

Số: 1922/BHXH – VP

Hà Nội, ngày 24 tháng 5 năm 2012

V/v chấn chỉnh công tác tiếp nhận hồ sơ
và giải quyết các thủ tục hành chính theo
cơ chế một cửa

Kính gửi: BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

Thực hiện Quyết định số 884/QĐ-BHXH ngày 25/8/2011 của BHXH Việt Nam về việc ban hành quy định tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết các thủ tục hành chính về BHXH, BHYT theo cơ chế một cửa, thời gian qua, BHXH các tỉnh, thành phố đã có nhiều nỗ lực trong triển khai thực hiện, tạo thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân giải quyết các thủ tục hành chính với cơ quan BHXH các cấp, đảm bảo kịp thời các quyền lợi về BHXH, BHYT cho người lao động và nhân dân. Tuy nhiên, công tác tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết các thủ tục hành chính về BHXH, BHYT theo cơ chế một cửa tại nhiều đơn vị còn có một số hạn chế, đó là: chưa niềm yết công khai đầy đủ các quy trình, thủ tục hồ sơ và thời hạn giải quyết các thủ tục hành chính về BHXH, BHYT tại nơi tiếp nhận hồ sơ; chưa triệt để thực hiện nguyên tắc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết cho các tổ chức, cá nhân tại bộ phận một cửa; chế độ báo cáo định kỳ thực hiện chưa nề nếp; chất lượng cán bộ làm việc ở bộ phận một cửa còn chưa đồng đều, một số cán bộ chưa nắm vững các quy định về thủ tục hồ sơ, chế độ chính sách, thiếu kỹ năng giao tiếp ứng xử, cá biệt một số cán bộ biểu hiện cửa quyền, hách dịch tạo dư luận không tốt, ảnh hưởng đến uy tín của Ngành.

Để khắc phục tình trạng trên, Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam yêu cầu Giám đốc BHXH các tỉnh, thành phố thực hiện một số nội dung sau:

1. Rà soát kiện toàn việc bố trí cán bộ làm việc tại bộ phận một cửa từ BHXH tỉnh, thành phố đến BHXH các quận, huyện, thị xã, thành phố trực thuộc, từ đó có kế hoạch điều chỉnh, sắp xếp đảm bảo cán bộ ở bộ phận một cửa có trình độ chuyên môn nghiệp vụ giỏi, am hiểu về chế độ chính sách BHXH, BHYT; có kỹ

năng giao tiếp, có kinh nghiệm và tinh thần trách nhiệm cao nhằm đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ. Kết quả thực hiện báo cáo về BHXH Việt Nam trước ngày 30/6/2012.

2- Trên cơ sở các quy định của Ngành và quy định tại Quyết định số 884/QĐ-BHXH ngày 25/8/2011 của BHXH Việt Nam, BHXH tỉnh, thành phố phải cụ thể hoá về trình tự, trách nhiệm, thời hạn giải quyết các thủ tục hành chính về BHXH, BHYT sát với tình hình thực tiễn và niêm yết công khai theo quy định; tổ chức tập huấn nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, tinh thần thái độ, phong cách phục vụ cho cán bộ làm việc tại bộ phận một cửa; tăng cường chỉ đạo, kiểm tra, tổ chức giao ban chuyên đề định kỳ để kịp thời trao đổi, rút kinh nghiệm, nghiêm túc chấn chỉnh kịp thời những sai sót, yếu kém của cán bộ làm công tác một cửa trên địa bàn. Đồng thời phản ánh những khó khăn, vướng mắc và đề xuất giải pháp giải quyết trong tổ chức thực hiện về BHXH Việt Nam.

3- Thực hiện nghiêm túc chế độ thông tin, báo cáo về tình hình giải quyết các thủ tục hành chính về BHXH, BHYT theo quy định tại Quyết định số 884/QĐ-BHXH ngày 25/8/2011 của BHXH Việt Nam. (Báo cáo theo đường công văn và hộp thư điện tử: **tonghopvss@gmail.com**)

BHXH Việt Nam yêu cầu Giám đốc BHXH các tỉnh, thành phố triển khai thực hiện kịp thời. Giao Văn phòng BHXH Việt Nam theo dõi việc thực hiện và báo cáo Tổng Giám đốc./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Tổng Giám đốc (để b/c);
- Các Phó Tổng Giám đốc;
- Các đơn vị trực thuộc BHXH VN;
- Lưu: VT, TH (02b).

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



Đỗ Thị Xuân Phương