

Số: /BHXH-TTKT

Hà Nội, ngày tháng 02 năm 2020

V/v tăng cường công tác tiếp công dân,
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.

Văn phòng Chính phủ có Công văn số 372/VPCP-V.I ngày 01/01/2020 về việc thực hiện kiến nghị của Ủy ban Thường vụ Quốc hội trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo (sao gửi kèm theo). Để thực hiện chỉ đạo của Văn phòng Chính phủ và kiến nghị của Ủy ban Thường vụ Quốc hội đối với các cơ quan thuộc Chính phủ, Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam yêu cầu Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc, Giám đốc BHXH các tỉnh, thành phố như sau:

1. Tiếp tục quán triệt, triển khai nghiêm túc các nội dung tại Công văn số 3000/BHXH-TTKT ngày 16/8/2019 về việc tăng cường chỉ đạo, nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đến tất cả công chức, viên chức, người lao động; thực hiện nghiêm túc quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo; chấn chỉnh, khắc phục ngay những tồn tại, hạn chế trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nhằm góp phần thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội, bảo đảm kịp thời quyền lợi chính đáng của công dân.

2. Thường xuyên nắm bắt thông tin, trả lời đầy đủ kết quả giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Văn phòng Chính phủ, các cơ quan của Quốc hội và các cơ quan chức năng gửi đến. Khẩn trương rà soát, báo cáo tình hình, kết quả xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do các đại biểu Quốc hội, đoàn đại biểu Quốc hội, các Ban của Quốc hội gửi đến (từ ngày 16/8/2018 đến nay) về BHXH Việt Nam (qua Vụ Thanh tra - Kiểm tra) trước ngày 15/3/2020 (có Đề cương kèm theo).

3. Xây dựng kế hoạch hướng dẫn nghiệp vụ, tăng cường kiểm tra, nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. Chấn chỉnh, nâng cao chất lượng tổng hợp báo cáo nhằm đáp ứng yêu cầu trong quản lý, nắm bắt tình hình thực tiễn để có biện pháp chỉ đạo, hướng dẫn kịp thời trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Cụ thể: Thực hiện chốt số liệu, phân loại đơn, phân loại vụ việc trong tiếp công dân theo đúng hướng dẫn; tổng hợp, báo cáo đầy đủ số liệu tiếp công dân, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các Phòng nghiệp vụ thuộc BHXH tỉnh và BHXH cấp huyện (không thống kê số liệu tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính); đảm bảo thời hạn và phân tích, đánh giá đủ các nội dung theo quy định. Việc thực hiện chế độ thông tin báo cáo là một trong những tiêu chí xem xét, đánh giá chấm

điểm thi đua ban hành kèm theo Quyết định số 2324/QĐ-BHXH ngày 27/6/2019 của BHXH Việt Nam.

5. Giao Vụ Thanh tra - Kiểm tra xây dựng kế hoạch kiểm tra, hướng dẫn nghiệp vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2020 của BHXH Việt Nam để kịp thời chấn chỉnh, xử lý đối với những trường hợp vi phạm (nếu có).

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) để xem xét, hướng dẫn./. *ly.*

Nơi nhận:

- Như trên;
- Văn phòng Chính phủ (để b/c);
- Thanh tra Chính phủ (để b/c);
- Ban Tiếp công dân TW (để b/c);
- Các Phó Tổng Giám đốc (để biết);
- Lưu: VT, TTKT. *✓*

TỔNG GIÁM ĐỐC



Nguyễn Thị Minh

ĐỀ CƯƠNG BÁO CÁO

**Kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do các đại biểu Quốc hội,
đoàn đại biểu Quốc hội, các Ban của Quốc hội gửi đến**

(Kèm theo Công văn số /BHXH-TTKT ngày / /2020 của BHXH Việt Nam)

1. Đặc điểm, tình hình chung

Nêu khái quát tình hình tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do các đại biểu Quốc hội, đoàn đại biểu Quốc hội, các Ban của Quốc hội gửi đến; những nội dung chủ yếu; những khó khăn, thuận lợi trong quá trình giải quyết.

2. Kết quả tiếp nhận và giải quyết

Stt	Tên người KNTC, KNPA	Phân loại			Tóm tắt nội dung	Cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến	Kết quả giải quyết		
		Khiếu nại	Tố cáo	KNPA			Chưa giải quyết	Đang giải quyết	Đã trả lời, giải quyết xong
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
							(Nêu rõ lý do chưa giải quyết)	(Nêu rõ tiến độ giải quyết)	(Tóm tắt kết quả giải quyết)

3. Kiến nghị, đề xuất

Nêu những kiến nghị, đề xuất với Chính phủ, Quốc hội, BHXH Việt Nam trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh./.