

BẢO HIỂM XÃ HỘI - TP. ĐÀ NẴNG SỐ 868/QĐ-BHXH

Hà Nội, ngày 08 tháng 6 năm 2016

Số: 29/H
Ngày: 27/6/2016

ĐẾN

Cục BHYT

Chuyên: BHXH

Quản lý BHYT

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của Bảo hiểm xã hội Việt Nam

TỔNG GIÁM ĐỐC BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;
Căn cứ Luật Tố cáo số 03/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;
Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013;
Căn cứ Luật Việc làm số 38/2013/QH13 ngày 16 tháng 11 năm 2013;
Căn cứ Luật Bảo hiểm xã hội số 58/2014/QH13 ngày 20 tháng 11 năm 2014;

Căn cứ Luật Bảo hiểm y tế số 25/2008/QH12 ngày 14 tháng 11 năm 2008;
Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Bảo hiểm y tế ngày 13 tháng 6 năm 2014;

Căn cứ Luật An toàn, vệ sinh lao động số 84/2015/QH13 ngày 25 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Nghị định số 01/2016/NĐ-CP ngày 05 tháng 01 năm 2016 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bảo hiểm xã hội Việt Nam;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 06/2013/TT-TTCP ngày 30 tháng 9 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết tố cáo;

Căn cứ Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;

Căn cứ Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Thanh tra - Kiểm tra,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 1788/QĐ-BHXH ngày 28 tháng 12 năm 2012 của Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

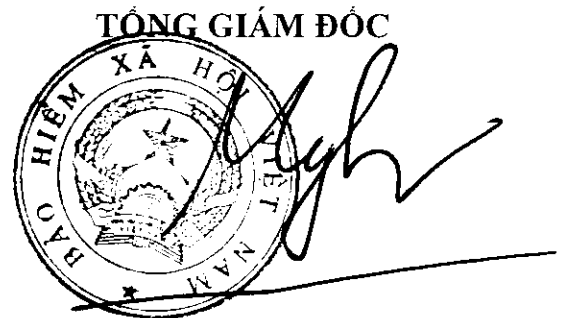
Những quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của Bảo hiểm xã hội Việt Nam trước đây trái với Quyết định này đều bãi bỏ.

Điều 3. 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 chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

4.

Nơi nhận:

- Thủ tướng Chính phủ;
- Thanh tra Chính phủ;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- UBND các tỉnh, TP trực thuộc Trung ương;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Cục Kiểm soát thủ tục hành chính Bộ Tư pháp;
- Hội đồng quản lý BHXH Việt Nam;
- BHXH các tỉnh, TP trực thuộc Trung ương;
- BHXH: Bộ Quốc phòng, Công an nhân dân;
- Tổng Giám đốc, các Phó Tổng Giám đốc;
- Các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam;
- Lưu: VT, TTKT ⁽¹⁰⁾



Nguyễn Thị Minh

QUY ĐỊNH

**Về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo
của Bảo hiểm xã hội Việt Nam**

**(Ban hành kèm theo Quyết định số: 268/QĐ-BHXH ngày 08 tháng 6
năm 2016 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam)**

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

Văn bản này quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

2. Đối tượng áp dụng

Thủ trưởng Bảo hiểm xã hội các cấp (bao gồm: Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam; Giám đốc Bảo hiểm xã hội tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; Giám đốc Bảo hiểm xã hội huyện, quận, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh), Thủ trưởng các đơn vị chuyên môn giúp việc Tổng Giám đốc, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc cơ quan Bảo hiểm xã hội Việt Nam và các đơn vị, cá nhân có liên quan trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Điều 2. Các cụm từ rút gọn và giải thích từ ngữ

1. Các cụm từ viết rút gọn trong văn bản

- a) Tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương sau đây gọi chung là tỉnh;
- b) Huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh sau đây gọi chung là huyện;
- c) Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam sau đây gọi chung là Tổng Giám đốc;
- d) Đơn vị chuyên môn giúp việc Tổng Giám đốc sau đây gọi chung là đơn vị chuyên môn;
- đ) Đơn vị sự nghiệp trực thuộc cơ quan Bảo hiểm xã hội Việt Nam sau đây gọi chung là đơn vị sự nghiệp;
- e) Đơn khiếu nại, đơn tố cáo và đơn thư kiến nghị, phản ánh sau đây gọi chung là đơn;
- g) Bảo hiểm xã hội: BHXH;
- h) Bảo hiểm y tế: BHYT;
- i) Bảo hiểm thất nghiệp: BHTN;
- k) Tổng Giám đốc, Phó Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam sau đây gọi chung là Lãnh đạo BHXH Việt Nam;
- l) Quyết định hành chính, hành vi hành chính về BHXH, BHTN, BHYT của cơ quan BHXH và quyết định kỷ luật công chức, viên chức sau đây gọi chung là quyết định hành chính, hành vi hành chính;

m) Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011: Luật Khiếu nại;

n) Luật Tố cáo số 03/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011: Luật Tố cáo;

o) Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013: Luật Tiếp công dân;

p) Luật Bảo hiểm xã hội số 58/2014/QH13 ngày 20 tháng 11 năm 2014: Luật BHXH.

2. Giải thích từ ngữ

a) Quyết định hành chính về BHXH, BHTN, BHYT của cơ quan BHXH: Là văn bản do người có thẩm quyền trong cơ quan BHXH ban hành để quyết định về một vấn đề cụ thể trong hoạt động quản lý nhà nước về BHXH, BHTN, BHYT được áp dụng một lần đối với một hoặc một số đối tượng cụ thể;

b) Hành vi hành chính về BHXH, BHTN, BHYT của cơ quan BHXH: Là hành vi của người có thẩm quyền trong cơ quan BHXH thực hiện hoặc không thực hiện nhiệm vụ, công vụ trong hoạt động quản lý nhà nước về BHXH, BHTN, BHYT theo quy định của pháp luật;

c) Quyết định về BHXH: Là văn bản do người có thẩm quyền trong cơ quan BHXH ban hành để quyết định một vấn đề cụ thể trong việc thực hiện chế độ, chính sách về BHXH được áp dụng một lần đối với một đối tượng cụ thể;

d) Hành vi về BHXH: Là hành vi của người có thẩm quyền trong cơ quan BHXH thực hiện hoặc không thực hiện nhiệm vụ, công vụ trong việc giải quyết chế độ, chính sách về BHXH theo quy định của pháp luật.

3. Các điều, khoản dẫn chiếu trong văn bản mà không ghi rõ nguồn trích dẫn thì được hiểu là của văn bản này.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện

Việc tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo phải được thực hiện theo các nguyên tắc sau:

1. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

2. Bảo đảm bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

3. Đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục và thời hạn theo quy định pháp luật; bảo đảm khách quan, chính xác, công khai, dân chủ và kịp thời.

4. Bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại, người tố cáo, người bị khiếu nại, người bị tố cáo trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Điều 4. Tiếp nhận đơn

Đơn được tiếp nhận từ cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đến cơ quan BHXH, kể cả đơn gửi đích danh, đơn gửi đến các đơn vị, đơn nhận trực tiếp từ bộ phận tiếp công dân hoặc đơn nhận từ dịch vụ bưu chính phải chuyển đến Văn thư cơ quan để thực hiện các thủ tục quản lý văn bản đến theo quy định của pháp luật và của BHXH Việt Nam.

Điều 5. Phân loại đơn

1. Phân loại theo nội dung

a) Đơn khiếu nại;

b) Đơn tố cáo;

- c) Đơn kiến nghị, phản ánh.
2. Phân loại theo thẩm quyền giải quyết
- a) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết;
- b) Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết.
3. Phân loại theo điều kiện xử lý
- a) Đơn đủ điều kiện xử lý: Là đơn đáp ứng đầy đủ các yêu cầu sau đây:
- Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt và được người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ, tên, địa chỉ, chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn;
 - Đơn khiếu nại phải ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị khiếu nại, nội dung, lý do khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại;
 - Đơn tố cáo phải ghi rõ nội dung tố cáo; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị tố cáo, hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo;
 - Đối với trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo về cùng một nội dung thì trong đơn phải có đầy đủ chữ ký hoặc điểm chỉ của những người khiếu nại, tố cáo và có văn bản cử người đại diện.
 - Đơn kiến nghị, phản ánh phải ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh;
 - Đơn chưa được cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp nhận đơn xử lý theo quy định của pháp luật hoặc đã được xử lý nhưng người khiếu nại, người tố cáo được quyền khiếu nại, tố cáo tiếp theo quy định của pháp luật.
- b) Đơn không đủ điều kiện xử lý:
- Là đơn không đáp ứng các yêu cầu tại Điểm a Khoản 3 Điều này;
 - Đơn đã được gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trong đó đã gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc đúng người có thẩm quyền giải quyết;
 - Đơn đã được hướng dẫn một lần về cùng nội dung.
4. Phân loại theo số lượng người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh
- a) Đơn có họ, tên, chữ ký của một người;
- b) Đơn có họ, tên, chữ ký của nhiều người (từ 05 người trở lên).

Chương II

TIẾP CÔNG DÂN

Mục 1

Địa điểm, thời gian và trách nhiệm tiếp công dân

Điều 6. Địa điểm tiếp công dân và tổ chức tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân

a) BHXH các cấp phải bố trí phòng tiếp công dân riêng tại vị trí thuận tiện, đảm bảo khang trang, lịch sự, có đủ các điều kiện cần thiết cho việc tiếp công dân, có nơi để công dân ngồi chờ; không tiếp công dân tại phòng làm việc của công chức, viên chức;

b) Tại phòng tiếp công dân phải thực hiện niêm yết công khai: Nội quy tiếp công dân, trong đó phải quy định rõ nhiệm vụ, quyền hạn, trách nhiệm của người tiếp công dân; quyền, nghĩa vụ của công dân; các hành vi nghiêm cấm

trong tiếp công dân; lịch tiếp công dân của Lãnh đạo và thời gian thường trực tiếp công dân.

2. Tổ chức tiếp công dân

a) Tại BHXH Việt Nam: Vụ trưởng Vụ Thanh tra - Kiểm tra có trách nhiệm giúp Tổng Giám đốc tổ chức thực hiện việc tiếp công dân của BHXH Việt Nam. Biên chế viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân do Vụ trưởng Vụ Thanh tra - Kiểm tra bố trí trong biên chế của Vụ;

b) Tại BHXH tỉnh: Trưởng phòng Kiểm tra có trách nhiệm giúp Giám đốc BHXH tỉnh tổ chức thực hiện việc tiếp công dân của BHXH tỉnh. Giám đốc BHXH tỉnh bố trí ít nhất 01 viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân thuộc biên chế phòng Kiểm tra;

c) Tại BHXH huyện: Giám đốc BHXH huyện tổ chức thực hiện việc tiếp công dân của BHXH huyện và bố trí ổn định viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân khi có công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 7. Thời gian tiếp công dân

1. BHXH các cấp tổ chức tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần và tiếp công dân đột xuất khi có yêu cầu.

2. Tại BHXH Việt Nam: Lãnh đạo BHXH Việt Nam tiếp công dân định kỳ vào ngày 20 hàng tháng, nếu ngày 20 trùng vào ngày nghỉ tết, ngày lễ, ngày nghỉ hàng tuần thì thực hiện vào ngày làm việc kế tiếp; tiếp công dân đột xuất khi có yêu cầu khẩn thiết hoặc theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Thanh tra - Kiểm tra.

Thủ trưởng các đơn vị chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp phối hợp tiếp công dân theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Thanh tra - Kiểm tra.

3. Tại BHXH tỉnh: Giám đốc BHXH tỉnh tiếp công dân định kỳ mỗi tháng ít nhất 01 ngày; tiếp công dân đột xuất khi có yêu cầu khẩn thiết hoặc theo đề nghị của Trưởng phòng Kiểm tra.

Trưởng các phòng nghiệp vụ phối hợp tiếp công dân theo đề nghị của Trưởng phòng Kiểm tra.

4. Tại BHXH huyện: Giám đốc BHXH huyện tiếp công dân định kỳ mỗi tháng ít nhất 02 ngày; tiếp công dân đột xuất khi có yêu cầu khẩn thiết hoặc theo đề nghị của viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân.

Điều 8. Trách nhiệm của Thủ trưởng BHXH các cấp trong việc tiếp công dân

1. Lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức công tác tiếp công dân của đơn vị mình

a) Căn cứ quy định của pháp luật về tiếp công dân để ban hành nội quy tiếp công dân;

b) Phối hợp chặt chẽ với cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan trong việc tiếp công dân;

c) Kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các quy định của pháp luật trong công tác tiếp công dân;

d) Bảo đảm an toàn, trật tự trong việc tiếp công dân.

2. Trực tiếp tiếp công dân trong trường hợp cần thiết và chỉ đạo việc xem xét, giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

3. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể và thuộc thẩm quyền thì phải có ý kiến trả lời công dân. Nếu vụ việc phức tạp, chưa trả lời ngay được thì

phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan (nếu cần) để xem xét và trả lời công dân.

4. Những ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo BHXH Việt Nam, Giám đốc BHXH tỉnh, người có thẩm quyền trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân phải được thông báo bằng văn bản đến các bộ phận liên quan để triển khai thực hiện. Việc tiếp công dân của Lãnh đạo BHXH Việt Nam, Giám đốc BHXH tỉnh, Giám đốc BHXH huyện phải ghi chép đầy đủ vào sổ tiếp công dân và được lưu giữ tại nơi tiếp công dân; nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy tính để quản lý, theo dõi (nếu có).

Điều 9. Tiêu chuẩn, trách nhiệm của người làm nhiệm vụ tiếp công dân

1. Tiêu chuẩn của người làm nhiệm vụ tiếp công dân

Người làm nhiệm vụ tiếp công dân phải có phẩm chất đạo đức tốt, có ý thức trách nhiệm, khách quan, công tâm, am hiểu chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước và nắm vững các quy định về BHXH, BHTN, BHYT.

2. Trách nhiệm của người tiếp công dân

a) Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định;

b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung công dân trình bày;

c) Giải thích, hướng dẫn công dân chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết;

d) Tiếp nhận và chuyển đơn đến Văn thư cơ quan theo quy định và thông báo kết quả xử lý để công dân biết;

đ) Giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo;

e) Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật;

g) Chuẩn bị hồ sơ, tài liệu liên quan để Thủ trưởng cơ quan tiếp công dân;

h) Thực hiện nhiệm vụ khác do người phụ trách địa điểm tiếp công dân giao.

Điều 10. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình.

2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân.

3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Mục 2

Trình tự tiếp công dân

Điều 11. Xác định nhân thân của công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân đề nghị công dân giới thiệu họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có) để xác định họ là người tự mình thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hay là người được ủy quyền.

Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý và giấy ủy quyền.

2. Trường hợp công dân hoặc người được ủy quyền, người đại diện theo pháp luật cho cá nhân, tổ chức không vi phạm Điều 10, người tiếp công dân tiến hành việc tiếp công dân; trường hợp vi phạm Điều 10, người tiếp công dân từ chối tiếp công dân và giải thích rõ lý do từ chối tiếp.

3. Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hợp lệ hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định, người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và phải giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết theo quy định.

Điều 12. Nghe, ghi chép nội dung trình bày của công dân

1. Khi công dân trình bày và có đơn nêu nội dung rõ ràng, đầy đủ theo quy định, người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo và cần xác định rõ nội dung vụ việc, yêu cầu của công dân để xử lý.

2. Nếu nội dung đơn không rõ ràng, chưa đầy đủ, người tiếp công dân đề nghị công dân viết lại đơn hoặc bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu.

Trường hợp công dân trình bày vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn riêng.

3. Trường hợp công dân trình bày mà không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn.

4. Nếu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung công dân trình bày; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ vào sổ tiếp công dân.

5. Khi công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan nếu thấy cần thiết thì người tiếp công dân phải kiểm tra, đối chiếu với bản chính, nhận bản phô tô và viết giấy biên nhận (Mẫu số 01/KNTC).

Điều 13. Xử lý nội dung đơn của công dân

1. Đối với đơn thuộc thẩm quyền, người tiếp công dân xử lý như sau:

a) Nếu đơn thuộc thẩm quyền giải quyết và đủ điều kiện thụ lý theo quy định thì tiếp nhận đơn, các thông tin, tài liệu, bằng chứng kèm theo do công dân cung cấp (nếu có) và chuyển đến Văn thư cơ quan theo quy định. Trường hợp xét thấy cần thiết phải đảm bảo bí mật cho người tố cáo thì trực tiếp trình người có thẩm quyền xử lý;

b) Nếu đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý thì tùy từng trường hợp cụ thể để trả lời công dân biết rõ lý do không thụ lý hoặc bổ sung thông tin để xem xét.

2. Đối với đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết, người tiếp công dân xử lý như sau:

a) Trường hợp đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan BHXH thì hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định pháp luật;

b) Trường hợp đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của cấp dưới nhưng quá thời hạn quy định mà chưa được giải quyết thì báo cáo với Thủ trưởng đơn vị xem xét, quyết định;

c) Trường hợp đơn tố cáo thuộc thẩm quyền của cấp dưới nhưng quá thời hạn quy định mà chưa được giải quyết thì báo cáo với Thủ trưởng đơn vị ra văn bản yêu cầu cấp dưới giải quyết;

d) Các trường hợp tố cáo không thụ lý giải quyết quy định tại Khoản 1 Điều 35 thì không tiếp nhận, đồng thời giải thích cho người tố cáo biết, trong trường hợp cần thiết có thể ra thông báo từ chối tiếp công dân (Mẫu số 02/TCD);

đ) Đối với tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích, công dân chuyển sang tố cáo đối với người giải quyết khiếu nại nhưng không cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ để chứng minh cho việc tố cáo của mình thì giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại theo quy định của Luật Khiếu nại; không tiếp nhận để giải quyết tố cáo; nếu công dân không chấp hành thì ra thông báo từ chối tiếp công dân (Mẫu số 02/TCD);

e) Đối với những vụ việc khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhiều lần nhưng công dân vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài thì người tiếp công dân báo cáo với Thủ trưởng đơn vị ra thông báo từ chối tiếp công dân (Mẫu số 02/TCD).

Điều 14. Vào sổ tiếp công dân, nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy tính để quản lý, theo dõi

Người tiếp công dân phải vào sổ tiếp công dân (Mẫu số 03/STD) theo các tiêu chí: Số thứ tự; ngày tiếp; họ tên, địa chỉ của công dân; số lượng người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; nội dung sự việc; quá trình giải quyết của cơ quan có thẩm quyền (nếu có) và những yêu cầu, đề nghị của công dân; tóm tắt nội dung trả lời của người tiếp công dân; chữ ký của công dân và người tiếp công dân; nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy tính để quản lý, theo dõi (nếu có).

Điều 15. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến công dân về một trong các nội dung sau đây:

1. Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết.
2. Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.
3. Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan BHXH hoặc không đủ điều kiện thụ lý.
4. Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

**Chương III
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

Mục 1

Thẩm quyền, trách nhiệm và phối hợp giải quyết khiếu nại

Điều 16. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính

1. Tổng Giám đốc
 - a) Giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của công chức, viên chức do mình quản lý trực tiếp;
 - b) Giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính mà Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp, Giám đốc BHXH tỉnh đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

2. Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp

Giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của công chức, viên chức do mình quản lý trực tiếp.

3. Giám đốc BHXH tỉnh

Giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của công chức, viên chức do mình quản lý trực tiếp.

Điều 17. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại đối với quyết định, hành vi về BHXH

1. Giám đốc BHXH tỉnh giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định, hành vi về BHXH của mình, của công chức, viên chức do mình quản lý trực tiếp.

2. Giám đốc BHXH huyện giải quyết khiếu nại lần đầu theo phân cấp quản lý đối với quyết định, hành vi về BHXH của mình, của viên chức thuộc BHXH huyện.

3. Khiếu nại lần hai đối với quyết định, hành vi về BHXH mà Giám đốc BHXH tỉnh, Giám đốc BHXH huyện đã giải quyết lần đầu nhưng vẫn còn khiếu nại thì thẩm quyền, trình tự giải quyết được thực hiện theo quy định tại Khoản 3 Điều 119 Luật BHXH.

Điều 18. Trách nhiệm giúp người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại

1. Đối với đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Tổng Giám đốc

a) Vụ trưởng Vụ Thanh tra - Kiểm tra có trách nhiệm: Tiếp nhận, tham mưu giải quyết đơn khiếu nại theo ý kiến chỉ đạo của Tổng Giám đốc; hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra công tác giải quyết khiếu nại và việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại trong toàn Ngành;

b) Thủ trưởng các đơn vị chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp có trách nhiệm tiếp nhận, tham mưu giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh; phối hợp với Vụ trưởng Vụ Thanh tra - Kiểm tra tham mưu giải quyết đơn khiếu nại liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình.

2. Đối với đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc BHXH tỉnh

a) Trưởng Phòng Kiểm tra có trách nhiệm: Tiếp nhận, tham mưu giải quyết đơn khiếu nại theo ý kiến chỉ đạo của Giám đốc BHXH tỉnh; hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra công tác giải quyết khiếu nại và việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại đối với các đơn vị thuộc BHXH tỉnh;

b) Trưởng các phòng nghiệp vụ, Giám đốc BHXH huyện có trách nhiệm tiếp nhận, tham mưu giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh; phối hợp với Trưởng phòng Kiểm tra tham mưu giải quyết đơn khiếu nại liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình.

3. Đối với đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp, Giám đốc BHXH huyện

Trưởng các khoa, phòng hoặc tổ nghiệp vụ có trách nhiệm tiếp nhận, tham mưu giải quyết đơn khiếu nại, kiến nghị, phản ánh theo ý kiến chỉ đạo của Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp, Giám đốc BHXH huyện.

Điều 19. Trách nhiệm phối hợp giải quyết khiếu nại

1. Trách nhiệm phối hợp với cơ quan, tổ chức, cá nhân ngoài Ngành trong việc giải quyết khiếu nại

Trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, Thủ trưởng BHXH các cấp, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp, Thủ trưởng các đơn vị chuyên môn có trách nhiệm phối hợp với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trong việc giải quyết khiếu nại: Cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin, tài liệu đang quản lý, lưu giữ có liên quan đến vụ việc khiếu nại theo yêu cầu của người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.

2. Trách nhiệm phối hợp giải quyết khiếu nại trong Ngành

Đối với đơn khiếu nại có tình tiết liên quan đến cơ quan, tổ chức, cá nhân thuộc địa bàn của mình quản lý hoặc của đơn vị khác trong Ngành thì thực hiện như sau:

a) Thủ trưởng đơn vị nơi thụ lý, giải quyết đơn khiếu nại có văn bản kèm theo bản sao hồ sơ vụ việc (nếu có) gửi đến đơn vị có liên quan để đề nghị phối hợp kiểm tra, xác minh hoặc cung cấp hồ sơ, tài liệu;

b) Thủ trưởng đơn vị nhận được văn bản đề nghị phối hợp, trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày nhận được văn bản đề nghị có trách nhiệm cung cấp đầy đủ, kịp thời những thông tin, tài liệu đang quản lý, lưu giữ có liên quan đến vụ việc khiếu nại hoặc xác minh giúp đơn vị giải quyết khiếu nại (nếu có).

Mục 2

Xử lý khiếu nại, kiến nghị, phản ánh

Điều 20. Đơn khiếu nại không thụ lý giải quyết

Đơn khiếu nại thuộc một trong các trường hợp sau đây thì không thụ lý giải quyết:

1. Quyết định hành chính, hành vi hành chính để chỉ đạo, tổ chức thực hiện nhiệm vụ, công vụ trong nội bộ cơ quan BHXH.
2. Quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại không liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại.
3. Người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp.
4. Người đại diện không hợp pháp thực hiện khiếu nại.
5. Đơn khiếu nại không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại.
6. Có văn bản thông báo đình chỉ việc giải quyết khiếu nại mà sau 30 ngày người khiếu nại không tiếp tục khiếu nại.
7. Việc khiếu nại đã được Tòa án thụ lý hoặc đã được giải quyết bằng bản án, quyết định của Tòa án, trừ quyết định đình chỉ giải quyết vụ án hành chính của Tòa án.
8. Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần 2.

Điều 21. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết

1. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và không thuộc một trong những trường hợp quy định tại Điều 20 thì lập phiếu đề xuất Thủ trưởng đơn vị thụ lý theo quy định tại Điều 24 (Mẫu số 04/KNTC).
2. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì căn cứ vào từng trường hợp cụ thể để trả lời hoặc hướng dẫn cho người khiếu nại biết lý do không được thụ lý giải quyết hoặc bổ sung những thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại (Mẫu số 05/KN).
3. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng đơn vị cấp dưới nhưng quá thời hạn quy định mà chưa được giải quyết thì Thủ trưởng đơn vị cấp trên trực tiếp nhận được tùy từng trường hợp cụ thể để xem xét, quyết định. Riêng đối với đơn khiếu nại quyết định, hành vi về BHXH thì thực hiện theo quy định tại Khoản 4 Điều này.
4. Đơn khiếu nại quyết định, hành vi về BHXH thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng đơn vị cấp dưới mà Thủ trưởng đơn vị cấp trên trực tiếp nhận được đơn thì xử lý như sau: Đơn chưa được giải quyết (kể cả đơn đã hết thời hạn mà chưa được giải quyết) thì chuyển đơn yêu cầu Thủ trưởng đơn vị cấp dưới giải quyết (Mẫu số 06/KNTC), đồng thời thông báo cho người khiếu nại biết; đơn đã có quyết định giải quyết khiếu nại của Thủ trưởng đơn vị cấp dưới nhưng người khiếu nại vẫn tiếp tục khiếu nại thì hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan quản lý nhà nước về lao động cấp tỉnh hoặc khởi kiện tại Tòa án (Mẫu số 07/KN).
5. Đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền thì lập phiếu đề xuất Thủ trưởng đơn vị thụ lý giải quyết theo quy định (Mẫu số 04/KNTC).

Điều 22. Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết

1. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật. Trường hợp đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người thì hướng dẫn cho một người khiếu nại có họ tên, địa chỉ rõ ràng gửi đơn đến đúng cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết.

Việc hướng dẫn chỉ được thực hiện một lần đối với công dân (Mẫu số 08/KN).

2. Đơn khiếu nại lần hai về quyết định kỷ luật công chức, viên chức của Tổng Giám đốc thì hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn khiếu nại đến Bộ trưởng Bộ Nội vụ để được xem xét (Mẫu số 07/KN).

3. Đơn khiếu nại do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các thành viên của Mặt trận, các cơ quan báo chí hoặc các cơ quan khác nhận được và chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết thì gửi trả lại đơn kèm theo các tài liệu (nếu có), nêu rõ lý do không giải quyết (Mẫu số 09/KN).

4. Đơn kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền thì Thủ trưởng đơn vị xem xét, quyết định việc chuyển đơn và các tài liệu kèm theo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 23. Xử lý đơn rút khiếu nại

1. Người khiếu nại có thể rút khiếu nại tại bất cứ thời điểm nào trong quá trình khiếu nại và giải quyết khiếu nại; việc rút khiếu nại phải được thực hiện bằng đơn có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại.

2. Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại khi nhận được đơn xin rút khiếu nại phải ban hành quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại (Mẫu số 10/KN) và gửi quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến (nếu có).

Mục 3

Trình tự giải quyết khiếu nại

Điều 24. Thụ lý đơn khiếu nại

1. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, người có thẩm quyền hoặc người được giao trách nhiệm giúp người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc lần hai thực hiện phân loại, xử lý đơn theo quy định tại Điều 5, Điều 20, Điều 21, Điều 22 để quyết định việc thụ lý hay không thụ lý đơn.

Việc thụ lý giải quyết đơn khiếu nại phải được thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại, người đại diện (trong trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung), cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến biết (Mẫu số 11/KNTC).

2. Trường hợp không thụ lý giải quyết thì phải nêu rõ lý do trong văn bản thông báo cho người khiếu nại biết (Mẫu số 12/KNTC).

Điều 25. Xác minh nội dung khiếu nại

1. Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu có trách nhiệm kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định, hành vi về BHXH bị khiếu nại.

Sau khi kiểm tra lại, nếu thấy khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định, hành vi về BHXH là đúng thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu phải ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay. Riêng đối với khiếu nại quyết định kỷ luật công chức, viên chức, nếu xét thấy nội dung khiếu nại đã rõ thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại yêu cầu Hội đồng kỷ luật công chức, viên chức xem xét để đề nghị người có thẩm quyền giải quyết.

2. Quyết định xác minh nội dung khiếu nại

Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc lần hai tự mình tiến hành xác minh hoặc thành lập Đoàn xác minh hoặc Tổ xác minh nội dung khiếu nại (gọi chung là Tổ xác minh), quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại thực hiện theo Mẫu số 13/KN.

3. Kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại

Trong trường hợp thành lập Tổ xác minh thì Tổ trưởng Tổ xác minh có trách nhiệm lập kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại, trình người ra quyết định thành lập Tổ xác minh phê duyệt và tổ chức thực hiện. Kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại bao gồm:

- a) Căn cứ pháp lý để tiến hành xác minh;
- b) Mục đích, yêu cầu của việc xác minh;
- c) Nội dung xác minh;
- d) Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân phải làm việc để thu thập, xác minh các thông tin, tài liệu, bằng chứng;
- đ) Các điều kiện, phương tiện phục vụ cho việc xác minh;
- e) Dự kiến thời gian thực hiện từng công việc, nhiệm vụ cụ thể của từng thành viên; thời gian dự phòng để xử lý các công việc phát sinh;
- g) Việc báo cáo tiến độ thực hiện;
- h) Các nội dung khác (nếu có).

4. Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại

Việc xác minh nội dung khiếu nại phải bảo đảm khách quan, chính xác, kịp thời và được người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại tiến hành theo trình tự sau:

a) Trong trường hợp cần thiết thì công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại tại cơ quan, tổ chức, đơn vị của người bị khiếu nại hoặc tại trụ sở cơ quan, tổ chức, đơn vị nơi phát sinh khiếu nại và lập thành biên bản (Mẫu số 14/KNTC);

b) Làm việc trực tiếp và yêu cầu người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nhân thân, nội dung khiếu nại. Nội dung làm việc được lập thành biên bản (Mẫu số 14/KNTC);

Trong trường hợp không làm việc trực tiếp vì lý do khách quan thì có văn bản yêu cầu người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư,