

Số: /BHXH-TT

Phú Yên, ngày tháng 10 năm 2024

V/v tăng cường công tác tư vấn,
giải thích pháp luật về BHXH, BHYT

Kính gửi:

- Văn phòng và các Phòng nghiệp vụ;
- Bảo hiểm xã hội các huyện, thị xã.

Thời gian qua, công tác tiếp nhận hồ sơ; tư vấn, hỗ trợ, giải đáp và giải quyết các kiến nghị, phản ánh về thực hiện chính sách BHXH, BHYT đã được BHXH tỉnh, BHXH các huyện, thị xã quan tâm, triển khai với nhiều hình thức trực tiếp và gián tiếp thông qua Cổng thông tin điện tử, hệ thống mạng xã hội, hội nghị tuyên truyền, hội nghị khách hàng; thông qua quá trình làm việc và tiếp nhận hồ sơ hoặc tiếp xúc trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả TTHC (Bộ phận một cửa) cơ quan BHXH... cơ bản nhận được sự mong đợi từ các tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh. Quá trình hoạt động, hệ thống BHXH tỉnh đã kết nối được với các nhóm đối tượng để tư vấn, giải đáp cụ thể những vấn đề liên quan, giúp họ hiểu được quyền lợi, nghĩa vụ khi tham gia và thụ hưởng chính sách BHXH, BHYT; giải quyết kịp thời quyền lợi, đồng thời tiếp nhận nhiều ý kiến, phản ánh của người lao động, người sử dụng lao động và Nhân dân về những vướng mắc trong quá trình thực hiện chính sách BHXH, BHYT để tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ, vì sự hài lòng của người tham gia và thụ hưởng chính sách BHXH, BHYT.

Tuy nhiên, qua thực tiễn công tác tiếp nhận hồ sơ; tư vấn, hỗ trợ, giải đáp và các kiến nghị, phản ánh ở một số đơn vị vẫn chưa được chú trọng; nhận thức của một số viên chức, người lao động chưa thật đầy đủ về vai trò, trách nhiệm, chậm chuyển đổi tác phong chuyên nghiệp trong thực hiện nhiệm vụ. Đáng chú ý là, quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ chưa áp dụng trình tự, thủ tục theo quy trình quy định; cách thức tư vấn, giải đáp chưa phù hợp với từng hồ sơ đối tượng; có nơi hướng dẫn không đầy đủ nội dung để người dân đi lại nhiều lần hoặc giải đáp không chính xác gây ra sự hiểu nhầm nên người dân chưa hài lòng, tiếp tục kiến nghị, phản ánh vượt cấp; tình trạng đùn đẩy giữa các viên chức, giữa các bộ phận, các Phòng nghiệp vụ để né tránh nhiệm vụ thuộc thẩm quyền dẫn đến vụ việc kéo dài, gây phiền phức cho người dân, ảnh hưởng việc thực thi nhiệm vụ của Ngành.

Trước yêu cầu thực hiện nhiệm vụ của Ngành trong tình hình mới hiện nay; để phát huy những kết quả đạt được, kịp thời khắc phục những tồn tại hạn chế, chuyển đổi tác phong, nâng cao chất lượng phục vụ, xây dựng niềm tin và sự hài lòng của người dân, góp phần bảo vệ quyền lợi hợp pháp, chính đáng, hướng tới mục tiêu vì sự hài lòng của người tham gia và thụ hưởng chính sách BHXH, BHYT, từng bước xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp và hiệu quả với phương châm “Lấy người dân, doanh nghiệp làm chủ thể, trung tâm

phục vụ”, Giám đốc BHXH tỉnh yêu cầu Trưởng các phòng nghiệp vụ và Giám đốc BHXH các huyện, thị xã tổ chức thực hiện nghiêm các nội dung sau:

1. Tiếp tục quán triệt và triển khai thực hiện nghiêm túc Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; Quy định số 11-QĐi/TW ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân; Chỉ thị số 39-CT/TU ngày 15/12/2023 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tiếp tục tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong hoạt động của các cơ quan, đơn vị; Công văn số 700-CV/TU ngày 26/3/2024 của Tỉnh ủy Phú Yên về việc tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong đội ngũ cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức; Công văn số 383/BHXH-TCCC ngày 08/5/2024 của BHXH tỉnh Phú Yên v/v tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, tài chính trong công chức, viên chức, người lao động thuộc hệ thống BHXH tỉnh Phú Yên; đồng thời tuân thủ các quy trình nghiệp vụ về tiếp dân, giải quyết phản ánh, kiến nghị của dân cũng như quy trình tư vấn, hỗ trợ, giải đáp, chăm sóc khách hàng cho tổ chức, cá nhân trong tham gia BHXH, BHYT, BHTN do BHXH Việt Nam ban hành nhằm nâng cao hơn nữa nhận thức và trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức, nhất là người đứng đầu trong việc lắng nghe, thấu hiểu và giải quyết thỏa đáng các vấn đề của người dân liên quan đến nhiệm vụ của Ngành.

2. Phải xác định công tác này là nhiệm vụ, trách nhiệm của từng viên chức, từng đơn vị, từng bộ phận và đặc biệt là trách nhiệm của người đứng đầu. Lãnh đạo các đơn vị phải thường xuyên đôn đốc, nhắc nhở, đào tạo, hướng dẫn viên chức, người lao động nâng cao ý thức tuân thủ kỷ cương, đạo đức nghề nghiệp, thái độ tôn trọng, tinh thần phục vụ người dân tận tình, chu đáo; thường xuyên cập nhật kiến thức về quy định pháp luật và thông tin, chính sách mới liên quan nhiệm vụ thực hiện BHXH, BHYT để giải đáp thắc mắc cho người dân một cách chính xác và kịp thời; chủ động học hỏi, rèn luyện kỹ năng giao tiếp, xử lý và giải quyết tình huống, có khả năng tư vấn, hỗ trợ, giải thích chính sách và vận động, thuyết phục đối tượng.

3. Lãnh đạo các đơn vị trực thuộc phải lắng nghe, trực tiếp gặp gỡ, đối thoại với đơn vị và người dân khi có ý kiến, kiến nghị phản ánh hoặc chưa hài lòng việc giải quyết các chế độ liên quan để có biện pháp chỉ đạo giải quyết cụ thể từng vụ việc ngay khi phát sinh; đồng thời tăng cường giám sát và sử dụng các công cụ phản hồi để đánh giá chất lượng tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, tư vấn, giải đáp chính sách để có biện pháp chấn chỉnh, xử lý những hạn chế, thiếu sót từ khâu quản lý đến quá trình thực thi nhiệm vụ của viên chức, người lao động; kịp thời sửa sai và xin lỗi, không bao che những hành vi gây phiền hà cho tổ chức, cá nhân trong quan hệ công tác.

Đối với những vấn đề còn vướng mắc về quy định, cơ chế chính sách vượt quá thẩm quyền, liên quan đến trách nhiệm giải quyết của nhiều cơ quan, đơn vị thì Lãnh đạo các đơn vị phải báo cáo với Lãnh đạo BHXH tỉnh hoặc phối hợp với các cơ quan chức năng có thẩm quyền ở địa phương để tham mưu đề xuất

phương án giải quyết, đảm bảo đầy đủ cơ sở pháp lý, quy trình quy định, tránh việc áp đặt, giải quyết theo ý chí chủ quan, gây tâm lý bức xúc cho người dân.

4. Kiểm tra, rà soát các quy trình tiếp nhận hồ sơ, đảm bảo hạn chế tối đa sai sót, rút ngắn thời gian xử lý, tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người tham gia BHXH, BHYT trong việc nộp hồ sơ thông qua các hình thức trực tiếp và trực tuyến. Khuyến khích các đơn vị ứng dụng công nghệ thông tin để nâng cao hiệu quả công tác tiếp nhận hồ sơ và tư vấn chính sách. Đặc biệt lưu ý, viên chức làm việc tại Bộ phận “Một cửa” phải tuân thủ quy trình tiếp nhận giải quyết hồ sơ thuộc thẩm quyền đúng quy định, bao gồm từ việc đón tiếp, lắng nghe, ghi nhận thông tin, giải quyết và hướng dẫn rõ ràng cho người dân; có thái độ ứng xử, giao tiếp phù hợp với quy chế văn hóa công sở; tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn cụ thể, đầy đủ cho tổ chức, cá nhân khi giao dịch, không để người dân phải đi lại nhiều lần khi thực hiện thủ tục, hoàn thiện hồ sơ hoặc để hồ sơ bị mất, thất lạc hoặc hư hỏng hồ sơ, giấy tờ liên quan đến hồ sơ đã tiếp nhận của tổ chức, cá nhân... Chánh Văn phòng, Giám đốc BHXH các huyện, thị xã phải thường xuyên kiểm tra, giám sát công tác tiếp nhận hồ sơ và tư vấn tại bộ phận “Một cửa”, xử lý nghiêm các trường hợp có hành vi gây khó khăn, phiền hà cho tổ chức, cá nhân đảm bảo hệ thống tiếp nhận hồ sơ được vận hành thông suốt, hiệu quả và đảm bảo sự hài lòng cao nhất của người dân và doanh nghiệp.

5. Phòng Truyền thông chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan nâng cao chất lượng dịch vụ tư vấn, hỗ trợ, giải đáp chính sách BHXH, BHYT qua điện thoại, email và các kênh thông tin trực tuyến khác, đảm bảo cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác, kịp thời về chính sách BHXH, BHYT. Chủ động nắm bắt thông tin, dư luận trong quá trình triển khai thực hiện nhiệm vụ, nhất là những chính sách mới có liên quan đến doanh nghiệp và người dân để có giải pháp truyền thông và tư vấn, giải đáp hiệu quả. Tăng cường tập huấn, đào tạo về kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống và giải quyết vướng mắc phát sinh trong quá trình thực thi nhiệm vụ nhằm giúp cán bộ tiếp cận các vấn đề của người dân một cách chuyên nghiệp và hiệu quả; tạo điều kiện để người dân có thể phản hồi về thái độ và năng lực của cán bộ, từ đó có biện pháp điều chỉnh và đề xuất khen thưởng phù hợp.

6. Phòng Thanh tra - Kiểm tra chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan tham mưu Giám đốc BHXH tỉnh chỉ đạo thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất của người đứng đầu đúng quy định, gắn việc tiếp công dân với giải quyết khiếu nại, tố cáo; kịp thời nắm bắt các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đồng người tiềm ẩn nguy cơ trở thành phức tạp, từ đó có biện pháp xử lý dứt điểm. Bố trí địa điểm tiếp công dân thuận lợi, đảm bảo cơ sở vật chất phục vụ công tác tiếp công dân, niêm yết công khai nội quy và lịch tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân; sắp xếp bố trí cán bộ có đủ phẩm chất, năng lực, trình độ làm công tác tiếp công dân, tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo và thường xuyên giám sát, kiểm tra việc thực hiện tại các đơn vị.

7. Giao phòng Tổ chức cán bộ tăng cường kiểm tra hoạt động công vụ của

các đơn vị và viên chức, người lao động trong Ngành; tham mưu, đề xuất cơ chế khen thưởng đối với những cán bộ có nhiều thành tích trong công tác này; đồng thời xử lý nghiêm đối với tập thể, cá nhân thực hiện nhiệm vụ không đúng quy trình, thiếu trách nhiệm có phản ánh của tổ chức, cá nhân về thái độ phục vụ hoặc đùn đẩy trách nhiệm thuộc thẩm quyền giải quyết cho người khác, bộ phận khác làm ảnh hưởng đến quyền, lợi ích của người tham gia và thụ hưởng chính sách BHXH, BHYT và uy tín, hình ảnh của ngành BHXH.

Giám đốc BHXH tỉnh yêu cầu Chánh Văn phòng, Trưởng các Phòng nghiệp vụ và Giám đốc BHXH các huyện, thị xã phổ biến, quán triệt đến viên chức, người lao động trong đơn vị và nghiêm túc thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Giám đốc, các Phó Giám đốc;
- Lưu: VT, TT.

GIÁM ĐỐC

Trần Văn Toán