

BỘ TÀI CHÍNH
BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM

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

Số: **610** /BHXH-VP

V/v công tác phục vụ cuộc bầu cử
đại biểu Quốc hội khóa XVI, đại biểu
Hội đồng nhân dân các cấp nhiệm kỳ
2026-2031 và Kỳ họp thứ nhất,
Quốc hội khóa XVI

Hà Nội, ngày **10** tháng 3 năm 2026

Kính gửi:

- Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Bảo hiểm xã hội Việt Nam;
- Giám đốc Bảo hiểm xã hội các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

(Sau đây gọi chung là các đơn vị)

 Để chủ động tổ chức tốt các mặt công tác của hệ thống Bảo hiểm xã hội (BHXH) Việt Nam phục vụ cuộc bầu cử đại biểu Quốc hội khóa XVI, đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp nhiệm kỳ 2026-2031 và Kỳ họp thứ nhất, Quốc hội khóa XVI; BHXH Việt Nam yêu cầu các đơn vị tập trung thực hiện một số nội dung sau:

1. Về công tác giải quyết chế độ BHXH, BHTN, BHYT và thủ tục hành chính

- Tập trung giải quyết kịp thời, đúng quy định hồ sơ hưởng các chế độ BHXH, BHTN, BHYT và hồ sơ thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý; bảo đảm quyền lợi của người tham gia, người thụ hưởng; tuyệt đối không để chậm trễ, quá hạn, tồn đọng kéo dài làm phát sinh kiến nghị, phản ánh, khiếu nại vượt cấp. Rà soát ngay để tập trung xử lý dứt điểm hồ sơ còn tồn đọng.

- Thực hiện nghiêm quy định về tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ; đẩy mạnh cải cách hành chính; tuân thủ đúng quy trình, nghiệp vụ; nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý và trả kết quả; tăng cường phối hợp giữa các phòng, bộ phận, đơn vị trong quá trình giải quyết công việc, không để xảy ra tình trạng né tránh, đùn đẩy trách nhiệm, chậm chuyển, chậm xử lý hoặc thiếu thống nhất trong tham mưu, trả lời.

- Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết, không thụ lý giải quyết thì phải thông tin kịp thời, trả lời tổ chức, cá nhân bằng văn bản hoặc theo hình thức phù hợp theo quy định, nêu rõ lý do, căn cứ và nội dung cần bổ sung, hoàn thiện; không trả lời chung chung, không để người dân, đơn vị phải đi lại nhiều lần.

2. Về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

- Rà soát các vụ việc còn tồn đọng, các vụ việc khiếu kiện đông người, kéo dài, phức tạp hoặc có nguy cơ khiếu nại vượt cấp để tập trung chỉ đạo giải quyết ngay từ cơ sở; không để vụ việc diễn biến phức tạp, phát sinh “điểm nóng”.

- Thực hiện nghiêm công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng thẩm quyền, đúng trình tự, đúng thời hạn; tăng cường đối thoại, giải thích, xử lý dứt điểm các vụ việc thuộc thẩm quyền. Đối với vụ việc phức tạp, nhạy cảm hoặc vượt thẩm quyền, phải kịp thời báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo, không để kéo dài.

3. Về công tác khám bệnh, chữa bệnh BHYT

- Tăng cường phối hợp với các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh BHYT trên địa bàn nhằm bảo đảm quyền lợi của người tham gia BHYT; kịp thời tiếp nhận, xử lý hoặc kiến nghị xử lý các phản ánh liên quan đến thủ tục khám bệnh, chữa bệnh, thời gian chờ, việc cung ứng thuốc, vật tư y tế, chỉ định dịch vụ kỹ thuật và việc yêu cầu người bệnh tự chi trả các chi phí thuộc phạm vi quyền lợi hưởng BHYT.

- Đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn người dân về quyền lợi khi tham gia BHYT; phối hợp với cơ sở khám bệnh, chữa bệnh hướng dẫn người dân sử dụng thẻ BHYT điện tử, căn cước công dân gắn chip hoặc ứng dụng VNeID khi khám bệnh, chữa bệnh; kịp thời tháo gỡ các vướng mắc về thủ tục hành chính cho người bệnh.

- Phối hợp, đề nghị các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh niêm yết công khai giá dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh; bảo đảm cung ứng đầy đủ thuốc, vật tư y tế, thiết bị y tế, giường bệnh theo quy định; không để xảy ra tình trạng yêu cầu người bệnh tự mua thuốc, vật tư y tế, tự chi trả chi phí xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng hoặc các chi phí khác thuộc phạm vi quyền lợi hưởng BHYT.

- Tăng cường giám sát, kiểm tra tại cơ sở khám bệnh, chữa bệnh; kịp thời phát hiện, chấn chỉnh và kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý các trường hợp vi phạm, nhất là việc yêu cầu người bệnh tự nộp tiền đối với các dịch vụ thuộc phạm vi thanh toán của quỹ BHYT hoặc thu các khoản không đúng quy định; tổng hợp, kịp thời báo cáo BHXH Việt Nam các vụ việc nổi cộm, phức tạp, ảnh hưởng đến quyền lợi người bệnh.

4. BHXH các tỉnh, thành phố căn cứ tình hình thực tế tại địa phương để tổ chức triển khai thực hiện; nâng cao tinh thần trách nhiệm, chủ động theo dõi, nắm bắt tình hình, kịp thời báo cáo, cung cấp thông tin phục vụ các hội nghị tiếp xúc cử tri (nếu có); đồng thời phản ánh những khó khăn, vướng mắc, kiến nghị, đề xuất về BHXH Việt Nam để được hướng dẫn, chỉ đạo, bảo đảm hoàn thành các nhiệm vụ được Đảng, Quốc hội, Chính phủ và Bộ Tài chính giao.

5. Về tổ chức thực hiện và trách nhiệm của người đứng đầu

- Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam, Giám đốc BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trực tiếp chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện; quán triệt đến toàn thể viên chức, người lao động nâng cao tinh thần trách nhiệm, chấp hành nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính, quy tắc ứng xử, thái độ phục vụ Nhân dân.

- Chủ động rà soát, bố trí viên chức, người lao động có phẩm chất, năng lực, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, tinh thần trách nhiệm và kinh nghiệm phù hợp tại các vị trí trực tiếp tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết phản ánh, kiến nghị và các khâu công tác dễ phát sinh bức xúc; kịp thời chấn chỉnh, xử lý theo thẩm quyền đối với các trường hợp thiếu trách nhiệm, né tránh, đùn đẩy công việc, giải quyết chậm trễ hoặc gây phiền hà trong thực hiện nhiệm vụ.

- Chủ động nắm tình hình, kịp thời xử lý các vấn đề phát sinh thuộc phạm vi quản lý; tăng cường phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tại địa phương trong quá trình giải quyết vụ việc. Thủ trưởng các đơn vị chịu trách nhiệm trước Giám đốc BHXH Việt Nam nếu để xảy ra tình trạng chậm trễ trong giải quyết hồ sơ, đơn thư, phản ánh, kiến nghị do nguyên nhân chủ quan hoặc để phát sinh vụ việc phức tạp thuộc phạm vi quản lý.

Bảo hiểm xã hội Việt Nam yêu cầu Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam, Giám đốc BHXH các tỉnh, thành phố nghiêm túc triển khai thực hiện./. 

Nơi nhận:

- Như trên;
- Các Phó Giám đốc;
- Lưu: VT, VP (TH).

GIÁM ĐỐC

Lê Hùng Sơn