối với các vụ việc có vướng mắc về chính sách, BHXH Việt Nam đã có công văn xin ý kiến của các cơ quan có thẩm quyền, nhưng quá thời hạn mà chưa có ý kiến trả lời thì phải chủ động đề xuất, liên hệ, bố trí thời gian để Lãnh đạo phụ trách lĩnh vực trực tiếp làm việc với Lãnh đạo Bộ, Ngành có liên quan để được giải quyết;

- Đối với thông tin của công dân phản ánh qua đường dây nóng của cơ quan, đặc biệt là những thông tin có nội dung khiếu nại, tố cáo liên quan đến cán bộ công chức trong Ngành, người tiếp nhận thông tin cần nghiên cứu, đề xuất ngay với Lãnh đạo Ngành để xử lý kịp thời.

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 và báo cáo kết quả số đơn, thư khiếu nại, tố cáo tồn đọng qua rà soát đã giải quyết được và số chưa giải quyết (nêu rõ lý do) về BHXH Việt Nam trước ngày 31/7/2015. Giao Ban Kiểm tra giúp Tổng Giám đốc theo dõi, đôn đốc, kiểm tra và tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện. /

Nơi nhận:

- Như trên;
- Văn phòng Chính phủ;
- Thanh tra Chính phủ;
- Các Phó Tổng Giám đốc (để chỉ đạo);
- Văn phòng (để tổng hợp);
- Lưu: VT, KT. *nh*



Nguyễn Thị Minh