

*Hà Nội, ngày 3 tháng 8 năm 2010.*

## **KẾ HOẠCH**

### **Thực hiện Đề án Đổi mới công tác tiếp công dân.**

Thực hiện Công văn số 1844/TTCP - VP ngày 29/6/2010 của Thanh tra Chính phủ về việc triển khai thực hiện Đề án Đổi mới công tác tiếp công dân theo Quyết định số 858/QĐ-TTg ngày 14/6/2010 của Thủ tướng Chính phủ, Bảo hiểm xã hội Việt Nam xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH YÊU CẦU**

##### **1. Mục đích**

Nâng cao nhận thức, tăng cường trách nhiệm và hiệu quả trong công tác tiếp công dân; xây dựng đội ngũ cán bộ tiếp công dân có phẩm chất đạo đức tốt, có kiến thức và am hiểu chính sách, pháp luật, có ý thức trách nhiệm làm công tác tiếp công dân của cơ quan Bảo hiểm xã hội Việt Nam và Bảo hiểm xã hội các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.

##### **2. Yêu cầu**

- Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc cơ quan Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Giám đốc Bảo hiểm xã hội các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, Giám đốc Bảo hiểm xã hội các quận, huyện, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh phải nhận thức đầy đủ mục đích, yêu cầu và ý nghĩa của công tác tiếp công dân, coi việc tiếp công dân là nhiệm vụ chính trị trong chương trình, kế hoạch công tác của cơ quan. Việc kiểm điểm, đánh giá kết quả hoạt động của cơ quan phải gắn với việc đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của người đứng đầu cơ quan trong công tác tiếp công dân.

- Đổi mới, đơn giản hoá thủ tục tiếp công dân tạo thuận lợi cho người dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, khắc phục những hạn chế và coi nhẹ công tác tiếp công dân.

- Nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, gắn việc tiếp công dân với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Thủ trưởng cơ quan.

## II. NỘI DUNG ĐỔI MỚI

1. Trên cơ sở nghiên cứu và quán triệt Quyết định số 858/QĐ-TTg ngày 14/6/2010 của Thủ tướng Chính phủ, Trưởng Ban Kiểm tra, Giám đốc Bảo hiểm xã hội các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây gọi là Bảo hiểm xã hội tỉnh), Bảo hiểm xã hội quận, huyện, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh (sau đây gọi là Bảo hiểm xã hội huyện) cần rà soát, hoàn thiện hệ thống các văn bản đã quy định đồng thời xây dựng và ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân tại cơ quan. Nội quy, quy chế tiếp công dân phải quy định cụ thể mục đích, nguyên tắc, địa điểm thời gian, nhiệm vụ, quyền hạn của cán bộ tiếp công dân; quyền và trách nhiệm của công dân khi đến phòng tiếp công dân; quan hệ phối hợp trong việc thực hiện công tác tiếp công dân; lịch tiếp công dân của Lãnh đạo.

2. Thống nhất kiện toàn tổ chức và bố trí cán bộ làm công tác tiếp công dân trong ngành như sau:

- Cơ quan Bảo hiểm xã hội Việt Nam có phòng tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc Ban Kiểm tra (như đã có hiện nay);

- Bảo hiểm xã hội tỉnh có bộ phận tiếp công dân, bố trí từ 2-3 cán bộ chuyên trách làm công tác tiếp công dân và giải quyết đơn, thư thuộc biên chế của Phòng Kiểm tra;

- Bảo hiểm xã hội huyện bố trí từ 1 - 2 cán bộ chuyên trách tiếp công dân. Cán bộ tiếp công dân phải là người có phẩm chất đạo đức tốt, có ý thức trách nhiệm, khách quan, công tâm; có tác phong gần gũi quần chúng, am hiểu tâm lý, có kiến thức quản lý nhà nước, kiến thức pháp luật và nắm vững các chế độ chính sách về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế.

3. củng cố, bố trí phòng tiếp công dân tại vị trí thuận tiện tạo điều kiện thuận lợi để công dân liên hệ; đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị cho phòng tiếp công dân, đảm bảo khang trang, lịch sự, có đủ điều kiện làm việc cần thiết cho cán bộ làm việc và tiếp công dân, có nơi để công dân ngồi chờ. Công khai nội quy, quy chế, lịch tiếp công dân và các nội dung quy trình giải quyết đơn thư.

4. Từng bước xây dựng hệ thống cơ sở dữ liệu để cập nhật, cung cấp thông tin, nhằm thực hiện công tác quản lý việc tiếp công dân và phối hợp với các cơ quan hữu quan để thực hiện tốt công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Tiến tới cơ sở dữ liệu tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo thực hiện nối mạng trong toàn ngành.



### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Phân công trách nhiệm**

##### ***1.1 Ban Kiểm tra:***

- Kiện toàn bộ máy phòng tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Tổ chức thực hiện việc tiếp công dân theo quy chế đã được ban hành kèm theo Quyết định số 873/QĐ-BHXH ngày 10/6/2010 của Bảo hiểm xã hội Việt Nam và hướng dẫn tại Kế hoạch này;

- Là đầu mối giúp Tổng Giám đốc theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc kiểm tra việc triển khai và tổ chức thực hiện Kế hoạch Đổi mới công tác tiếp công dân. Định kỳ hàng năm có đánh giá rút kinh nghiệm về tình hình thực hiện Kế hoạch và đề xuất, kiến nghị, kịp thời sửa đổi bổ sung cho phù hợp;

- Tổ chức Hội nghị sơ kết kết đánh giá việc thực hiện công tác tiếp công dân giải quyết khiếu nại, tố cáo của ngành; phối hợp với các đơn vị có liên quan xây dựng chương trình và nội dung đào tạo nghiệp vụ, kỹ năng tiếp công dân và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo; lập dự trù kinh phí thực hiện Kế hoạch gồm kinh phí tổ chức hội nghị sơ kết, tập huấn đào tạo bồi dưỡng nghiệp vụ;

- Xây dựng kế hoạch và tổ chức các đoàn kiểm tra đối với một số Bảo hiểm xã hội các tỉnh, thành phố về triển khai thực hiện kế hoạch. Thời gian dự kiến quý I năm 2011.

##### ***1.2. Ban Tổ chức Cán bộ:***

Rà soát, thống kê, đội ngũ cán bộ làm công tác tiếp công dân giải quyết khiếu nại tố cáo của Ngành. Kiện toàn đội ngũ cán bộ làm công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo có đủ năng lực, phẩm chất, có kỹ năng đáp ứng yêu cầu.

##### ***1.3. Trường Đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ BHXH:***

Chủ trì, phối hợp với Ban Kiểm tra để tổ chức thực hiện Chương trình đào tạo bồi dưỡng nghiệp vụ thanh tra - kiểm tra và tiếp công dân của ngành; mở các lớp đào tạo và bồi dưỡng theo chương trình kế hoạch.

##### ***1.4. Trung tâm Thông tin:***

Phối hợp với Ban Kiểm tra nghiên cứu xây dựng hệ thống dữ liệu thông tin để quản lý theo dõi về công tác tiếp công dân giải quyết khiếu nại, tố cáo trong toàn ngành.

### **1.5. Văn phòng:**

- Phối hợp với Ban Kiểm tra, tổ chức tốt việc tiếp công dân tại cơ quan Bảo hiểm xã hội Việt Nam;
- Đảm bảo cơ sở vật chất, phương tiện làm việc cho phòng tiếp công dân của cơ quan.

### **1.6. BHXH các tỉnh:**

- Quán triệt tới cán bộ, công chức Quyết định số 858/QĐ-TTg ngày 14/6/2010 của Thủ tướng Chính phủ Phê duyệt Đề án Đổi mới công tác tiếp công dân và kế hoạch của ngành;
- Rà soát và kiện toàn đội ngũ cán bộ tiếp công dân theo quy định, bố trí phòng riêng và đảm bảo cơ sở vật chất để phục vụ việc tiếp công dân; thực hiện tiếp công dân tại phòng tiếp công dân của cơ quan, không tiếp công dân tại các phòng chuyên môn, nghiệp vụ;
- Xây dựng nội quy và quy chế tiếp công dân của cơ quan;
- Giám đốc BHXH tỉnh phải trực tiếp tiếp công dân định kỳ theo quy định (không kể việc tiếp công dân theo yêu cầu đột xuất), trong trường hợp có lý do chính đáng thì phân công cấp phó tiếp và thông báo công khai cho công dân biết;
- Giám đốc BHXH tỉnh có trách nhiệm chỉ đạo và hướng dẫn Giám đốc BHXH huyện xây dựng nội quy, quy chế và thực hiện việc tổ chức tiếp công dân theo quy định; mở sổ theo dõi, tổng hợp đầy đủ số liệu và tình hình tiếp công dân, báo cáo về BHXH tỉnh hàng tháng.

## **2. Thời gian thực hiện**

**2.1.** Xây dựng nội quy và quy chế tiếp công dân theo Đề án Đổi mới công tác tiếp công dân của Chính phủ và hướng dẫn tại văn bản này: Hoàn thành trước 30/12/2010.

### **2.2. Kiện toàn tổ chức và đào tạo cán bộ:**

- Kiện toàn tổ chức bộ máy làm công tác kiểm tra trong ngành; bố trí đủ cán bộ làm công tác tiếp dân ở BHXH Việt Nam và BHXH các địa phương: Hoàn thành trước 30/12/2010;
- Bồi dưỡng nghiệp vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo cho 100% cán bộ trực tiếp thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trong ngành: Hoàn thành trước 30/12/2011.

**2.3. Đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị cho phòng tiếp công dân ở Bảo hiểm xã hội Việt Nam và Bảo hiểm xã hội các địa phương: Hoàn thành trước 30/12/2010.**

**2.4. Xây dựng cơ sở dữ liệu quản lý theo dõi công tác tiếp dân và giải quyết đơn thư: Hoàn thành trước 30/12/2011.**

Trên đây là chương trình kế hoạch của Bảo hiểm xã hội Việt Nam về thực hiện Đề án Đổi mới công tác tiếp công dân của Chính phủ. Đề nghị Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc có liên quan, Giám đốc Bảo hiểm xã hội các tỉnh quán triệt, xây dựng kế hoạch tổ chức thực hiện và báo cáo Bảo hiểm xã hội Việt Nam về tiến độ thực hiện theo kế hoạch thời gian nêu trên./.

**Nơi nhận:**

- Thanh tra Chính phủ;
- TGD, và các Phó TGD;
- BHXH các tỉnh, thành phố;
- Các đv trực thuộc BHXH Việt Nam;
- Lưu VT, KT.



**Lê Bạch Hồng**