

Số: 26/BC-LĐTBXH

Kỳ Anh, ngày 08 tháng 4 năm 2022

BÁO CÁO

Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên công dịch vụ công trực tuyến Quốc gia

Thực hiện Công văn số 439/UBND-VP ngày 30/3/2022 của UBND huyện Kỳ Anh về việc báo cáo xử lý phản ánh, kiến nghị trên công dịch vụ công trực tuyến Quốc gia. Phòng Lao động TB&XH báo cáo nội dung cụ thể như sau:

I. NỘI DUNG PHẢN ÁNH:

1. Nội dung thứ nhất:

Bố tôi đã chuyển hồ sơ thương binh ở Hà Tĩnh vào TPHCM từ tháng 01/2021. Nhưng trong hồ sơ chuyển thì không có chuyển khoản dụng cụ hỗ trợ cho thương binh hạng nặng (của bố tôi là kính mắt và tai nghe) và tôi đã hỏi cán bộ phụ trách ở UBND phường tại TPHCM thì được trả lời là ở ngoài Hà Tĩnh chưa chuyển vào. Tôi gọi điện cho phòng lao động thương binh và xã hội huyện Kỳ Anh và sở lao động thương binh Hà Tĩnh nhiều lần không được (không ai nghe máy, gọi đường dây nóng 2 cơ quan trên cũng không ai nghe máy). Vậy tôi phải liên hệ với cơ quan nào để báo cho họ là chuyển thiếu chế độ (dù hồ sơ đã chuyển đi)?

2. Nội dung thứ hai:

Tôi phản ánh về cách làm việc với người dân của cán bộ phòng lao động thương binh xã hội huyện Kỳ Anh - Hà Tĩnh như sau:

- Đích thân tôi về quê và làm thủ tục xin chuyển chế độ thương binh cho bố tôi, tôi liên hệ với phòng lao động thương binh xã hội huyện Kỳ Anh (gặp A Quận, được giới thiệu là Phó Phòng), tôi tới đây lúc 10h và qua trao đổi thì tôi thấy cán bộ phòng lao động không nắm được thủ tục chuyển gồm những thủ tục gì, phải lên mạng xem và tôi phải đưa văn bản cho để đọc và sau đó a Quận trả lời tôi là giờ hết giờ làm việc rồi, tới giờ đi ăn trưa rồi vì nhà ăn ở xa nên phải đi sớm (lúc đây là 10 giờ sáng). Tôi nói là chiều tối hôm nay tôi phải bay vào Sài Gòn rồi và giờ mới có 10 giờ mà a đã nói hết giờ rồi là sao? A Quận trả lời là quy trình là nộp lại hồ sơ ở đây và tôi sẽ xem hồ sơ rồi trình ký chiều mới lấy được. Tôi nói giờ a xem luôn đi để chiều em còn ra sở để nộp hồ sơ vì em không có thời gian chờ đến ngày hôm sau. Sau đó tôi phải nhờ bạn tôi ở sở lao động gọi vào cho a Quận thì a Quận mới chịu làm. Khi a Quận đưa hồ sơ cho

một bạn nhân viên nữ ngồi đối diện (đang mang bầu) để kiểm tra thì bạn đẩy trả lời là thẻ BHYT chưa cắt nên đề nghị tôi liên hệ với cán bộ xã hoặc BHXH huyện để cắt thẻ trước (tôi thấy vô lý vì thủ tục này là các cơ quan phải phối hợp để giải quyết cho người dân chứ sao lại chỉ người dân tự đi làm được. Ví dụ người thương binh già yếu thì cũng bắt phải đi làm mấy thủ tục này hay sao? và cái vô lý nữa là: cán bộ đẩy không nắm nghiệp vụ, thẻ BHYT nếu như ở cơ quan tiếp nhận hồ sơ thương binh mà tăng mới giá trị thẻ BHYT thì thẻ ở BHXH huyện Kỳ Anh sẽ tự động hết giá trị). Khi tôi nói với cán bộ đó như vậy thì cán bộ đó trả lời là "nếu hồ sơ chuyển ra sở mà người ta trả về lại yêu cầu cắt thẻ BHYT là em không chịu trách nhiệm nhé". Tôi cảm thấy thái độ phục vụ dân như vậy là không đúng với cán bộ cơ quan nhà nước (vì dân phục vụ), thử hỏi nếu những người dân tới làm những thủ tục khác có thuận lợi được hay không.

Tội cứ nghĩ hồ sơ của người có công với cách mạng thì cán bộ nhà nước phải tận tâm, tận tụy chứ, sao lại làm kiểu hời hợt như vậy? thái độ của một người tự giới thiệu là có chức có quyền là A Quân - Phó phòng mà tiếp dân còn như vậy thì thử hỏi nhân viên của A Quân sẽ như thế nào nữa? chưa kể là A Quân còn xung tau (tao) và bậy (tụi mày) với tôi (chắc do tôi nhỏ tuổi hơn a Quân)

II. BÁO CÁO CỤ THỂ NỘI DUNG PHẢN ÁNH:

1. Báo cáo nội dung thứ nhất:

a. Trong Hồ sơ:

Di chuyển hồ sơ của ông: **Trần Xuân Thiện**

Là đối tượng Thương binh 65%.

Sinh năm 1948; Nam/nữ: Nam

Nguyên quán: Xã Kỳ Phong, huyện Kỳ Anh, tỉnh Hà Tĩnh.

Nơi thường trú: xã Kỳ Bắc – huyện Kỳ Anh – tỉnh Hà Tĩnh.

Nơi đang chi trả trợ cấp: Xã Kỳ Bắc, huyện Kỳ Anh, tỉnh Hà Tĩnh

Nay chuyển đến tạm trú tại: Phường Hiệp Tân – Quận Tân Phú – Thành

phố Hồ Chí Minh

Số hồ sơ:

Các giấy tờ trong hồ sơ:

Đơn đề nghị di chuyển hồ sơ thương binh,

Bản bản sao sổ hộ khẩu tạm trú;

Phiếu báo giảm thẻ BHYT.

Ông Trần Xuân Thiện đã nhận trợ cấp, phụ cấp hàng tháng đến hết tháng 11 năm 2020;

Trợ cấp: 3.383.000 đồng

Phụ cấp khu vực: 149.000 đồng

Cộng = 3.532.000 đồng



Các chế độ ưu đãi khác đã được giải quyết như sau:

- Chế độ dụng cụ chỉnh hình năm 2020;
- Quà lễ tết: Đã nhận tiền quà tiền lễ tết Canh Tý 2020 và quà 27/7/2020;
- Chế độ điều dưỡng: được nhận chế độ điều dưỡng tại nhà năm 2020;

Các chế độ chưa giải quyết:

- Chưa được hỗ trợ về nhà ở;
- Chưa được miễn giảm tiền thuế sử dụng đất.

Đề nghị Sở Lao động - Thương binh và Xã hội tỉnh Hà Tĩnh tiếp nhận và thực hiện việc di chuyển hồ sơ đối với ông/bà: Trần Xuân Thiện kể từ tháng 12 năm 2020.

Như vậy: Mọi chế độ của ông **Trần Xuân Thiện** từ tháng 01/2021 sẽ được thực hiện tại Thành Phố Hồ Chí Minh.

b. Phòng Lao động TB&XH huyện Kỳ Anh không có số điện thoại đường dây nóng, mà chỉ dùng số di động cá nhân, nên đối tượng phản ánh gọi mà không nghe máy là không đúng sự thật.

2. Báo cáo cụ thể dung thứ hai:

a. Khoảng 10 giờ ngày 30/11/2020, đồng anh Quân có tiếp 02 người, gồm 01 nam và 01 nữ (người nam đeo kính sáng, được người phụ nữ giới thiệu hiện đang công tác tại cơ quan Bảo hiểm xã hội tỉnh Hà Tĩnh) đến Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội huyện Kỳ Anh, tỉnh Hà Tĩnh đề nghị làm thủ tục di chuyển hồ sơ thương binh của ông **Trần Xuân Thiện**, sinh 1948, thương binh 65%, trú quán tại xã Kỳ Bắc, huyện Kỳ Anh, tỉnh Hà Tĩnh di chuyển đến tạm trú tại Phường Hiệp Tân – Quận Tân Phú – Thành phố Hồ Chí Minh.

Sau khi kiểm tra hồ sơ anh Quân nhận thấy còn thiếu Phiếu báo giảm thẻ BHYT của Cơ quan Bảo hiểm xã hội huyện Kỳ Anh, nên anh Quân yêu cầu bổ sung theo đúng quy định

Tuy nhiên, 02 người nói trên không tiếp thu hướng dẫn của anh Quân, mà sau đó gọi điện cho bà Minh Thơ, chuyên viên Văn phòng, Sở Lao động - TB&XH Hà Tĩnh đang trực tại Trung tâm hành chính công tỉnh Hà Tĩnh nội dung nói chuyện giữa 02 người anh Quân không nắm rõ nhưng sau đó chị Thơ có gọi về cho anh Quân nhờ làm thủ tục di chuyển hồ sơ của ông Trần Xuân Thiện ngay trong buổi sáng hôm đó.

Mặc dù chưa đúng với quy trình, quy định, nhưng anh Quân đã làm phiếu báo di chuyển cho đối tượng theo nguyện vọng của thân nhân đối tượng trong sáng hôm đó, với 2 lý do:

- Người phụ nữ đang công tác tại cơ quan Bảo hiểm xã hội tỉnh Hà Tĩnh cam kết trước khi nộp tại Trung tâm Hành chính công tỉnh Hà Tĩnh thì sẽ về địa phương làm Phiếu báo giảm thẻ BHYT kèm theo Hồ sơ di chuyển;



- Bà Trần Thị Thơ, chuyên viên Văn phòng, Sở Lao động - TB&XH Hà Tĩnh đang trực tại Trung tâm hành chính công tỉnh Hà Tĩnh là cán bộ chuyên môn cấp trên, trực tiếp tiếp nhận hồ sơ di chuyển này.

b. Đối tượng phản ánh anh Quân nói hết giờ làm việc rồi, tới giờ đi ăn trưa rồi vì nhà ăn ở xa nên phải đi sớm (lúc đấy là 10 giờ sáng).

Nội dung này phòng xin được báo cáo làm rõ như sau:

- Về thời gian làm việc theo quy định của UBND tỉnh, UBND huyện:

+ Giờ làm việc mùa đông: Buổi sáng vào lúc 7 giờ 30 phút, Buổi chiều 13 giờ 30 phút

+ Giờ làm việc mùa hè: Buổi sáng 7 giờ 0 phút, Buổi chiều 14 giờ 0 phút

- Về quy định giờ ăn cơm trưa tại nhà ăn của cơ UBND huyện Kỳ Anh: bắt đầu từ 11h30' hàng ngày (trừ thứ bảy và chủ nhật)

Như vậy, đối tượng phản ánh nội dung trên không đúng với sự thật.

c. Đối tượng phản ánh: anh Quân còn xưng tao (tao) và bây (tụi mày) với tôi (chắc do tôi nhỏ tuổi hơn anh Quân)

Biết được hai người đến làm thủ tục di chuyển hồ sơ là người địa phương Hà Tĩnh nên trong quá trình nói chuyện anh Quân có dùng ngôn ngữ địa phương để giao tiếp, xử lý công việc bình thường. anh Quân cam đoan trong quá trình làm việc anh Quân chưa bao giờ có suy nghĩ, hành động coi thường hay thiếu tôn trọng với đối tượng và Nhân dân đến giao dịch công việc.

Với việc sử dụng tiếng địa phương để giao dịch công việc dẫn đến đối tượng và Nhân dân hiểu nhầm và đánh giá sai về thái độ phục vụ của anh Quân. Vấn đề này anh Quân xin nghiêm túc rút kinh nghiệm và xem đây là bài học để khắc phục trong quá trình giao tiếp trong cuộc sống nói chung và trong công việc nói riêng.

Trên đây là nội dung báo cáo cụ thể về việc phản ánh kiến nghị của công dân. Phòng Lao động – Thương binh và Xã hội huyện báo cáo Ủy ban nhân dân huyện biết để trả lời cho công dân theo quy định./.

Nơi nhận:

- Chủ tịch, Các PCT UBND huyện;
- Văn phòng HĐND-UBND huyện;
- Lưu: LĐ.
- Gửi: Văn bản giấy và điện tử./.

**TM. PHÒNG LAO ĐỘNG TB&XH
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG**



Trần Hồng Quân