

Số: 3000 /BHXH-TTKT
V/v tăng cường chỉ đạo, nâng cao
hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết
khiếu nại, tố cáo

Hà Nội, ngày 16 tháng 8 năm 2019

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 vừa qua, công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của ngành Bảo hiểm xã hội (BHXH) tiếp tục có nhiều chuyển biến tích cực, được Lãnh đạo quan tâm chỉ đạo, nâng cao hiệu quả, giải quyết kịp thời quyền lợi của công dân, đúng chính sách, chế độ BHXH, bảo hiểm thất nghiệp (BHTN), bảo hiểm y tế (BHYT), cơ bản giải quyết dứt điểm một số vụ việc khiếu nại, tố cáo kéo dài, góp phần bảo đảm an sinh xã hội.

Bên cạnh kết quả đạt được, tại một số BHXH tỉnh, thành phố (sau đây gọi chung là BHXH tỉnh) tình hình khiếu nại, tố cáo kéo dài, vượt cấp vẫn còn diễn ra, có xu hướng gia tăng cả về số lượng và tính chất, mức độ phức tạp (*Hà Nội, Nam Định, Kon Tum, Đắk Lắk, Hải Dương, Bến Tre, Kiên Giang...*); nội dung công dân khiếu nại, tố cáo chủ yếu về việc truy thu đóng BHXH, cộng nối thời gian công tác hưởng chế độ BHXH; khai man, làm giả hồ sơ tham gia BHXH; việc chi trả BHXH hàng tháng đối với người chấp hành án phạt tù; việc cấp mã thẻ BHYT; quyền lợi chế độ thanh toán chi phí khám, chữa bệnh BHYT.... Nguyên nhân chủ yếu để xảy ra tình trạng khiếu nại, tố cáo là do:

(1) Một số bất cập, vướng mắc trong quy định của chính sách, pháp luật về BHXH, BHTN, BHYT chưa được quy định, hướng dẫn kịp thời, chưa rõ ràng, cụ thể;

(2) Công tác quản lý, thực hiện nghiệp vụ của BHXH tỉnh chưa chặt chẽ, không tuân thủ đúng quy định, quy trình giải quyết nghiệp vụ (thu, truy thu, cấp sổ BHXH, giải quyết chính sách, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo...) nên chưa đảm bảo căn cứ pháp lý, hồ sơ, thủ tục theo quy định của pháp luật, là nguyên nhân làm phát sinh khiếu nại, tố cáo phức tạp, kéo dài, vượt cấp;

(3) Nhận thức pháp luật của người lao động, người khiếu nại, tố cáo còn chưa đầy đủ hoặc hiểu chưa đúng về chính sách, chế độ, quyền lợi, thẩm quyền giải quyết nên có những đòi hỏi không phù hợp hoặc đã được cơ quan BHXH và các cơ quan có thẩm quyền giải quyết nhiều lần, đúng quy định của pháp luật nhưng vẫn tiếp tục khiếu kiện.

Để khắc phục ngay những hạn chế, sai sót nêu trên; nâng cao hơn nữa chất lượng công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của toàn Ngành và tiếp tục triển khai có hiệu quả các văn bản chỉ đạo của Đảng, Chính phủ, Thanh tra Chính phủ về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo (*Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 về tăng*

cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC; Kế hoạch số 363/KH-TTCT ngày 20/3/2019 về việc kiểm tra, rà soát, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, kéo dài; Công văn số 6888/VPCP-V.I ngày 02/8/2019 về việc thực hiện kế hoạch phối hợp “Năm dân vận chính quyền” 2019); Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam yêu cầu:

1. Đối với BHXH các tỉnh, thành phố

1.1. Yêu cầu Giám đốc BHXH các tỉnh tiếp tục quán triệt, triển khai thực hiện đồng bộ, hiệu lực Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014, Quy định số 11-QĐi/TW ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị, Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, các văn bản chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ và các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của Ngành để nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, bảo đảm quyền lợi chính đáng của người dân, góp phần ổn định tình hình chính trị - xã hội của địa phương;

1.2. Nêu cao vai trò, trách nhiệm của Người đứng đầu cơ quan trong việc trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo, thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân;

1.3. Nghiêm túc tổ chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân; tăng cường gặp gỡ, đối thoại với người dân, tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật; phải tôn trọng, lắng nghe ý kiến, nguyện vọng của dân; xử lý, giải quyết kịp thời khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của dân từ khi mới phát sinh ngay tại cơ sở, không để khiếu kiện vượt cấp bảo đảm dân chủ, khách quan, công tâm, đúng phạm vi thẩm quyền; trình tự, thủ tục đơn giản, tạo thuận lợi cho người dân; bảo mật thông tin, bảo đảm an toàn cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định; đồng thời có biện pháp chấn chỉnh, xử lý ngay những tồn tại, hạn chế, sơ hở, yếu kém trong công tác quản lý, nhất là những vấn đề liên quan trực tiếp đến quyền lợi của người dân; có thái độ cầu thị, kịp thời sửa sai và xin lỗi người dân, không bao che, dung túng các hành vi sách nhiễu, gây phiền hà hoặc làm sai quy định của công chức, viên chức được giao nhiệm vụ thuộc đơn vị mình;

1.4. Thường xuyên chấn chỉnh, rà soát, kiểm tra thực hiện các quy trình nghiệp vụ đối với những trường hợp cấp sổ BHXH có thời gian truy thu đóng BHXH, BHYT, BHTN; 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 không đảm bảo thủ tục, hồ sơ, để có biện pháp xử lý, giải quyết theo quy định của pháp luật về BHXH và hướng dẫn của BHXH Việt Nam; giải thích chính sách pháp luật cho đơn vị và cá nhân vi phạm hiểu rõ và tự giác chấp hành theo quy định;

1.5. Đối với những vấn đề còn vướng mắc về chính sách, liên quan đến trách nhiệm giải quyết của nhiều cơ quan, đơn vị mà chưa thống nhất trong việc áp dụng pháp luật phải phối hợp với các cơ quan chức năng có thẩm quyền tại địa phương, tham mưu đề xuất phương án giải quyết để Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố xem xét, chỉ đạo giải quyết dứt điểm vụ việc, tuyệt đối không áp đặt, giải quyết theo ý chí chủ quan, gây tâm lý bức xúc cho người dân;

1.6. Trường hợp có vướng mắc phải kịp thời báo cáo các Vụ, Ban nghiệp vụ (theo từng lĩnh vực chuyên môn, quản lý) của BHXH Việt Nam để xin ý kiến chỉ đạo, hướng dẫn, không để vụ việc diễn biến phức tạp, kéo dài ảnh hưởng đến an ninh, chính trị tại địa phương và uy tín của Ngành;

1.7. Yêu cầu BHXH các tỉnh rà soát các vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, kéo dài còn tồn đọng, chưa giải quyết dứt điểm thì khẩn trương lập danh sách, báo cáo đầy đủ nội dung, diễn biến của từng vụ việc với Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố theo Kế hoạch số 363/KH-TTCT ngày 20/3/2019 để tập trung chỉ đạo, tìm biện pháp giải quyết dứt điểm. Đồng thời, báo cáo về BHXH Việt Nam (qua Vụ Thanh tra - Kiểm tra) trước ngày 31/8/2019.

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

2.1. Yêu cầu Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc tiếp tục quán triệt, triển khai Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị, Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, của Ngành để nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bảo đảm quyền lợi chính đáng của công dân; chấn chỉnh việc tham mưu giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của đơn vị theo ý kiến chỉ đạo của Tổng Giám đốc, của Lãnh đạo Ngành, đảm bảo đúng quy định, không kéo dài thời gian làm quá thời hạn giải quyết;

2.2. Chủ động rà soát, tổng hợp những bất cập trong quy định của pháp luật về thực hiện chế độ, chính sách BHXH, BHTN, BHYT theo chức năng, nhiệm vụ của đơn vị để kịp thời tham mưu, đề xuất với Tổng Giám đốc chỉ đạo, xin ý kiến các cơ quan có thẩm quyền liên quan, thống nhất thực hiện;

2.3. Kịp thời trả lời, hướng dẫn BHXH tỉnh về những nội dung còn vướng mắc. 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 vụ việc chưa có ý kiến thống nhất chung trong áp dụng pháp luật phải đề xuất với Lãnh đạo Ngành 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 người dân;

2.4. 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 Ngành phụ trách lĩnh vực trực tiếp làm việc với Lãnh đạo Bộ, Ngành có liên quan để được giải quyết;

2.5. Nâng cao vai trò chỉ đạo, hướng dẫn đối với các nghiệp vụ liên quan đến chức năng quản lý của đơn vị nhằm hạn chế tồn tại, sai sót làm phát sinh khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa phương;

2.6. Giao Vụ Thanh tra - Kiểm tra tăng cường kiểm tra, hướng dẫn nghiệp vụ, bồi dưỡng kỹ năng trong tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đối với BHXH các cấp; tham mưu đề xuất việc xử lý nghiêm khắc đối với BHXH tỉnh và cán bộ công chức, viên chức được giao nhiệm vụ nhưng thực hiện không

đúng quy định, quy trình, trình tự, phạm vi thẩm quyền làm kéo dài thời gian, gây phức tạp tình hình, làm ảnh hưởng đến quyền lợi của người dân, đến uy tín của Ngành.

Yêu cầu Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam và Giám đốc BHXH các tỉnh 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, báo cáo Tổng Giám đốc./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Thanh tra Chính phủ (để b/c);
- Các Phó Tổng Giám đốc (để biết);
- Lưu: VT, TTKT (02b).



Nguyễn Thị Minh