

Số: **805** /BHXH-TTKT

Hà Nội, ngày **31** tháng **3** năm **2022**

V/v triển khai Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, 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 những năm gần đây, việc ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác tiếp công dân (TCD), giải quyết khiếu nại, tố cáo (KNTC), kiến nghị, phản ánh (KNPA) của ngành Bảo hiểm xã hội (BHXH) Việt Nam đã được quan tâm, chú trọng. Sau khi BHXH Việt Nam triển khai Phần mềm Quản lý hoạt động Thanh tra - kiểm tra (TTKT), nhìn chung BHXH các cấp đã triển khai ứng dụng Phần mềm và bước đầu đạt được một số kết quả; việc nhập dữ liệu trên Phần mềm trong quá trình TCD, giải quyết KNTC, KNPA góp phần định hướng cho BHXH các cấp thực hiện theo đúng quy trình, quy định trong TCD, tiếp nhận, phân loại, xử lý, giải quyết đơn KNTC, KNPA, góp phần đảm bảo kịp thời quyền và lợi ích hợp pháp của công dân.

Tuy nhiên, hiện nay Thanh tra Chính phủ đã triển khai Cơ sở dữ liệu quốc gia (CSDLQG) về công tác TCD, xử lý đơn, giải quyết KNTC, KNPA (theo Công văn số 282/TTCP-TTTT ngày 06/3/2018 về việc sử dụng CSDLQG về KNTC) và Phần mềm Cơ sở dữ liệu về báo cáo công tác thanh tra, giải quyết KNTC và phòng chống tham nhũng (theo Công văn số 882/TTCP-TTTT ngày 02/6/2021 về việc cung cấp tài khoản, mật khẩu sử dụng Phần mềm Cơ sở dữ liệu (CSDL) báo cáo); đồng thời Thanh tra Chính phủ có Công văn số 1267/TTCP-PC ngày 09/8/2021 về việc xin ý kiến đối với dự thảo Nghị định quy định CSDLQG về công tác TCD, xử lý đơn, giải quyết KNTC, KNPA. Để thực hiện các Văn bản chỉ đạo của Thanh tra Chính phủ và tiến tới thực hiện các quy định về kết nối thông tin, cập nhật, quản lý, khai thác và sử dụng CSDLQG về công tác TCD, xử lý đơn, giải quyết KNTC, KNPA, Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam yêu cầu Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc, Giám đốc BHXH các tỉnh, thành phố triển khai thực hiện một số nội dung sau:

1. Tạm dừng việc nhập dữ liệu TCD, giải quyết KNTC, KNPA vào Phần mềm Quản lý hoạt động TTKT.

2. Khẩn trương nghiên cứu, phổ biến, quán triệt, triển khai CSDLQG về công tác TCD, xử lý đơn, giải quyết KNTC, KNPA đến các đơn vị, cá nhân được giao nhiệm vụ TCD, giải quyết KNTC, KNPA theo hướng dẫn của Thanh tra Chính phủ tại đường link <https://kntc.thanhtra.gov.vn/tin-anh/huong-dan-su-dung.htm>.

3. Thực hiện nhập dữ liệu vào CSDLQG về công tác TCD, giải quyết đơn KNTC, KNPA kể từ ngày 01/01/2022 theo quy trình tại tài liệu hướng dẫn



nghiệp vụ (chi tiết tại Trang thông tin Quốc gia về KNTC: <https://kntc.thanhtra.gov.vn/tin-anh/huong-dan-su-dung.htm>).

\* Lưu ý: Thủ trưởng đơn vị và cá nhân được cấp tài khoản trên Hệ thống CSDLQG về công tác TCD, xử lý đơn, giải quyết KNTC, KNPA phải đảm bảo tuân thủ quy định về bảo vệ bí mật Nhà nước trong quá trình nhập dữ liệu và có trách nhiệm sử dụng, quản lý, bảo mật thông tin đối với tài khoản người dùng, mật khẩu được cung cấp theo quy định của pháp luật và của BHXH Việt Nam.

#### 4. Tổ chức thực hiện:

##### 4.1. Vụ TTKT:

a) Chủ trì theo dõi, hướng dẫn các đơn vị nghiệp vụ và BHXH các tỉnh, thành phố trong quá trình nhập dữ liệu vào CSDLQG về công tác TCD, xử lý đơn, giải quyết KNTC, KNPA;

b) Hướng dẫn BHXH tỉnh, thành phố thực hiện báo cáo theo quy định tại Thông tư số 02/2021/TT-TTCP sau khi Thanh tra Chính phủ cấp tài khoản để nhập Phần mềm CSDL về báo cáo công tác TTKT, giải quyết KNTC và phòng, chống tham nhũng.

##### 4.2. Trung tâm Công nghệ thông tin (CNTT):

a) Quản lý, sử dụng tài khoản quản trị (admin) trên Hệ thống CSDLQG về công tác TCD, xử lý đơn, giải quyết KNTC, KNPA theo hướng dẫn của Thanh tra Chính phủ và các quy định pháp luật có liên quan;

b) Lập tài khoản người dùng cho người được giao làm nhiệm vụ TCD, giải quyết KNTC, KNPA theo danh sách đề nghị của các đơn vị nghiệp vụ trực thuộc BHXH Việt Nam; tài khoản quản trị cho BHXH tỉnh, thành phố theo mã tỉnh, thành phố và bàn giao theo quy định; thời hạn hoàn thành: trước ngày 20/4/2022;

c) Hướng dẫn BHXH các tỉnh, thành phố (Phòng CNTT) lập tài khoản người dùng cho người được giao nhiệm vụ TCD, giải quyết đơn KNTC, KNPA tại các phòng nghiệp vụ thuộc BHXH tỉnh và BHXH cấp huyện; thời hạn hoàn thành: trước ngày 15/5/2022;

d) Hỗ trợ các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam và BHXH tỉnh, thành phố trong quá trình quản lý, sử dụng tài khoản trên Hệ thống CSDLQG về công tác TCD, xử lý đơn, giải quyết KNTC, KNPA; theo dõi, quản lý đối với tài khoản người dùng tại các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam (đóng tài khoản, cấp mới tài khoản, thay đổi về nội dung phân quyền...).

##### 4.3. Các đơn vị nghiệp vụ trực thuộc BHXH Việt Nam:

a) Lập danh sách đề nghị Trung tâm CNTT tạo tài khoản người dùng CSDLQG về công tác TCD, xử lý đơn, giải quyết KNTC, KNPA cho người được giao nhiệm vụ giải quyết đơn KNTC, KNPA (01 tài khoản của Lãnh đạo đơn vị và ít nhất 01 tài khoản của viên chức được giao nhiệm vụ xử lý đơn, nhập dữ liệu vào CSDLQG về KNTC); thời hạn hoàn thành: trước ngày 31/3/2022;

b) Thông tin, đề nghị về Trung tâm CNTT khi có thay đổi về người dùng trên Hệ thống CSDLQG về KNTC (đóng tài khoản, cấp mới tài khoản, thay đổi về nội dung phân quyền...).

##### 4.4. BHXH các tỉnh, thành phố:

a) Tiếp nhận, quản lý, sử dụng tài khoản quản trị của BHXH tỉnh, thành phố do BHXH Việt Nam bàn giao; lập tài khoản người dùng cho người được giao làm nhiệm vụ TCD, giải quyết KNTC, KNPA tại các phòng nghiệp vụ thuộc BHXH tỉnh và BHXH cấp huyện; thời hạn hoàn thành: trước ngày 15/5/2022;

b) Theo dõi, quản lý theo quy định đối với tài khoản người dùng tại các đơn vị trực thuộc BHXH tỉnh và BHXH huyện (đóng tài khoản, cấp mới tài khoản, thay đổi về nội dung phân quyền...);

c) Trong thời gian chờ Thanh tra Chính phủ cấp tài khoản sử dụng Phần mềm CSDL báo cáo, tiếp tục thực hiện biểu mẫu báo cáo theo quy định tại Thông tư số 02/2021/TT-TTTP và hướng dẫn của Vụ TTKT;

d) Thực hiện nhập dữ liệu Phần mềm CSDL báo cáo theo quy định tại Thông tư số 02/2021/TT-TTTP sau khi được Thanh tra Chính phủ cấp tài khoản đến BHXH cấp tỉnh, cấp huyện.

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 (Phòng Giải quyết khiếu nại, tố cáo) và Trung tâm Công nghệ thông tin (Phòng Quản lý phần mềm) để được hướng dẫn./. *ng*

**Nơi nhận:**

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

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



**Lê Hùng Sơn**