

Số: 1217/QĐ-BHXH

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 4 tháng 10 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý thông tin qua Đường dây nóng của Bảo hiểm xã hội tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu

GIÁM ĐỐC BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH BÀ RỊA – VŨNG TÀU

Căn cứ Quyết định số 1414/QĐ-BHXH ngày 04/10/2016 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam về việc Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, và cơ cấu tổ chức của BHXH địa phương;

Căn cứ Công văn số 11762/UBND-VP ngày 30/12/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc tiếp tục thực hiện có giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức cán bộ,

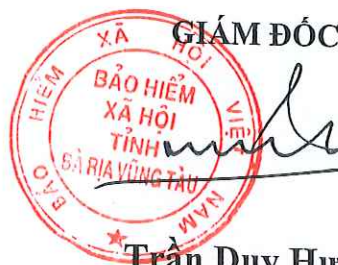
QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận, xử lý thông tin qua Đường dây nóng của Bảo hiểm xã hội tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Trưởng phòng Tổ chức cán bộ, Trưởng các phòng nghiệp vụ, Chánh Văn phòng Bảo hiểm xã hội tỉnh, Giám đốc Bảo hiểm xã hội các huyện, thành phố có trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- BHXH Việt Nam (để b/c);
- UBND tỉnh (để b/c);
- Website BHXH tỉnh;
- Lưu: VT, TCCB.



Trần Duy Hưng

QUY CHẾ

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ THÔNG TIN QUA ĐƯỜNG DÂY NÓNG CỦA BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH BÀ RỊA - VŨNG TÀU

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 1217/QĐ-BHXH ngày 4 tháng 10 năm 2017
của Giám đốc Bảo hiểm xã hội tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu)

CHƯƠNG I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về việc tiếp nhận và xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị về: Hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực, gây phiền hà của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động (sau đây gọi tắt là CBCCCVC) Bảo hiểm xã hội (BHXH) tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu trong thực thi nhiệm vụ; các thủ tục hành chính (TTHC) trong việc tiếp nhận, giải quyết, chi trả các chế độ chính sách BHXH, bảo hiểm y tế (BHYT), bảo hiểm thất nghiệp (BHTN) qua Đường dây nóng của BHXH tỉnh.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với: Các cơ quan; đơn vị sử dụng lao động; tổ chức, cá nhân liên quan đến việc thực hiện các chế độ chính sách BHXH, BHYT, BHTN.

Điều 3. Mục tiêu

Tiếp nhận các ý kiến phản ánh, kiến nghị về khó khăn, vướng mắc trong thủ tục hành chính của BHXH tỉnh và các BHXH trực thuộc liên quan đến việc thực hiện các chính sách BHXH, BHYT, BHTN; thái độ phục vụ các đối tượng của CBCCCVC BHXH tỉnh và các BHXH trực thuộc; kịp thời giải quyết và tháo gỡ khó khăn cho các cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp liên quan đến TTHC trong lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN.

Điều 4. Nguyên tắc thực hiện

1. Việc tiếp nhận và xử lý thông tin phải đảm bảo công khai, minh bạch, đúng trình tự, thủ tục, thời gian, thẩm quyền theo quy định của Quy chế này và quy định của pháp luật.

2. Người cung cấp thông tin qua Đường dây nóng được đảm bảo giữ bí mật danh tính, địa chỉ; kết quả xử lý thông tin được gửi cho người cung cấp thông tin theo đúng phiếu yêu cầu.

3. Nghiêm cấm các hành vi: Cung cấp, phản ánh thông tin sai sự thật, mang tính chất hoang báo; sử dụng từ ngữ thô tục, có nội dung bôi nhọ, xúc phạm đến người khác; quấy rối qua điện thoại, gây bức xúc, làm ảnh hưởng, gián đoạn công việc của cán bộ tiếp nhận thông tin và hoạt động của Đường dây nóng.



CHƯƠNG II

TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN

Điều 5. Đơn vị tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Thời gian tiếp nhận thông tin qua Đường dây nóng vào giờ hành chính của các ngày làm việc trong tuần.

2. Đường dây nóng tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về: Hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực, gây phiền hà của CBCCVC BHXH tỉnh trong thực thi nhiệm vụ; các TTHC trong việc tiếp nhận, giải quyết, chi trả các chế độ chính sách BHXH, BHYT, BHTN; tiếp nhận thông tin tại số điện thoại 0254-3610606, email [bxhbrvt2013@gmail.com](mailto:bhxhbrvt2013@gmail.com) và được công bố chính thức trên Trang thông tin điện tử của BHXH tỉnh <http://bxhbrvt.gov.vn/>

Điều 6. Yêu cầu đối với thông tin phản ánh, kiến nghị

1. Thông tin phản ánh đến Đường dây nóng của BHXH tỉnh phải sử dụng bằng ngôn ngữ Tiếng Việt và có nội dung cụ thể về họ tên, địa chỉ, số điện thoại, email của cá nhân, tổ chức phản ánh thông tin đến Đường dây nóng.

2. Thông tin phản ánh đến Đường dây nóng của BHXH tỉnh có thể bị từ chối tiếp nhận khi cá nhân, tổ chức cung cấp thông tin không nêu rõ họ tên, địa chỉ, số điện thoại của mình; hoặc nội dung thông tin cung cấp không có căn cứ rõ ràng; không xác định được nội dung vụ việc cụ thể đang xảy ra và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; nội dung thông tin không liên quan đến thẩm quyền, phạm vi quản lý của BHXH tỉnh, các BHXH trực thuộc.

Điều 7. Quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Cán bộ trực Đường dây nóng ghi, nhận kịp thời, đầy đủ vào sổ nhật ký theo dõi Đường dây nóng về thời gian tiếp nhận, nội dung thông tin, số điện thoại và các dữ liệu khác liên quan đến cơ quan, tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin để có phản hồi, hướng dẫn, trả lời:

- Đối với các nội dung liên quan đến hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực, gây phiền hà của CBCCVC BHXH tỉnh trong thực thi nhiệm vụ: Cán bộ phụ trách Đường dây nóng lập phiếu yêu cầu giải quyết thông tin Đường dây nóng chuyển thông tin tới Giám đốc xin ý kiến chỉ đạo, sau đó chuyển thông tin tới đầu mối của các đơn vị có trách nhiệm xử lý thông tin. Đơn vị bị phản ánh, kiến nghị phải tổ chức họp cán bộ, viên chức liên quan, làm rõ nội dung bị phản ánh; gửi biên bản cuộc họp về Đường dây nóng BHXH tỉnh (qua Phòng Tổ chức cán bộ), cán bộ phụ trách Đường dây nóng sẽ trực tiếp xin ý kiến chỉ đạo của Giám đốc về việc giải quyết thông qua biên bản làm việc; đơn vị bị phản ánh, kiến nghị không được mời đối tượng phản ánh lên làm việc trực tiếp.

- Đối với các nội dung liên quan đến việc hưởng các chế độ chính sách BHXH, BHYT, BHTN: Cán bộ phụ trách Đường dây nóng lập phiếu yêu cầu trình Giám đốc và chuyển thông tin tới đầu mối của các đơn vị liên quan xử lý.

- Đối với các nội dung liên quan đến trình tự, thủ tục giải quyết các chế độ BHXH, BHYT, BHTN: Cán bộ phụ trách Đường dây nóng sẽ chuyển tới phòng

Tiếp nhận và Trả kết quả thủ tục hành chính để xử lý thông tin, hướng dẫn, trả lời cụ thể hoặc trực tiếp xử lý thông tin đó.

2. Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc tiếp nhận thông tin có trách nhiệm xử lý thông tin liên quan đến công tác quản lý, điều hành và thực thi nhiệm vụ của đơn vị mình; phân công đầu mối chuyên trách của đơn vị thực hiện việc tiếp nhận, xử lý thông tin hoặc hướng dẫn, trả lời cơ quan, tổ chức, cá nhân.

Điều 8. Thời hạn xử lý, giải quyết thông tin

1. Thời hạn xem xét, giải quyết, xử lý thông tin hoặc hướng dẫn, trả lời cơ quan, tổ chức, cá nhân quy định như sau:

- Không quá 03 ngày làm việc liên tục kể từ khi tiếp nhận thông tin đối với nội dung phức tạp và thuộc chức năng, quản lý của các BHXH trực thuộc.

- Không quá 02 ngày làm việc liên tục kể từ khi tiếp nhận thông tin đối với nội dung phản ánh, kiến nghị thuộc chức năng quản lý của các phòng nghiệp vụ.

2. Việc xử lý thông tin phản ánh phải thực hiện đúng trình tự hoặc hướng dẫn, trả lời cơ quan, tổ chức, cá nhân được thực hiện thông qua điện thoại hoặc đường thư điện tử; kết quả xử lý thông tin của Đường dây nóng được tổng hợp, cập nhật trên Trang thông tin điện tử về Đường dây nóng của BHXH tỉnh, trừ những thông tin về họ tên, địa chỉ của cá nhân, tổ chức phản ánh, cung cấp thông tin.

CHƯƠNG III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 9. Tổ chức thực hiện

1. Trưởng các Phòng nghiệp vụ, Giám đốc BHXH các huyện, thành phố có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý kịp thời nội dung phản ánh, kiến nghị thông qua Đường dây nóng theo quy trình tại Điều 7 Quy chế này.

2. Văn phòng BHXH tỉnh có trách nhiệm công bố công khai các thông tin liên quan (số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, trang thông tin điện tử) về Đường dây nóng BHXH tỉnh.

3. Phòng Tổ chức cán bộ có trách nhiệm phối hợp với các đơn vị thuộc BHXH tỉnh tổ chức triển khai và thường xuyên đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế; tổng hợp những vấn đề phát sinh cần sửa đổi để kịp thời đề xuất, báo cáo Giám đốc bổ sung, điều chỉnh Quy chế theo từng thời điểm cho phù hợp với quá trình triển khai thực hiện. /

GIÁM ĐỐC



Trần Duy Hưng

