

BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 1607/BHXH-BT*V/v chấn chỉnh công tác thực hiện chính sách BHXH,
BHYT, BHTN**Hà Nội, ngày 05 tháng 05 năm 2016***Kính gửi:** Bảo hiểm xã hội các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

Thực hiện chủ trương, chỉ đạo của Chính phủ, toàn Ngành Bảo hiểm xã hội đã và đang nỗ lực triển khai thực hiện cải cách hành chính trên tất cả các lĩnh vực hoạt động, đặc biệt trong việc cải cách thủ tục hành chính, rút ngắn quy trình nhằm giảm thời gian, chi phí cho doanh nghiệp, người lao động và người dân tham gia bảo hiểm xã hội (BHXH), bảo hiểm y tế (BHYT) và bảo hiểm thất nghiệp (BHTN) bước đầu đã đạt được nhiều kết quả, được doanh nghiệp, người lao động và người dân ghi nhận. Tuy nhiên, theo kết quả giám sát của Ủy ban về các vấn đề xã hội của Quốc hội giám sát một số doanh nghiệp tại địa bàn thành phố Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, tỉnh Bình Dương, tỉnh Bắc Ninh,... và phản ánh của nhiều doanh nghiệp, người tham gia BHXH, BHYT, BHTN, công tác tổ chức thực hiện BHXH, BHYT, BHTN còn nhiều tồn tại, bất cập đặc biệt là công tác tiếp nhận hồ sơ, thủ tục hồ sơ, chậm giải quyết chế độ chính sách.

1. Tồn tại và nguyên nhân**1.1. Tại BHXH cấp tỉnh, cấp huyện:**

Còn xảy ra tình trạng chậm giải quyết các yêu cầu của doanh nghiệp, người dân trong lĩnh vực thu, cấp sổ BHXH, cấp thẻ BHYT; giải quyết quyền lợi hưởng BHXH, BHYT, BHTN, có nơi, có lúc để tồn đọng hàng trăm hồ sơ quá hạn chưa giải quyết để doanh nghiệp, người dân phải đi lại nhiều lần; nhiều địa phương quy định thêm thủ tục..., gây bức xúc cho doanh nghiệp, người dân. Nguyên nhân là do:

- BHXH tỉnh, thành phố chưa chấp hành nghiêm túc quy định của BHXH Việt Nam về phân cấp hoạt động nghiệp vụ; tự ý thêm thủ tục hồ sơ, quy trình giải quyết. Phân cấp thu tại BHXH cấp huyện nhưng giải quyết cấp sổ BHXH, thẻ BHYT, giải quyết chế độ chính sách tại BHXH cấp tỉnh;

- Các phòng/bộ phận nghiệp vụ còn đùn đẩy trách nhiệm, chưa chủ động phối hợp để giải quyết các vướng mắc trong tổ chức thực hiện; BHXH các tỉnh, thành phố chưa chủ động phối hợp trong việc kiểm tra, xác minh khi phát sinh vướng mắc mà đùn đẩy trách nhiệm sang doanh nghiệp, người dân;

- Công tác cán bộ còn nhiều hạn chế như: bố trí cán bộ không phù hợp, trình độ cán bộ chưa đáp ứng yêu cầu, tác phong làm việc cửa quyền, thiếu trách nhiệm, có biểu hiện tiêu cực, gây khó khăn, sách nhiễu, thái độ trong giao tiếp với người dân, doanh nghiệp thiếu thân thiện, cá biệt còn có biểu hiện vô cảm trước bức xúc của người dân, doanh nghiệp;

- Công tác cải cách thủ tục hành chính chưa hiệu quả, nhiều doanh nghiệp chưa được hướng dẫn đầy đủ về giao dịch hồ sơ điện tử; gửi và nhận hồ sơ (thu, cấp sổ BHXH, thẻ BHYT, giải quyết các chế độ BHXH, BHYT...) qua dịch vụ bưu chính, một số cơ quan BHXH cả cấp tỉnh và cấp huyện còn máy móc trong tổ chức thực hiện giao dịch qua bưu chính, chưa triệt để áp dụng các phần mềm ứng dụng do BHXH Việt Nam ban hành.

1.2. Đối với các đơn vị thuộc BHXH Việt Nam:

- Nhiều vấn đề quản lý chưa được giải quyết triệt để, như: phối hợp với các cơ quan quản lý nhà nước trong hỗ trợ doanh nghiệp, người lao động để quản lý và giải quyết kịp thời quyền lợi và giao dịch hồ sơ, đăng ký đóng, hưởng chế độ BHXH, BHYT qua Cổng giao dịch điện tử; vấn đề thu hồi thẻ BHYT của người lao động tự ý bỏ việc; chưa có hướng dẫn và quy trình xử lý thống nhất đối với các trường hợp tố cáo về việc đóng, hưởng BHXH, BHYT, BHTN không đúng quy định (đơn vị, cá nhân bị tố cáo đã thừa nhận hành vi sai trái);

- Chưa kiên quyết chỉ đạo việc áp dụng thống nhất các phần mềm nghiệp vụ do BHXH Việt Nam ban hành, chậm điều chỉnh, bổ sung các phần mềm nghiệp vụ khi có thay đổi, điều chỉnh chính sách pháp luật về BHXH, BHYT và pháp luật liên quan; chậm xây dựng phần mềm quản lý liên thông;

- Việc chỉ đạo làm sạch cơ sở dữ liệu đặc biệt là dữ liệu thu; cấp, ghi sổ BHXH tại BHXH cấp tỉnh, cấp huyện còn chậm;

- Chưa thường xuyên kiểm tra, nắm bắt tình hình địa phương; thiếu phối hợp đồng bộ trong việc nghiên cứu, đề xuất giải pháp. Chậm giải quyết các vướng mắc và các đề xuất, kiến nghị của BHXH các cấp, doanh nghiệp, người lao động phản ánh.

2. Tổ chức thực hiện

Nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác thực hiện chính sách BHXH, BHYT, BHTN; chuyển đổi tác phong công tác, lấy doanh nghiệp, người tham gia BHXH, BHYT, BHTN làm trung tâm phục vụ, Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam yêu cầu:

2.1. Giám đốc BHXH các tỉnh, thành phố:

a) Thực hiện kiểm tra, rà soát, đánh giá toàn diện các hoạt động nghiệp vụ thu, thu nợ; cấp, quản lý sổ BHXH, thẻ BHYT; giải quyết chế độ BHXH, BHYT, BHTN; cải cách hành chính, phân cấp đầy đủ cho BHXH các cấp theo các quy định của BHXH Việt Nam; đánh giá nguyên nhân và đề ra giải pháp, kế hoạch phù hợp, chủ động giải quyết tồn tại, vướng mắc, tạo điều kiện thuận lợi nhất cho doanh nghiệp, người lao động và người dân.

b) Phân công, bố trí cán bộ phù hợp với yêu cầu về chuyên môn, nghiệp vụ đối với từng vị trí công tác. Giao trách nhiệm cụ thể cho người đứng đầu đơn vị chịu trách nhiệm toàn diện thuộc lĩnh vực. Đặc biệt, bố trí cán bộ tại bộ phận Một cửa phải đáp ứng yêu cầu cao về tinh thần trách nhiệm, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, tác phong phục vụ; thái độ trong giao tiếp với doanh nghiệp, người dân phải thân thiện. Khi tiếp nhận hồ sơ đóng, hưởng, điều chỉnh chưa đảm

bảo phải hướng dẫn chi tiết (một lần duy nhất; trường hợp hồ sơ phức tạp thì không quá hai lần) để người dân, doanh nghiệp có căn cứ hoàn thiện hồ sơ.

c) Chịu trách nhiệm trong việc triển khai thực hiện các quy định của pháp luật và của BHXH Việt Nam. Chủ động trao đổi, phối hợp với các cơ quan chức năng ở địa phương và với BHXH các tỉnh, thành phố khác để giải quyết các vấn đề phát sinh, không đùn đẩy trách nhiệm sang người dân, doanh nghiệp, các trường hợp quá thẩm quyền cần trao đổi kịp thời với các đơn vị chuyên môn của BHXH Việt Nam để tìm biện pháp tháo gỡ. Trường hợp chậm giải quyết yêu cầu chính đáng của người dân, doanh nghiệp về BHXH, BHYT, BHTN do lỗi của cơ quan BHXH, Giám đốc BHXH phải có hình thức nhận lỗi, xin lỗi, bồi thường theo quy định, nêu rõ lý do và sớm khắc phục.

- Đối với những tồn tại tại Thành phố Hồ Chí Minh trong việc đổi sổ BHXH, gộp sổ BHXH, điều chỉnh sổ BHXH của người lao động; thất lạc hồ sơ, thẻ BHYT khi gửi hồ sơ qua dịch vụ bưu chính; đối với việc để tồn đọng 500 hồ sơ giải quyết ốm đau, thai sản của Công ty may Nhà Bè: Giám đốc BHXH Thành phố Hồ Chí Minh kiểm điểm trách nhiệm tập thể, cá nhân, có giải pháp khắc phục triệt để, báo cáo Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam trước ngày 20/5/2016.

- Đối với BHXH tỉnh Bình Dương: cần chấn chỉnh, rút kinh nghiệm trong việc tiếp nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, tạo điều kiện, linh hoạt đối với doanh nghiệp, đơn vị gần cơ quan BHXH.

2.2. Các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam:

a) Thủ trưởng các đơn vị đánh giá toàn diện các nội dung công tác theo chức năng, nhiệm vụ; tăng cường kiểm tra, hướng dẫn, chỉ đạo BHXH tỉnh, thành phố. Phân công các phó thủ trưởng đơn vị và các viên chức theo dõi địa phương, nếu không giải quyết vướng mắc của doanh nghiệp, người lao động hoặc để BHXH các cấp tồn tại thì tùy theo mức độ kiểm điểm trách nhiệm và xử lý trách nhiệm theo quy định.

b) Trung tâm Công nghệ thông tin: Trực tiếp quản lý và vận hành, yêu cầu các đơn vị cung cấp dịch vụ I-VAN thực hiện nghiêm túc hợp đồng dịch vụ và tiếp tục đề xuất giải pháp nhằm đảm bảo Công giao dịch điện tử vận hành ổn định, tin cậy, khẩn trương điều chỉnh, bổ sung các phần mềm nghiệp vụ khi có thay đổi chính sách, pháp luật về BHXH, BHYT. Nghiên cứu xây dựng phần mềm nghiệp vụ liên thông tập trung.

c) Ban Thu, Ban sổ - Thẻ: Kiểm tra, đánh giá quy trình thu, cấp sổ BHXH, thẻ BHYT theo quy định; khẩn trương chỉ đạo rà soát sổ BHXH đã được cấp để đảm bảo sổ BHXH là căn cứ duy nhất để giải quyết các chế độ BHXH cho người lao động, làm cơ sở cho việc lập kế hoạch bàn giao sổ BHXH cho người lao động theo đúng quy định của Luật BHXH năm 2014, có hướng dẫn và quy trình xử lý thống nhất đối với sổ BHXH đã được cấp nhưng thông tin chưa chính xác, chưa đảm bảo căn cứ để giải quyết chế độ BHXH cho người lao động. Nghiên cứu, giải quyết vấn đề người lao động chấm dứt hợp đồng lao động không nộp lại thẻ BHYT. Trước mắt, hướng dẫn giải quyết ngay vấn đề này đối với các trường hợp người lao động chấm dứt hợp đồng lao động trái pháp luật.

d) Ban Thực hiện chính sách BHXH: Khẩn trương tập huấn, triển khai quy định của BHXH Việt Nam về thủ tục hồ sơ, quy trình giải quyết hưởng các chế độ BHXH theo Luật BHXH năm 2014; xây dựng quy định về hồ sơ điện tử trong lĩnh vực giải quyết hưởng các chế độ BHXH. Tổ chức triển khai giao dịch điện tử trong giải quyết hưởng các chế độ BHXH theo quy định của pháp luật về giao dịch điện tử.

đ) Vụ Thanh tra - Kiểm tra: Xây dựng hướng dẫn về công tác hậu kiểm về công tác thu, cấp sổ BHXH, thẻ BHYT và hưởng BHXH, BHYT khi thực hiện giao dịch điện tử của các đơn vị tham gia, tăng cường công tác kiểm tra thực thi công vụ kịp thời phát hiện và xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm trong thi hành công vụ, khẩn trương nghiên cứu ban hành hướng dẫn và quy trình xử lý thống nhất đối với các trường hợp tố cáo cũng như quy trình xử lý sau thanh tra, kiểm tra để áp dụng thống nhất trong toàn quốc.

e) Vụ Pháp chế:

- Hướng dẫn BHXH các địa phương yêu cầu cơ quan cung cấp dịch vụ bưu chính thực hiện việc đến nhận hồ sơ từ doanh nghiệp và kết quả giải quyết thủ tục hành chính từ cơ quan BHXH trong thời gian không quá 02 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được yêu cầu.

- Chủ trì xây dựng dự thảo quyết định của Thủ tướng Chính phủ về việc giao cho BHXH Việt Nam thực hiện thí điểm giao dịch điện tử trong lĩnh vực giải quyết hưởng các chế độ BHXH.

Yêu cầu BHXH tỉnh, thành phố, các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam triển khai thực hiện nghiêm túc nội dung Công văn này, xong trước ngày 30/5/2016./.

TỔNG GIÁM ĐỐC

Nơi nhận:

- Như trên;
- UBCVĐXH của Quốc hội;
- Các Bộ: LĐTBXH, YT;
- Các Phó Tổng Giám đốc;
- Các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam;
- Lưu: VT, BT(03b).

Nguyễn Thị Minh