

Số: 4552 /BHXH-VP  
V/v nâng cao chất lượng  
công tác văn phòng

Hà Nội, ngày 27 tháng 10 năm 2011

Kính gửi:

- Giám đốc BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam.

Thời gian qua, công tác văn phòng và công tác tiếp nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính của các đơn vị trong Ngành đã có nhiều chuyển biến tích cực góp phần cùng toàn Ngành hoàn thành thắng lợi các chỉ tiêu, nhiệm vụ được Đảng, Nhà nước giao. Công tác Văn phòng đã thực hiện tốt chức năng, nhiệm vụ giúp việc điều hành của Lãnh đạo; tham mưu, tổng hợp giúp lãnh đạo thu thập, xử lý thông tin, ban hành các quyết định quản lý và đảm bảo công tác hậu cần, quản trị phục vụ các hoạt động của đơn vị.

Công tác tiếp nhận hồ sơ giải quyết các thủ tục hành chính của các đơn vị bước đầu đi vào nền nếp, BHXH các địa phương đã kịp thời giải quyết các thủ tục hành chính về BHXH, BHYT cho tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật.

Tuy nhiên, công tác văn phòng của Ngành còn một số tồn tại, hạn chế cần khắc phục đó là: Phòng Hành chính tổng hợp, Tổ chức hành chính (*Văn phòng*) BHXH một số tỉnh, thành phố chưa kịp thời tham mưu cho Lãnh đạo đơn vị chỉ đạo điều hành các hoạt động nghiệp vụ; việc nắm bắt thông tin chưa liên tục, cung cấp thông tin thiếu chính xác dẫn đến một số quyết định của Lãnh đạo chưa phù hợp với thực tiễn. Đội ngũ cán bộ làm công tác văn phòng từ Trung ương đến địa phương vừa thiếu và vừa yếu chưa được đào tạo đúng chuyên môn, nghiệp vụ. Một số BHXH tỉnh, thành phố chưa quan tâm đúng mức tới việc kiểm soát, thẩm định văn bản, dẫn đến chất lượng văn bản chưa đảm bảo, còn sai thể thức, chông chéo về nội dung, một số văn bản nhắc lại nội dung văn bản của BHXH Việt Nam, cá biệt có đơn vị còn ban hành thêm thủ tục hành chính ngoài quy định của Ngành. Sự phối hợp giữa Văn phòng với đơn vị nghiệp vụ liên quan đến việc đảm bảo hoạt động thường xuyên có những lúc chưa kịp thời, chưa đồng bộ dẫn đến một số công việc bị chậm về thời gian.

Công tác tiếp nhận hồ sơ, giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa còn hạn chế như: Việc ban hành văn bản chỉ đạo hướng dẫn của Ngành về công tác này còn chậm, khó khăn cho địa phương khi thực hiện; mô hình tổ chức một cửa tại BHXH địa phương chưa thống nhất; hoạt động một cửa ở BHXH nhiều địa phương còn hình thức, chưa công khai đầy đủ cho tổ chức, cá nhân về các thủ tục hành chính, biểu mẫu hồ sơ, thời gian giải quyết, vẫn nhận hồ sơ của

tổ chức, cá nhân tại các phòng nghiệp vụ; cán bộ, viên chức tại bộ phận một cửa của nhiều BHXH huyện còn yếu về nghiệp vụ, cá biệt một số cán bộ còn có thái độ cửa quyền, hách dịch với tổ chức, cá nhân gây ảnh hưởng đến uy tín của Ngành.

Để nâng cao chất lượng công tác văn phòng, công tác tiếp nhận hồ sơ giải quyết các thủ tục hành chính, Bảo hiểm xã hội Việt Nam yêu cầu Giám đốc Bảo hiểm xã hội các tỉnh, thành phố và Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc cơ quan Bảo hiểm xã hội Việt Nam thực hiện một số nội dung sau:

1. Chỉ đạo Văn phòng thực hiện tốt hơn nữa vai trò tham mưu giúp Lãnh đạo tổ chức chỉ đạo, điều hành hoạt động của cơ quan và của Ngành đảm bảo hiệu quả; chủ động đôn đốc các đơn vị bám sát chương trình, kế hoạch công tác hàng năm và thực hiện kết luận của Lãnh đạo đúng tiến độ và đảm bảo chất lượng.

2. Văn phòng BHXH Việt Nam chủ trì phối hợp với các đơn vị liên quan rà soát, nghiên cứu sửa đổi, bổ sung quy định về chế độ thông tin báo cáo phục vụ tốt công tác chỉ đạo, điều hành của Lãnh đạo Ngành; đồng thời thường xuyên chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra BHXH các tỉnh, thành phố thực hiện tốt công tác văn phòng và công tác tiếp nhận hồ sơ giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa.

3. Trung tâm Thông tin chủ trì phối hợp với các đơn vị liên quan xây dựng phần mềm quản lý công tác văn phòng và công tác tiếp nhận giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa áp dụng trong Ngành đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong tình hình mới.

4. Theo chức năng, nhiệm vụ được giao các đơn vị trực thuộc cơ quan BHXH Việt Nam khẩn trương rà soát trình Tổng Giám đốc sửa đổi, bổ sung văn bản hướng dẫn nghiệp vụ về công tác quản lý thu, chi, cấp sổ BHXH, thẻ BHYT, giải quyết chế độ chính sách BHXH, BHYT theo Nghị quyết số 49/NQ-CP ngày 09/12/2010 của Chính phủ về đơn giản hoá các thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết của BHXH Việt Nam; xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 áp dụng toàn Ngành.

5. BHXH các tỉnh, thành phố:

- Triển khai thực hiện Quyết định 884/QĐ-BHXH ngày 25/8/2011 của BHXH Việt Nam quy định việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính về BHXH, BHYT và Công văn số 4048/BHXH – TCCB, ngày 30/10/2007 của BHXH Việt Nam hướng dẫn thực hiện Quyết định số 93/2007/QĐ - TTg của Thủ tướng Chính phủ về cơ chế một cửa; kiện toàn cán bộ tại bộ phận một cửa; bố trí cán bộ, công chức, viên chức tại bộ phận một cửa có trình độ, năng lực, phẩm chất đạo đức, có tinh thần trách nhiệm phục vụ nhân dân.

- Trên cơ sở các văn bản của nhà nước và Quyết định 884/QĐ-BHXH ngày 25/8/2011 của BHXH Việt Nam quy định việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính xây dựng quy định việc tiếp nhận giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa phù hợp với thực tiễn tại địa phương, đặc biệt mối quan hệ giữa các phòng nghiệp vụ, bộ phận nghiệp vụ và bộ phận một cửa đảm bảo hài hòa, hợp lý trong giải quyết các thủ tục hành chính đối với tổ chức, cá nhân.

- Ưu tiên trang bị cơ sở vật chất, nâng cấp hệ thống mạng công nghệ thông tin và các trang thiết bị làm việc cho bộ phận một cửa và bộ phận trực tiếp giải quyết chính sách BHXH, BHYT đảm bảo các hoạt động nghiệp vụ được nhanh chóng và thuận lợi.

- Tăng cường kiểm tra công tác tiếp nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại BHXH các cấp, kiên quyết xử lý cán bộ, công chức, viên chức vi phạm, nhất là hành vi gây khó khăn phiền hà cho cá nhân, tổ chức, tự đặt ra các thủ tục hành chính ngoài quy định.

- Trên cơ sở nội dung tập huấn công tác văn phòng ngày 13-15/10/2011 do Bảo hiểm xã hội Việt Nam tổ chức và tình hình thực tế tại địa phương, tổ chức tập huấn cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức làm công tác văn phòng và công tác tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của đơn vị đảm bảo chất lượng, hiệu quả.

Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc kịp thời báo cáo về BHXH Việt Nam xem xét, giải quyết. /.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Tổng Giám đốc, (đề b/c);
- Các Phó Tổng Giám đốc;
- Các đơn vị trực thuộc BHXH VN;
- BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Lưu: VT, TH.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**

  
**Nguyễn Minh Thảo**