

Số: *1730* /BHXH-KT
V/v giải quyết khiếu nại, tố cáo
và tiếp công dân

Hà Nội, ngày *02* tháng 5 năm 2014

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.

Bảo hiểm xã hội Việt Nam nhận được Công văn số 466/VPCP -V.I ngày 21 tháng 3 năm 2014; Công văn số 178/TB-VPCP và Công văn số 179/TB-VPCP ngày 26/4/2014 của Văn phòng Chính phủ, Thông báo ý kiến của Phó Thủ tướng Nguyễn Xuân Phúc về việc tiếp công dân và giải quyết dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài, các vụ việc nhạy cảm dư luận xã hội quan tâm trong tình hình hiện nay. Thực hiện nghiêm túc ý kiến chỉ đạo của Phó Thủ tướng, Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam yêu cầu Giám đốc BHXH các tỉnh, thành phố (gọi chung là BHXH tỉnh), Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc thực hiện ngay một số nội dung sau:

1. Đối với BHXH tỉnh

a. Rà soát các vụ việc khiếu nại, tố cáo, phức tạp, kéo dài chưa giải quyết hoặc đã giải quyết nhưng công dân còn có khiếu nại để tập trung chỉ đạo giải quyết dứt điểm. Trong quá trình giải quyết thấy cần có ý kiến chỉ đạo về chuyên môn phải kịp thời có công văn gửi Bảo hiểm xã hội Việt Nam (các Ban Nghiệp vụ có liên quan) để được hướng dẫn. Đối với những đơn, thư đã được cơ quan Bảo hiểm xã hội các cấp và các cơ quan có thẩm quyền của địa phương xem xét giải quyết nhưng công dân không đồng ý, không khởi kiện ra toà mà tiếp tục khiếu nại và khiếu nại vượt cấp thì xử lý theo các bước như sau:

- Tổ chức hội nghị giữa cơ quan bảo hiểm xã hội và các cơ quan có thẩm quyền, các tổ chức chính trị xã hội (kể cả cá nhân có uy tín) của địa phương để xem xét lại nội dung đã giải quyết. Nếu phát hiện có tình tiết mới, giải quyết chưa thỏa đáng hoặc chưa đúng pháp luật thì phải kịp thời xem xét giải quyết lại để đảm bảo quyền lợi cho công dân. Trường hợp giải quyết đã đúng pháp luật thì trao đổi thống nhất nội dung, phương pháp để tổ chức đối thoại, thuyết phục công dân thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận giải quyết tố cáo đã có hiệu lực pháp luật;

- Trường hợp qua đối thoại, thuyết phục nhưng công dân vẫn không đồng ý thì báo cáo UBND tỉnh, thành phố (sau đây gọi chung là UBND tỉnh) để

UBND tỉnh chủ trì giải quyết theo Công văn số 2695/TTCP ngày 19/10/2012 về việc hướng dẫn ra thông báo chấm dứt giải quyết khiếu nại, tố cáo sau rà soát theo Kế hoạch 1130/KH-TTCP của Thanh tra Chính phủ.

b, Tổ chức tiếp công dân

- Thực hiện nghiêm túc việc thường trực tiếp công dân và định kỳ tiếp công dân của Lãnh đạo Bảo hiểm xã hội tỉnh, Bảo hiểm xã hội quận, huyện, thị xã thành phố thuộc tỉnh (sau đây gọi chung là BHXH huyện) theo quy định tại Quyết định số 1788/QĐ-BHXH ngày 28/12/2012;

- Rà soát để bố trí đội ngũ cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân có phẩm chất đạo đức, có ý thức trách nhiệm, khách quan, công tâm, nắm vững các chế độ chính sách BHXH, BHYT, các quy định của pháp luật để thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân;

- Đối với Bảo hiểm xã hội các huyện trụ sở làm việc chật hẹp, chưa có điều kiện để bố trí phòng tiếp công dân riêng thì Giám đốc BHXH huyện phải báo cáo với Chủ tịch UBND huyện để được tiếp công dân chung với địa điểm tiếp công dân của UBND huyện. Giám đốc BHXH huyện phải phân công cán bộ thường trực tiếp công dân và thực hiện định kỳ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân chung theo đúng quy định;

c. Thường xuyên kiểm tra việc thực thi công vụ của công chức, viên chức để xử lý kịp thời những cá nhân, tổ chức gây khó khăn phiền hà cho công dân, nhất là trong quá trình tiếp nhận, xử lý các thủ tục hành chính về BHXH, BHYT;

d, Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan: Lao động - Thương binh và Xã hội; Y tế; Công an và các tổ chức chính trị - xã hội của địa phương để tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Đặc biệt là các vụ việc nhạy cảm, gây mất trật tự trị an tại trụ sở làm việc của cơ quan.

2. Đối với các đơn vị trực thuộc

- Rà soát lại những công văn, đơn thư còn tồn tại chưa giải quyết hoặc đã giải quyết nhưng công dân còn khiếu nại để báo cáo Lãnh đạo Ngành phụ trách đơn vị mình cho ý kiến chỉ đạo, giải quyết;

- Khi nhận được đơn thư phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của công dân hoặc công văn đề nghị hướng dẫn của BHXH tỉnh về nghiệp vụ chuyên môn liên quan đến việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, Lãnh đạo các đơn vị phải tập trung chỉ đạo trả lời hoặc hướng dẫn kịp thời đảm bảo đúng thời gian quy định, giúp Bảo hiểm xã hội tỉnh giải quyết dứt điểm vụ việc. Trường hợp có vướng mắc cần xin ý kiến của các Bộ, Ngành có liên quan thì phải thường xuyên theo dõi để sớm nhận được hướng dẫn. Đối với các vụ việc phức tạp có vướng mắc về chính

sách, cần có ý kiến của các cơ quan có thẩm quyền; phải chủ động liên hệ, tổ chức để Lãnh đạo Ngành phụ trách trực tiếp báo cáo, trao đổi với Lãnh đạo Bộ, Ngành có liên quan nhằm tìm biện pháp giải quyết, không để đơn thư tồn đọng kéo dài gây bức xúc cho công dân ảnh hưởng đến uy tín và kết quả thực hiện nhiệm vụ của Ngành.

Tổng Giám đốc yêu cầu Giám đốc BHXH các tỉnh, thành phố, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc nêu cao trách nhiệm, tập trung chỉ đạo giải quyết kịp thời và dứt điểm các kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân và phải coi đây là một nhiệm vụ chính trị quan trọng cần được thường xuyên quan tâm trong chỉ đạo và thực hiện nhiệm vụ của đơn vị mình. Đặc biệt là trước và trong thời gian diễn ra các kỳ họp lần thứ 7 và lần thứ 8 Quốc hội Khoá XIII trong năm 2014./.

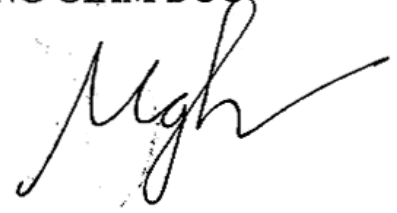
klaly

Nơi nhận:

- Như trên;
- Văn phòng Chính phủ;
- Thanh tra Chính phủ;
- Các Phó Tổng Giám đốc (để biết);
- Văn phòng (để tổng hợp);
- Lưu: VT, KT (2).

rs

TỔNG GIÁM ĐỐC



Nguyễn Thị Minh

09459723