

Số: 868/QĐ-BHXH

Hà Nội, ngày 08 tháng 6 năm 2016

**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-TTCT 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-TTCT 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-TTCT 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-TTCT 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. /.

### 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 <sup>(10)</sup>

TỔNG GIÁM ĐỐC



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 photocopy 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 tính 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/KNNTC).

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/KNNTC).

## **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 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,

trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng để làm rõ nội dung khiếu nại;

c) Làm việc trực tiếp và yêu cầu người bị khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung bị khiếu nại, giải trình về quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định, hành vi về BHXH bị khiếu nại. Nội dung làm việc được lập thành biên bản (Mẫu số 14/KNTC);

d) Gửi văn bản yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại (Mẫu số 15/KNTC);

Trong trường hợp làm việc trực tiếp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan thì phải thông báo trước thời gian, địa điểm, nội dung làm việc và yêu cầu cung cấp các thông tin, tài liệu, bằng chứng phục vụ cho buổi làm việc. Nội dung làm việc được lập thành biên bản (Mẫu số 14/KNTC);

đ) Tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng: Khi tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân cung cấp trực tiếp thì phải lập giấy biên nhận (Mẫu số 01/KNTC);

e) Xác minh thực tế (khi cần thiết) để thu thập, kiểm tra, xác định tính chính xác, hợp pháp, đầy đủ của các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại. Việc xác minh thực tế phải lập thành biên bản (Mẫu số 14/KNTC);

g) Trưng cầu cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giám định khi xét thấy cần có sự đánh giá về nội dung liên quan đến chuyên môn, kỹ thuật làm căn cứ cho việc kết luận nội dung khiếu nại. Việc trưng cầu giám định thực hiện bằng văn bản (Mẫu số 16/KNTC);

h) Làm việc với người khiếu nại, người bị khiếu nại trong trường hợp kết quả xác minh khác với thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, người bị khiếu nại cung cấp. Trường hợp cần thiết thì mời cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan tham gia làm việc và lập thành biên bản (Mẫu số 14/KNTC).

#### 5. Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại

a) Người có trách nhiệm xác minh hoặc Tổ trưởng Tổ xác minh phải báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại bằng văn bản với người giải quyết khiếu nại hoặc người ban hành quyết định thành lập Tổ xác minh (Mẫu số 17/KN);

b) Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại phải thể hiện rõ thông tin về người khiếu nại, người bị khiếu nại; quyết định hành chính, hành vi hành chính hoặc quyết định, hành vi về BHXH bị khiếu nại; yêu cầu của người khiếu nại, căn cứ để khiếu nại; kết quả giải quyết khiếu nại trước đó (nếu có); kết quả xác minh đối với từng nội dung được giao xác minh; kết luận nội dung khiếu nại được giao xác minh là đúng toàn bộ, sai toàn bộ hoặc đúng một phần; kiến nghị giữ nguyên, hủy bỏ toàn bộ hoặc sửa đổi, bổ sung một phần quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định, hành vi về BHXH bị khiếu nại; kiến nghị về việc ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

## **Điều 26. Tổ chức đối thoại**

### **1. Các trường hợp tổ chức đối thoại**

a) Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, người giải quyết khiếu nại tổ chức đối thoại nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau;

b) Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, việc tổ chức đối thoại là bắt buộc;

c) Riêng đối với khiếu nại quyết định kỷ luật công chức, viên chức, trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu và lần hai đều phải tổ chức đối thoại.

2. Thành phần tham gia đối thoại gồm: Người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại, người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

3. Người giải quyết khiếu nại có trách nhiệm thông báo bằng văn bản tới người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan biết thời gian, địa điểm, nội dung việc đối thoại (Mẫu số 18/KN).

4. Khi đối thoại, người giải quyết khiếu nại phải nêu rõ nội dung cần đối thoại, kết quả xác minh nội dung khiếu nại; người tham gia đối thoại có quyền trình bày ý kiến, đưa ra chứng cứ liên quan đến khiếu nại và yêu cầu của mình.

5. Việc đối thoại phải được lập thành biên bản (Mẫu số 19/KN); biên bản phải ghi rõ ý kiến của những người tham gia, kết quả đối thoại, có chữ ký hoặc điểm chỉ của người tham gia; trường hợp người tham gia đối thoại không ký, điểm chỉ xác nhận thì phải ghi rõ lý do; biên bản này được lưu vào hồ sơ vụ việc khiếu nại. Kết quả đối thoại là một trong các căn cứ để xem xét giải quyết khiếu nại.

## **Điều 27. Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại**

### **1. Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu**

Căn cứ quy định của pháp luật, kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kết quả đối thoại (nếu có), người giải quyết khiếu nại lần đầu ban hành quyết định giải quyết khiếu nại (Mẫu số 20/KN). Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu phải có các nội dung sau đây:

a) Ngày, tháng, năm ra quyết định; tên, địa chỉ người khiếu nại, người bị khiếu nại; nội dung khiếu nại; căn cứ để khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại; kết quả xác minh nội dung khiếu nại; kết quả đối thoại (nếu có); căn cứ pháp luật để giải quyết khiếu nại;

b) Kết luận nội dung khiếu nại: Nêu rõ căn cứ để kết luận nội dung khiếu nại là đúng toàn bộ, sai toàn bộ hoặc đúng một phần; giữ nguyên, hủy bỏ toàn bộ hoặc sửa đổi, bổ sung một phần quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định, hành vi về BHXH bị khiếu nại; giải quyết các vấn đề cụ thể trong nội dung khiếu nại; việc bồi thường thiệt hại cho người bị thiệt hại (nếu có); quyền khiếu nại lần hai hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án.

### **2. Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần hai**

Người giải quyết khiếu nại lần hai phải ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần 2 (Mẫu số 21/KN) gồm các nội dung sau đây:

a) Ngày, tháng, năm ra quyết định; tên, địa chỉ người khiếu nại, người bị khiếu nại; nội dung khiếu nại; căn cứ để khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại; kết quả giải quyết khiếu nại lần đầu; kết quả xác minh nội dung khiếu nại; kết quả đối thoại (nếu có); căn cứ pháp luật để giải quyết khiếu nại;

b) Kết luận nội dung khiếu nại: Nêu rõ căn cứ để kết luận nội dung khiếu nại là đúng toàn bộ, sai toàn bộ hoặc đúng một phần. Trường hợp khiếu nại là đúng hoặc đúng một phần thì yêu cầu người có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại sửa đổi, hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định, chấm dứt hành vi bị khiếu nại; trường hợp kết luận nội dung khiếu nại là sai toàn bộ thì yêu cầu người khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan thực hiện nghiêm chỉnh quyết định hành chính, hành vi hành chính; việc bồi thường cho người bị thiệt hại (nếu có); quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án.

3. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung thì xem xét, kết luận nội dung khiếu nại và căn cứ vào kết luận đó để ra quyết định giải quyết khiếu nại cho từng người hoặc ra quyết định giải quyết khiếu nại kèm theo danh sách những người khiếu nại.

### **Điều 28. Gửi quyết định giải quyết khiếu nại**

#### **1. Gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu**

Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người giải quyết khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến, người có quyền, nghĩa vụ liên quan và đơn vị được giao nhiệm vụ theo dõi, đôn đốc, kiểm tra công tác giải quyết khiếu nại theo quy định tại Điểm a Khoản 1 hoặc Điểm a Khoản 2 Điều 18.

#### **2. Gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần hai**

a) Trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần hai phải gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến và đơn vị được giao nhiệm vụ theo dõi, đôn đốc, kiểm tra công tác giải quyết khiếu nại;

b) Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai của Tổng Giám đốc đối với khiếu nại về kỷ luật công chức, viên chức phải được gửi cho Tổng Thanh tra Chính phủ và Bộ trưởng Bộ Nội vụ.

### **Điều 29. Công khai quyết định giải quyết khiếu nại**

Trong thời hạn 15 ngày, kể từ khi có quyết định giải quyết khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai có trách nhiệm công khai quyết định giải quyết khiếu nại theo một trong các hình thức sau:

1. Công bố tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị khiếu nại công tác.

2. Niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc Nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức đã giải quyết khiếu nại trong thời hạn 15 ngày, kể từ ngày niêm yết.

3. Thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng gồm báo nói, báo hình, báo viết và báo điện tử.

### **Điều 30. Hồ sơ giải quyết khiếu nại**

1. Việc giải quyết khiếu nại phải được lập thành hồ sơ bao gồm: Đơn khiếu nại; thông báo thụ lý, quyết định thành lập Tổ xác minh; kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại; các biên bản làm việc; văn bản, tài liệu, bằng chứng thu thập được; văn bản giải trình của người khiếu nại hoặc người đại diện người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại; biên bản họp Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại lần hai; quyết định giải quyết khiếu nại; văn bản thông báo, xử lý, kiến nghị trong quá trình giải quyết khiếu nại; các tài liệu khác có liên quan đến nội dung khiếu nại.

2. Hồ sơ giải quyết khiếu nại phải được đánh số trang theo thứ tự tài liệu và được lưu giữ theo quy định của pháp luật và của BHXH Việt Nam. Trường hợp người khiếu nại tiếp tục khiếu nại lên cấp trên trực tiếp hoặc cơ quan quản lý nhà nước có liên quan đến nội dung khiếu nại hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án thì sao hồ sơ, xác nhận và cung cấp khi có yêu cầu.

### **Điều 31. Thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại**

Sau khi quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực thi hành, người có quyết định, hành vi bị khiếu nại có trách nhiệm thực hiện các công việc sau:

1. Đối với quyết định giải quyết khiếu nại có nội dung sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính, quyết định về BHXH hoặc phải khắc phục hành vi hành chính, hành vi về BHXH bị khiếu nại: Ban hành các văn bản xử lý để thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại hoặc áp dụng các biện pháp để khắc phục hành vi bị khiếu nại; tổ chức thực hiện các biện pháp nhằm khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại.

2. Đối với quyết định giải quyết khiếu nại có nội dung khẳng định quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định về BHXH, hành vi về BHXH đã có là đúng pháp luật: Trong phạm vi quyền hạn của mình có các biện pháp cần thiết bảo đảm quyết định giải quyết khiếu nại được thi hành nghiêm chỉnh hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền yêu cầu người khiếu nại chấp hành quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định về BHXH, hành vi về BHXH đã khiếu nại; kiến nghị với cơ quan có thẩm quyền của địa phương tổ chức cưỡng chế thi hành quyết định hành chính đúng pháp luật, khi xét thấy cần thiết.

## **Chương IV GIẢI QUYẾT TỔ CÁO**

### **Mục 1**

### **Thẩm quyền, trách nhiệm và phối hợp giải quyết tổ cáo**

### **Điều 32. Thẩm quyền giải quyết tổ cáo**

#### **1. Tổng Giám đốc**

a) Giải quyết tổ cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của Thủ trưởng, Phó Thủ trưởng các đơn vị chuyên môn, Thủ trưởng, Phó Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp, Giám đốc, Phó Giám đốc BHXH tỉnh và công chức, viên chức do mình quản lý trực tiếp;



b) Giải quyết tố cáo mà Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp, Giám đốc BHXH tỉnh đã giải quyết nhưng người tố cáo có căn cứ cho rằng việc giải quyết tố cáo là không đúng pháp luật.

2. Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp

Giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của công chức, viên chức do mình quản lý trực tiếp.

3. Giám đốc BHXH tỉnh

a) Giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của công chức, viên chức do mình quản lý trực tiếp;

b) Giải quyết tố cáo hành vi của cơ quan, tổ chức, cá nhân vi phạm pháp luật về BHXH, BHTN, BHYT trong phạm vi quản lý của mình.

**Điều 33. Trách nhiệm giúp người có thẩm quyền giải quyết tố cáo**

1. Đối với đơn tố cáo 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 tố cáo theo ý kiến chỉ đạo của Tổng Giám đốc; hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra công tác giải quyết tố cáo và việc thi hành kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý tố cáo trong toàn Ngành;

b) Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp, Thủ trưởng các đơn vị chuyên môn có trách nhiệm phối hợp với Vụ trưởng Vụ Thanh tra - Kiểm tra tham mưu giải quyết tố cáo liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình.

2. Đối với đơn tố cáo 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 tố cáo theo ý kiến chỉ đạo của Giám đốc BHXH tỉnh; hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra công tác giải quyết tố cáo và việc thực hiện kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý tố cáo của BHXH tỉnh;

b) Trưởng các phòng nghiệp vụ, Giám đốc BHXH huyện có trách nhiệm phối hợp với Trưởng phòng Kiểm tra tham mưu giải quyết tố cáo liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình.

3. Đối với đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp

Trưởng các khoa, phòng nghiệp vụ có trách nhiệm tiếp nhận, tham mưu giải quyết đơn tố cáo theo ý kiến chỉ đạo của Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp.

**Điều 34. Trách nhiệm phối hợp giải quyết tố cáo**

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

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 tố cáo: Cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin, tài liệu đang quản lý, lưu giữ có liên quan đến vụ việc tố cáo theo yêu cầu của người có thẩm quyền giải quyết tố cáo trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày nhận được yêu cầu.

2. Trách nhiệm phối hợp giải quyết tố cáo trong Ngành

Đối với đơn tố cáo có tính 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 tố cáo 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 tố cáo hoặc xác minh giúp đơn vị giải quyết tố cáo (nếu có).

## **Mục 2** **Xử lý tố cáo**

### **Điều 35. Đơn tố cáo không thụ lý giải quyết**

1. Đơn tố cáo thuộc một trong các trường hợp sau đây thì không được thụ lý giải quyết:

a) Tố cáo về vụ việc đã được người có thẩm quyền giải quyết mà người tố cáo không cung cấp thông tin, tình tiết mới;

b) Tố cáo về vụ việc mà nội dung và những thông tin người tố cáo cung cấp không có cơ sở để xác định người vi phạm, hành vi vi phạm pháp luật;

c) Tố cáo về vụ việc mà người có thẩm quyền giải quyết tố cáo không đủ điều kiện để kiểm tra, xác minh hành vi vi phạm pháp luật, người vi phạm.

2. Khi nhận được đơn tố cáo thuộc một trong các trường hợp quy định tại Khoản 1 Điều này thì không thụ lý giải quyết; đồng thời có văn bản thông báo và trả lại đơn cho người tố cáo, nếu có yêu cầu (Mẫu số 12/KNTC).

### **Điều 36. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết**

1. Đối với đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết và không thuộc một trong các trường hợp quy định tại Khoản 1 Điều 35 thì trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn tố cáo, người được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý đơn tố cáo phải thực hiện như sau:

a) Kiểm tra, xác minh họ, tên, địa chỉ của người tố cáo; nếu nhiều người cùng tố cáo bằng đơn và cùng một nội dung thì việc kiểm tra họ tên, địa chỉ người tố cáo được thực hiện đối với người đại diện của người tố cáo;

b) Nếu đơn tố cáo đủ điều kiện để thụ lý giải quyết thì lập phiếu đề xuất (Mẫu số 04/KNTC) trình Thủ trưởng đơn vị xem xét, ban hành quyết định việc thụ lý giải quyết tố cáo theo quy định tại Điều 39. Đồng thời thông báo bằng văn bản cho người tố cáo về thời điểm thụ lý tố cáo và các nội dung tố cáo được thụ lý (nếu có yêu cầu) thông qua một trong hai hình thức sau: Gửi quyết định thụ lý giải quyết tố cáo hoặc gửi văn bản thông báo về việc thụ lý giải quyết tố cáo (Mẫu số 11/KNTC);

Trong trường hợp cần thiết thì trước khi thụ lý giải quyết tố cáo, tổ chức làm việc trực tiếp với người tố cáo hoặc người đại diện của người tố cáo (trường



hợp nhiều người cùng tố cáo về cùng một nội dung) để làm rõ nội dung tố cáo và các vấn đề khác có liên quan.

2. Đối với tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng đơn vị cấp dưới chưa có kết luận nội dung tố cáo mà trong thời hạn giải quyết hoặc tố cáo đã quá thời hạn quy định mà không được giải quyết thì Thủ trưởng đơn vị cấp trên trực tiếp nhận được đơn tố cáo chuyển đơn yêu cầu Thủ trưởng đơn vị cấp dưới giải quyết (Mẫu số 06/KNTC), đồng thời thông báo cho người tố cáo, nếu có yêu cầu.

3. Tố cáo đã có kết luận nội dung tố cáo của Thủ trưởng đơn vị cấp dưới nhưng người tố cáo có căn cứ cho rằng việc giải quyết tố cáo là không đúng pháp luật thì Thủ trưởng đơn vị được giao xử lý đơn tố cáo đề xuất, trình Thủ trưởng đơn vị cấp trên trực tiếp xem xét, quyết định.

### **Điều 37. Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết**

Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan BHXH thì trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn phải chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết (Mẫu số 22/TC) và thông báo cho người tố cáo, nếu có yêu cầu.

### **Điều 38. Xử lý đơn tố cáo trong một số trường hợp khác**

1. Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích

Đối với đơn 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 không thụ lý giải quyết và có thông báo cho người tố cáo, nếu có yêu cầu (Mẫu số 12/KNTC).

2. Đơn tố cáo có dấu hiệu tội phạm

Trong quá trình tiếp nhận, xử lý thông tin tố cáo nếu xét thấy hành vi bị tố cáo có dấu hiệu tội phạm thì đề xuất, trình Thủ trưởng đơn vị chuyển hồ sơ, tài liệu và những thông tin về vụ việc tố cáo đến cơ quan điều tra hoặc Viện Kiểm sát có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật (Mẫu số 22/TC).

3. Đơn tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ người tố cáo nhưng có nội dung rõ ràng, kèm theo các thông tin, tài liệu, bằng chứng chứng minh nội dung tố cáo hành vi tham nhũng, hành vi tội phạm thì báo cáo Thủ trưởng đơn vị xử lý theo quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng, pháp luật tố tụng hình sự.

4. Rút tố cáo

a) Trong trường hợp người tố cáo xin rút nội dung tố cáo và xét thấy việc rút tố cáo là có căn cứ thì không xem xét, giải quyết nội dung tố cáo đó. Trong trường hợp xét thấy hành vi vi phạm pháp luật vẫn chưa được phát hiện và xử lý thì vẫn xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật;

b) Trong trường hợp có căn cứ cho rằng việc rút tố cáo do người tố cáo bị đe dọa, ép buộc thì đề nghị Thủ trưởng đơn vị áp dụng hoặc kiến nghị các cơ quan có thẩm quyền áp dụng các biện pháp để bảo vệ người tố cáo, xử lý nghiêm đối với người đe dọa, ép buộc người tố cáo, đồng thời phải xem xét, giải quyết tố cáo theo quy định của pháp luật;

c) Trong trường hợp người tố cáo xin rút nội dung tố cáo nhằm che giấu hành vi vi phạm pháp luật, trốn tránh trách nhiệm hoặc vì vụ lợi thì tùy theo

tính chất, mức độ vi phạm, Thủ trưởng đơn vị kiến nghị các cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

### **Mục 3**

#### **Trình tự giải quyết tố cáo**

##### **Điều 39. Ban hành quyết định thụ lý giải quyết tố cáo**

1. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết và đủ điều kiện thụ lý thì người có thẩm quyền giải quyết tố cáo phải ban hành quyết định thụ lý giải quyết tố cáo. Việc thay đổi, bổ sung nội dung quyết định thụ lý phải thực hiện bằng quyết định của người giải quyết tố cáo.

2. Trong trường hợp người có thẩm quyền giải quyết tố cáo quyết định tiến hành xác minh thì trong quyết định thụ lý phải thành lập Đoàn xác minh tố cáo hoặc Tổ xác minh tố cáo (sau đây gọi chung là Tổ xác minh) có từ hai người trở lên, trong đó giao cho một người làm Tổ trưởng Tổ xác minh. Quyết định thụ lý và thành lập Tổ xác minh (Mẫu số 23/TC) phải ghi rõ tên cơ quan, tổ chức, đơn vị bị tố cáo, họ tên, chức vụ, chức danh, địa chỉ của cá nhân bị tố cáo; họ tên, chức vụ, chức danh của từng người trong Tổ xác minh, nội dung cần xác minh, thời hạn xác minh, quyền hạn, trách nhiệm của Tổ xác minh.

##### **Điều 40. Xác minh nội dung tố cáo**

1. Kế hoạch xác minh nội dung tố cáo: Kế hoạch xác minh nội dung tố cáo do Tổ trưởng Tổ xác minh lập, trình người có thẩm quyền giải quyết tố cáo phê duyệt và bao gồm những nội dung sau:

- 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).

##### **2. Thông báo quyết định thành lập Tổ xác minh**

Tổ trưởng Tổ xác minh có trách nhiệm giao quyết định thành lập Tổ xác minh cho người bị tố cáo. Trường hợp người bị tố cáo là cơ quan, đơn vị thì giao quyết định thành lập Tổ xác minh cho người đứng đầu cơ quan, đơn vị hoặc tổ chức việc công bố quyết định thành lập Tổ xác minh với thành phần tham dự gồm: Đại diện cơ quan BHXH, Tổ xác minh, người đại diện cơ quan, đơn vị bị tố cáo. Việc giao hoặc công bố quyết định phải lập thành biên bản (Mẫu số 14/KNTC).

3. Tổ xác minh làm việc trực tiếp với người tố cáo trong trường hợp cần thiết; yêu cầu người tố cáo cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng để làm rõ nội dung tố cáo. Nội dung làm việc với người tố cáo phải lập thành biên bản, có chữ

ký của người tố cáo và người chủ trì làm việc với người tố cáo (Mẫu số 14/KNTC);

Trong trường hợp không làm việc trực tiếp với người tố cáo vì lý do khách quan thì người có thẩm quyền giải quyết tố cáo hoặc Tổ trưởng Tổ xác minh có văn bản yêu cầu người tố cáo cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng để làm rõ nội dung tố cáo.

4. Tổ xác minh làm việc trực tiếp với người bị tố cáo; yêu cầu người bị tố cáo giải trình bằng văn bản về những nội dung bị tố cáo, cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung bị tố cáo, nội dung giải trình. Nội dung làm việc với người bị tố cáo phải được lập thành biên bản (Mẫu số 14/KNTC);

Trong trường hợp giải trình của người bị tố cáo chưa rõ; thông tin, tài liệu, bằng chứng do người bị tố cáo cung cấp chưa đầy đủ thì Tổ xác minh yêu cầu người bị tố cáo tiếp tục giải trình, cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng về các vấn đề còn chưa rõ.

5. Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung tố cáo

a) Người có thẩm quyền giải quyết tố cáo hoặc Tổ xác minh yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan để làm rõ nội dung tố cáo (Mẫu số 15/KNTC);

b) Trực tiếp làm việc với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân liên quan trong trường hợp cần thiết để thu thập thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung tố cáo. Nội dung làm việc được lập thành biên bản (Mẫu số 14/KNTC).

6. Thu thập, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung tố cáo

a) Khi tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người tố cáo, người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân liên quan cung cấp trực tiếp thì Tổ xác minh phải lập giấy biên nhận (Mẫu số 01/KNTC);

b) Các thông tin, tài liệu, bằng chứng được thu thập trực tiếp phải thể hiện rõ nguồn gốc. Khi thu thập bản sao, phải đối chiếu với bản chính; trong trường hợp không có bản chính thì phải ghi rõ trong giấy biên nhận. Các thông tin, tài liệu, bằng chứng do cơ quan, tổ chức, đơn vị cung cấp phải có xác nhận của cơ quan, tổ chức, đơn vị cung cấp. Thông tin, tài liệu, bằng chứng do cá nhân cung cấp phải có xác nhận của người cung cấp. Trong trường hợp tài liệu bị mất trang, mất chữ, quá cũ nát, quá mờ không đọc được chính xác nội dung thì người tiếp nhận tài liệu phải ghi rõ tình trạng của tài liệu đó trong giấy biên nhận;

c) Tổ xác minh phải kiểm tra tính xác thực của thông tin, tài liệu, bằng chứng đã thu thập được, chú trọng những thông tin, tài liệu, bằng chứng do người tố cáo cung cấp để tố cáo hành vi vi phạm và thông tin, tài liệu, bằng chứng do người bị tố cáo cung cấp để giải trình, chứng minh tính đúng, sai của nội dung tố cáo.

7. Xác minh thực tế

Căn cứ kế hoạch xác minh, tình tiết vụ việc hoặc chỉ đạo của người có thẩm quyền giải quyết tố cáo, Tổ xác minh tiến hành xác minh thực tế ở những địa điểm cần thiết để thu thập, kiểm tra, xác định tính chính xác, hợp pháp của

các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung tố cáo. Việc xác minh thực tế phải lập thành biên bản (Mẫu số 14/KNTC).

**8. Trung cầu giám định**

Khi xét thấy cần có sự đánh giá về nội dung liên quan đến chuyên môn, kỹ thuật làm căn cứ cho việc kết luận nội dung tố cáo, xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo thì người ra quyết định thành lập Tổ xác minh có văn bản *trung cầu* cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giám định (Mẫu số 16/KNTC) trong đó nêu rõ tên cơ quan, tổ chức giám định; thông tin, tài liệu, bằng chứng cần giám định; nội dung yêu cầu giám định; thời hạn có kết luận giám định.

**9. Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo**

Tổ trưởng Tổ xác minh phải báo cáo bằng văn bản về kết quả xác minh nội dung tố cáo với người có thẩm quyền giải quyết tố cáo (Mẫu số 24/TC) bao gồm các nội dung chính sau:

- a) Nội dung tố cáo;
- b) Nội dung giải trình của người bị tố cáo;
- c) Phân tích, đánh giá thông tin, tài liệu, chứng cứ để chứng minh tính đúng, sai của nội dung tố cáo;
- d) Nhận xét, đánh giá về nội dung tố cáo được giao xác minh là tố cáo đúng, đúng một phần hoặc sai; việc người tố cáo cố ý tố cáo sai sự thật (nếu có);
- đ) Nhận xét, đánh giá về hành vi vi phạm pháp luật của người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức, cá nhân khác (nếu có); nguyên nhân, trách nhiệm của người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong những nội dung tố cáo đúng hoặc đúng một phần;
- e) Thiệt hại về vật chất, tinh thần do hành vi vi phạm pháp luật gây ra; đối tượng bị thiệt hại;
- g) Những vấn đề còn có ý kiến khác nhau trong Tổ xác minh (nếu có);
- h) Kiến nghị với người có thẩm quyền áp dụng các biện pháp xử lý hành vi vi phạm pháp luật và buộc khắc phục hậu quả do hành vi vi phạm gây ra.

10. Trong trường hợp xác minh để giải quyết lại tố cáo thì ngoài những nội dung quy định tại Khoản 9 Điều này, trong báo cáo của Tổ xác minh còn phải nêu rõ những nội dung vi phạm pháp luật, sai lầm hoặc không phù hợp của việc giải quyết tố cáo trước đó (nếu có) và kiến nghị việc xử lý đối với đơn vị, cá nhân có hành vi vi phạm pháp luật trong quá trình giải quyết tố cáo trước đó.

**Điều 41. Thông báo dự thảo kết luận nội dung tố cáo**

1. Trước khi ban hành kết luận nội dung tố cáo, trong trường hợp cần thiết, người có thẩm quyền giải quyết tố cáo tổ chức cuộc họp để thông báo trực tiếp hoặc gửi dự thảo kết luận nội dung tố cáo để người bị tố cáo biết và tiếp tục giải trình (nếu có). Việc thông báo trực tiếp phải lập thành biên bản. Trong trường hợp người bị tố cáo không ký biên bản thì phải ghi rõ sự việc đó trong biên bản.

2. Nếu trong dự thảo kết luận nội dung tố cáo có thông tin thuộc bí mật nhà nước, thông tin có hại cho người tố cáo thì không thông báo thông tin đó.

**Điều 42. Kết luận nội dung tố cáo**

1. Căn cứ báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo, các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan, đối chiếu với các quy định của pháp luật, người có thẩm quyền giải quyết tố cáo ban hành kết luận nội dung tố cáo (Mẫu số 25/TC).

2. Kết luận nội dung tố cáo bao gồm các nội dung sau:

a) Nội dung tố cáo;  
b) Nội dung giải trình của người bị tố cáo;  
c) Phân tích, đánh giá thông tin, tài liệu, chứng cứ để chứng minh tính đúng, sai của nội dung tố cáo;

d) Kết luận về nội dung tố cáo là đúng, đúng một phần hoặc sai; việc người tố cáo có ý tố cáo sai sự thật (nếu có);

đ) Kết luận về hành vi vi phạm pháp luật của người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức, cá nhân khác (nếu có); nguyên nhân, trách nhiệm của người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong những nội dung tố cáo đúng hoặc đúng một phần;

e) Kết luận về thiệt hại do hành vi vi phạm pháp luật gây ra; đối tượng bị thiệt hại;

g) Các biện pháp được người giải quyết tố cáo áp dụng để trực tiếp xử lý vi phạm, buộc khắc phục hậu quả do hành vi vi phạm pháp luật gây ra;

h) Nội dung chỉ đạo cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân thuộc quyền quản lý của người giải quyết tố cáo áp dụng biện pháp theo thẩm quyền để xử lý vi phạm, buộc khắc phục hậu quả do hành vi vi phạm pháp luật gây ra;

i) Kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân khác áp dụng biện pháp theo thẩm quyền để xử lý vi phạm, buộc khắc phục hậu quả do hành vi vi phạm pháp luật gây ra.

3. Trong trường hợp giải quyết lại tố cáo thì ngoài các nội dung quy định tại Khoản 2 Điều này, người có thẩm quyền giải quyết tố cáo phải kết luận về những nội dung vi phạm pháp luật, sai lầm hoặc không phù hợp của việc giải quyết tố cáo trước đó (nếu có); xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý đối với đơn vị, cá nhân có hành vi vi phạm pháp luật trong quá trình giải quyết tố cáo trước đó.

#### **Điều 43. Xử lý tố cáo của người giải quyết tố cáo**

Sau khi có kết luận nội dung tố cáo, người giải quyết tố cáo tiến hành xử lý như sau:

1. Trường hợp kết luận người bị tố cáo không vi phạm quy định trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ thì phải thông báo bằng văn bản cho người bị tố cáo, cơ quan quản lý người bị tố cáo biết, khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp của người bị tố cáo bị xâm phạm do việc tố cáo không đúng sự thật gây ra, đồng thời xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý người có ý tố cáo sai sự thật.

2. Trường hợp kết luận người bị tố cáo vi phạm quy định trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ thì áp dụng các biện pháp xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Trường hợp hành vi vi phạm của người bị tố cáo có dấu hiệu tội phạm thì chuyển ngay hồ sơ vụ việc cho Cơ quan điều tra hoặc Viện kiểm sát có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật (Mẫu số 22/TC).

4. Trong trường hợp người tố cáo cố ý tố cáo sai sự thật thì người có thẩm quyền giải quyết tố cáo phải áp dụng biện pháp theo thẩm quyền để xử lý người tố cáo hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật. Thông tin về người cố ý tố cáo sai sự thật, tài liệu, bút tích liên quan đến nội dung cố ý tố cáo sai sự thật được sử dụng để phục vụ cho việc xử lý người cố ý tố cáo sai sự thật.

**Điều 44. Gửi và công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo**

1. Người giải quyết tố cáo phải gửi kết luận nội dung tố cáo cho người bị tố cáo; cơ quan cấp trên trực tiếp và đơn vị được giao nhiệm vụ theo dõi, đôn đốc, kiểm tra công tác giải quyết tố cáo theo quy định tại Điểm a Khoản 1 hoặc Điểm a Khoản 2 Điều 33.

2. Trong trường hợp người tố cáo có yêu cầu thì người giải quyết tố cáo thông báo kết quả giải quyết tố cáo cho người tố cáo, trừ những thông tin thuộc bí mật Nhà nước. Việc thông báo kết quả giải quyết tố cáo được thực hiện bằng một trong hai hình thức sau: Gửi kết luận nội dung tố cáo, quyết định, văn bản xử lý tố cáo; Gửi văn bản thông báo kết quả giải quyết tố cáo (Mẫu số 26/TC), trong đó phải nêu được kết quả xác minh, kết luận nội dung tố cáo, nội dung quyết định, văn bản xử lý tố cáo.

3. Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày ký kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo, người giải quyết tố cáo có trách nhiệm thực hiện việc công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo bằng một trong các hình thức:

- a) Công bố tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị tố cáo công tác;
- b) Niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức đã giải quyết tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo trong thời hạn 15 ngày, kể từ ngày niêm yết;
- c) Thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng gồm báo nói, báo hình, báo viết và báo điện tử.

4. Việc gửi, công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo phải bảo đảm không tiết lộ thông tin về người tố cáo và những nội dung thuộc bí mật nhà nước.

**Điều 45. Giải quyết vụ việc tố cáo tiếp và giải quyết lại tố cáo**

Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được tố cáo tiếp, người có trách nhiệm giúp người có thẩm quyền giải quyết tố cáo xem xét, xử lý như sau:

1. Trường hợp đã quá thời hạn giải quyết tố cáo mà vụ việc chưa được giải quyết hoặc có nội dung tố cáo chưa được giải quyết thì yêu cầu Thủ trưởng đơn vị cấp dưới phải giải quyết, đồng thời yêu cầu báo cáo rõ lý do về việc chưa giải quyết tố cáo.

2. Đối với tố cáo đã được giải quyết đúng pháp luật nhưng có tình tiết mới chưa được phát hiện trong quá trình giải quyết tố cáo có thể làm thay đổi kết quả



giải quyết tố cáo thì yêu cầu Thủ trưởng đơn vị cấp dưới phải tiếp tục giải quyết tố cáo đó theo thẩm quyền.

3. Trường hợp tố cáo tiếp không có tình tiết mới, không phát hiện dấu hiệu vi phạm pháp luật thì không thụ lý giải quyết, đồng thời thông báo bằng văn bản cho người tố cáo, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan về việc không thụ lý giải quyết tố cáo tiếp và đề nghị chấm dứt việc tố cáo (Mẫu số 27/TC).

4. Đề xuất với người có thẩm quyền, giải quyết lại tố cáo theo trình tự quy định tại Điều 39 đến Điều 44 khi phát hiện một trong những dấu hiệu vi phạm pháp luật sau:

a) Có vi phạm pháp luật nghiêm trọng về trình tự, thủ tục giải quyết tố cáo có thể làm thay đổi kết quả giải quyết tố cáo;

b) Có sai lầm trong việc áp dụng pháp luật khi kết luận nội dung tố cáo;

c) Kết luận nội dung tố cáo không phù hợp với những chứng cứ thu thập được;

d) Việc xử lý người bị tố cáo và các tổ chức, cá nhân liên quan không phù hợp với tính chất, mức độ của hành vi vi phạm pháp luật đã được kết luận;

đ) Có bằng chứng về việc người giải quyết tố cáo hoặc người tiếp nhận tố cáo, người xác minh nội dung tố cáo đã làm sai lệch hồ sơ vụ việc;

e) Có dấu hiệu vi phạm pháp luật nghiêm trọng của người bị tố cáo nhưng chưa được phát hiện.

#### **Điều 46. Hồ sơ giải quyết tố cáo**

1. Việc giải quyết tố cáo phải được lập thành hồ sơ. Hồ sơ vụ việc tố cáo bao gồm: Đơn tố cáo; quyết định thụ lý, quyết định thành lập Tổ xác minh; kế hoạch xác minh tố cáo; các biên bản làm việc; văn bản, tài liệu, chứng cứ thu thập được; văn bản giải trình của người bị tố cáo báo cáo kết quả thẩm tra, xác minh nội dung tố cáo; kết luận nội dung tố cáo; các văn bản thông báo, xử lý, kiến nghị xử lý tố cáo; các tài liệu khác có liên quan đến nội dung tố cáo.

2. Hồ sơ vụ việc tố cáo phải được đánh số trang theo thứ tự tài liệu. Việc lưu giữ, khai thác, sử dụng hồ sơ vụ việc tố cáo được thực hiện theo quy định của pháp luật và của BHXH Việt Nam, bảo đảm không tiết lộ thông tin về người tố cáo.

## **Chương V TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 47. Theo dõi, quản lý đơn và tiếp công dân**

1. Theo dõi, quản lý đơn và tiếp công dân

a) Vụ Thanh tra - Kiểm tra có trách nhiệm: Mở sổ theo dõi việc tiếp nhận, phân loại, xử lý và kết quả giải quyết đơn của BHXH Việt Nam (Mẫu số 28/SĐT); mở sổ theo dõi việc tiếp công dân của BHXH Việt Nam (Mẫu số 03/STD) và nhập dữ liệu vào phần mềm “Quản lý khiếu nại, tố cáo”;

b) Phòng Kiểm tra có trách nhiệm: Mở sổ theo dõi việc tiếp nhận, phân loại, xử lý và kết quả giải quyết đơn của BHXH tỉnh (Mẫu số 28/STD); mở sổ theo dõi việc tiếp công dân của BHXH tỉnh (Mẫu số 03/STD);

c) Người được giao nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn tại BHXH huyện có trách nhiệm: Mở sổ theo dõi việc tiếp nhận, phân loại, xử lý và kết quả giải quyết đơn khiếu nại, kiến nghị, phản ánh của BHXH huyện (Mẫu số 28/STD); mở sổ theo dõi việc tiếp công dân của BHXH huyện (Mẫu số 03/STD).

**2. Phối hợp theo dõi, quản lý đơn và tiếp công dân**

a) Các đơn vị chuyên môn, đơn vị sự nghiệp, các phòng trực thuộc BHXH tỉnh sau khi tiếp nhận, giải quyết đơn theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao, có trách nhiệm cung cấp thông tin về kết quả giải quyết theo yêu cầu của Vụ Thanh tra - Kiểm tra, Phòng Kiểm tra để theo dõi, tổng hợp;

b) Bộ phận văn thư cơ quan có trách nhiệm cung cấp thông tin theo đề nghị của Vụ Thanh tra - Kiểm tra, Phòng Kiểm tra để theo dõi, quản lý công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân của đơn vị.

**Điều 48. Chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết đơn**

Công chức, viên chức trực tiếp làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn tại địa điểm tiếp công dân; công chức, viên chức phối hợp tiếp công dân được hưởng chế độ bồi dưỡng theo quy định của pháp luật.

**Điều 49. Khen thưởng và kỷ luật**

1. Các đơn vị, cá nhân có thành tích thực hiện tốt công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, tiếp công dân được khen thưởng theo quy định chung của Nhà nước và của BHXH Việt Nam.

2. Người dùng cầm tố cáo, tích cực cộng tác với cơ quan BHXH trong việc phát hiện, ngăn chặn, xử lý hành vi vi phạm pháp luật được người có thẩm quyền giải quyết tố cáo khen thưởng hoặc lập hồ sơ đề nghị cấp có thẩm quyền khen thưởng. Tiêu chuẩn và hình thức khen thưởng theo quy định tại Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ.

3. Tổ chức, cá nhân thuộc BHXH các cấp: Không tiếp nhận, không giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền; thiếu trách nhiệm trong việc tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, tố cáo hoặc cố ý gây cản trở, giải quyết khiếu nại, tố cáo trái pháp luật; không cung cấp hoặc cung cấp không đầy đủ, kịp thời thông tin, tài liệu đang quản lý, lưu giữ theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo; không chấp hành quyết định xử lý hành vi vi phạm bị khiếu nại, tố cáo phải bị xử lý nghiêm minh theo quy định của pháp luật, nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường, bồi hoàn theo quy định của pháp luật.

**Điều 50. Chế độ báo cáo**

**1. Trách nhiệm báo cáo**

a) Vụ trưởng Vụ Thanh tra - Kiểm tra có trách nhiệm: Tổng hợp chung tình hình tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân và giải quyết đơn của toàn Ngành;

b) Thủ trưởng các đơn vị chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp, Giám đốc BHXH tỉnh có trách nhiệm: Báo cáo tình hình tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân và giải quyết đơn với BHXH Việt Nam (qua Vụ Thanh tra -



Kiểm tra) theo định kỳ (hàng tháng, hàng quý, 6 tháng, 9 tháng, năm) và báo cáo đột xuất khi có yêu cầu;

c) Giám đốc BHXH huyện có trách nhiệm: Báo cáo tình hình tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân và giải quyết đơn với BHXH tỉnh (qua Phòng Kiểm tra) theo định kỳ (hàng tháng, hàng quý, 6 tháng, 9 tháng, năm) và báo cáo đột xuất khi có yêu cầu.

2. Thời điểm lấy số liệu, thời hạn gửi báo cáo, hình thức, nội dung báo cáo

a) Số liệu báo cáo định kỳ (hàng tháng, hàng quý, 6 tháng, 9 tháng, năm) được chốt và gửi về BHXH Việt Nam vào ngày cuối cùng của kỳ báo cáo;

b) Báo cáo bằng văn bản kết quả công tác tiếp công dân và giải quyết đơn (Mẫu số 29/BC) và file dữ liệu điện tử gửi kèm về địa chỉ hòm thư điện tử [kntc.kiemtra@vss.gov.vn](mailto:kntc.kiemtra@vss.gov.vn).

c) Nội dung báo cáo yêu cầu phải đánh giá cụ thể tình hình tiếp công dân và giải quyết đơn, gồm: Nội dung đơn; nội dung công dân đến kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo; kết quả đạt được; khó khăn, vướng mắc hoặc các vấn đề mới phát sinh cần kiến nghị đề BHXH Việt Nam xem xét, sửa đổi, bổ sung; tổng hợp quá trình giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, kéo dài (nếu có).

TỔNG GIÁM ĐỐC  
  
Nguyễn Thị Minh

.....(1) **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
.....(2) **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

....., ngày ... tháng ... năm .....

### **GIẤY BIÊN NHẬN**

#### **Về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng**

Vào hồi... giờ ... ngày ...../...../....., tại .....(3)

Bên nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng:

.....(4)

Bên giao thông tin, tài liệu, bằng chứng:

.....(5)

Đã giao, nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng sau đây:

1. ....(6)

2. ....

Giấy biên nhận này được lập thành ..... bản, mỗi bên giữ 01 bản./.

**Bên giao**

(Chữ ký, dấu - nếu có)

**Bên nhận**

(Chữ ký, dấu - nếu có)

**Họ và tên**

**Họ và tên**

(1) Cơ quan cấp trên của đơn vị ban hành văn bản (nếu có).

(2) Tên đơn vị ban hành văn bản.

(3) Địa điểm giao, nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.

(4) Họ tên, chức danh, cơ quan, tổ chức, đơn vị công tác của người nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.

(5) Họ tên, chức danh, cơ quan, tổ chức, đơn vị công tác hoặc địa chỉ của người giao thông tin, tài liệu, bằng chứng.

(6) Loại thông tin (bản gốc, bản sao, bản photo, bản chụp...), vật mang tin, tên, số trang, tình trạng tài liệu, bằng chứng.

..... (1)  
.....(2)

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

Số: /TB-BHXH

....., ngày ... tháng ... năm .....

**THÔNG BÁO**  
**Về việc từ chối tiếp công dân**

Kính gửi: Ông (bà).....  
Địa chỉ: .....

Ngày...../.../....., Ông (Bà) đến ..... (2) để khiếu nại (tố cáo) về việc.....

Sau khi xem xét nội dung đơn khiếu nại (tố cáo) và nghe Ông (Bà) trình bày, .....(2) nhận thấy vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan Nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát và thông báo trả lời bằng văn bản theo đúng quy định của pháp luật.

Căn cứ Điều 9 Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013, .....(2) từ chối tiếp nhận nội dung khiếu nại (tố cáo) của Ông (Bà).

.....(2) thông báo để Ông (Bà) được biết; đề nghị Ông (Bà) chấp hành theo quy định của pháp luật, chấm dứt khiếu nại (tố cáo)/.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- (1) .... (để báo cáo);
- (3)..... (để phối hợp);
- Lưu: VT, ...(4).

.....(5)  
(Chữ ký, dấu)

**Họ và tên**

- 
- (1) Cơ quan cấp trên của đơn vị ban hành văn bản (nếu có)
  - (2) Tên đơn vị ban hành văn bản.
  - (3) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.
  - (4) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản.
  - (5) Quyền hạn, chức vụ của người ký văn bản.

## SỐ TIẾP CÔNG DÂN NĂM .....

[illegible]

(1): BHXH Việt Nam hoặc BHXH tỉnh, thành phố.

(2): Vụ Thanh tra - Kiểm tra, Phòng Kiểm tra hoặc BHXH huyện.

**Ghi chú:** Nội dung cột 4: Ghi rõ số người. Ví dụ: Cột 3 ghi "Ông Nguyễn Văn A" thì cột 4 số người ghi là "1". Nếu có 3 người khiếu nại đến về cùng một nội dung và cử ông Nguyễn Văn A làm đại diện thì Cột 3 ghi "Ông Nguyễn Văn A (người đại diện)" và cột 4 ghi là "3".

Nội dung cột 5: Điền vào cột 5 khi có từ 5 người trở lên đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung và có cử người đại diện. Khi đó cột 3 ghi "Ông Nguyễn Văn A" (người đại diện), cột 4 ghi số người trong đoàn, cột 5 ghi "1".

Nội dung cột 6: Điền vào cột 6 khi công dân được tiếp từ lần thứ 2 trở lên mà nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không có tình tiết mới

Nội dung cột 7: Điền vào cột 7 khi công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh lần đầu

Nội dung cột 11: Thống kê nội dung công dân kiến nghị, phản ánh (hỏi, đề nghị - nếu có).

Nội dung cột 12: Là tổng các cột từ cột 8 đến cột 11 (chỉ cộng tổng ở dòng cộng tháng)

Nội dung cột 16: Điền vào cột 16 khi nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân chưa được cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

Nội dung cột 17: Điền vào cột 17 khi nội dung kiến nghị, phản ánh của công dân đã được trả lời bằng công văn; hoặc nội dung khiếu nại, tố cáo đã được thụ lý giải quyết nhưng chưa có quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo.

Nội dung cột 18: Điền vào cột 18 khi nội dung khiếu nại, tố cáo của công dân đã được giải quyết bằng quyết định giải quyết khiếu nại hoặc kết luận nội dung tố cáo.

Nội dung cột 19: Điền vào cột 19 khi nội dung khiếu nại, tố cáo của công dân đã được giải quyết bằng bản án của Tòa án hoặc đã có kết quả xử lý sau tố cáo.

Nội dung cột 22: Ghi rõ tên, tình trạng, số lượng giấy tờ, tài liệu tiếp nhận từ công dân (nếu có).

Dòng cộng tháng: Cộng chân từng tháng các cột: Cột 3 (số lượt), cột 4 (số người), cột 5 (số đoàn đồng người), cột 6 (số vụ việc cũ, không thống kê lại đối với những trường hợp đến phòng Tiếp công dân nhiều lượt trong tháng), cột 7 (số vụ việc mới phát sinh), cột 8, 9, 10, 11, 12 (số vụ việc phân loại theo nội dung), cột 16, 17, 18, 19 (kết quả tiếp công dân), cột 21 (số lượt tiếp của Thủ trưởng đơn vị).

Dòng cộng năm: Cộng chân các cột tương tự như dòng cộng tháng.

#### **Chú ý:**

- Số liệu: Cột 6 + 7 = Cột 8 + 9 + 10 + 11 = cột 12

- Chỉ tổng hợp số liệu tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng Tiếp công dân, bộ phận tiếp công dân của BHXH tỉnh, BHXH huyện. Không tổng hợp số liệu tại bộ phận tiếp nhận và quản lý hồ sơ (bộ phận "một cửa").

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

....., ngày ... tháng ... năm .....

**PHIẾU ĐỀ XUẤT XỬ LÝ ĐƠN**

Kính gửi: .....(1)

Ngày .../.../....., .....(2) nhận được đơn của .....(3),  
địa chỉ: .....

**Phân loại đơn:**

- a) Theo nội dung: Khiếu nại ☐ Tố cáo ☐ Kiến nghị ☐ Phản ánh ☐  
b) Theo thẩm quyền: Thuộc thẩm quyền ☐ Không thuộc thẩm quyền ☐  
c) Theo điều kiện xử lý: Đủ điều kiện ☐ Không đủ điều kiện ☐  
d) Theo số lượng người đứng tên trong đơn:  
- Đơn có họ tên, chữ ký của một người ☐  
- Đơn có họ tên, chữ ký của nhiều người ☐

**Tóm tắt nội dung đơn:** .....

**1. Đề xuất của người được giao nhiệm vụ xử lý đơn:**

**Người đề xuất**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**2. Ý kiến của lãnh đạo (Khoa) Phòng.....:**

.....(4)  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**3. Ý kiến chỉ đạo của .....(1):**

.....(1)  
(Ký, ghi rõ họ tên)

(1) Người có thẩm quyền giải quyết đơn.

(2) Tên đơn vị được giao xử lý đơn.

(3) Họ tên người khiếu nại, tên cơ quan, tổ chức khiếu nại; họ tên người tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

(4) Chức danh của Lãnh đạo (Khoa) Phòng được giao xử lý đơn.

.....(1)  
.....(2)

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

Số: /TB-BHXH

....., ngày ... tháng ... năm .....

**THÔNG BÁO**

**V/v khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý giải quyết**

Kính gửi: .....(3)

Địa chỉ: .....

Ngày .../.../..., .....(2) nhận được đơn của .....(3), khiếu nại về việc .....

Sau khi nghiên cứu, xem xét nội dung đơn, ..... (2) thông báo tới .....(3) về việc đơn khiếu nại của .....(3) không đủ điều kiện thụ lý giải quyết với lý do.....(4) căn cứ theo quy định tại.....(5).

Vậy, .....(2) thông báo để .....(3) được biết và bổ sung .....(6) để thực hiện việc khiếu nại./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT, ... (7).

.....(8)

(Chữ ký, dấu)

**Họ và tên**

- (1) Tên cơ quan cấp trên của đơn vị ban hành văn bản (nếu có).
- (2) Tên đơn vị ban hành văn bản.
- (3) Họ tên của người khiếu nại, tên cơ quan, tổ chức khiếu nại.
- (4) Nêu rõ lý do đơn không đủ điều kiện thụ lý.
- (5) Nêu căn cứ pháp lý đã áp dụng để ban hành thông báo về việc khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý giải quyết (điều, khoản, điểm, tên văn bản).
- (6) Nêu rõ thủ tục cần thiết phải bổ sung theo quy định để khiếu nại được xem xét, giải quyết.
- (7) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản.
- (8) Quyền hạn, chức vụ của người ký văn bản.

.....(1) **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
 .....(2) **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /BHXH- ....(3) ....., ngày ... tháng ... năm .....  
 V/v chuyển đơn

Kính gửi: ..... (4)

Ngày ... /.../....., .....(2) nhận được đơn của  
 .....(5), địa chỉ: .....(6); khiếu nại  
 (tổ cáo) về việc.....

Sau khi xem xét đơn, căn cứ .....(7) và Quyết định số  
 ..... ngày ..... của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt  
 Nam ban hành Quy định về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tổ cáo,  
 .....(2) chuyển đơn của .....(5) đến  
 ..... (4) để giải quyết khiếu nại (tổ cáo) theo quy định  
 của pháp luật./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- ..... (5) (để biết)<sup>(\*)</sup>;
- Lưu: VT, .....(3).

.....(8)  
 (Chữ ký, dấu)

**Họ và tên**

- (1) Cơ quan cấp trên của đơn vị ban hành văn bản (nếu có).
  - (2) Đơn vị ban hành văn bản.
  - (3) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản.
  - (4) BHXH tỉnh, BHXH huyện, đơn vị sự nghiệp có thẩm quyền giải quyết khiếu nại (trong trường hợp chuyển đơn khiếu nại); hoặc Giám đốc BHXH tỉnh, Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp có thẩm quyền giải quyết tổ cáo (trong trường hợp chuyển đơn tổ cáo).
  - (5) Họ tên người khiếu nại, tên cơ quan, tổ chức khiếu nại; trong trường hợp chuyển đơn tổ cáo chỉ ghi "công dân" (không nêu tên người tổ cáo).
  - (6) Địa chỉ của người khiếu nại; trong trường hợp chuyển đơn tổ cáo thì không ghi địa chỉ.
  - (7) Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011 (hoặc Luật Tổ cáo số 03/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011).
  - (8) Quyền hạn, chức vụ của người ký văn bản.
- <sup>(\*)</sup> Trong trường hợp là đơn tổ cáo thì chỉ gửi khi người tổ cáo có yêu cầu.



.....(1) **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
 .....(2) **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /BHXH-.....(3)  
 V/v hướng dẫn gửi đơn

....., ngày ... tháng ... năm .....

Kính gửi: .....(4)

Địa chỉ: .....

Ngày ...../...../....., .....(2) nhận được đơn khiếu nại của .....(4) về việc .....

Sau khi nghiên cứu nội dung đơn và hồ sơ, tài liệu kèm theo, ..... (2) có ý kiến như sau:

Khiếu nại của .....(4) đã được.....(5) giải quyết tại Quyết định số ..... ngày ...tháng...năm..... Nếu .....(4) không đồng ý với Quyết định trên thì căn cứ theo quy định tại ..... (6), .....(4) có quyền gửi đơn khiếu nại tới.....(7) để được tiếp tục xem xét, giải quyết.

Tài liệu gửi trả lại kèm theo (nếu có)./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT, ...(3).

.....(8)  
 (Chữ ký, dấu)

**Họ và tên**

(1) Cơ quan cấp trên của đơn vị ban hành văn bản (nếu có).

(2) Tên đơn vị ban hành văn bản.

(3) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản.

(4) Họ tên của người khiếu nại, tên cơ quan, tổ chức khiếu nại.

(5) Tên cơ quan, đơn vị đã ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

(6) Khoản 3 Điều 119 Luật Bảo hiểm xã hội số 58/2014/QH13 ngày 20 tháng 11 năm 2014 (trong trường hợp đối tượng khiếu nại là quyết định, hành vi về BHXH) hoặc Khoản 3 Điều 51 Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011 (trong trường hợp đối tượng khiếu nại là quyết định kỷ luật công chức, viên chức).

(7) “Cơ quan quản lý nhà nước về lao động cấp tỉnh hoặc khởi kiện tại Tòa án” (trong trường hợp đối tượng khiếu nại là quyết định, hành vi về BHXH) hoặc chức danh của người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần 2 (trong trường hợp đối tượng khiếu nại là quyết định kỷ luật công chức, viên chức).

(8) Quyền hạn, chức vụ của người ký văn bản.

.....(1)  
.....(2)

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

Số: /BHXH-.....(3)  
V/v hướng dẫn gửi đơn

....., ngày ... tháng ... năm .....

Kính gửi: .....(4)

Địa chỉ: .....

Ngày ...../...../....., .....(2) nhận được đơn của .....(4)  
khiếu nại về việc.....

Sau khi xem xét nội dung đơn khiếu nại, .....(2)  
nhận thấy đơn khiếu nại của .....(4) không thuộc thẩm quyền giải  
quyết của cơ quan Bảo hiểm xã hội.

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011,  
.....(2) gửi trả lại đơn và tài liệu kèm theo (nếu có); đề  
nghị .....(4) gửi đơn khiếu nại đến .....(5) để được giải  
quyết theo quy định của pháp luật./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT, .....(3).

.....(6)  
(Chữ ký, dấu)

**Họ và tên**

- 
- (1) Cơ quan cấp trên của đơn vị ban hành văn bản (nếu có).  
(2) Tên đơn vị ban hành văn bản.  
(3) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản.  
(4) Họ tên của người khiếu nại, tên cơ quan, tổ chức khiếu nại.  
(5) Cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.  
(6) Quyền hạn, chức vụ của người ký văn bản.

.....(1)  
.....(2)

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

Số: /BHXH-.....(3)  
V/v trả lại đơn chuyển không  
đúng thẩm quyền

... .., ngày ... tháng ... năm .....

Kính gửi: ..... (4)

Ngày .../.../..., .....(2) nhận được Công văn.....(5)  
chuyển đơn của .....(6), địa chỉ: .....; khiếu  
nại về việc .....

Sau khi nghiên cứu nội dung đơn, căn cứ Luật Khiếu nại số  
02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011, .....(2) nhận thấy đơn  
khiếu nại của.....(6) không thuộc thẩm quyền giải quyết của  
.....(2).

.....(2) trả lại đơn để .....(4) chuyển đến  
đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT, ....(3).

.....(7)

(Chữ ký, dấu)

**Họ và tên**

- 
- (1) Cơ quan cấp trên của đơn vị ban hành văn bản (nếu có).
  - (2) Tên đơn vị ban hành văn bản.
  - (3) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản.
  - (4) Tên cơ quan, tổ chức chuyển đơn đến.
  - (5) Số, ký hiệu, ngày tháng năm văn bản chuyển đơn của (4).
  - (6) Họ tên của người khiếu nại, tên cơ quan, tổ chức khiếu nại.
  - (7) Quyền hạn, chức vụ của người ký văn bản.

.....(1) **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
 .....(2) **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /QĐ-BHXH

....., ngày ... tháng ... năm .....

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại**

.....(3).....

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;  
 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 Thông tư số 07/2013/TT-TTCT ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;

Căn cứ .....(4);

Căn cứ Quyết định số ..... ngày... tháng.... năm.... của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam ban hành Quy định về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo;

Căn cứ đơn xin rút khiếu nại của người khiếu nại;

Xét đề nghị của .....(5),

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Đình chỉ giải quyết khiếu nại của .....(6), địa chỉ:.....

Khiếu nại về việc ..... và đã được thụ lý ngày.../... / ...

Lý do đình chỉ: .....(7)

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ban hành.

**Điều 3.** .....(6), và .....(8) chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;

- Lưu: VT, ....(9).

.....(3)

(Chữ ký, dấu)

**Họ và tên**

(1) Cơ quan cấp trên của đơn vị ban hành văn bản (nếu có).

(2) Tên đơn vị ban hành văn bản.

(3) Quyền hạn, chức vụ của người ký văn bản.

(4) Văn bản quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của đơn vị ban hành văn bản.

(5) Tên đơn vị, cá nhân đề xuất ban hành quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại.

(6) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).

(7) Nêu rõ lý do của việc đình chỉ giải quyết khiếu nại.

(8) Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm thi hành quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại.

(9) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản.

.....(1)  
.....(2)

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

Số: /TB-BHXH

....., ngày... tháng... năm .....

**THÔNG BÁO**  
**Về việc thụ lý giải quyết khiếu nại (tổ cáo).....(3)**

Kính gửi: .....(4)

Địa chỉ: .....

Ngày ...../...../....., .....(2) đã nhận được đơn khiếu nại (tổ cáo) của .....(4) về việc .....

Tổ cáo do.....(5) chuyển đến (nếu có).

Sau khi xem xét nội dung đơn, căn cứ.....(6), đơn khiếu nại (tổ cáo) của .....(4) đủ điều kiện thụ lý và thuộc thẩm quyền giải quyết của .....(2)

Đơn khiếu nại (tổ cáo) đã được thụ lý giải quyết kể từ ngày ...../...../..... (theo Quyết định số.....ngày .../.../... về việc thụ lý giải quyết tổ cáo và thành lập đoàn/tổ xác minh nội dung tổ cáo đối với ông (bà).....)

Nội dung tổ cáo được thụ lý bao gồm:.....

Thời hạn giải quyết là ..... ngày làm việc). (\*)

Vậy .....(2) thông báo đề .....(4) được biết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- .....(7) (để biết);
- Lưu: VT, .....(8).

.....(9)

(Chữ ký, dấu)

**Họ và tên**

- (1) Cơ quan cấp trên của đơn vị ban hành văn bản (nếu có).
- (2) Tên đơn vị ban hành văn bản.
- (3) "lần đầu" (hoặc "lần hai") trong trường hợp thông báo thụ lý đơn khiếu nại.
- (4) Họ tên của người khiếu nại, tên cơ quan, tổ chức khiếu nại hoặc họ tên người tổ cáo.
- (5) Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đã chuyển đơn tổ cáo đến.
- (6) "Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011" hoặc "Luật Tổ cáo số 03/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011"
- (7) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến (nếu có).
- (8) Chữ viết tắt của đơn vị soạn thảo văn bản.
- (9) Quyền hạn, chức vụ của người ký văn bản.
- (\*) Trong trường hợp thông báo về việc thụ lý giải quyết tổ cáo

Ghi chú: Trong trường hợp thông báo về việc thụ lý giải quyết tổ cáo, mẫu này chỉ sử dụng khi người tổ cáo có yêu cầu.

.....(1)  
 .....(2)

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

Số: /TB-BHXX

....., ngày ... tháng ... năm .....

**THÔNG BÁO**

**V/v không thụ lý giải quyết khiếu nại (hoặc tố cáo)**

Kính gửi: .....(3)

Địa chỉ: .....

Ngày .../.../..., .....(2) nhận được đơn của .....(3), khiếu nại (tố cáo) về việc .....

*Tố cáo do.....(4) chuyển đến (nếu có).*

Sau khi nghiên cứu, xem xét nội dung đơn, .....  
 (2) thông báo tới ..... (3) về việc không thụ lý đơn khiếu nại (tố cáo) với lý do.....(5) căn cứ theo quy định tại .....(6).

Vậy, .....(2) thông báo đề .....(3) được biết./

**Nơi nhận:**

- Như trên<sup>(\*)</sup>;
- .....(4) (để biết);
- Lưu: VT, ...(7).

.....(8)

(Chữ ký, dấu)

**Họ và tên**

- (1) Tên cơ quan cấp trên của đơn vị ban hành văn bản (nếu có).
  - (2) Tên đơn vị ban hành văn bản.
  - (3) Họ tên của người khiếu nại, tên cơ quan, tổ chức khiếu nại hoặc họ tên người tố cáo.
  - (4) Tên cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyển đơn tố cáo đến.
  - (5) Nêu rõ lý do đơn không được thụ lý.
  - (6) Nêu căn cứ pháp lý đã áp dụng để không thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo (điều, khoản, điểm, tên văn bản).
  - (7) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản.
  - (8) Quyền hạn, chức vụ của người ký văn bản.
- (\*) Trường hợp là đơn tố cáo thì chỉ gửi khi người tố cáo có yêu cầu.

.....(1)  
.....(2)

Số: /QĐ-BHXH

....., ngày ... tháng ... năm .....

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc xác minh nội dung khiếu nại**

.....(3).....

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;  
 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 Thông tư số 07/2013/TT-TTCT ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;  
 Căn cứ .....(4);  
 Căn cứ Quyết định số ..... ngày... tháng... năm... của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam ban hành Quy định về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo;

Xét đề nghị của .....(5),

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại của .....(6) về việc .....  
 Thời gian xác minh là ..... ngày làm việc.

**Điều 2.** Thành lập Đoàn/Tổ xác minh gồm:

1. Ông (bà) ..... chức vụ..... Trưởng Đoàn/Tổ trưởng;
2. Ông (bà) ..... chức vụ..... Phó trưởng Đoàn/Tổ phó (nếu có);
3. Ông (bà) ..... chức vụ..... Thành viên;
4. ....

Đoàn/Tổ xác minh có nhiệm vụ kiểm tra, xác minh làm rõ nội dung khiếu nại được nêu tại Điều 1 Quyết định này.

Trưởng Đoàn/Tổ trưởng Tổ xác minh, thành viên Tổ xác minh thực hiện quyền, nghĩa vụ của người có trách nhiệm xác minh theo quy định tại Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011 và quy định pháp luật có liên quan.

**Điều 3.** .....(7), những người có tên tại Điều 2 và các đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, ...(8).

.....(3)  
(Chữ ký, dấu)**Họ và tên**

- (1) Cơ quan cấp trên của đơn vị ban hành văn bản (nếu có).
- (2) Tên đơn vị ban hành văn bản.
- (3) Quyền hạn, chức vụ của người ký văn bản.
- (4) Văn bản quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của đơn vị ban hành văn bản.
- (5) Đơn vị, cá nhân đề xuất việc xác minh nội dung khiếu nại (nếu có).
- (6) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).
- (7) Người đứng đầu đơn vị, cá nhân chịu trách nhiệm thi hành quyết định.
- (8) Chữ viết tắt của đơn vị soạn thảo văn bản.

.....(1)  
.....(2)

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

....., ngày ... tháng ... năm .....

**BIÊN BẢN LÀM VIỆC**

Vào hồi... giờ ... ngày .../.../..., tại .....(3);

1. Chúng tôi gồm:

- Ông (bà): ..... Chức vụ: .....

- Ông (bà): ..... Chức vụ: .....

Tiến hành làm việc với:

- Ông (bà): ..... Chức vụ: .....(nếu có); Địa chỉ: ..... (4)

2. Nội dung làm việc: .....(5)

3. Kết quả làm việc: .....(6)

4. Những nội dung khác có liên quan: .....(7)

Buổi làm việc kết thúc vào hồi ... giờ ... phút cùng ngày (hoặc ngày .../.../...).

Biên bản này đã được đọc cho những người làm việc cùng nghe, mọi người nhất trí với nội dung biên bản và xác nhận dưới đây.

Biên bản được lập thành ... bản mỗi bên giữ 01 bản./.

**Người làm việc với người có trách nhiệm**  
**xác minh hoặc thành viên Đoàn/Tổ xác**  
**minh**

.....(8).....

**Người có trách nhiệm xác minh**  
**hoặc thành viên Đoàn/Tổ xác minh**  
*(Chữ ký, dấu - nếu có)*

**Họ và tên**

(1) Tên đơn vị ban hành quyết định xác minh (hoặc thành lập Đoàn, tổ xác minh) hoặc trực tiếp tiến hành xác minh

(2) Đoàn/Tổ xác minh được thành lập (nếu có).

(3) Địa điểm làm việc.

(4) Họ, tên, địa chỉ, của những người cùng làm việc với thành viên Đoàn/Tổ xác minh hoặc người có trách nhiệm xác minh bao gồm:

- Người khiếu nại, người bị khiếu nại.

- Người tố cáo, người bị tố cáo; người làm chứng;

- Đại diện cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc cá nhân có liên quan.

(5) Các nội dung làm việc cụ thể, ý kiến của những người cùng làm việc, của thành viên Đoàn/Tổ xác minh hoặc người có trách nhiệm xác minh

(6) Kết quả làm việc đã đạt được, những nội dung đã thống nhất, những vấn đề còn có ý kiến khác nhau, đề xuất, kiến nghị của các bên tham gia buổi làm việc.

(7) Những nội dung khác chưa được thể hiện ở (5), (6) (nếu có).

(8) Chữ ký (ghi rõ họ tên) hoặc điểm chỉ của những người cùng làm việc.

Chú ý: Trong trường hợp có người không ký thì trong biên bản phải ghi rõ và đề nghị người làm chứng ký vào biên bản.



.....(1)  
.....(2)

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

Số: /BHXH-...(3)  
V/v cung cấp thông tin, tài liệu,  
bằng chứng

....., ngày ... tháng ... năm .....

**Kính gửi:** .....(4)

Ngày .../.../....., .....(2) đã thụ lý giải quyết khiếu nại (tổ cáo) của .....(5) về việc.....

Theo quy định của pháp luật và để phục vụ việc giải quyết khiếu nại (tổ cáo), .....(2) đề nghị.....(4) cung cấp cho .....(2) những thông tin, tài liệu, bằng chứng sau đây:

.....(6).

Đề nghị .....(4) chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu, bằng chứng nêu trên và gửi cho .....(2) trước ngày .../.../.....

Địa chỉ nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng:.....

Rất mong nhận được sự quan tâm, hợp tác của .....(4)/.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT, ...(3).

..... (7)  
(Chữ ký, dấu - nếu có)

**Họ và tên**

(1) Cơ quan cấp trên của đơn vị ban hành văn bản (nếu có).

(2) Tên đơn vị ban hành văn bản.

(3) Chữ viết tắt của đơn vị soạn thảo văn bản.

(4) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân được đề nghị cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng.

(5) Họ tên của người khiếu nại, tên cơ quan, tổ chức khiếu nại; trong trường hợp tổ cáo thì ghi là "công dân".

(6) Các yêu cầu đối với thông tin, tài liệu, bằng chứng đề nghị cung cấp.

(7) Quyền hạn, chức vụ của người ký ban hành văn bản.

.....(1) **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
 .....(2) **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /BHXH-...(3)  
 V/v trưng cầu giám định

....., ngày ... tháng ... năm .....

Kính gửi: .....(4)

Để có cơ sở cho việc giải quyết khiếu nại (tổ cáo) bảo đảm chính xác, khách quan, .....(2) trưng cầu giám định các thông tin, tài liệu, bằng chứng sau đây:

.....(5)  
 Vậy đề nghị .....(4) tiến hành giám định và gửi kết quả cho .....(2) trước ngày.../.../.....

.....(2) cử ông (bà) .....(6) trực tiếp bàn giao thông tin, tài liệu, bằng chứng và nhận kết quả giám định.

Kính phí giám định (nếu phải chi trả) do .....(2) chi trả theo quy định.

Rất mong sự quan tâm, hợp tác của .....(4)/.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- ....(6) (để thực hiện);
- ....(7) (để thực hiện);
- Lưu: VT, ...(3).

.....(8)  
 (Chữ ký, dấu - nếu có)

**Họ và tên**

- 
- (1) Cơ quan cấp trên của đơn vị ban hành văn bản (nếu có).
  - (2) Tên đơn vị ban hành văn bản.
  - (3) Chữ viết tắt của đơn vị soạn thảo văn bản.
  - (4) Tên cơ quan, tổ chức được trưng cầu giám định.
  - (5) Thông tin, tài liệu, bằng chứng đề nghị giám định và nội dung cần giám định.
  - (6) Họ tên, chức vụ, chức danh của người được cử bàn giao thông tin, tài liệu, bằng chứng, tiếp nhận kết quả giám định.
  - (7) Đơn vị, bộ phận quản lý tài chính của đơn vị đề nghị trưng cầu giám định.
  - (8) Quyền hạn, chức vụ của người ký ban hành văn bản.

.....(1) **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
 .....(2) **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /BC-...(3) ..... ngày ... tháng ... năm .....

**BÁO CÁO**  
**Kết quả xác minh nội dung khiếu nại**

Kính gửi: .....(4)

Thực hiện Quyết định số .....(5), từ ngày .../.../... đến ngày .../.../..., .....(6) đã tiến hành xác minh nội dung khiếu nại của .....(7) về việc.....

Căn cứ vào thông tin, tài liệu, bằng chứng được thu thập trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại, kết quả làm việc với cơ quan, tổ chức đơn vị, cá nhân có liên quan, .....(6) báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại như sau:

1. Yêu cầu của người khiếu nại, căn cứ đề khiếu nại và kết quả giải quyết khiếu nại trước đó (nếu có).

2. Tóm tắt nội dung được giao xác minh và kết quả xác minh đối với từng nội dung được giao xác minh:

3. Kết luận nội dung khiếu nại được giao xác minh là đúng toàn bộ, sai toàn bộ hoặc đúng một phần:

4. Kiến nghị về việc ban hành quyết định giải quyết khiếu nại:

Trên đây là báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kính trình .....(4) xem xét, cho ý kiến chỉ đạo./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT, ....(3).

**Người có trách nhiệm xác minh/Trưởng**  
**Đoàn/Tổ trưởng Tổ xác minh**  
 (Chữ ký, dấu - nếu có)

**Họ và tên**

- 
- (1) Cơ quan cấp trên của đơn vị ban hành văn bản (nếu có).
  - (2) Tên đơn vị hoặc Đoàn/Tổ xác minh báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại.
  - (3) Chữ viết tắt của đơn vị soạn thảo văn bản.
  - (4) Người ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại.
  - (5) Số, ký hiệu, ngày tháng năm của Quyết định xác minh nội dung khiếu nại.
  - (6) Tên đơn vị, người có trách nhiệm xác minh, Đoàn/Tổ xác minh nội dung khiếu nại.
  - (7) Họ tên của người khiếu nại, tên cơ quan, tổ chức khiếu nại.

.....(1) **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
 .....(2) **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /TB-BHXX

....., ngày ... tháng ... năm .....

## **THÔNG BÁO**

### **V/v tổ chức đối thoại**

Kính gửi:

- ..... (3), địa chỉ: .....
- Ông (bà): ..... (4), địa chỉ: .....
- Ông (bà): ..... (5), địa chỉ .....
- Ông (bà): .....(6), đại diện: .....(7),

Ngày .../.../...., .....(2) nhận được đơn của  
 .....(3) khiếu nại về việc .....

Để phục vụ công tác giải quyết khiếu nại, .....(2)  
 tổ chức buổi đối thoại:

- Thời gian: ..... giờ, ngày ..... tháng ..... năm .....
- Địa điểm: .....
- Nội dung đối thoại: .....

Đề nghị .....(3) và các Ông (Bà) đến tham dự đúng giờ để buổi đối  
 thoại đạt kết quả./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT, .....(8).

.....(9)

(Chữ ký, dấu)

**Họ và tên**

- 
- (1) Cơ quan cấp trên của đơn vị ban hành văn bản (nếu có).
  - (2) Tên đơn vị ban hành văn bản.
  - (3) Họ tên của người khiếu nại, tên cơ quan, tổ chức khiếu nại.
  - (4) Họ tên người bị khiếu nại.
  - (5) Họ tên người có quyền và nghĩa vụ liên quan (nếu có).
  - (6) Họ tên hoặc chức danh của người đại diện cho cơ quan, tổ chức có liên quan (nếu có).
  - (7) Tên cơ quan, tổ chức có liên quan (nếu có).
  - (8) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản.
  - (9) Quyền hạn, chức vụ của người ký văn bản.

.....(1) **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
 .....(2) **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /BB-BHXH

....., ngày ... tháng ... năm .....

**BIÊN BẢN ĐỐI THOẠI**

Vào hồi... giờ ..., ngày .../.../..., tại .....(3)

**I. Thành phần tham gia đối thoại:**

1. Người giải quyết khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại:

- Ông (bà).....chức vụ....., cơ quan (đơn vị).....

2. Người ghi biên bản:

- Ông (bà).....chức vụ....., cơ quan (đơn vị).....

3. Người khiếu nại (hoặc người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại):

- Ông (bà).....chức vụ....., cơ quan (tổ chức).....

Địa chỉ:.....

4. Người bị khiếu nại (hoặc người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại của người bị khiếu nại (nếu có):

- Ông (bà).....chức vụ....., cơ quan (tổ chức, đơn vị).....

5. Người có quyền, nghĩa vụ liên quan (nếu có):

- Ông (bà).....

Địa chỉ:.....

6. Đại diện cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan (nếu có):

- Ông (bà).....

Địa chỉ:.....

**II. Nội dung đối thoại:**

1. ....(4).

2. Ý kiến của những người tham gia đối thoại .....(5).

**III. Kết quả đối thoại:**

.....(6).

Việc đối thoại kết thúc hồi... giờ ... ngày .../.../...

Biên bản đối thoại đã được đọc lại cho những người tham gia đối thoại nghe và ký xác nhận.

Biên bản được lập thành .... bản, người giải quyết khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh, người khiếu nại, người bị khiếu nại mỗi bên giữ 01 bản./.

<b>Người bị khiếu nại</b> (Ký, ghi rõ họ tên)	<b>Người giải quyết khiếu nại (hoặc người có trách nhiệm xác minh khiếu nại)</b> (Chữ ký, dấu - nếu có)
<b>Người khiếu nại</b> (hoặc người đại diện, người được ủy quyền) (Ký, ghi rõ họ tên)	<b>Đại diện cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan</b> (Chữ ký, dấu - nếu có)
<b>Người có quyền và nghĩa vụ liên quan</b> (Ký, ghi rõ họ tên)	<b>Người ghi biên bản</b> (Ký, ghi rõ họ tên)

- 
- (1) Cơ quan cấp trên của đơn vị ban hành văn bản (nếu có).
  - (2) Tên đơn vị chủ trì đối thoại.
  - (3) Địa điểm tiến hành đối thoại.
  - (4) Người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh nêu mục đích, yêu cầu của việc đối thoại, tóm tắt kết quả xác minh nội dung khiếu nại và những nội dung đối thoại.
  - (5) Ý kiến của những người tham gia đối thoại về từng nội dung đối thoại.
  - (6) Những nội dung đối thoại đã thống nhất, những vấn đề còn ý kiến khác nhau và những ý kiến khác (nếu có).

.....(1)  
.....(2)

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

Số: /QĐ-BHXXH

....., ngày... tháng... năm .....

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc giải quyết khiếu nại của ..... (3)**  
**(Lần đầu)**

..... (4)

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;  
Căn cứ Luật.....(5);  
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 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 .....(6);  
Căn cứ Quyết định số ..... ngày... tháng... năm ... của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam ban hành Quy định về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo;  
Xét đơn khiếu nại ngày .../.../... của.....(3), địa chỉ: .....

**I. Nội dung khiếu nại:**

..... (7)

**II. Kết quả xác minh nội dung khiếu nại:**

..... (8)

**III. Kết quả đối thoại (nếu có):**

..... (9)

**IV. Kết luận**

..... (10)

Từ những nhận định và căn cứ trên,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** .... (11)

**Điều 2.** .... (12)

**Điều 3.** Trong thời hạn ..... ngày, kể từ ngày nhận được Quyết định này, nếu không đồng ý với Quyết định giải quyết khiếu nại,.....(3) có quyền.....(13).

**Điều 4.** Các ông (bà) .....(14) chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;

- ... (15)....;

- ... (16)....;

- Lưu: VT, ....(17).

.....(4)

(Chữ ký, dấu)

**Họ và tên**

- (1) Cơ quan cấp trên của đơn vị ban hành văn bản (nếu có).
- (2) Đơn vị ban hành văn bản.
- (3) Họ tên người khiếu nại hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại.
- (4) Quyền hạn, chức vụ của người ký văn bản.
- (5) Luật chuyên ngành điều chỉnh nội dung liên quan đến khiếu nại: Luật Bảo hiểm xã hội số 58/2014/QH13 ngày 20 tháng 11 năm 2014, Luật Bảo hiểm y tế số 25/2008/QH12 ngày 14 tháng 11 năm 2008 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Bảo hiểm y tế ngày 13 tháng 6 năm 2014, Luật Cán bộ, công chức số 22/2008/QH12 ngày 13 tháng 11 năm 2008, Luật Viên chức số 58/2010/QH12 ngày 15 tháng 11 năm 2010, Luật Việc làm số 38/2013/QH13 ngày 16 tháng 11 năm 2013 hoặc Luật An toàn, vệ sinh lao động số 84/2015/QH13 ngày 25 tháng 6 năm 2015.
- (6) Văn bản quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của đơn vị ban hành văn bản.
- (7) Ghi rõ từng nội dung khiếu nại
- (8) Ghi rõ từng nội dung đã được xác minh để làm rõ nội dung khiếu nại.
- (9) Ghi rõ kết quả đối thoại.
- (10) Nêu rõ căn cứ pháp luật (viện dẫn các điều khoản của văn bản pháp luật) để đưa ra kết luận về từng nội dung khiếu nại; kết luận rõ từng nội dung khiếu nại là đúng, đúng một phần hay sai toàn bộ (nếu đúng một phần thì ghi cụ thể những nội dung đúng trong quyết định giải quyết khiếu nại).
- (11) Giữ nguyên, sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính, quyết định về BHXH hoặc quyết định kỷ luật công chức, viên chức; tiếp tục thực hiện hoặc chấm dứt hành vi hành chính hoặc hành vi về BHXH đã bị khiếu nại.
- (12) Giải quyết các vấn đề liên quan đến nội dung khiếu nại.
- (13) “khiếu nại đến cơ quan quản lý nhà nước về lao động cấp tỉnh hoặc khởi kiện tại Tòa án theo quy định của pháp luật” (trong trường hợp khiếu nại đối với quyết định, hành vi về BHXH); hoặc “khiếu nại đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của pháp luật về tố tụng hành chính” (trong trường hợp khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính).
- (14) Những người chịu trách nhiệm thi hành giải quyết khiếu nại và người khiếu nại (cơ quan, tổ chức khiếu nại).
- (15) Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp của người ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (16) Người có quyền và nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến (nếu có).
- (17) Chữ viết tắt của đơn vị soạn thảo văn bản.



.....(1) **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
 .....(2) **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /QĐ-BHXH

....., ngày... tháng... năm .....

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc giải quyết khiếu nại của ..... (3)**  
**(Lần 2)**

.....(4)

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;  
 Căn cứ Luật.....(5);  
 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 Thông tư số 07/2013/TT-TTCT ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;  
 Căn cứ .....(6);  
 Căn cứ Quyết định số ..... ngày... tháng... năm.... của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam ban hành Quy định về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo;

Xét đơn khiếu nại ngày .../.../... của .....(3), địa chỉ: .....

**I. Nội dung khiếu nại:**

.....(7)

**II. Kết quả giải quyết khiếu nại của người đã giải quyết khiếu nại lần đầu:**

.....(8)

**III. Kết quả xác minh nội dung khiếu nại:**

.....(9)

**IV. Kết quả đối thoại:**

.....(10)

**V. Kết luận:**

.....(11)

Từ những nhận định và căn cứ trên,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** ....(12)

**Điều 2.** ....(13)

**Điều 3.** Trong thời hạn ..... ngày, kể từ ngày nhận được Quyết định này, nếu không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại thì có quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của pháp luật về tố tụng hành chính.

**Điều 4.** Các ông (bà) .....(14) chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 4;
- ... (15)...
- Lưu: VT, ....(16).

.....(4)

(Chữ ký, dấu)

**Họ và tên**

(1) Cơ quan cấp trên của đơn vị ban hành văn bản (nếu có).

(2) Tên đơn vị ban hành văn bản.

- (3) Họ tên người khiếu nại hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại.
- (4) Quyền hạn, chức vụ của người ký văn bản.
- (5) Luật chuyên ngành điều chỉnh nội dung liên quan đến khiếu nại: Luật Bảo hiểm xã hội số 58/2014/QH13 ngày 20 tháng 11 năm 2014, Luật Bảo hiểm y tế số 25/2008/QH12 ngày 14 tháng 11 năm 2008 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Bảo hiểm y tế ngày 13 tháng 6 năm 2014, Luật Cán bộ, công chức số 22/2008/QH12 ngày 13 tháng 11 năm 2008, Luật Viên chức số 58/2010/QH12 ngày 15 tháng 11 năm 2010, Luật Việc làm số 38/2013/QH13 ngày 16 tháng 11 năm 2013 hoặc Luật An toàn, vệ sinh lao động số 84/2015/QH13 ngày 25 tháng 6 năm 2015.
- (6) Văn bản quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của đơn vị ban hành văn bản.
- (7) Ghi rõ từng nội dung khiếu nại
- (8) Ghi rõ kết luận của người giải quyết khiếu nại lần đầu.
- (9) Ghi rõ từng nội dung đã được xác minh để làm rõ nội dung khiếu nại.
- (10) Ghi rõ kết quả đối thoại.
- (11) Nêu rõ căn cứ pháp luật (viện dẫn các điều khoản của văn bản pháp luật) để đưa ra kết luận về từng nội dung khiếu nại; kết luận rõ từng nội dung khiếu nại là đúng, đúng một phần hay sai toàn bộ (nếu đúng một phần thì ghi cụ thể những nội dung đúng trong quyết định giải quyết khiếu nại).
- (12) Nội dung điểm này áp dụng tùy theo các trường hợp sau đây:
- a) Nếu khiếu nại là đúng hoặc đúng một phần thì ghi:
- + Yêu cầu người ra quyết định hành chính, quyết định kỷ luật công chức, viên chức bị khiếu nại sửa đổi, hủy bỏ một phần hoặc toàn bộ Quyết định số ... ngày.../.../... bị khiếu nại (hoặc ghi cụ thể những nội dung yêu cầu sửa đổi, hủy bỏ);
  - + Yêu cầu người thực hiện hành vi hành chính chấm dứt hành vi hành chính - trường hợp khiếu nại đối với hành vi hành chính.
- b) Nếu khiếu nại là sai toàn bộ thì ghi rõ:
- + Công nhận và giữ nguyên nội dung quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu là đúng;
  - + Yêu cầu người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện quyết định hành chính, quyết định kỷ luật công chức, viên chức và hành vi hành chính đã bị khiếu nại.
- (13) Quyết định giải quyết các vấn đề liên quan đến nội dung khiếu nại:
- Khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại (cơ quan, tổ chức khiếu nại) và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan (nếu có);
  - Bồi thường thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị thiệt hại (nếu có).
- (14) Ghi rõ những người chịu trách nhiệm thi hành quyết định giải quyết khiếu nại: người khiếu nại, cơ quan, tổ chức khiếu nại, người bị khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu,...
- (15) Người có quyền và nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến (nếu có).
- (16) Chữ viết tắt của đơn vị soạn thảo văn bản.

*Ghi chú: Mẫu này sử dụng trong trường hợp giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định kỷ luật công chức, viên chức; quyết định hành chính, hành vi hành chính (không bao gồm quyết định, hành vi về BHXH).*

.....(1) **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
 .....(2) **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /BHXH-....(3)  
 V/v chuyển đơn tố cáo.....(4)

....., ngày ... tháng ... năm .....

Kính gửi: .....(5)

Ngày .../.../..., .....(2) nhận được đơn của công dân tố cáo.....

Sau khi nghiên cứu nội dung đơn, ..... (2) nhận thấy ..... (6). Căn cứ ..... (7), .....(2) chuyển đơn tố cáo của công dân đến .....(5) để giải quyết theo quy định của pháp luật./.

Tài liệu gửi kèm theo (nếu có).

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Ông (bà) ..... (để biết)<sup>(\*)</sup>;
- Lưu: VT, ....(3).

.....(8)

(Chữ ký, dấu)

**Họ và tên**

- 
- (1) Cơ quan cấp trên của đơn vị ban hành văn bản (nếu có).  
 (2) Tên đơn vị ban hành văn bản.  
 (3) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản.  
 (4) Tên cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân bị tố cáo.  
 (5) Chức danh thủ trưởng cơ quan, đơn vị, tổ chức có thẩm quyền giải quyết tố cáo (trong trường hợp đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền của cơ quan BHXH) hoặc cơ quan điều tra (hoặc Viện kiểm sát) có thẩm quyền (trong trường hợp hành vi bị tố cáo có dấu hiệu tội phạm).  
 (6) “nội dung đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của..... (2)” (trong trường hợp đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền của cơ quan BHXH) hoặc “hành vi bị tố cáo có dấu hiệu tội phạm” (trong trường hợp cần chuyển hồ sơ vụ việc sang cơ quan điều tra hoặc Viện kiểm sát).  
 (7) “Điểm b Khoản 1 Điều 20 Luật Tố cáo số 03/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011” (trong trường hợp đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền của cơ quan BHXH) hoặc “Khoản 3 Điều 20 Luật Tố cáo số 03/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011” (trong trường hợp hành vi bị tố cáo có dấu hiệu tội phạm).  
 (8) Quyền hạn, chức vụ của người ký văn bản.  
<sup>(\*)</sup> Chỉ gửi khi người tố cáo có yêu cầu.

.....(1) CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
 .....(2) Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /QB-BHXXH

....., ngày ... tháng ... năm .....

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc thụ lý giải quyết tố cáo và thành lập Đoàn/Tổ xác minh tố cáo

.....(3).....

Căn cứ Luật Tố cáo số 03/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

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

Căn cứ .....(4);

Căn cứ Quyết định số .....ngày.... tháng... năm.... của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam ban hành Quy định về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo;

Xét đề nghị của .....(5),

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Thụ lý giải quyết tố cáo đối với .....(6).....

Nội dung tố cáo được thụ lý gồm:.....(7).....

Thời hạn giải quyết tố cáo là ..... ngày làm việc.

**Điều 2.** Thành lập Đoàn/Tổ xác minh tố cáo, gồm:

1. Ông (bà).....chức vụ.....- Trưởng đoàn/Tổ trưởng;

2. Ông (bà).....chức vụ.....- Thành viên;

3. ....

Đoàn/Tổ xác minh có nhiệm vụ kiểm tra, xác minh nội dung tố cáo được thụ lý nêu tại Điều 1 Quyết định này. Thời gian tiến hành xác minh là..... ngày làm việc, kể từ ngày giao hoặc công bố Quyết định này với người bị tố cáo.

Đoàn/Tổ xác minh thực hiện các quyền, nghĩa vụ quy định tại Khoản 5 Điều 22 Luật Tố cáo số 03/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011 và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

**Điều 3.** Các ông (bà).....(6),...(8), cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan, các Ông (bà) có tên tại Điều 2 chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, ...(9).

.....(3)

(Chữ ký, dấu)

**Họ và tên**

- 
- (1) Cơ quan cấp trên của đơn vị ban hành văn bản (nếu có).
  - (2) Tên đơn vị ban hành văn bản.
  - (3) Quyền hạn, chức vụ của người ký văn bản.
  - (4) Văn bản quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của đơn vị ban hành văn bản.
  - (5) Người đứng đầu cơ quan, đơn vị đề xuất thụ lý tổ cáo.
  - (6) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị bị tổ cáo, họ tên, chức vụ, chức danh, địa chỉ cá nhân bị tổ cáo.
  - (7) Các nội dung tổ cáo được thụ lý.
  - (8) Người đứng đầu đơn vị có trách nhiệm trong việc tổ chức thực hiện quyết định xác minh.
  - (9) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản.

.....(1)  
**ĐOÀN/TỔ XÁC MINH TỔ CÁO**

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

....., ngày ... tháng ... năm .....

**BÁO CÁO CỦA ĐOÀN/TỔ XÁC MINH**  
**Về kết quả xác minh nội dung tố cáo**

Kính gửi:.....(2).....

Thực hiện Quyết định số .....ngày .....tháng .....năm..... của  
.....(3) về việc thụ lý giải quyết tố cáo và thành lập  
Đoàn/Tổ xác minh tố cáo đối với .....(4).

Từ ngày .../.../... đến ngày .../.../..., Đoàn/Tổ xác minh đã tiến hành xác  
minh nội dung tố cáo của ông (bà):....., địa chỉ.....  
tố cáo đối với.....(4) về việc.....(5)

Sau đây là kết quả xác minh:

**I. Kết quả xác minh**

1. Báo cáo kết quả xác minh theo từng nội dung tố cáo, trong đó nêu cụ thể hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo, nội dung giải trình của người bị tố cáo.
2. Phân tích, đánh giá thông tin, tài liệu, chứng cứ để chứng minh tính đúng, sai của nội dung tố cáo.

**II. Nhận xét đánh giá**

1. Nhận xét, đánh giá về từng nội dung tố cáo được giao xác minh là tố cáo đúng, đúng một phần hoặc sai; việc người tố cáo cố ý tố cáo sai sự thật (nếu có).
2. Nhận xét, đánh giá về hành vi vi phạm pháp luật của người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức, cá nhân khác (nếu có); nguyên nhân, trách nhiệm của người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong những nội dung tố cáo đúng hoặc đúng một phần.
3. Thiệt hại về vật chất, tinh thần do hành vi vi phạm pháp luật gây ra; đối tượng bị thiệt hại.
4. Những nội dung vi phạm pháp luật, sai lầm hoặc không phù hợp của việc giải quyết tố cáo trước đó (nếu có) và trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.
5. Những vấn đề còn có ý kiến khác nhau trong Đoàn/Tổ xác minh (nếu có).

### III. Kiến nghị

Kiến nghị với người có thẩm quyền áp dụng các biện pháp xử lý hành vi vi phạm pháp luật và khắc phục hậu quả do hành vi vi phạm gây ra.

Trên đây là báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo, đề nghị .....(2) xem xét, chỉ đạo./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT, ....(6).

**TRƯỞNG ĐOÀN XÁC MINH/TỔ**

**TRƯỞNG TỔ XÁC MINH**

*(Chữ ký, dấu- nếu có)*

**Họ và tên**

- 
- (1) Tên đơn vị ban hành văn bản.
  - (2) Người đứng đầu đơn vị ban hành văn bản.
  - (3) Người ký ban hành quyết định thành lập Đoàn/Tổ xác minh.
  - (4) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc họ tên, chức vụ, chức danh, địa chỉ của cá nhân bị tố cáo.
  - (5) Tóm tắt nội dung tố cáo
  - (6) Chữ viết tắt của đơn vị soạn thảo văn bản.

*Ghi chú: Trưởng đoàn/ Tổ trưởng tổ xác minh nội dung tố cáo ký vào từng trang của báo cáo.*

.....(1) **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
 .....(2) **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /KL-BHXH

....., ngày ... tháng ... năm .....

## **KẾT LUẬN NỘI DUNG TỐ CÁO**

**Đối với.....(3)**

Ngày .../.../..., .....(2) đã ban hành Quyết định số ...../QĐ-BHXH về việc về việc thụ lý giải quyết tố cáo và thành lập Đoàn/Tổ xác minh tố cáo đối với.....(3)

Căn cứ nội dung tố cáo, kết quả xác minh nội dung tố cáo, các tài liệu, chứng cứ có liên quan, đối chiếu với các quy định của pháp luật, .....(2) kết luận như sau:

### **I. KẾT QUẢ XÁC MINH CÁC NỘI DUNG TỐ CÁO:**

Kết quả xác minh theo từng nội dung tố cáo, trong đó nêu cụ thể hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo, nội dung giải trình của người bị tố cáo; phân tích, đánh giá thông tin, tài liệu, chứng cứ để chứng minh tính đúng, sai của nội dung tố cáo.

### **II. KẾT LUẬN:**

Kết luận từng nội dung tố cáo, trong đó nêu rõ nội dung tố cáo là tố cáo đúng, đúng một phần hoặc sai; việc cố ý tố cáo sai (nếu có) kết luận về hành vi vi phạm pháp luật của người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức, cá nhân khác (nếu có); nguyên nhân, trách nhiệm của người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong những nội dung tố cáo đúng hoặc đúng một phần; thiệt hại về vật chất, tinh thần do hành vi vi phạm pháp luật gây ra; đối tượng bị thiệt hại; những nội dung vi phạm pháp luật, sai lầm hoặc không phù hợp của việc giải quyết tố cáo trước đó (nếu có) và trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

### **III. KIẾN NGHỊ**

Các biện pháp người giải quyết tố cáo áp dụng để trực tiếp xử lý vi phạm, buộc khắc phục hậu quả do hành vi vi phạm pháp luật gây ra; nội dung chỉ đạo đơn vị, cá nhân thuộc quyền quản lý của người giải quyết tố cáo và nội dung kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân khác áp dụng biện pháp theo thẩm quyền để xử lý vi phạm, buộc khắc phục hậu quả do hành vi vi phạm pháp luật gây ra.



**Nơi nhận:**

- .....(4);
- Cơ quan cấp trên trực tiếp của đơn vị ban hành kết luận (để b/c);
- Người bị tố cáo (để biết);
- Cơ quan quản lý người bị tố cáo (để biết);
- .....(5);
- Lưu: VT, ....(6).

.....(7)  
(Chữ ký, dấu)

**Họ và tên**

- 
- (1) Cơ quan cấp trên của đơn vị ban hành văn bản (nếu có).
  - (2) Tên đơn vị ban hành văn bản.
  - (3) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc họ tên, chức vụ, chức danh, địa chỉ của cá nhân bị tố cáo.
  - (4) Người có thẩm quyền giải quyết tố cáo (trong trường hợp người kết luận tố cáo là cấp phó của người có thẩm quyền giải quyết tố cáo).
  - (5) Tên cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân khác được gửi kết luận (nếu có).
  - (6) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản.
  - (7) Quyền hạn, chức vụ của người ký văn bản.

*Ghi chú: Trong trường hợp văn bản Kết luận có thông tin thuộc bí mật nhà nước, thông tin có hại cho người tố cáo thì phải trích văn bản, lược bỏ thông tin đó trước khi gửi cho người bị tố cáo.*

.....(1) **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
.....(2) **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /TB-BHXH

....., ngày ... tháng ... năm .....

**THÔNG BÁO**  
**Kết quả giải quyết tố cáo**

Kính gửi: Ông (bà) .....

Địa chỉ: .....

.....(2) đã có kết luận nội dung tố cáo đối với .....(3)

Theo quy định của pháp luật về tố cáo và theo yêu cầu của Ông (Bà),

.....(2) thông báo kết quả giải quyết tố cáo nêu trên như sau:

.....(4)

Vậy ..... (2) thông báo để Ông (Bà) được biết./

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- .....(5) (để biết);
- Lưu: VT, ...(6).

.....(7)

(Chữ ký, dấu)

**Họ và tên**

- 
- (1) Cơ quan cấp trên của đơn vị ban hành văn bản (nếu có).
  - (2) Tên đơn vị ban hành văn bản.
  - (3) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị bị tố cáo, họ tên, chức vụ, chức danh, địa chỉ cá nhân bị tố cáo.
  - (4) Kết quả xác minh, kết luận nội dung tố cáo, nội dung quyết định, văn bản xử lý tố cáo.
  - (5) Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo đến người giải quyết tố cáo (nếu có).
  - (6) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản.
  - (7) Quyền hạn, chức vụ của người ký văn bản.

*Ghi chú: Mẫu này chỉ sử dụng khi người tố cáo có yêu cầu được biết về kết quả giải quyết tố cáo.*

.....(1) CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
 .....(2) Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /TB-BHXH

....., ngày ... tháng ... năm .....

## THÔNG BÁO

### Về việc không thụ lý giải quyết tố cáo tiếp

Kính gửi: Ông (bà).....  
 Địa chỉ: .....

Ngày ...../...../....., Bảo hiểm xã hội Việt Nam nhận được đơn của Ông (Bà) tố cáo tiếp..... (tố cáo do .....(3) chuyển đến).

Nội dung tố cáo nêu trên đã được.....(4) giải quyết theo đúng thẩm quyền và đã ban hành .....(5) nhưng Ông (Bà) vẫn tiếp tục tố cáo.

Sau khi nghiên cứu, xem xét thấy rằng, nội dung tố cáo trên đã được giải quyết đúng pháp luật. Do đó, căn cứ quy định tại Điểm b Khoản 2 Điều 27 Luật Tố cáo số 03/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011, Bảo hiểm xã hội Việt Nam không có cơ sở để thụ lý giải quyết lại tố cáo nêu trên.

Vậy, Bảo hiểm xã hội Việt Nam thông báo để Ông (Bà) được biết. Nếu không có tình tiết mới, đề nghị Ông (Bà) chấm dứt việc tố cáo./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- .....(6) (để biết);
- Lưu: VT, ....(7).

.....(8)  
 (Chữ ký, dấu)

**Họ và tên**

- 
- (1) Cơ quan cấp trên của đơn vị ban hành văn bản (nếu có).
  - (2) Tên đơn vị ban hành văn bản.
  - (3) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc họ tên, chức vụ, chức danh của cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo tiếp đến người có thẩm quyền giải quyết (nếu có).
  - (4) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền đã giải quyết tố cáo.
  - (5) Nêu tên, số hiệu của các văn bản giải quyết tố cáo và ngày, tháng, năm ban hành.
  - (6) Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.
  - (7) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản.
  - (8) Quyền hạn, chức vụ của người ký văn bản.

## SỔ THEO DÕI TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT ĐƠN NĂM .....

Stt	Số CV đến, ngày CV	Ngày, tháng, năm nhận	Họ tên, địa chỉ	Nội dung đơn	Phân loại đơn														Giải quyết							Trích yếu văn bản giải quyết đơn, CV trả lời đơn hoặc CV chuyển đơn (Cộng văn số... ngày, tháng, năm)	
					Theo nội dung			Theo số lượng người đứng tên		Theo điều kiện xử lý		Theo thẩm quyền			Theo trình tự giải quyết			Vụ TTKT (hoặc Phòng KT) trực tiếp giải quyết	Đơn vị chuyên môn giúp việc, đơn vị sự nghiệp (hoặc Phòng Nghiệp vụ, BHXH huyện) trực tiếp giải quyết	Chuyên đơn vị khác trong Ngành	Chuyên trả lại đơn	Hướng dẫn đến cơ quan có thẩm quyền	Chuyên cơ quan có thẩm quyền	Đơn lưu			
					Kiểu nại	Tổ cáo		Kiến nghị, phản ánh	Đơn có họ tên, chữ ký của một người	Đơn có họ tên, chữ ký của nhiều người	Đơn đủ điều kiện xử lý	Đơn không đủ điều kiện xử lý	Thuộc thẩm quyền cơ quan BHXH			Không thuộc thẩm quyền	Chưa được giải quyết lần đầu								Đã được giải quyết lần đầu		Đã được giải quyết nhiều lần
						TCCB	TCĐT						Khiếu nại	Tổ cáo	Kiến nghị, phản ánh												
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
Tháng I																											
1																											
2																											
3																											
- Đơn năm trước chuyển sang: - Tổng số đơn tiếp nhận trong kỳ: ..... đơn. Trong đó: .....đơn khiếu nại .....đơn tổ cáo (... đơn TCCB, ...đơn TCĐT) .....đơn kiến nghị, phản ánh														- Tổng số đơn đã giải quyết: ..... đơn. Trong đó: .....đơn khiếu nại .....đơn tổ cáo (... đơn TCCB, ...đơn TCĐT) .....đơn kiến nghị, phản ánh  - Tổng:													
Tháng ...																											
1																											
2																											
3																											
- Đơn kỳ trước (tháng trước) chuyển sang: - Tổng số đơn tiếp nhận trong kỳ: ..... đơn. Trong đó: .....đơn khiếu nại .....đơn tổ cáo (... đơn TCCB, ...đơn TCĐT) .....đơn kiến nghị, phản ánh														- Tổng số đơn đã giải quyết: ..... đơn. Trong đó: .....đơn khiếu nại .....đơn tổ cáo (... đơn TCCB, ...đơn TCĐT) .....đơn kiến nghị, phản ánh  - Tổng:													

[illegible]

- (1): Tên cơ quan cấp trên trực tiếp của đơn vị lập sổ theo dõi  
(2): Vụ Thanh tra - Kiểm tra hoặc Phòng Kiểm tra hoặc BHXH huyện hoặc tên đơn vị trực tiếp tiếp nhận và giải quyết đơn thư.  
Cột 9: Thông kê đơn có nội dung kiến nghị, phản ánh (hỏi, đề nghị - nếu có)  
Cột 21: Là những đơn do Vụ Thanh tra - Kiểm tra hoặc Phòng Kiểm tra trực tiếp tiếp nhận và giải quyết.  
Cột 22: Là những đơn do đơn vị chuyên môn, đơn vị sự nghiệp hoặc do các phòng nghiệp vụ, BHXH huyện trực tiếp tiếp nhận và giải quyết.  
Cột 23: Là những đơn do Vụ Thanh tra - Kiểm tra tiếp nhận và chuyển BHXH tỉnh, đơn vị sự nghiệp, đơn vị chuyên môn khác hoặc Phòng Kiểm tra tiếp nhận và chuyển phòng nghiệp vụ, BHXH huyện giải quyết.  
Cột 24: Là những đơn không đủ điều kiện thụ lý được chuyển trả lại cho đối tượng hoặc cơ quan, tổ chức khác đã chuyển đến.  
Cột 25: Là những đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan BHXH được gửi trả đơn và hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền.  
Cột 26: Là những đơn tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền của cơ quan BHXH được chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.  
Cột 27: Là những đơn gửi nhiều lần nhưng trùng về nội dung, không có tình tiết mới và đã được cơ quan BHXH hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.  
Cột 28: Phải ghi rõ số, và trích yếu của quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo, công văn trả lời đơn hoặc công văn chuyển đơn.

Chú ý: Số liệu cột 6+7+8+9 = Cột 10+11 = Cột 12+13 = Cột 14+15+16+17 = Cột 18+19+20

Tháng (Quý)..... Năm.....

### A. GIẢI QUYẾT ĐƠN THƯ

[illegible]

**B. TIẾP CÔNG DÂN**

Stt	Nội dung	Tiếp thường xuyên								Tiếp định kỳ và đột xuất của lãnh đạo								Kết quả tiếp công dân					Ghi chú
		Lượt	Người	Vụ việc		Đoàn đông người		Lượt	Người	Vụ việc		Đoàn đông người		Chưa được giải quyết	Đã được giải quyết								
						Số đoàn	Người					Số đoàn	Người		Đã được thụ lý nhưng chưa có QĐ GQKN hoặc KL	Đã có QĐ GQKN (Lần 1, lần 2) hoặc KL, NDTC	Đã có bản án của Tòa án hoặc kết quả xử lý sau TC						
				Cũ	Mới phát sinh					Cũ	Mới phát sinh							Cũ	Mới phát sinh				
	I	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	Khiếu nại																						
2	TCCB																						
3	TCDT																						
4	Kiến nghị, phản ánh																						
5	Tổng																						

**C. CÔNG TÁC KHÁC**

1	Số cuộc kiểm tra, chỉ đạo nghiệp vụ về công tác GQKNTC và TCD	
2	Số cuộc hội nghị, lớp tập huấn, tuyên truyền phổ biến PL về công tác GQKNTC, TCD	
3	Số văn bản đơn đốc việc GQKNTC	
4	Số văn bản chỉ đạo về công tác GQKNTC và TCD	
5	Số vụ việc cơ quan BHXH bị khởi kiện tại Tòa án về việc thực hiện CSBHXH, BHYT	
6	Số tiền phát hiện phải thu hồi về quỹ BHXH thông qua công tác GQKNTC	
7	Số tiền đã thu hồi được cho quỹ BHXH thông qua công tác GQKNTC	

**D. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ**

1. Nếu những nội dung tiếp công dân chủ yếu: Công dân thường khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hỏi, đề nghị (nếu có)

2. Nếu những nội dung đơn thư chủ yếu: Công dân thường khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hỏi, đề nghị (nếu có)

3. Đánh giá tình hình thực hiện chế độ, chính sách BHXH, BHYT, BHTN; những kết quả đạt được thông qua công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân; các công văn, hội nghị BHXH tỉnh, thành phố triển khai thực hiện các công văn chỉ đạo của BHXH Việt Nam về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân; nêu những thuận lợi, khó khăn trong quá trình thực hiện nhiệm vụ: về nhân sự, về cơ sở vật chất, việc bố trí viên chức tiếp công dân và phòng tiếp công dân tại BHXH tỉnh, thành phố và BHXH cấp huyện; những nội dung còn bất cập, chưa phù hợp với tình hình thực tiễn của văn bản, chính sách và đề xuất biện pháp khắc phục (nếu có).

4. Nếu tên, địa chỉ người KNTC và tóm tắt nội dung, quá trình giải quyết những vụ việc KNTC phức tạp, kéo dài (nếu có) trừ những nội dung nhằm đảm bảo bí mật cho người tố cáo theo quy định của pháp luật

NGƯỜI LẬP BIỂU

(Ký tên)

.....(3)

(Ký tên)

.....(4)

(Ký, đóng dấu)

### Ghi chú:

- (1): Tên cơ quan cấp trên trực tiếp của đơn vị lập báo cáo
- (2) Tên đơn vị lập báo cáo
- (3) Quyền hạn, chức vụ của người phụ trách khoa, phòng, bộ phận được giao tổng hợp báo cáo
- (4) Quyền hạn, chức vụ của người đứng đầu đơn vị lập báo cáo

### Phần A: GIẢI QUYẾT ĐƠN THƯ

*Cột 5: Thống kê đơn có nội dung kiến nghị, phản ánh (hỏi, đề nghị - nếu có).*

*Tổng các cột 2+3+4+5= tổng các cột 7+8 = tổng các cột 9+10+11+12 = tổng các cột 13+14+15*

- Dòng 1: **(Đơn kỳ trước chuyển sang):** Ghi số đơn tồn tương ứng với các cột ở kỳ b/c trước chuyển sang. Riêng đối với báo cáo tháng 1, báo cáo quý 1, báo cáo 6 tháng, báo cáo 9 tháng, báo cáo năm ghi số đơn tồn năm trước chuyển sang; đơn tồn thuộc loại nào thì ghi vào cột phân loại tương ứng và dòng phân loại tương ứng (đơn một người hay nhiều người đứng tên)

- Dòng 2 **(Đơn phát sinh trong kỳ b/c):** Đối với báo cáo tháng thì ghi số đơn phát sinh trong tháng vào các cột tương ứng. Đối với báo cáo quý, báo cáo 6 tháng, báo cáo 9 tháng, báo cáo năm thì ghi số đơn phát sinh trong kỳ báo cáo của quý, 6 tháng, 9 tháng, cả năm vào các cột tương ứng. (Ví dụ: Số đơn phát sinh trong Quý 1 = Số đơn phát sinh trong tháng 1 + Số đơn phát sinh trong tháng 2 + Số đơn phát sinh trong tháng 3. Tương tự, số đơn phát sinh trong 6 tháng = Số đơn phát sinh trong tháng 1 + tháng 2 + tháng 3 + tháng 4 + tháng 5 + tháng 6).

- Dòng 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 đối với báo cáo tháng thì ghi số đơn đã giải quyết của tháng vào các cột tương ứng. Đối với báo cáo quý, báo cáo 6 tháng, báo cáo 9 tháng, báo cáo năm thì ghi số đơn đã giải quyết trong quý, 6 tháng, 9 tháng, cả năm vào các cột tương ứng. Ví dụ: Số đơn đã giải quyết trong Quý 1 = Số đơn đã giải quyết trong tháng 1 + Số đơn đã giải quyết trong tháng 2 + Số đơn đã giải quyết trong tháng 3. Tương tự, số đơn đã giải quyết trong 6 tháng = Số đơn đã giải quyết trong tháng 1 + tháng 2 + tháng 3 + tháng 4 + tháng 5 + tháng 6).

- Dòng 12 **(Tổng số đơn chưa giải quyết)** = Dòng 3 (Tổng số đơn tiếp nhận phải giải quyết đến kỳ b/c) - Dòng 11 (Tổng số đơn đã giải quyết). Trong đó, số đơn tồn chưa giải quyết bao gồm đơn KNTC phức tạp, kéo dài và đơn đang trong thời hạn giải quyết (tức là Dòng 12 = Dòng 13 + Dòng 14).

- Đơn KNTC phức tạp, kéo dài là vụ việc liên quan đến trách nhiệm quản lý của nhiều cấp, nhiều ngành hoặc có nhiều người cùng tham gia khiếu nại, tố cáo hoặc có nội dung liên quan đến chính sách của Nhà nước qua các thời kỳ hoặc việc xử lý khiếu nại còn có ý kiến khác nhau giữa cơ quan nhà nước liên quan hoặc đã kéo dài quá 6 tháng chưa được giải quyết dứt điểm

### Phần B: TIẾP CÔNG DÂN

Số liệu tổng hợp vào các cột 2, 3, 4, 5 không trùng với các cột 6, 7, 8, 9 và không trùng với các cột 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17

\* BHXH các tỉnh, thành phố báo cáo kết quả giải quyết đơn thư và tiếp công dân theo từng tháng. Riêng tháng 3, tháng 6, tháng 9, tháng 12 kèm theo báo cáo quý, báo cáo 6 tháng, báo cáo 9 tháng, báo cáo năm.