

Số: 378 /QĐ-BHXH

*Hà Nội, ngày 11 tháng 03 năm 2020*

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy trình tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo,  
kiến nghị, phản ánh 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 25/2018/QH14 ngày 12 tháng 6 năm 2018;  
Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 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 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 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;  
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 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 06/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;  
Căn cứ Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;  
Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Thanh tra - Kiểm tra,

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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 868/QĐ-BHXH ngày 08 tháng 6 năm 2016 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam ban hành Quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

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;
- Văn phòng Chính phủ;
- Thanh tra Chính phủ;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- Ban Tiếp công dân Trung ương;
- 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 - VPCP;
- Hội đồng quản lý BHXH Việt Nam;
- BHXH: Bộ Quốc phòng, Công an nhân dân;
- Tổng Giám đốc, các Phó Tổng Giám đốc;
- Các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam;
- BHXH các tỉnh, TP trực thuộc Trung ương;
- Lưu: VT, TTKT <sup>(10)</sup>.

TỔNG GIÁM ĐỐC



Nguyễn Thị Minh





## **QUY TRÌNH**

### **Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Bảo hiểm xã hội Việt Nam**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 378 /QĐ-BHXH ngày 11 tháng 03 năm 2020  
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**

a) Quy trình này hướng dẫn về thẩm quyền, trình tự, thủ tục, các bước tiến hành tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại cơ quan Bảo hiểm xã hội các cấp;

b) Quy trình này không điều chỉnh việc tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ.

##### **2. Đối tượng áp dụng**

Thủ trưởng cơ quan Bảo hiểm xã hội các cấp; các đơn vị, công chức, viên chức, người lao động thuộc cơ quan Bảo hiểm xã hội các cấp và các tổ chức, cá nhân có liên quan đến việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

#### **Điều 2. Các chữ viết tắt, giải thích từ ngữ**

##### **1. Các chữ viết tắt**

- a) Bảo hiểm xã hội: BHXH;
- b) Bảo hiểm y tế: BHYT;
- c) Bảo hiểm thất nghiệp: BHTN;
- d) Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh: Đơn;
- đ) Tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương: Tỉnh;
- e) Quận, huyện, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh: Huyện;
- g) Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam: Tổng Giám đốc;
- h) Tổng Giám đốc; Giám đốc BHXH tỉnh; Giám đốc BHXH huyện: Thủ trưởng cơ quan;
- i) Thủ trưởng đơn vị có trách nhiệm giúp người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh: Thủ trưởng đơn vị;
- k) Đơn vị chuyên môn giúp việc Tổng Giám đốc: Đơn vị chuyên môn;
- l) Đơn vị sự nghiệp trực thuộc cơ quan BHXH Việt Nam: Đơn vị sự nghiệp;

- m) Phòng nghiệp vụ trực thuộc BHXH tỉnh: Phòng nghiệp vụ;
- n) Tổ nghiệp vụ trực thuộc BHXH huyện: Tổ nghiệp vụ;
- o) Tổ nghiệp vụ được giao nhiệm vụ tham mưu xử lý, giải quyết đơn: Tổ nghiệp vụ được giao;
- p) Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011: Luật Khiếu nại;
- q) Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12 tháng 6 năm 2018: Luật Tố cáo;
- r) Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013: Luật Tiếp công dân;
- s) Luật Bảo hiểm xã hội số 58/2014/QH13 ngày 20 tháng 11 năm 2014: Luật BHXH;
- t) Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo: Nghị định số 31/2019/NĐ-CP;
- u) Các điều, khoản dẫn chiếu trong văn bản mà không ghi rõ nguồn trích dẫn thì được hiểu là của Văn bản này.

## 2. Giải thích từ ngữ

a) Khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính về BHXH, BHTN, BHYT là việc công dân, cơ quan, tổ chức đề nghị cơ quan BHXH, người có thẩm quyền trong cơ quan BHXH xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan BHXH, người có thẩm quyền trong cơ quan BHXH trong hoạt động thanh tra chuyên ngành về đóng BHXH, BHTN, BHYT; kết luận thanh tra chuyên ngành về đóng BHXH, BHTN, BHYT; quyết định xử phạt vi phạm hành chính về đóng BHXH, BHTN, BHYT và các quyết định hành chính, hành vi hành chính về BHXH, BHTN, BHYT khác khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình;

b) Khiếu nại quyết định, hành vi về BHXH, BHTN, BHYT là việc công dân, cơ quan, tổ chức đề nghị cơ quan BHXH, người có thẩm quyền trong cơ quan BHXH xem xét lại quyết định, hành vi của cơ quan BHXH, người có thẩm quyền trong cơ quan BHXH trong việc thực hiện chế độ, chính sách về BHXH, BHYT, thu BHTN và chi trả trợ cấp BHTN khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình;

c) Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ là việc cá nhân báo cho cơ quan BHXH, người có thẩm quyền trong cơ quan BHXH biết hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của: Cơ quan, tổ chức; công chức, viên chức, người được giao thực hiện nhiệm vụ, công vụ trong ngành BHXH; người không còn là công chức, viên chức nhưng đã thực hiện hành vi vi phạm pháp luật trong thời gian được giao nhiệm vụ, công vụ về BHXH, BHTN, BHYT;

d) Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật về BHXH, BHYT, BHTN là việc cá nhân báo cho cơ quan BHXH, người có thẩm quyền trong cơ quan BHXH biết hành vi vi phạm pháp luật về BHXH, BHYT, BHTN của bất cứ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân;

đ) Kiến nghị, phản ánh về BHXH, BHYT, BHTN là việc cá nhân, cơ quan, tổ chức trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất với cơ quan BHXH, người có thẩm quyền trong cơ quan BHXH về việc giải quyết chế độ, chính sách BHXH, BHYT, BHTN hoặc cung cấp thông tin về hành vi chưa thực hiện hoặc thực hiện chưa đúng quy định pháp luật của cơ quan BHXH, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc cơ quan BHXH, của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

### **Điều 3. Nguyên tắc thực hiện**

Việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan BHXH phải được thực hiện theo các nguyên tắc sau:

1. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

2. Bảo đảm bí mật thông tin, quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại, người tố cáo, người bị khiếu nại, người bị tố cáo, người kiến nghị, phản ánh; bảo đảm quyền bình đẳng, không phân biệt đối xử trong tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Thực hiện thống nhất quy trình tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong toàn ngành BHXH bảo đảm 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. Những nội dung không hướng dẫn trong văn bản này thì được thực hiện theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

### **Điều 4. Trách nhiệm phối hợp giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Phối hợp với cơ quan, tổ chức, cá nhân ngoài Ngành

a) Thủ trưởng cơ quan BHXH các cấp có trách nhiệm phối hợp với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin, tài liệu đang quản lý, lưu giữ có liên quan đến vụ việc theo yêu cầu hoặc đề nghị của người có thẩm quyền giải quyết;

b) Thủ trưởng các đơn vị chuyên môn, đơn vị sự nghiệp, phòng, tổ nghiệp vụ có trách nhiệm giúp Thủ trưởng cơ quan BHXH các cấp phối hợp giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; khai thác hồ sơ, cung cấp thông tin theo đề nghị của người có thẩm quyền giải quyết trong thời hạn không quá 07 ngày, kể từ ngày nhận được yêu cầu hoặc đề nghị.



## 2. Phối hợp với cơ quan, đơn vị trong Ngành

a) Đối với khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền nhưng có tình tiết liên quan đến cơ quan, tổ chức, cá nhân không thuộc địa bàn của mình quản lý thì thực hiện như sau:

Thủ trưởng cơ quan tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có văn bản kèm theo bản sao hồ sơ vụ việc (nếu có) gửi đến cơ quan có liên quan yêu cầu, đề nghị phối hợp kiểm tra, xác minh, cung cấp thông tin, tài liệu hoặc đề nghị thực hiện kiểm tra, xác minh;

Thủ trưởng cơ quan nhận được văn bản yêu cầu hoặc đề nghị phối hợp, trong thời hạn không quá 10 ngày kể từ ngày nhận được văn bản 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, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc thực hiện kiểm tra, xác minh theo yêu cầu, đề nghị của cơ quan giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo trình tự tại Khoản 5 Điều 18, Khoản 1 Điều 24;

b) Đối với khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền nhưng có liên quan đến lĩnh vực chuyên môn thuộc nhiều đơn vị khác nhau thì đơn vị được giao chủ trì tham mưu giải quyết có văn bản yêu cầu hoặc đề nghị đơn vị có liên quan: Trả lời bằng văn bản, cung cấp hồ sơ, tài liệu hoặc cử công chức, viên chức tham gia xác minh, tham gia Hội đồng tư vấn hoặc các hình thức tham gia khác để phối hợp giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Đơn vị tham gia phối hợp có trách nhiệm thực hiện đầy đủ theo nội dung và thời gian được ghi trong văn bản yêu cầu, đề nghị.

### **Điều 5. Tiếp nhận đơn**

1. Đơn được tiếp nhận từ các nguồn sau:

- a) Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính;
- b) Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trực tiếp gửi đến qua bộ phận văn thư, địa điểm tiếp công dân của cơ quan BHXH các cấp;
- c) Đơn do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật;
- d) Đơn gửi đích danh Lãnh đạo BHXH các cấp, Lãnh đạo các đơn vị chuyên môn; đơn gửi đích danh các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam, các Phòng/Tổ nghiệp vụ.

2. Đơn được tiếp nhận từ các nguồn quy định tại Khoản 1 Điều này phải được chuyển đến Bộ phận 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.

3. Trong thời hạn 01 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn, Bộ phận Văn thư cơ quan có trách nhiệm thực hiện thủ tục quản lý văn bản đến, chuyển đơn đến các đơn vị có trách nhiệm tham mưu giải quyết theo quy định tại Điều 16, Điều 22, Điều 30; đối với đơn gửi đích danh Lãnh đạo cơ quan BHXH thì đề xuất người có thẩm quyền chuyển đơn đến đơn vị có trách nhiệm tham mưu giải

quyết theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của đơn vị; đồng thời theo dõi việc phân đơn để tham mưu giúp người có thẩm quyền chuyển đơn cho các đơn vị, cá nhân có trách nhiệm xử lý không trùng lặp, chồng chéo. Trường hợp đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được gửi đến nhiều lần nhưng cùng một nội dung thì phải chuyển đến đơn vị trước đó đã tiếp nhận, tham mưu xử lý, giải quyết đơn.

4. Đối với đơn gửi đích danh Lãnh đạo cơ quan BHXH, sau khi được người có thẩm quyền đồng ý, trong thời gian 01 ngày làm việc Bộ phận Văn thư phải chuyển đơn đến đơn vị được giao để tham mưu giải quyết theo quy định. Trường hợp liền kề ngày nghỉ cuối tuần hoặc kỳ nghỉ lễ thì phải chuyển đơn ngay trong ngày để đảm bảo thời hạn giải quyết đơn.

5. Bộ phận Văn thư cơ quan sau khi chuyển đơn đến các đơn vị có trách nhiệm tham mưu giải quyết theo quy định tại Khoản 3, Khoản 4 Điều này phải sao gửi cho Vụ Thanh tra - Kiểm tra/Phòng Thanh tra - Kiểm tra/Tổ Nghiệp vụ được giao để theo dõi, tổng hợp.

#### **Điều 6. Phân loại đơn**

1. Phân loại theo nội dung:

- a) Đơn khiếu nại;
- b) Đơn tố cáo;
- c) Đơn kiến nghị, phản ánh;
- d) Đơn có nhiều nội dung khác nhau.

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 cách thức liên hệ với người tố cáo; hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo; người bị tố cáo và các thông tin khác có liên quan;

- Đối với trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì trong đơn phải có đầy đủ chữ ký hoặc điểm chỉ của những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cách thức liên hệ với từng người tố cáo; họ tên của người đại diện cho những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

- 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 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 hoặc điểm chỉ của một người;
- b) Đơn có họ, tên, chữ ký hoặc điểm chỉ của nhiều người (từ 05 người trở lên).

## **Chương II**

### **QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Mục 1**

#### **Địa điểm, thời gian và trách nhiệm tiếp công dân**

##### **Điều 7. Địa điểm tiếp công dân và tổ chức tiếp công dân**

###### **1. Địa điểm tiếp công dân**

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

b) Tại phòng tiếp công dân phải thực hiện niêm yết 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; hướng dẫn về quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật; công khai lịch tiếp công dân của Lãnh đạo, thời gian thường trực tiếp công dân và công bố trên cổng thông tin điện tử, trang thông tin điện tử của cơ quan.

###### **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 được giao của Vụ Thanh tra - Kiểm tra;

b) Tại BHXH tỉnh: Trưởng phòng Phòng Thanh tra - 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 một viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân thuộc biên chế được giao của Phòng Thanh tra - Kiểm tra;

c) Tại BHXH huyện: Giám đốc BHXH huyện có trách nhiệm tổ chức thực hiện việc tiếp công dân của BHXH huyện và bố trí ổn định một viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân thuộc biên chế được giao của BHXH huyện.



## **Điều 8. Thời gian tiếp công dân**

1. Cơ quan BHXH các cấp tổ chức tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần và tiếp công dân đột xuất theo Khoản 5 Điều này.

2. Tại BHXH Việt Nam: Tổng Giám đốc 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 theo Khoản 5 Điều này. Trường hợp Tổng Giám đốc bận vì lý do công việc thì phân công Phó Tổng Giám đốc thực hiện tiếp công dân.

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 theo Khoản 5 Điều này. Trường hợp Giám đốc bận vì lý do công việc thì phân công Phó Giám đốc thực hiện tiếp công dân.

Trưởng các Phòng nghiệp vụ phối hợp tiếp công dân theo đề nghị của Trưởng phòng Phòng Thanh tra - 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 theo Khoản 5 Điều này. Trường hợp Giám đốc bận vì lý do công việc thì phân công Phó Giám đốc thực hiện tiếp công dân.

5. Thủ trưởng cơ quan tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau:

a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau;

b) Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội;

c) Khi có yêu cầu khẩn thiết theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Thanh tra - Kiểm tra/Trưởng phòng Phòng Thanh tra - Kiểm tra/viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân.

## **Điều 9. Trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan 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 định kỳ và đột xuất theo Điều 8; lắng nghe, xem xét và chỉ đạo giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm

quyền; thông qua việc tiếp công dân để nắm bắt tình hình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cấp dưới; có biện pháp kiểm tra, đôn đốc cấp dưới trong công tác tiếp công dân, xử lý và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, có cơ sở cụ thể và thuộc thẩm quyền giải quyết thì phải có ý kiến trả lời công dân. Nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu xem xét thì thông báo thời hạn giải quyết và người cần liên hệ tiếp để biết kết quả giải quyết.

4. Những ý kiến chỉ đạo của Thủ trưởng cơ quan, người có thẩm quyền trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân phải được ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân và được quản lý, lưu giữ tại nơi tiếp công dân, đồng thời nhập đầy đủ thông tin, dữ liệu vào phần mềm Quản lý hoạt động Thanh tra - Kiểm tra và phải được thông báo bằng văn bản đến các đơn vị liên quan để triển khai thực hiện.

### **Điều 10. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi 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, có năng lực chuyên môn, nắm vững chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, các quy định về BHHX, BHTN, BHYT; am hiểu thực tế, có khả năng vận động, thuyết phục quần chúng, nhiệt tình, khách quan, công tâm, bảo đảm yêu cầu về sức khỏe và có trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao.

#### **2. Trách nhiệm của người tiếp công dân**

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

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

c) Giải thích, phổ biến để 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 Bộ phận Văn thư cơ quan theo quy định và thông báo kết quả xử lý để công dân biết;

đ) Giữ bí mật mọi thông tin liên quan đến người tố cáo theo quy định;

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.

3. Quyền lợi của người tiếp công dân
  - a) Được hưởng chế độ bồi dưỡng theo quy định của pháp luật;
  - b) Được đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân.

## **Mục 2: Trình tự tiếp công dân**

### **Điều 11. Xử lý bước đầu khi công dân đến địa điểm tiếp công dân của cơ quan BHXH các cấp**

Khi công dân đến trụ sở cơ quan BHXH, bộ phận bảo vệ cơ quan phải báo cho người thường trực tiếp công dân biết và hướng dẫn công dân đến địa điểm tiếp công dân. Người tiếp công dân có trách nhiệm xử lý như sau:

1. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì yêu cầu công dân cử đại diện để trình bày nội dung vụ việc; đồng thời báo cáo Thủ trưởng đơn vị để có phương án chỉ đạo. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo Điều 29 Luật Tiếp công dân.
2. Trường hợp công dân có hành vi quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân thì từ chối tiếp và giải thích cho công dân lý do từ chối tiếp.

### **Điều 12. Thực hiện tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân**

Người tiếp công dân tiến hành tiếp công dân theo trình tự như sau:

1. Xác định nhân thân và tính hợp pháp của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh
  - a) Yêu cầu người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền, thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý (nếu có) và kiểm tra tính hợp pháp của giấy tờ đó để xác định họ là người tự mình thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hay là người đại diện, người được ủy quyền;
  - b) Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại, người kiến nghị, phản ánh. Riêng đối với trường hợp tố cáo, người tố cáo phải trực tiếp thực hiện việc tố cáo theo quy định của Luật Tố cáo;
  - c) Trường hợp công dân đến trình bày là người đại diện hoặc được ủy quyền nhưng không xuất trình được các giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp thì không tiếp nhận hồ sơ vụ việc nhưng phải giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân, người đại diện, được ủy quyền làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định.
2. Thực hiện phổ biến các quy định về tiếp công dân  
Phổ biến với công dân về nội quy tiếp công dân, trách nhiệm của người tiếp công dân và quyền, nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh.
3. Nghe, ghi chép nội dung công dân trình bày



Người tiếp công dân có trách nhiệm đề nghị công dân trình bày, lắng nghe, phân loại, ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe; đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ vào Sổ tiếp công dân.

#### 4. Xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của công dân

Sau khi nghe công dân trình bày, nghiên cứu sơ bộ các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan mà công dân cung cấp, người tiếp công dân phải xác định những nội dung sau:

- a) Địa điểm, thời gian phát sinh vụ việc;
- b) Người bị khiếu nại, người bị tố cáo là cá nhân, cơ quan, tổ chức, đơn vị nào;
- c) Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và thẩm quyền giải quyết;
- d) Đối tượng khiếu nại, tố cáo;
- đ) Quá trình xem xét, giải quyết, xử lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có): Cơ quan, tổ chức, đơn vị đã giải quyết; kết quả giải quyết; hình thức văn bản giải quyết, quyết định xử lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền;
- e) Yêu cầu của công dân; lý do khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tiếp và những thông tin, tình tiết, bằng chứng mới mà công dân cung cấp trong trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tiếp.

#### 5. Xử lý đối với từng trường hợp cụ thể

Sau khi xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của công dân; căn cứ hồ sơ, tài liệu (nếu có) và quy định của pháp luật, nếu nội dung vụ việc đơn giản hoặc đã rõ ràng thì giải thích, hướng dẫn, trả lời cụ thể để công dân hiểu và thực hiện. Trường hợp cần thiết thì báo cáo Thủ trưởng đơn vị để mời các cá nhân, đơn vị chuyên môn có liên quan phối hợp giải thích, trả lời công dân. Nếu công dân chưa đồng ý với nội dung giải thích, trả lời của người tiếp công dân và vẫn tiếp tục khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì xử lý như sau:

- a) Trường hợp thuộc thẩm quyền và đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì tiếp nhận đơn; yêu cầu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các thông tin, tài liệu, bằng chứng khác có liên quan (nếu có); kiểm tra tính hợp pháp của các thông tin, tài liệu, bằng chứng; đồng thời lập Giấy biên nhận (Mẫu số 01/GBN);
- b) Trường hợp đơn thuộc thẩm quyền nhưng không đủ điều kiện thụ lý theo quy định của pháp luật thì giải thích, hướng dẫn để công dân biết và bổ sung những thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- c) Trường hợp thuộc thẩm quyền nhưng công dân chưa có đơn thì hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định. Nếu người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh là người không có khả năng viết đơn thì ghi chép nội dung công dân trình bày, đọc cho công dân nghe và yêu cầu

công dân ký tên hoặc điểm chỉ (nếu cần thiết thì ghi âm kèm theo); trường hợp nội dung trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì đề nghị công dân trình bày thêm hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ;

d) Trường hợp thuộc thẩm quyền nhưng đơn có nhiều người cùng ký tên thì yêu cầu những người có mặt lập văn bản cử người đại diện;

đ) Trường hợp đơn có một phần nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan BHXH thì hướng dẫn công dân viết lại đơn đối với những nội dung thuộc thẩm quyền để xem xét, giải quyết; những nội dung không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn công dân gửi đến đúng cơ quan có thẩm quyền;

e) Trường hợp đơn thuộc thẩm quyền nhưng vừa có nội dung khiếu nại vừa có nội dung tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh thì hướng dẫn công dân viết thành đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh riêng theo quy định và lập Giấy biên nhận (Mẫu số 01/GBN);

g) Trường hợp đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan BHXH cấp dưới nhưng quá thời hạn mà chưa giải quyết thì báo cáo Thủ trưởng cơ quan yêu cầu cơ quan BHXH cấp dưới giải quyết, trừ trường hợp quy định tại Điều 26;

h) Trường hợp không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

i) Trường hợp vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan BHXH, cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản hoặc được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhiều lần nhưng công dân vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh kéo dài thì báo cáo Thủ trưởng cơ quan ban hành Thông báo từ chối tiếp công dân (Mẫu số 02/TCD);

k) Trường hợp 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 báo cáo Thủ trưởng cơ quan ban hành Thông báo từ chối tiếp công dân (Mẫu số 02/TCD);

l) Trường hợp công dân đề nghị cung cấp thông tin, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì phải kiểm tra, trả lời tiến độ hoặc kết quả xử lý cho công dân ngay trong buổi tiếp công dân;

m) Trường hợp không đúng lịch tiếp công dân của Thủ trưởng cơ quan nhưng công dân vẫn đề nghị được gặp để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để công dân hiểu và đăng ký vào buổi tiếp công dân định kỳ của Thủ trưởng cơ quan. Nếu xét thấy vụ việc có tính

chất phức tạp, gay gắt, nếu không xử lý ngay có thể dẫn đến những hậu quả xấu, gây ảnh hưởng đến hình ảnh, uy tín của Ngành, của cơ quan, đơn vị thì báo cáo Thủ trưởng đơn vị trình Thủ trưởng cơ quan xem xét, bố trí tiếp công dân đột xuất theo Khoản 5 Điều 8. Nếu Thủ trưởng cơ quan không thể tiếp công dân ngay nhưng thống nhất được thời gian tiếp thì lập phiếu hẹn (Mẫu số 03/TCD) hoặc thông báo ngày, giờ, địa điểm tiếp cho công dân;

n) Trường hợp công dân gây rối làm mất trật tự, có thái độ gay gắt, lời lẽ đe dọa, xúc phạm hoặc đưa ra những yêu cầu không có căn cứ, gây sức ép với cơ quan BHXH thì yêu cầu công dân chấm dứt những hành vi nói trên; nếu công dân vẫn cố tình vi phạm thì từ chối tiếp và phối hợp với Bộ phận bảo vệ cơ quan để đưa công dân ra khỏi trụ sở cơ quan, đồng thời báo cáo Thủ trưởng đơn vị để có phương án chỉ đạo, hỗ trợ khi cần thiết;

o) Trường hợp công dân có những hành vi gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại cho cơ quan BHXH, người tiếp công dân hoặc bản thân công dân thì người tiếp công dân sử dụng các phương tiện kỹ thuật để ghi âm, ghi hình các hành vi nói trên và kịp thời báo cáo Thủ trưởng đơn vị hoặc Thủ trưởng cơ quan đề nghị ý kiến chỉ đạo, nếu xét thấy cần thiết thì đề nghị cơ quan Công an phụ trách địa bàn có biện pháp xử lý theo quy định của pháp luật.

#### 6. Lập Giấy biên nhận hồ sơ, tài liệu

Trong quá trình tiếp công dân, nếu công dân cung cấp hồ sơ, tài liệu thì người tiếp công dân chỉ nhận bản sao, bản phô tô và đối chiếu với bản gốc (nếu có), đồng thời lập Giấy biên nhận (Mẫu số 01/GBN) trong đó ghi rõ từng loại thông tin, tài liệu, bằng chứng, tình trạng thông tin tài liệu, bằng chứng, xác nhận của người cung cấp. Giấy biên nhận được lập thành 03 bản, 01 bản giao cho công dân, 01 bản lưu tại địa điểm tiếp công dân; 01 bản lưu vào hồ sơ giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (nếu có). Trường hợp công dân chưa cung cấp đầy đủ hồ sơ, tài liệu theo quy định thì người tiếp công dân lập phiếu hẹn (Mẫu số 03/TCD) đề nghị công dân cung cấp bổ sung.

#### 7. Ghi Sổ tiếp công dân và nhập vào phần mềm Quản lý hoạt động Thanh tra - Kiểm tra

Trong quá trình tiếp công dân, người tiếp công dân phải nhập đầy đủ các nội dung đã trao đổi, xử lý, giải quyết vào Sổ tiếp công dân (Mẫu số 04/STD) và phần mềm Quản lý hoạt động Thanh tra - Kiểm tra.

#### **Điều 13. Chuyển đơn đến Bộ phận Văn thư**

Ngay trong ngày tiếp nhận đơn, người tiếp công dân phải vào Sổ giao nhận đơn, hồ sơ, tài liệu, chứng cứ (Mẫu số 05/SGN) và chuyển đơn đến Bộ phận Văn thư cơ quan (có ký giao, nhận). Trường hợp đơn nhận vào cuối giờ làm việc trong ngày thì việc chuyển đơn được thực hiện vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo.



### **Chương III**

## **QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

### **Mục 1**

### **Thẩm quyền, trách nhiệm giúp người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại**

**Điều 14. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính về BHXH, BHTN, BHYT; quyết định, hành vi về BHTN, BHYT; quyết định kỷ luật công chức, viên chức**

1. Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp, Giám đốc BHXH huyện

Giải quyết khiếu nại lần đầu theo phân cấp quản lý đối với quyết định, hành vi về BHTN, BHYT của mình, của viên chức do mình quản lý trực tiếp.

2. Giám đốc BHXH tỉnh

a) Giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính về BHXH, BHTN, BHYT; quyết định, hành vi về BHTN, BHYT của mình, của công chức, viên chức do mình quản lý trực tiếp;

b) Giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định kỷ luật viên chức do mình ban hành;

c) Giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định, hành vi về BHTN, BHYT mà Giám đốc BHXH huyện đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

3. Tổng Giám đốc

a) Giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính về BHXH, BHTN, BHYT của mình, của công chức, viên chức do mình quản lý trực tiếp;

b) Giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định kỷ luật công chức, viên chức do mình ban hành;

c) Giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính về BHXH, BHTN, BHYT; quyết định, hành vi về BHTN, BHYT 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;

d) Giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định kỷ luật viên chức mà Giám đốc BHXH tỉnh đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại.

**Điều 15. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại đối với quyết định, hành vi về BHXH**

1. 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.

2. 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.

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 Khoản 3 Điều 119 Luật BHXH.

**Điều 16. Trách nhiệm giúp người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại**

1. Đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc BHXH huyện  
Tổ trưởng Tổ Nghiệp vụ được giao có trách nhiệm tham mưu giải quyết khiếu nại theo ý kiến chỉ đạo của Giám đốc BHXH huyện.

2. Đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp

Trưởng các Phòng nghiệp vụ có trách nhiệm tham mưu giải quyết khiếu nại theo ý kiến chỉ đạo của Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp.

3. Đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc BHXH tỉnh

a) Trưởng phòng Phòng Thanh tra - Kiểm tra có trách nhiệm: Tham mưu giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính về BHXH, BHTN, BHYT; quyết định, hành vi về BHXH, BHTN, BHYT;

b) Trưởng phòng Phòng Tổ chức cán bộ có trách nhiệm: Tiếp nhận, tham mưu giải quyết khiếu nại đối với quyết định kỷ luật viên chức;

c) Trưởng các Phòng nghiệp vụ, Giám đốc BHXH huyện có trách nhiệm phối hợp với Trưởng phòng Phòng Thanh tra - Kiểm tra, Trưởng phòng Phòng Tổ chức cán bộ tham mưu giải quyết khiếu nại liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của mình.

4. Đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Tổng Giám đốc

a) Vụ trưởng Vụ Thanh tra - Kiểm tra có trách nhiệm: Tham mưu giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính về BHXH, BHTN, BHYT; quyết định, hành vi về BHXH, BHTN, BHYT;

b) Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ có trách nhiệm: Tham mưu giải quyết khiếu nại đối với quyết định kỷ luật công chức, viên chức;

c) Thủ trưởng đơn vị chuyên môn, Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp có trách nhiệm phối hợp với Vụ trưởng Vụ Thanh tra - Kiểm tra, Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ tham mưu giải quyết khiếu nại liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của mình.

## **Mục 2**

### **Xử lý, giải quyết khiếu nại**

**Điều 17. Đề xuất xử lý, thụ lý đơn khiếu nại và phê duyệt đề xuất**

1. Đề xuất xử lý, thụ lý đơn khiếu nại

Sau khi nhận đơn khiếu nại do Bộ phận Văn thư cơ quan chuyển đến, trong thời hạn 01 ngày làm việc, Thủ trưởng đơn vị có trách nhiệm giúp người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại phải giao nhiệm vụ cho người xử lý đơn. Trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày được giao, người được giao nhiệm

vụ xử lý đơn phải nghiên cứu nội dung đơn, phân tích, thu thập hồ sơ, tài liệu liên quan, lập phiếu đề xuất xử lý đơn (Mẫu số 06/PĐX) và dự thảo văn bản theo hướng xử lý đã đề xuất (Công văn hướng dẫn, công văn chuyển đơn khiếu nại, thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại hoặc thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại...) trình Thủ trưởng đơn vị. Thủ trưởng đơn vị xem xét, ký duyệt đề xuất trong thời hạn 01 ngày làm việc và báo cáo Thủ trưởng cơ quan xem xét, phê duyệt.

a) Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng cơ quan thì hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền (Mẫu số 07/XLD), việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần. Nếu người khiếu nại gửi kèm theo các giấy tờ, tài liệu (bản gốc) thì gửi trả lại cho người khiếu nại kèm theo văn bản hướng dẫn;

b) 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 của Thủ trưởng cơ quan thì gửi trả lại đơn kèm theo các tài liệu (nếu có), nêu rõ lý do không giải quyết (Mẫu số 08/XLD);

c) Trường hợp đơn khiếu nại vừa có nội dung thuộc thẩm quyền của cơ quan BHXH vừa có nội dung thuộc thẩm quyền của cơ quan khác thì giữ lại đơn để xem xét giải quyết những nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan BHXH; những nội dung không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn người khiếu nại tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết (Mẫu số 09/XLD);

d) Đơn khiếu nại thuộc một trong các trường hợp không được thụ lý giải quyết theo Điều 11 Luật Khiếu nại thì dự thảo Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại gửi cho người khiếu nại biết (Mẫu số 10/XLD);

đ) Đơn khiếu nại thuộc một trong các trường hợp không đủ điều kiện xử lý quy định tại Điểm b, Khoản 3 Điều 6 thì dự thảo Thông báo khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý giải quyết (Mẫu số 11/XLD) gửi cho người khiếu nại biết và hướng dẫn người khiếu nại bổ sung những thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại (nếu có);

e) Đối với trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung thuộc thẩm quyền của cơ quan BHXH thì thụ lý đơn nếu trong đơn khiếu nại có đầy đủ chữ ký, họ tên, địa chỉ của những người khiếu nại và có văn bản cử người đại diện, việc gửi thông báo thụ lý thông qua người đại diện khiếu nại. Trường hợp đơn do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận hoặc các cơ quan báo chí và các cơ quan khác chuyển đến thì gửi cho cơ quan chuyển đến 01 bản để biết;

g) Đơn khiếu nại quyết định, hành vi về BHXH thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan BHXH cấp dưới nhưng quá thời hạn quy định mà chưa ban hành quyết định giải quyết khiếu nại thì Thủ trưởng cơ quan BHXH cấp trên có



văn bản yêu cầu Thủ trưởng cơ quan BHXH cấp dưới giải quyết và gửi cho người khiếu nại biết (Mẫu số 12/XLD); đồng thời có trách nhiệm chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết của cơ quan BHXH cấp dưới và áp dụng biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với người thiếu trách nhiệm hoặc cố tình trì hoãn việc giải quyết khiếu nại;

h) Đơn khiếu nại quyết định, hành vi về BHXH đã có quyết định giải quyết khiếu nại của Thủ trưởng cơ quan BHXH cấp dưới nhưng người khiếu nại vẫn tiếp tục khiếu nại đến Thủ trưởng cơ quan BHXH cấp trên 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 13/XLD);

i) 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/XLD);

k) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền, đủ điều kiện xử lý và không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì đề xuất Thủ trưởng cơ quan thụ lý giải quyết khiếu nại và phương án giải quyết, xem xét, giải quyết khiếu nại ngay hoặc tiến hành xác minh khiếu nại; đồng thời dự thảo Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại gửi cho người khiếu nại biết (Mẫu số 14/XLD).

## 2. Phê duyệt đề xuất xử lý, thụ lý đơn khiếu nại

Trong thời hạn 01 ngày làm việc kể từ ngày nhận được Phiếu đề xuất xử lý đơn hoặc thụ lý đơn khiếu nại kèm theo dự thảo văn bản đối với từng trường hợp cụ thể theo Khoản 1 Điều này, Thủ trưởng cơ quan có trách nhiệm xem xét, phê duyệt đề xuất, ký ban hành các văn bản (nếu có). Trường hợp Thủ trưởng cơ quan có ý kiến chỉ đạo khác với ý kiến đề xuất hoặc nội dung dự thảo văn bản cần chỉnh sửa, bổ sung thì thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 03 ngày làm việc.

## **Điều 18. Giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền**

Sau khi thụ lý giải quyết khiếu nại, trong thời hạn quy định tại Điều 28, Điều 37, Điều 50 Luật Khiếu nại, việc giải quyết khiếu nại thực hiện theo trình tự sau:

1. Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm giúp người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính về BHXH, BHTN, BHYT; quyết định, hành vi về BHXH, BHTN, BHYT; quyết định kỷ luật công chức, viên chức bị khiếu nại.

a) Nội dung kiểm tra lại bao gồm: Căn cứ pháp lý, thẩm quyền ban hành quyết định hành chính về BHXH, BHTN, BHYT, quyết định về BHXH, BHTN, BHYT, quyết định kỷ luật công chức, viên chức; căn cứ pháp lý, thẩm quyền thực hiện hành vi hành chính về BHXH, BHTN, BHYT, hành vi về BHXH, BHTN, BHYT; nội dung, trình tự, thủ tục ban hành, thể thức và kỹ thuật trình bày quyết

định hành chính về BHXH, BHYT, quyết định về BHXH, BHYT, quyết định kỷ luật công chức, viên chức; các nội dung khác (nếu có);

b) Sau khi kiểm tra lại, nếu thấy khiếu nại là đúng thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu 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. Dự thảo quyết định xác minh và xây dựng kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại

Trường hợp chưa đủ căn cứ để xác định khiếu nại là đúng hay sai theo quy định tại Điểm b Khoản 1 Điều này thì trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được ý kiến phê duyệt thụ lý giải quyết khiếu nại, người được giao nhiệm vụ xử lý đơn phải dự thảo quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại (Mẫu số 15/KNTC), đối với vụ việc phức tạp thì dự thảo kèm theo kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại (Mẫu số 16/KNTC) trình Thủ trưởng đơn vị có trách nhiệm giúp người có thẩm quyền giải quyết đơn khiếu nại duyệt ký để báo cáo Thủ trưởng cơ quan phê duyệt; thời hạn duyệt ký là 01 ngày làm việc kể từ ngày nhận được dự thảo quyết định xác minh và kế hoạch xác minh.

## 3. Phê duyệt quyết định xác minh và kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại

a) Sau khi nhận được dự thảo quyết định xác minh và kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại, Thủ trưởng cơ quan xem xét, phê duyệt trong thời hạn 01 ngày làm việc. Trường hợp dự thảo quyết định xác minh và kế hoạch xác minh cần sửa đổi, điều chỉnh thì thời hạn phê duyệt có thể kéo dài hơn nhưng không quá 03 ngày làm việc;

b) Trong thời hạn 01 ngày làm việc kể từ ngày nhận được quyết định xác minh và kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại đã được phê duyệt, Bộ phận Văn thư cơ quan lấy dấu, vào Sổ công văn đi và gửi cho các đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan bằng hình thức chuyển phát nhanh qua bưu điện (có hồi báo). Trường hợp Đoàn/Tổ xác minh tự phát hành thì Bộ phận Văn thư yêu cầu ký vào sổ giao nhận văn bản và lưu bản gốc;

c) Trường hợp khi có thay đổi Trưởng đoàn/Tổ trưởng, thành viên Đoàn/Tổ xác minh thì phải thực hiện bằng quyết định của người có thẩm quyền và theo đúng các trình tự, thủ tục quy định.

## 4. Công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại

Trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày quyết định xác minh nội dung khiếu nại được ký phát hành, Đoàn/Tổ xác minh nếu xét thấy cần thiết thì thực hiện việc công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại tại cơ quan của người bị khiếu nại hoặc tại trụ sở cơ quan nơi phát sinh khiếu nại.

## 5. Tiến hành xác minh

Đoàn/Tổ xác minh thực hiện theo kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại đã được phê duyệt.

a) Làm việc trực tiếp với người khiếu nại

Làm việc trực tiếp với người khiếu nại để xác định nhân thân 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. Nếu thấy căn cứ khiếu nại không đúng với pháp luật thì hướng dẫn, giải thích cho người khiếu nại được biết để người khiếu nại rút đơn (trường hợp người khiếu nại muốn rút đơn). Nội dung làm việc được lập thành biên bản (Mẫu số 17/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 (Mẫu số 18/KNTC);

b) Làm việc trực tiếp với người bị khiếu nại

Làm việc trực tiếp với người bị khiếu nại 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 bằng văn bản về quyết định hành chính, hành vi hành chính về BHXH, BHYT, BHTN, BHYT; quyết định, hành vi về BHXH, BHTN, BHYT; quyết định kỷ luật công chức, viên chức bị khiếu nại. Nội dung làm việc được lập thành biên bản (Mẫu số 17/KNTC);

c) Làm việc với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan

Gửi văn bản đề nghị 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 18/KNTC).

Trong trường hợp cần thiết phải làm việc trực tiếp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan để xác minh, thu thập thông tin thì phải thông báo trước thời gian, địa điểm, nội dung làm việc và đề nghị 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 17/KNTC);

d) 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 có liên quan cung cấp trực tiếp thì phải lập Giấy biên nhận (Mẫu số 01/GBN).

Các thông tin, tài liệu, bằng chứng thu thập trong quá trình giải quyết khiếu nại phải thể hiện rõ nguồn gốc và được sử dụng đúng quy định, quản lý chặt chẽ; chỉ cung cấp hoặc công bố khi người có thẩm quyền cho phép. Khi thu thập bản sao chụp, người xác minh 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 phải ghi rõ tình trạng của tài liệu đó trong Giấy biên nhận;

đ) Kiểm tra tính xác thực của thông tin, tài liệu, bằng chứng đã thu thập được; đánh giá, nhận định về giá trị chứng minh của những thông tin, tài liệu, bằng chứng đã được thu thập trên cơ sở tuân thủ các quy định của pháp luật, các nguyên tắc trong giải quyết khiếu nại. Thông tin, tài liệu, chứng cứ được sử dụng để kết luận nội dung khiếu nại thì phải rõ nguồn gốc, bảo đảm tính khách quan, tính liên quan, tính hợp pháp;

e) 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 hoặc tài liệu phản ánh chưa rõ, chưa đủ cơ sở để xem xét giải quyết thì yêu cầu người khiếu nại, người bị khiếu nại tiếp tục giải trình những nội dung còn chưa rõ hoặc cung cấp bổ sung những tài liệu, chứng cứ liên quan đến nội dung khiếu nại (Mẫu số 18/KNTC).

#### 6. Gia hạn xác minh nội dung khiếu nại

Khi thời hạn xác minh nội dung khiếu nại đã hết mà Đoàn/Tổ xác minh nội dung khiếu nại chưa thực hiện xong việc xác minh thì Thủ trưởng cơ quan xem xét quyết định gia hạn thời gian xác minh (Mẫu số 19/KNTC). Việc gia hạn không làm cho thời gian giải quyết vượt quá thời hạn giải quyết khiếu nại.

#### 7. Tổ chức đối thoại

##### a) Các trường hợp tổ chức đối thoại

- 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;

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

- 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;

##### b) Chuẩn bị đối thoại

- Căn cứ hồ sơ đã được kiểm tra, xác minh; tài liệu, chứng cứ đã thu thập để xác định các nội dung cần trao đổi, đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan;

- Người giải quyết khiếu nại hoặc đơn vị có trách nhiệm giúp người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại thông báo bằng văn bản (Mẫu số 20/KNTC) với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, đại diện các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan (nếu có) về thời gian, địa điểm, nội dung việc đối thoại; người được thông báo có trách nhiệm tham dự buổi đối thoại đúng thời gian, địa điểm và thành phần;

- Thành phần tham dự đối thoại: Người giải quyết khiếu nại hoặc người xác minh; người khiếu nại hoặc người đại diện; người bị khiếu nại; người có



quyền và nghĩa vụ liên quan; người được ủy quyền (nếu có); luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý (nếu có); đại diện các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan;

- Địa điểm tổ chức đối thoại: Trụ sở làm việc, địa điểm tiếp công dân của người giải quyết khiếu nại hoặc trụ sở cơ quan BHXH phát sinh vụ việc khiếu nại;

c) Tiến hành đối thoại

- Kiểm tra thành phần tham dự đối thoại; tư cách tham dự của người khiếu nại; người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý (nếu có). Trường hợp thành phần đối thoại không đủ theo giấy mời thì việc tiến hành đối thoại do người chủ trì quyết định;

- Nêu nội dung đối thoại, hướng dẫn các bên tham dự đối thoại cách thức đối thoại để đảm bảo cuộc đối thoại có trật tự và hiệu quả;

- Nêu kết quả xác minh nội dung khiếu nại và hướng giải quyết;

- Người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý (nếu có) trình bày ý kiến về nội dung sự việc, kết quả xác minh, kiến nghị giải quyết khiếu nại do người chủ trì đối thoại công bố; trình bày tóm tắt nội dung sự việc, nguyện vọng và nêu rõ các căn cứ pháp lý khiếu nại (đối với người khiếu nại), căn cứ pháp lý đã giải quyết khiếu nại trước đây (đối với người bị khiếu nại); trả lời các câu hỏi do người chủ trì đối thoại, người được giao xác minh, các cơ quan tham dự đặt ra trong quá trình đối thoại;

- Người giải quyết khiếu nại, đại diện các cơ quan, tổ chức, cá nhân tham dự đối thoại nêu ý kiến;

- Người chủ trì đối thoại kết luận về nội dung đối thoại và hướng giải quyết;

d) Lập biên bản đối thoại

Việc đối thoại phải được lập thành biên bản (Mẫu số 21/KNTC); biên bản phải ghi rõ ý kiến của những người tham gia, kết quả đối thoại, có chữ ký hoặc điểm chỉ của những người tham gia đối thoại; trường hợp người tham gia đối thoại không ký hoặc không 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.

8. Lấy ý kiến tham gia; tư vấn; giám định của các cơ quan chuyên môn (*trong trường hợp cần thiết*)

a) Trường hợp trong quá trình xác minh vụ việc gặp phải những vấn đề vướng mắc, bất cập trong việc áp dụng pháp luật hoặc những căn cứ để giải quyết khiếu nại chưa đảm bảo đầy đủ tính pháp lý thì người giải quyết khiếu nại hoặc đơn vị có trách nhiệm giúp người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại căn cứ vào tình hình cụ thể để lựa chọn hình thức thực hiện cho phù hợp. Cụ thể như sau:

- Lấy ý kiến tham gia của các cơ quan chuyên môn, cơ quan có thẩm quyền khi quá trình giải quyết khiếu nại gặp phải những vấn đề phức tạp hoặc có những quan điểm khác nhau trong áp dụng chế độ, chính sách; những vấn đề

chưa được quy định, quy định chưa rõ hoặc còn có sự mâu thuẫn giữa các văn bản quy phạm pháp luật;

- Trung 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 trung cầu giám định thực hiện bằng văn bản (Mẫu số 22/KNTC);

- Thành lập Hội đồng tư vấn: Trong trường hợp cần thiết thì người giải quyết khiếu nại ban hành quyết định thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại và tổ chức họp Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại, mời những người am hiểu chuyên môn về lĩnh vực liên quan đến nội dung khiếu nại; đại diện tổ chức chính trị - xã hội, xã hội - nghề nghiệp tham gia Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại. Trường hợp giải quyết khiếu nại về quyết định kỷ luật công chức, viên chức thì thành phần tham gia có Vụ Thanh tra - Kiểm tra/Phòng Thanh tra - Kiểm tra;

b) Đoàn/Tổ xác minh hoặc đơn vị có trách nhiệm giúp người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại tổng hợp ý kiến tham gia, ý kiến tư vấn, kết quả giám định của các cơ quan, đơn vị để làm căn cứ đề xuất hướng giải quyết khiếu nại.

#### 9. Báo cáo kết quả xác minh và dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại

a) Trên cơ sở kết quả xác minh, hồ sơ, tài liệu, chứng cứ thu thập được, trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày kết thúc xác minh, Trưởng đoàn/Tổ trưởng phải báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại bằng văn bản kèm theo dự thảo Quyết định về việc giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc dự thảo Quyết định về việc giải quyết khiếu nại lần hai trình Thủ trưởng cơ quan ký ban hành;

b) Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại (Mẫu số 23/KNTC) phải thể hiện rõ thông tin về người khiếu nại, người bị khiếu nại; quyết định hành chính, hành vi hành chính về BHXH, BHTN, BHYT; quyết định, hành vi về BHXH, BHTN, BHYT; quyết định kỷ luật công chức, viên chức 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 về BHXH, BHTN, BHYT; quyết định, hành vi về BHXH, BHTN, BHYT; quyết định kỷ luật công chức, viên chức bị khiếu nại; kiến nghị về việc ban hành quyết định giải quyết khiếu nại;

c) Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu (Mẫu số 24/KNTC) phải có các nội dung sau đây: 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; 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 về BHXH, BHTN, BHYT; quyết định, hành vi về BHXH, BHTN, BHYT; quyết định kỷ luật công chức, viên chức 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;

d) Quyết định giải quyết khiếu nại lần 2 (Mẫu số 25/KNTC) gồm các nội dung sau đây: 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; căn cứ pháp luật để giải quyết khiếu nại; 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 về BHXH, BHTN, BHYT; quyết định, hành vi về BHXH, BHTN, BHYT; quyết định kỷ luật công chức, viên chức 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 về BHXH, BHTN, BHYT; quyết định, hành vi về BHXH, BHTN, BHYT; quyết định kỷ luật công chức, viên chức; việc bồi thường cho người bị thiệt hại (nếu có); quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án.

#### 10. Ký ban hành quyết định giải quyết khiếu nại

a) Trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được báo cáo kết quả xác minh và dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại, Thủ trưởng cơ quan xem xét phê duyệt, ký ban hành. Trong trường hợp dự thảo cần chỉnh sửa, bổ sung thì thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 04 ngày làm việc;

b) Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung thì ban hành 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.

#### 11. Gửi, công khai quyết định giải quyết khiếu nại

##### a) Gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu

Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành quyết định giải quyết khiếu nại, Bộ phận Văn thư phải gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, Thủ trưởng cơ quan cấp trên trực tiếp của người giải quyết khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến và các đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan và đơn vị được giao nhiệm vụ theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc giải quyết khiếu nại theo Khoản 2 Điều 34;

##### b) Gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần hai

Trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày ban hành quyết định giải quyết khiếu nại, Bộ phận Văn thư 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 việc giải quyết khiếu nại theo Khoản 2 Điều 34;

c) Quyết định giải quyết khiếu nại đối với quyết định kỷ luật công chức, viên chức phải được gửi cho Vụ Thanh tra - Kiểm tra/Phòng Thanh tra - Kiểm tra để theo dõi, tổng hợp;

d) 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:

- Công bố tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị khiếu nại công tác với thành phần gồm: Người ra quyết định giải quyết khiếu nại hoặc người được người ra quyết định giải quyết khiếu nại ủy quyền, người khiếu nại hoặc người đại diện, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan. Trước khi tiến hành cuộc họp công khai, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại phải có văn bản thông báo với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan biết trước 03 ngày làm việc. Việc công khai phải được lập biên bản (Mẫu số 17/KNTC);

- Niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc địa điểm tiếp công dân của cơ quan đã giải quyết khiếu nại trong thời hạn 15 ngày, kể từ ngày niêm yết;

- Thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng gồm báo nói, báo hình, báo in, báo điện tử ít nhất hai lần liên tục;

- Công khai trên cổng thông tin điện tử, trang thông tin điện tử của cơ quan ít nhất 15 ngày, kể từ ngày thông báo;

- Đối với quyết định giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật công chức, viên chức: Khi quyết định giải quyết khiếu nại đối với quyết định kỷ luật công chức, viên chức có hiệu lực pháp luật thì người đứng đầu cơ quan BHXH nơi công chức, viên chức làm việc có trách nhiệm công bố, công khai quyết định trên đến toàn thể công chức, viên chức trong cơ quan.

## 12. 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:

a) Trường hợp sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính về BHXH, BHTN, BHYT; quyết định về BHXH, BHTN, BHYT; quyết định kỷ luật công chức, viên chức hoặc phải khắc phục hành vi hành chính về BHXH, BHTN, BHYT; hành vi về BHXH, BHTN, BHYT bị khiếu nại thì phải 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;

b) Trường hợp khẳng định quyết định hành chính, hành vi hành chính về BHXH, BHTN, BHYT; quyết định, hành vi về BHXH, BHTN, BHYT; quyết



định kỷ luật công chức, viên chức bị khiếu nại là đúng pháp luật thì người giải quyết khiếu nại 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 về BHXH, BHTN, BHYT; quyết định, hành vi về BHXH, BHTN, BHYT; quyết định kỷ luật công chức, viên chức 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).

13. Ghi Sổ theo dõi tiếp nhận và giải quyết đơn, nhập vào phần mềm Quản lý hoạt động Thanh tra - Kiểm tra và lưu trữ hồ sơ giải quyết khiếu nại

a) Trong quá trình giải quyết khiếu nại, người được giao nhiệm vụ xử lý đơn khiếu nại phải nhập đầy đủ thông tin vào Sổ theo dõi tiếp nhận và giải quyết đơn (Mẫu số 26/SĐT) và Phần mềm Quản lý hoạt động Thanh tra - Kiểm tra;

b) Sau khi kết thúc việc giải quyết khiếu nại, trong thời hạn 30 ngày kể từ thời điểm đóng hồ sơ (ngày người có thẩm quyền ban hành quyết định giải quyết khiếu nại), người cuối cùng được giao tham mưu giải quyết khiếu nại phải hoàn chỉnh việc sắp xếp, lập mục lục và bàn giao toàn bộ hồ sơ cho người được giao nhiệm vụ lưu trữ (tại đơn vị có trách nhiệm giúp người có thẩm quyền giải quyết đơn khiếu nại), việc bàn giao hồ sơ phải được lập thành biên bản.

#### **Điều 19. Đình chỉ việc giải quyết khiếu nại**

1. Khi người khiếu nại có đơn rút khiếu nại ở bất kỳ thời điểm nào của quá trình giải quyết khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh (đối với vụ việc phải xác minh) hoặc người được phân công xử lý đơn (đối với vụ việc giải quyết ngay) dự thảo văn bản báo cáo và dự thảo quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại, trình Thủ trưởng cơ quan trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn rút khiếu nại.

2. Thủ trưởng cơ quan xem xét, ký ban hành quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại (Mẫu số 27/KNTC) trong thời hạn 01 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được dự thảo văn bản và gửi cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến.

#### **Điều 20. Tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính về BHXH, BHTN, BHYT; quyết định về BHXH, BHTN, BHYT bị khiếu nại**

1. Trong quá trình thụ lý giải quyết đơn khiếu nại, nếu xét thấy việc thi hành quyết định bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục, người giải quyết khiếu nại phải ra quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định đó.

2. Thời hạn tạm đình chỉ không vượt quá thời gian còn lại của thời hạn giải quyết.

3. Khi xét thấy lý do của việc tạm đình chỉ không còn thì phải ra quyết định hủy bỏ ngay quyết định tạm đình chỉ.

4. Quyết định tạm đình chỉ, quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ phải gửi cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, những người có trách nhiệm thi hành khác trong thời hạn 02 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành và được lưu trong hồ sơ giải quyết khiếu nại.

## **Chương IV** **QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT TỔ CÁO**

### **Mục 1**

#### **Thẩm quyền, trách nhiệm giúp người có thẩm quyền giải quyết tố cáo**

#### **Điều 21. Thẩm quyền giải quyết tố cáo**

##### **1. Giám đốc BHXH tỉnh**

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

b) Giải quyết tố cáo đối với người có hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ khi còn là công chức, viên chức do mình quản lý trực tiếp nay đã chuyển công tác sang cơ quan, tổ chức khác;

c) Giải quyết tố cáo đối với người không còn là viên chức nhưng đã thực hiện hành vi vi phạm pháp luật trong thời gian là viên chức do mình bổ nhiệm, quản lý trực tiếp; người không còn được giao thực hiện nhiệm vụ, công vụ nhưng đã thực hiện hành vi vi phạm pháp luật trong thời gian được giao thực hiện nhiệm vụ, công vụ theo quy định của pháp luật;

d) Giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của cơ quan, đơn vị do mình quản lý trực tiếp;

đ) 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.

##### **2. Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp**

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

b) Giải quyết tố cáo đối với người có hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ khi còn là viên chức do mình quản lý trực tiếp nay đã chuyển công tác sang cơ quan, tổ chức khác.

##### **3. Tổng Giám đốc**

a) Giải quyết tố 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 đối với người có hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ khi còn là công chức, viên chức do mình quản lý trực tiếp nay đã chuyển công tác sang cơ quan, tổ chức khác hoặc khi còn là 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 nay đã chuyển công tác sang cơ quan, tổ chức khác mà vẫn giữ chức vụ tương đương;

c) Giải quyết tố cáo đối với người không còn là công chức, viên chức nhưng đã thực hiện hành vi vi phạm pháp luật trong thời gian là công chức, viên chức do mình bổ nhiệm, quản lý trực tiếp; người không còn được giao thực hiện nhiệm vụ, công vụ nhưng đã thực hiện hành vi vi phạm pháp luật trong thời gian được giao thực hiện nhiệm vụ, công vụ theo quy định của pháp luật;

d) Giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của cơ quan, đơn vị do mình quản lý trực tiếp;

đ) 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.

## **Điều 22. Trách nhiệm giúp người có thẩm quyền giải quyết tố cáo**

### **1. Đối với tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc BHXH tỉnh**

a) Trưởng phòng Phòng Thanh tra - Kiểm tra có trách nhiệm tiếp nhận, tham mưu giải quyết tố cáo đối với hành vi vi phạm pháp luật về BHXH, BHTN, BHYT, hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ, trừ trường hợp Giám đốc BHXH tỉnh có ý kiến chỉ đạo khác; phối hợp tham mưu giải quyết tố cáo về công tác tổ chức cán bộ;

b) Trưởng phòng Phòng Tổ chức cán bộ có trách nhiệm tiếp nhận, tham mưu giải quyết tố cáo về công tác tổ chức cán bộ (tuyển dụng, điều động, chuyển, biệt phái, quy hoạch, đề bạt, bổ nhiệm, chế độ tiền lương, khen thưởng, kỷ luật công chức, viên chức, người lao động), trừ trường hợp Giám đốc BHXH tỉnh có ý kiến chỉ đạo khác;

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

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

### **3. Đối với 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 tố cáo đối với hành vi vi phạm pháp luật về BHXH, BHTN, BHYT, hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ, trừ trường hợp Tổng Giám đốc có ý kiến chỉ đạo khác; phối hợp tham mưu giải quyết tố cáo về công tác tổ chức cán bộ;

b) Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ có trách nhiệm tiếp nhận, tham mưu giải quyết tố cáo về công tác tổ chức cán bộ (tuyển dụng, điều động, chuyển, biệt phái, quy hoạch, đề bạt, bổ nhiệm, chế độ tiền lương, khen thưởng, kỷ luật công chức, viên chức, người lao động), trừ trường hợp Tổng Giám đốc có ý kiến chỉ đạo khác;

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

## **Mục 2**

### **Xử lý, giải quyết tố cáo**

#### **Điều 23. Đề xuất xử lý, thụ lý đơn tố cáo và phê duyệt đề xuất**

##### **1. Đề xuất xử lý đơn tố cáo**

Sau khi nhận đơn tố cáo do Bộ phận Văn thư cơ quan chuyển đến, Thủ trưởng đơn vị có trách nhiệm giúp người có thẩm quyền giải quyết tố cáo phải phân công ngay người xử lý đơn trong ngày làm việc. Trong thời hạn 01 ngày làm việc kể từ ngày được phân công, người được giao nhiệm vụ xử lý đơn phải nghiên cứu nội dung đơn, phân tích, thu thập hồ sơ, tài liệu liên quan, lập phiếu đề xuất xử lý đơn (Mẫu số 06/PĐX) và dự thảo văn bản theo hướng xử lý đã đề xuất (Công văn chuyển đơn; đề xuất việc xác minh danh tính người tố cáo, thông báo về việc không thụ lý giải quyết tố cáo...) trình Thủ trưởng đơn vị. Thủ trưởng đơn vị xem xét, duyệt ký đề xuất trong thời hạn 01 ngày làm việc và báo cáo Thủ trưởng cơ quan xem xét, phê duyệt.

a) 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 đơn hoặc bản ghi nội dung tố cáo và các tài liệu, chứng cứ có liên quan (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết (Mẫu số 28/KNTC); đồng thời thông báo cho người tố cáo biết;

b) Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan BHXH và được gửi đồng thời cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân, trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết hoặc trường hợp đã hướng dẫn nhưng người tố cáo vẫn gửi tố cáo đến cơ quan BHXH thì không xử lý;

c) Khi nhận được thông tin có nội dung tố cáo nhưng không rõ họ tên, địa chỉ của người tố cáo hoặc qua kiểm tra, xác minh không xác định được người tố cáo hoặc người tố cáo sử dụng họ tên của người khác để tố cáo hoặc thông tin có nội dung tố cáo được phản ánh không theo hình thức quy định tại Khoản 3 Điều 6 thì không xử lý theo quy định của Luật Tố cáo;

d) Trường hợp thông tin có nội dung tố cáo quy định tại Điểm c Khoản này có nội dung rõ ràng về người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật và có cơ sở để kiểm tra, xác minh thì tiếp nhận để đề xuất tiến hành việc thanh tra, kiểm tra theo thẩm quyền hoặc chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để tiến hành việc thanh tra, kiểm tra phục vụ cho công tác quản lý;

đ) Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích



Trường hợp tổ cáo xuất phát từ vụ việc khiếu nại đã được giải quyết đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật nhưng người khiếu nại không đồng ý mà chuyển sang tổ cáo người đã giải quyết khiếu nại thì chỉ thụ lý tổ cáo khi người tổ cáo cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ để xác định người giải quyết khiếu nại có hành vi vi phạm pháp luật. Trường hợp không thụ lý giải quyết thì phải thông báo cho người tổ cáo biết (Mẫu số 10/XLD);

e) Đơn tổ cáo có dấu hiệu tội phạm

Trong quá trình tiếp nhận, xử lý tổ cáo nếu xét thấy hành vi bị tổ cáo có dấu hiệu tội phạm thì đề xuất Thủ trưởng cơ quan chuyển hồ sơ, tài liệu đến cơ quan điều tra hoặc Viện Kiểm sát nhân dân có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật (Mẫu số 28/KNTC);

g) Trường hợp đơn tổ cáo vừa có nội dung thuộc thẩm quyền của cơ quan BHXH vừa có nội dung thuộc thẩm quyền của cơ quan khác thì giữ lại đơn để xem xét giải quyết những nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan BHXH; những nội dung không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn người tổ cáo tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết (Mẫu số 09/XLD);

h) Đối với tổ cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan BHXH cấp dưới chưa có kết luận nội dung tổ cáo mà trong thời hạn giải quyết thì trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được tổ cáo, Thủ trưởng cơ quan cấp trên trực tiếp chuyển đơn yêu cầu Thủ trưởng cơ quan cấp dưới giải quyết (Mẫu số 12/XLD), đồng thời thông báo cho người tổ cáo. Trường hợp quá thời hạn mà tổ cáo chưa được Thủ trưởng cơ quan cấp dưới giải quyết thì thực hiện theo Khoản 1 Điều 25;

i) Tổ cáo đã có kết luận nội dung tổ cáo của Thủ trưởng cơ quan cấp dưới nhưng công dân vẫn tổ cáo tiếp thì trình Thủ trưởng cơ quan xem xét, quyết định theo Khoản 2 Điều 25;

k) Đối với đơn tổ cáo thuộc thẩm quyền nhưng không đủ điều kiện thụ lý theo Khoản 1 Điều 29 Luật Tổ cáo thì không thụ lý tổ cáo và thông báo ngay cho người tổ cáo biết lý do không thụ lý tổ cáo (Mẫu số 10/XLD);

l) Đơn tổ cáo thuộc thẩm quyền và phải xác minh họ, tên, địa chỉ người tổ cáo thì trong thời hạn 01 ngày làm việc kể từ ngày được phê duyệt đề xuất, người được giao nhiệm vụ xử lý đơn phải trực tiếp đi kiểm tra, xác minh họ, tên, địa chỉ của người tổ cáo. Trường hợp phải kiểm tra, xác minh tại nhiều địa điểm, địa điểm xác minh ở xa, đi lại khó khăn hoặc phải phối hợp với cơ quan, đơn vị khác để xác minh thì thời hạn này có thể kéo dài hơn nhưng không quá 03 ngày làm việc.

Trường hợp xác minh tại địa phương khác mà vì lý do khách quan không thể xác minh trực tiếp thì có văn bản yêu cầu, đề nghị tới cơ quan BHXH nơi có địa chỉ người tổ cáo để thực hiện xác minh; thời hạn thực hiện không được kéo dài hơn thời hạn quy định tại Điểm này.

## 2. Đề xuất thụ lý đơn tố cáo và thành lập Đoàn/Tổ xác minh nội dung tố cáo

Trong thời hạn 01 ngày làm việc kể từ khi hoàn thành việc kiểm tra, xác minh họ, tên, địa chỉ người tố cáo, người được giao nhiệm vụ xử lý đơn tố cáo thực hiện như sau:

a) Trường hợp không xác định được người tố cáo hoặc người tố cáo sử dụng họ tên của người khác để tố cáo thì đề xuất Thủ trưởng đơn vị báo cáo Thủ trưởng cơ quan không thụ lý tố cáo (Mẫu số 06/PĐX);

b) Trường hợp xác định người tố cáo đúng họ, tên, địa chỉ ghi trong đơn và đáp ứng các điều kiện theo Khoản 1 Điều 29 Luật Tố cáo thì lập phiếu đề xuất thụ lý tố cáo (Mẫu số 06/PĐX) kèm theo dự thảo Quyết định thụ lý giải quyết tố cáo và thành lập Đoàn/Tổ xác minh nội dung tố cáo (Mẫu số 29/KNTC), dự thảo Kế hoạch xác minh nội dung tố cáo (Mẫu số 16/KNTC), dự thảo Thông báo thụ lý giải quyết tố cáo gửi người tố cáo (Mẫu số 14/XLĐ), dự thảo Thông báo nội dung tố cáo gửi người bị tố cáo (Mẫu số 30/KNTC) trình Thủ trưởng đơn vị. Thủ trưởng đơn vị xem xét, ký duyệt đề xuất trong thời hạn 01 ngày làm việc và báo cáo Thủ trưởng cơ quan phê duyệt;

c) Đoàn/Tổ xác minh nội dung tố cáo phải có từ hai người trở lên, trong đó giao cho một người làm Trưởng đoàn/Tổ trưởng; không giao nhiệm vụ làm Trưởng đoàn/Tổ trưởng, thành viên Đoàn/Tổ xác minh đối với những người có vợ hoặc chồng, bố đẻ, mẹ đẻ, bố nuôi, mẹ nuôi, bố mẹ bên vợ hoặc bên chồng, con đẻ, con nuôi, con rể, con dâu, anh ruột, chị ruột, em ruột là người bị tố cáo hoặc có lợi ích liên quan trực tiếp với người bị tố cáo.

Trường hợp khi có thay đổi Trưởng đoàn/Tổ trưởng, thành viên Đoàn/Tổ xác minh thì phải thực hiện bằng quyết định của Thủ trưởng cơ quan;

d) Quyết định thụ lý và thành lập Đoàn/Tổ xác minh (Mẫu số 29/KNTC) bao gồm các nội dung chính sau đây: Ngày, tháng, năm ra quyết định; Căn cứ ra quyết định; Nội dung tố cáo được thụ lý; Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị bị tố cáo, họ tên, chức vụ, chức danh, địa chỉ của cá nhân bị tố cáo; thời hạn giải quyết tố cáo; họ tên, chức vụ, chức danh của từng người trong Đoàn/Tổ xác minh; thời hạn xác minh; quyền hạn, trách nhiệm của Đoàn/Tổ xác minh;

đ) Kế hoạch xác minh nội dung tố cáo (Mẫu số 16/KNTC) bao gồm những nội dung chính sau: Căn cứ pháp lý để tiến hành xác minh; mục đích, yêu cầu của việc xác minh; nội dung xác minh; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân phải làm việc để thu thập, xác minh các thông tin, tài liệu, bằng chứng; các điều kiện, phương tiện phục vụ cho việc xác minh; 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; việc báo cáo tiến độ thực hiện; các nội dung khác (nếu có).

## 3. Phê duyệt đề xuất xử lý, thụ lý đơn tố cáo và thành lập Đoàn/Tổ xác minh nội dung tố cáo

a) Trong thời hạn 01 ngày làm việc kể từ ngày nhận được Phiếu đề xuất xử lý, thụ lý đơn tố cáo kèm theo dự thảo văn bản đối với từng trường hợp cụ thể,

Thủ trưởng cơ quan xem xét, phê duyệt đề xuất, ký ban hành các văn bản kèm theo (nếu có). Trường hợp Thủ trưởng cơ quan có ý kiến chỉ đạo khác với ý kiến đề xuất hoặc nội dung dự thảo văn bản cần chỉnh sửa, bổ sung thì thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 02 ngày làm việc;

b) Trường hợp thụ lý tố cáo, trong thời hạn 01 ngày làm việc kể từ ngày Thủ trưởng cơ quan ký ban hành quyết định thụ lý giải quyết tố cáo và thành lập Đoàn/Tổ xác minh, kế hoạch xác minh nội dung tố cáo, thông báo thụ lý giải quyết tố cáo, thông báo nội dung tố cáo thì Bộ phận Văn thư phải gửi cho các đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan bằng hình thức chuyển phát qua bưu điện (có hồi báo). Trường hợp Đoàn/Tổ xác minh trực tiếp phát hành thì phải ký xác nhận vào sổ giao nhận văn bản của Bộ phận Văn thư.

#### **Điều 24. Giải quyết đơn tố cáo thuộc thẩm quyền**

Trong thời hạn quy định tại Điều 30 Luật Tố cáo, việc giải quyết tố cáo thực hiện theo trình tự sau:

##### **1. Tiến hành xác minh**

###### **a) Làm việc với người tố cáo**

Đoàn/Tổ xác minh làm việc trực tiếp với người tố cáo; 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 17/KNTC). Nếu người tố cáo không ký biên bản làm việc thì người chủ trì làm việc với người tố cáo và thành viên khác của Tổ xác minh ký biên bản và ghi rõ việc người tố cáo không ký.

Trường hợp không làm việc trực tiếp với người tố cáo vì lý do khách quan thì đề xuất người có thẩm quyền giải quyết tố cáo ban hành văn bản đề nghị người tố cáo cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng để làm rõ nội dung tố cáo (Mẫu số 18/KNTC);

###### **b) Làm việc với người bị tố cáo**

Đoàn/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, có chữ ký của người bị tố cáo và người chủ trì làm việc với người bị tố cáo (Mẫu số 17/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 đề xuất người có thẩm quyền giải quyết tố cáo ban hành văn bản 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 (Mẫu số 18/KNTC);

c) Xác minh tại các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan đến nội dung tố cáo

Đoàn/Tổ xác minh 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, có chữ ký của đại diện Đoàn/Tổ xác minh, người đại diện cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng (Mẫu số 17/KNTC).

Trường hợp không làm việc trực tiếp vì lý do khách quan thì đề xuất người có thẩm quyền giải quyết tố cáo ban hành văn bản yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng để làm rõ nội dung tố cáo (Mẫu số 18/KNTC);

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

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 Đoàn/Tổ xác minh phải lập Giấy biên nhận (Mẫu số 01/GBN). Các thông tin, tài liệu, bằng chứng thu thập trong quá trình giải quyết tố cáo phải được quản lý chặt chẽ, sử dụng đúng quy định; chỉ cung cấp hoặc công bố khi người có thẩm quyền cho phép.

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; 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.

Đoàn/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; đánh giá, nhận định về giá trị chứng minh của những thông tin, tài liệu, bằng chứng đã được thu thập trên cơ sở tuân thủ các quy định của pháp luật, các nguyên tắc trong giải quyết tố cáo. Thông tin, tài liệu, bằng chứng được sử dụng làm chứng cứ để kết luận nội dung tố cáo phải rõ nguồn gốc, tính khách quan, liên quan và hợp pháp;

đ) 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, Đoàn/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 ghi đầy đủ kết quả xác minh, ý kiến của những người tham gia xác minh và những người khác có liên quan (Mẫu số 17/KNTC).



2. Trưng cầu giám định, lấy ý kiến tham gia, chỉ đạo của các cơ quan chuyên môn, cơ quan có thẩm quyền (*trong trường hợp cần thiết*)

a) Trường hợp quá trình xác minh tố cáo có những vấn đề vướng mắc, bất cập trong việc áp dụng pháp luật hoặc những căn cứ để giải quyết tố cáo chưa đảm bảo đầy đủ tính pháp lý, Đoàn/Tổ xác minh căn cứ vào yêu cầu và tình hình cụ thể để lựa chọn hình thức thực hiện cho phù hợp như sau:

- Lấy ý kiến tham gia, chỉ đạo của các cơ quan chuyên môn, cơ quan có thẩm quyền khi quá trình giải quyết tố cáo gặp phải những vấn đề phức tạp hoặc có những quan điểm khác nhau khi áp dụng chế độ, chính sách; những vấn đề chưa được quy định hoặc quy định chưa rõ ràng, có sự mâu thuẫn giữa các văn bản quy phạm pháp luật. Trường hợp giải quyết tố cáo về tổ chức cán bộ thì thành phần lấy ý kiến tham gia có Vụ Thanh tra - Kiểm tra/Phòng Thanh tra - Kiểm tra;

- 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, làm căn cứ cho việc kết luận nội dung tố cáo. Việc trưng cầu giám định thực hiện bằng văn bản (Mẫu số 22/KNTC);

b) Đoàn/Tổ xác minh hoặc đơn vị có trách nhiệm tham mưu tổng hợp ý kiến tham gia, ý kiến tư vấn, kết quả giám định của các cơ quan, đơn vị để làm căn cứ đề xuất hướng giải quyết tố cáo.

### 3. Gia hạn giải quyết tố cáo

Trong quá trình xác minh, xét thấy nội dung vụ việc tố cáo phức tạp hoặc đặc biệt phức tạp theo Khoản 2, Khoản 3 Điều 3 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP thì đề xuất Thủ trưởng cơ quan ban hành quyết định gia hạn giải quyết tố cáo (Mẫu số 31/KNTC).

### 4. Báo cáo kết quả xác minh và dự thảo kết luận nội dung tố cáo

a) Trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ khi hoàn thành việc xác minh, Trường đoàn/Tổ trưởng phải báo cáo bằng văn bản về kết quả xác minh nội dung tố cáo (Mẫu số 32/KNTC) kèm theo dự thảo kết luận nội dung tố cáo trình Thủ trưởng cơ quan.

b) Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo (Mẫu số 32/KNTC) phải được các thành viên trong Đoàn/Tổ xác minh thảo luận, đóng góp ý kiến. Báo cáo bao gồm các nội dung chính sau: Tóm tắt nội dung tố cáo; kết quả xác minh từng nội dung tố cáo; nội dung giải trình của người bị tố cáo (nếu có); phân tích, đánh giá thông tin, tài liệu, chứng cứ để chứng minh tính đúng, sai của nội dung tố cáo; 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 có ý tố cáo sai sự thật (nếu có); 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; thiệt hại về vật chất, tinh thần do hành vi vi phạm pháp luật gây ra; đối tượng bị thiệt hại; những vấn đề còn có ý kiến khác nhau trong Đoàn/Tổ xác

minh (nếu có); 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;

c) Kết luận nội dung tố cáo (Mẫu số 33/KNTC) bao gồm các nội dung sau: Nội dung tố cáo; kết quả xác minh nội dung 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; căn cứ pháp luật để xác định có hay không có hành vi vi phạm pháp luật; kết luận về nội dung tố cáo là đúng, đúng một phần hoặc sai; việc người tố cáo cố ý tố cáo sai sự thật (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; kết luận về thiệt hại do hành vi vi phạm pháp luật gây ra; đối tượng bị thiệt hại; 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; 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; kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét sửa đổi, bổ sung chính sách, pháp luật, áp dụng các biện pháp cần thiết để xử lý vi phạm, buộc khắc phục hậu quả do hành vi vi phạm pháp luật gây ra.

Trong trường hợp giải quyết lại tố cáo thì ngoài các nội dung nêu trên kết luận nội dung tố cáo phải đánh giá 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;

d) Trường hợp vụ việc qua xác minh phát hiện có dấu hiệu tội phạm thì báo cáo ngay Thủ trưởng đơn vị trình Thủ trưởng cơ quan chuyển đơn tố cáo và toàn bộ hồ sơ, tài liệu kèm theo đến cơ quan Công an hoặc Viện Kiểm sát nhân dân có thẩm quyền để xem xét giải quyết theo quy định của pháp luật (Mẫu số 28/KNTC).

#### 5. Ký ban hành kết luận nội dung tố cáo

Trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được báo cáo kết quả xác minh và dự thảo kết luận nội dung tố cáo, Thủ trưởng cơ quan xem xét phê duyệt, ký ban hành. Trong trường hợp Thủ trưởng cơ quan có ý kiến khác hoặc dự thảo cần chỉnh sửa, bổ sung thì thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 04 ngày làm việc.

#### 6. Xử lý tố cáo của người giải quyết tố cáo

Chậm nhất là 07 ngày làm việc kể từ ngày ban hành kết luận nội dung tố cáo, người có thẩm quyền giải quyết tố cáo tiến hành xử lý như sau:

a) 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 cố ý tố cáo sai sự thật;

b) 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;

c) 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 nhân dân có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật (Mẫu số 28/KNTC).

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

a) Gửi kết luận nội dung tố cáo

Chậm nhất là 05 ngày làm việc kể từ ngày ban hành kết luận nội dung tố cáo, người giải quyết tố cáo thực hiện như sau:

- Gửi kết luận nội dung tố cáo cho người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức quản lý 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 Khoản 2 Điều 34;

- Thông báo về kết luận nội dung tố cáo đến người tố cáo (Mẫu số 34/KNTC) 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;

- Kết luận nội dung tố cáo về tổ chức cán bộ phải được gửi cho Vụ Thanh tra - Kiểm tra/Phòng Thanh tra - Kiểm tra để theo dõi, tổng hợp;

b) Công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo

Căn cứ vào tình hình thực tế, tính chất vụ việc, yêu cầu của việc giải quyết tố cáo, trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày ký kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo, người có thẩm quyền 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 sau:

- Công bố tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị tố cáo công tác hoặc tại cơ quan BHXH với thành phần gồm người có thẩm quyền giải quyết tố cáo hoặc người có trách nhiệm giúp người có thẩm quyền giải quyết tố cáo, người xác minh nội dung tố cáo, người bị tố cáo; người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị nơi người bị tố cáo công tác, cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan;

- Niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của cơ quan trong thời hạn ít nhất 15 ngày, kể từ ngày niêm yết;

- Đăng tải trên cổng thông tin điện tử, trang thông tin điện tử của cơ quan ít nhất 15 ngày liên tục;

- Thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng gồm báo nói, báo hình, báo in và báo điện tử ít nhất 02 lần liên tục;

c) 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.

8. Ghi Sổ theo dõi tiếp nhận và giải quyết đơn, nhập vào phần mềm Quản lý hoạt động Thanh tra - Kiểm tra và lưu trữ hồ sơ giải quyết tố cáo

a) Trong quá trình giải quyết tố cáo, người được giao nhiệm vụ xử lý đơn tố cáo phải nhập đầy đủ thông tin vào Sổ theo dõi tiếp nhận và giải quyết đơn (Mẫu số 26/SĐT) và Phần mềm Quản lý hoạt động Thanh tra - Kiểm tra;

b) Sau khi kết thúc việc giải quyết tố cáo, trong thời hạn 30 ngày kể từ thời điểm đóng hồ sơ (ngày người có thẩm quyền ban hành kết luận nội dung tố cáo), người cuối cùng được giao tham mưu giải quyết tố cáo phải hoàn chỉnh việc sắp xếp, lập mục lục và bàn giao toàn bộ hồ sơ cho người được giao nhiệm vụ lưu trữ (tại đơn vị có trách nhiệm giúp người có thẩm quyền giải quyết đơn tố cáo), việc bàn giao hồ sơ phải được lập thành biên bản.

#### **Điều 25. Việc tố cáo tiếp và giải quyết lại tố cáo**

1. Trường hợp quá thời hạn quy định tại Điều 30 Luật Tố cáo mà tố cáo chưa được Thủ trưởng cơ quan cấp dưới giải quyết theo thẩm quyền thì Thủ trưởng cơ quan cấp trên xử lý như sau:

a) Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được tố cáo tiếp, có văn bản yêu cầu Thủ trưởng cơ quan cấp dưới báo cáo về quá trình giải quyết tố cáo, lý do về việc chậm giải quyết tố cáo và xác định trách nhiệm giải quyết tố cáo; trừ trường hợp quy định tại Điều 26;

b) Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản yêu cầu, Thủ trưởng cơ quan cấp dưới phải gửi báo cáo theo quy định tại Điều a Khoản 1 Điều này; tiếp tục giải quyết tố cáo theo yêu cầu của Thủ trưởng cơ quan cấp trên trực tiếp và báo cáo kết quả giải quyết;

c) Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết tố cáo; thông báo cho người tố cáo biết về việc xem xét, giải quyết tố cáo; áp dụng biện pháp xử lý theo thẩm quyền đối với Thủ trưởng cơ quan cấp dưới không giải quyết tố cáo theo đúng thời gian quy định.

2. Đối với tố cáo đã được Thủ trưởng cơ quan cấp dưới giải quyết theo thẩm quyền nhưng vẫn tố cáo tiếp, thì trong thời hạn 20 ngày kể từ ngày nhận được tố cáo tiếp, người có trách nhiệm giúp người có thẩm quyền giải quyết tố cáo xem xét hồ sơ giải quyết vụ việc tố cáo trước đó và xử lý như sau:

a) Trường hợp 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 cơ quan cấp dưới phải tiếp tục giải quyết tố cáo đó theo thẩm quyền;

b) Trường hợp việc giải quyết tố cáo trước đó đúng quy định của pháp luật thì không giải quyết lại vụ việc tố cáo, đồng thời thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do cho người tố cáo về việc không giải quyết lại (Mẫu số 35/KNTC);



c) Trường hợp việc giải quyết tố cáo trước đó không đúng thẩm quyền thì tiến hành giải quyết tố cáo theo thẩm quyền hoặc chuyển tố cáo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết tố cáo;

d) Giải quyết lại vụ việc tố cáo theo trình tự, thủ tục giải quyết tố cáo quy định tại Điều 24 khi có một trong các căn cứ quy định tại Khoản 3 Điều này.

3. Việc giải quyết lại vụ việc tố cáo được thực hiện khi có một trong các căn cứ sau đây:

a) Kết quả xác minh hoặc kết luận nội dung tố cáo thiếu chính xác hoặc thiếu khách quan;

b) Bỏ sót, bỏ lọt thông tin, tài liệu, chứng cứ quan trọng trong khi xác minh hoặc kết luận nội dung tố cáo;

c) Áp dụng không đúng pháp luật trong quá trình xác minh hoặc kết luận nội dung tố cáo.

**Điều 26. Thủ trưởng cơ quan cấp trên trực tiếp giải quyết vụ việc tố cáo thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng cơ quan cấp dưới trong trường hợp quá thời hạn quy định mà chưa được giải quyết**

Thủ trưởng cơ quan cấp trên trực tiếp giải quyết vụ việc tố cáo thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng cơ quan cấp dưới nhưng chưa được giải quyết trong thời hạn quy định tại Điều 30 Luật Tố cáo, cụ thể như sau:

1. Khi có căn cứ xác định việc giải quyết tố cáo của Thủ trưởng cơ quan cấp dưới có vi phạm pháp luật nghiêm trọng thì Thủ trưởng cơ quan cấp trên trực tiếp phải giải quyết tố cáo trong những trường hợp sau đây:

a) Có vi phạm về trình tự, thủ tục giải quyết tố cáo dẫn đến kết luận tố cáo không chính xác, khách quan hoặc làm sai lệch hồ sơ vụ việc;

b) Có một trong các căn cứ quy định tại Khoản 3 Điều 25.

2. Khi có dấu hiệu không khách quan trong việc giải quyết tố cáo của Thủ trưởng cơ quan cấp dưới thì Thủ trưởng cơ quan cấp trên trực tiếp phải giải quyết tố cáo trong những trường hợp sau đây:

a) Người bị tố cáo là vợ hoặc chồng, bố đẻ, mẹ đẻ, bố nuôi, mẹ nuôi, bố mẹ bên vợ hoặc bên chồng, con đẻ, con nuôi, con rể, con dâu, anh ruột, chị ruột, em ruột của người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung tố cáo, của người có thẩm quyền giải quyết tố cáo;

b) Nội dung tố cáo có liên quan trực tiếp đến vợ hoặc chồng, bố đẻ, mẹ đẻ, bố nuôi, mẹ nuôi, bố mẹ bên vợ hoặc bên chồng, con đẻ, con nuôi, con rể, con dâu, anh ruột, chị ruột, em ruột của người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung tố cáo, của người có thẩm quyền giải quyết tố cáo;

c) Người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung tố cáo, người có thẩm quyền giải quyết tố cáo có lợi ích liên quan trực tiếp với người bị tố cáo.

3. Thủ trưởng cơ quan cấp trên trực tiếp lấy vụ việc tố cáo để giải quyết theo Khoản 1, Khoản 2 Điều này phải có văn bản yêu cầu Thủ trưởng cơ quan cấp dưới chấm dứt việc giải quyết và chuyển hồ sơ vụ việc cho mình.

Khi nhận được hồ sơ vụ việc, Thủ trưởng cơ quan cấp trên ra quyết định thụ lý tố cáo và thông báo bằng văn bản cho người tố cáo, người bị tố cáo, Thủ trưởng cơ quan, tổ chức cấp dưới trực tiếp giải quyết vụ việc và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

**Điều 27. Xử lý tố cáo trong trường hợp người tố cáo rút tố cáo**

1. Người tố cáo có quyền rút một phần hoặc toàn bộ nội dung tố cáo trước khi có kết luận nội dung tố cáo. Việc rút tố cáo phải được thực hiện bằng văn bản, văn bản rút tố cáo phải ghi rõ ngày, tháng, năm; họ và tên, địa chỉ của người rút tố cáo; nội dung tố cáo được rút, có chữ ký hoặc điểm chỉ của người rút tố cáo. Nếu người tố cáo đến trực tiếp rút tố cáo thì người tiếp nhận lập biên bản ghi lại việc rút tố cáo và người rút tố cáo phải ký tên hoặc điểm chỉ vào biên bản (Mẫu số 36/KNTC);

Trường hợp rút một phần nội dung tố cáo thì phần còn lại được tiếp tục giải quyết theo quy định; trường hợp rút toàn bộ nội dung tố cáo thì thực hiện theo Điểm a Khoản 3 Điều 28.

2. Trường hợp nhiều người cùng tố cáo mà có một hoặc một số người rút tố cáo thì từng người rút tố cáo thực hiện việc rút tố cáo theo Khoản 1 Điều này và tố cáo vẫn tiếp tục được giải quyết theo quy định. Trường hợp tất cả những người tố cáo rút tố cáo thì người đại diện thực hiện việc rút tố cáo bằng văn bản hoặc người tiếp nhận lập biên bản ghi lại việc rút tố cáo có chữ ký hoặc điểm chỉ xác nhận của những người tố cáo hoặc của người đại diện (Mẫu số 36/KNTC).

3. Trường hợp xét thấy việc rút tố cáo là có căn cứ thì không xem xét, giải quyết nội dung tố cáo đó.

4. Trường hợp xét thấy hành vi bị tố cáo có dấu hiệu vi phạm pháp luật, chưa được phát hiện và xử lý thì vẫn xem xét, giải quyết theo quy định.

5. Trường hợp xét thấy việc rút tố cáo do người tố cáo bị đe dọa, ép buộc thì đề nghị Thủ trưởng cơ quan 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.

6. Trường hợp có căn cứ xác định việc rút tố cáo do người tố cáo bị mua chuộc hoặc 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 cơ quan kiến nghị các cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

7. Trường hợp người tố cáo rút tố cáo nhưng có căn cứ xác định người tố cáo lợi dụng việc tố cáo để vu khống, xúc phạm, gây thiệt hại cho người bị tố cáo thì người tố cáo vẫn phải chịu trách nhiệm về hành vi tố cáo của mình, nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

**Điều 28. Tạm đình chỉ, đình chỉ việc giải quyết tố cáo**

1. Người có thẩm quyền giải quyết tố cáo ra quyết định tạm đình chỉ việc giải quyết tố cáo khi có một trong các căn cứ sau đây:

a) Cần đợi kết quả giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân khác hoặc đợi kết quả giải quyết vụ việc khác có liên quan;

b) Cần đợi kết quả giám định bổ sung, giám định lại.

2. Khi căn cứ tạm đình chỉ việc giải quyết tố cáo không còn thì người có thẩm quyền giải quyết tố cáo ra ngay quyết định tiếp tục giải quyết tố cáo; thời gian tạm đình chỉ việc giải quyết tố cáo không tính vào thời hạn giải quyết tố cáo.

3. Người có thẩm quyền giải quyết tố cáo ra quyết định đình chỉ việc giải quyết tố cáo (Mẫu số 27/KNTC) khi có một trong các căn cứ sau đây:

a) Người tố cáo rút toàn bộ nội dung tố cáo, trừ trường hợp quy định tại Khoản 4, Khoản 5, Khoản 6 Điều 27;

b) Người bị tố cáo là cá nhân chết và nội dung tố cáo chỉ liên quan đến trách nhiệm của người bị tố cáo;

c) Vụ việc đã được giải quyết bằng bản án, quyết định của Tòa án đã có hiệu lực pháp luật hoặc quyết định đã có hiệu lực của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền.

4. Quyết định tạm đình chỉ, đình chỉ việc giải quyết tố cáo phải nêu rõ lý do, trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan và gửi đến người tố cáo, người bị tố cáo trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày ra quyết định.

## **Chương V**

### **QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

#### **Mục 1**

#### **Thẩm quyền, trách nhiệm, thời hạn giải quyết kiến nghị, phản ánh**

##### **Điều 29. Thẩm quyền giải quyết kiến nghị, phản ánh**

1. Giám đốc BHXH huyện giải quyết kiến nghị, phản ánh đối với các nội dung về BHXH, BHTN, BHYT thuộc phạm vi được phân cấp quản lý hoặc các hành vi của viên chức do mình quản lý trực tiếp.

2. Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp giải quyết kiến nghị, phản ánh đối với các nội dung về BHXH, BHTN, BHYT thuộc phạm vi được phân cấp quản lý hoặc các hành vi của viên chức do mình quản lý trực tiếp.

3. Giám đốc BHXH tỉnh giải quyết kiến nghị, phản ánh đối với các nội dung về BHXH, BHTN, BHYT thuộc phạm vi quản lý hoặc các hành vi của Giám đốc, Phó Giám đốc BHXH huyện, công chức, viên chức do mình quản lý trực tiếp.

4. Tổng Giám đốc giải quyết kiến nghị, phản ánh đối với các nội dung về BHXH, BHTN, BHYT thuộc thẩm quyền quản lý hoặc các hành vi của Giám đốc, Phó Giám đốc BHXH tỉnh, Thủ trưởng, Phó Thủ trưởng đơn vị chuyên môn, Thủ trưởng, Phó Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp, công chức, viên chức do mình quản lý trực tiếp.

**Điều 30. Trách nhiệm giúp người có thẩm quyền giải quyết kiến nghị, phản ánh**

1. Đối với kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc BHXH huyện

Tổ trưởng Tổ Nghiệp vụ được giao có trách nhiệm tiếp nhận, tham mưu giải quyết kiến nghị, phản ánh theo ý kiến chỉ đạo của Giám đốc BHXH huyện.

2. Đối với kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp

Trưởng các Phòng nghiệp vụ có trách nhiệm tiếp nhận, tham mưu giải quyết kiến nghị, phản ánh theo ý kiến chỉ đạo của Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp.

3. Đối với kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc BHXH tỉnh

Trưởng các Phòng nghiệp vụ, Giám đốc BHXH huyện có trách nhiệm tiếp nhận, tham mưu giải quyết kiến nghị, phản ánh theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình.

4. Đối với kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Tổng Giám đốc

Thủ trưởng các đơn vị chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp có trách nhiệm tiếp nhận, tham mưu giải quyết kiến nghị, phản ánh theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình.

**Điều 31. Thời hạn giải quyết kiến nghị, phản ánh**

1. Đối với kiến nghị, phản ánh về BHXH, BHTN, BHYT có nội dung đơn giản hoặc đã được quy định rõ trong các văn bản pháp luật, văn bản hướng dẫn thì thời hạn giải quyết là 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn kiến nghị, phản ánh.

2. Đối với kiến nghị, phản ánh về BHXH, BHTN, BHYT cần phải kiểm tra, xác minh hoặc phải xin ý kiến các cơ quan, đơn vị hữu quan để có căn cứ giải quyết thì thời hạn giải quyết là 15 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn kiến nghị, phản ánh. Trường hợp kiến nghị, phản ánh có nội dung phức tạp hoặc các cơ quan, đơn vị hữu quan chưa có ý kiến trả lời trong thời hạn nêu trên thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 30 ngày, kể từ ngày nhận được đơn kiến nghị, phản ánh; đồng thời phải có văn bản thông báo cho người kiến nghị, phản ánh lý do kéo dài thời hạn giải quyết và có trách nhiệm phối hợp, đôn đốc các cơ quan, đơn vị hữu quan cho ý kiến để có căn cứ giải quyết kiến nghị, phản ánh kịp thời.

**Mục 2**

**Xử lý, giải quyết kiến nghị, phản ánh**

**Điều 32. Đề xuất xử lý đơn kiến nghị, phản ánh và phê duyệt đề xuất**

1. Đề xuất xử lý đơn kiến nghị, phản ánh



Sau khi nhận đơn kiến nghị, phản ánh do Bộ phận Văn thư cơ quan chuyển đến, Thủ trưởng đơn vị có trách nhiệm giúp người có thẩm quyền giải quyết kiến nghị, phản ánh phải phân công người xử lý đơn. Trong thời hạn 01 ngày làm việc kể từ ngày được phân công, người được giao nhiệm vụ xử lý đơn phải nghiên cứu nội dung đơn, phân tích, thu thập hồ sơ, tài liệu liên quan, lập phiếu đề xuất xử lý đơn (Mẫu số 06/PĐX) và dự thảo văn bản theo hướng xử lý đã đề xuất (Công văn hướng dẫn, công văn chuyển đơn, thông báo đơn không đủ điều kiện xử lý...) trình Thủ trưởng đơn vị. Thủ trưởng đơn vị xem xét, duyệt ký ngay sau khi nhận được đề xuất và báo cáo Thủ trưởng cơ quan phê duyệt.

a) Đơn kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết thì trả lại đơn, các giấy tờ, tài liệu kèm theo và dự thảo văn bản hướng dẫn người kiến nghị, phản ánh gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền (Mẫu số 07/XLĐ), việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần;

b) Trường hợp đơn kiến nghị, phản ánh vừa có nội dung thuộc thẩm quyền của cơ quan BHXH vừa có nội dung thuộc thẩm quyền của cơ quan khác thì giữ lại đơn để xem xét, giải quyết những nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan BHXH; những nội dung không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết (Mẫu số 09/XLĐ);

c) Đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện xử lý theo Điểm b, Khoản 3 Điều 6 thì dự thảo Thông báo về việc đơn không đủ điều kiện thụ lý (Mẫu số 11/XLĐ) gửi cho người kiến nghị, phản ánh biết hoặc bổ sung những thủ tục cần thiết để thực hiện việc kiến nghị, phản ánh (nếu có);

d) Đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan cấp dưới nhưng chưa được giải quyết (kể cả trong thời hạn hoặc quá thời hạn giải quyết) thì dự thảo văn bản chuyển đơn để yêu cầu Thủ trưởng cơ quan cấp dưới giải quyết (Mẫu số 12/XLĐ) và thông báo cho người kiến nghị, phản ánh biết; chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết của Thủ trưởng cơ quan cấp dưới; áp dụng biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với người thiếu trách nhiệm hoặc cố tình trì hoãn việc giải quyết kiến nghị, phản ánh;

đ) Trường hợp nhiều người kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thuộc thẩm quyền của cơ quan BHXH và trong đơn có chữ ký, họ tên, địa chỉ của những người kiến nghị, phản ánh thì xem xét, giải quyết đơn. Nếu trong đơn chưa cử người đại diện thì hướng dẫn những người kiến nghị, phản ánh có văn bản cử người đại diện;

e) Đơn kiến nghị, phản ánh về BHXH, BHTN, BHYT thuộc thẩm quyền giải quyết và đủ điều kiện xử lý thì đề xuất Thủ trưởng cơ quan xem xét, giải quyết.

## 2. Phê duyệt đề xuất xử lý đơn kiến nghị, phản ánh

Ngay sau khi nhận được Phiếu đề xuất xử lý đơn kiến nghị, phản ánh kèm theo dự thảo văn bản xử lý đối với từng trường hợp cụ thể, Thủ trưởng cơ quan

có trách nhiệm xem xét, phê duyệt đề xuất, ký ban hành các văn bản kèm theo (nếu có). Trường hợp Thủ trưởng cơ quan có ý kiến chỉ đạo khác với ý kiến đề xuất hoặc nội dung dự thảo văn bản cần chỉnh sửa, bổ sung thì thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 01 ngày làm việc.

### **Điều 33. Giải quyết kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền**

1. Đối với đơn kiến nghị, phản ánh có nội dung đơn giản hoặc đã được quy định rõ trong các văn bản pháp luật, văn bản hướng dẫn thì ngay sau khi được phê duyệt đề xuất, người được giao nhiệm vụ xử lý đơn dự thảo văn bản trả lời người kiến nghị, phản ánh trình Thủ trưởng đơn vị. Thủ trưởng đơn vị xem xét, duyệt ký ngay sau khi nhận được đề xuất và báo cáo Thủ trưởng cơ quan phê duyệt theo Khoản 2 Điều 32.

2. Trường hợp cần thiết phải tiến hành làm việc với người kiến nghị, phản ánh, cá nhân, cơ quan, tổ chức có liên quan để làm rõ những nội dung nêu trong đơn và thu thập thông tin, tài liệu thì dự thảo Quyết định thành lập Đoàn/Tổ xác minh nội dung kiến nghị, phản ánh (Mẫu số 15/KNTC) kèm theo Phiếu đề xuất xử lý đơn trình Thủ trưởng cơ quan phê duyệt theo Khoản 2 Điều 32.

3. Việc làm việc với người kiến nghị, phản ánh, cá nhân, cơ quan, tổ chức có liên quan; thu thập, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng; tổ chức đối thoại với người kiến nghị, phản ánh, xin ý kiến tư vấn, tham gia (nếu có) được thực hiện theo Khoản 5, Khoản 7, Khoản 8, Khoản 9 Điều 18. Thời hạn xác minh nội dung kiến nghị, phản ánh không quá 05 ngày làm việc.

4. Báo cáo kết quả xác minh và dự thảo văn bản trả lời

a) Trong thời hạn 01 ngày làm việc kể từ ngày hoàn thành việc xác minh, người được giao xử lý đơn báo cáo kết quả xác minh bằng văn bản (Mẫu số 23/KNTC) kèm theo dự thảo văn bản trả lời kiến nghị, phản ánh trình Thủ trưởng đơn vị. Thủ trưởng đơn vị xem xét, duyệt ký ngay sau khi nhận được báo cáo và trình Thủ trưởng cơ quan phê duyệt;

b) Văn bản trả lời kiến nghị, phản ánh gồm những nội dung sau: Nội dung kiến nghị, phản ánh; kết quả thu thập hồ sơ, tài liệu, đối thoại (nếu có); căn cứ pháp lý để trả lời, giải quyết; xác định kiến nghị, phản ánh về BHXH, BHTN, BHYT là đúng, đúng một phần hoặc sai; việc xử lý các vấn đề liên quan đến nội dung kiến nghị, phản ánh (nếu có).

4. Ký ban hành văn bản trả lời kiến nghị, phản ánh

Ngay sau khi nhận được báo cáo kết quả xác minh và dự thảo văn bản trả lời kiến nghị, phản ánh, Thủ trưởng cơ quan xem xét phê duyệt, ký ban hành. Trong trường hợp dự thảo cần chỉnh sửa, bổ sung thì thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 01 ngày làm việc.

5. Gửi kết quả giải quyết kiến nghị, phản ánh

Văn bản trả lời kiến nghị, phản ánh do các đơn vị chuyên môn, các Phòng/Tổ nghiệp vụ tham mưu giải quyết sau khi được Thủ trưởng cơ quan ký ban hành phải được gửi đến người kiến nghị, phản ánh; cơ quan, tổ chức, đơn vị,

cá nhân có liên quan và gửi 01 bản tới Vụ Thanh tra - Kiểm tra/Phòng Thanh tra - Kiểm tra/Tổ Nghiệp vụ được giao để theo dõi, tổng hợp.

6. Ghi vào Sổ theo dõi tiếp nhận và giải quyết đơn, nhập vào phần mềm Quản lý hoạt động Thanh tra - Kiểm tra và lưu trữ hồ sơ giải quyết kiến nghị, phản ánh

a) Trong quá trình thực hiện quy trình giải quyết kiến nghị, phản ánh, người được giao nhiệm vụ xử lý đơn phải nhập đầy đủ thông tin vào Sổ theo dõi tiếp nhận và giải quyết đơn (Mẫu số 26/SĐT) và Phần mềm Quản lý hoạt động Thanh tra - Kiểm tra;

b) Sau khi kết thúc việc giải quyết kiến nghị, phản ánh, trong thời hạn 05 ngày kể từ thời điểm đóng hồ sơ (ngày người có thẩm quyền ban hành văn bản trả lời kiến nghị, phản ánh), người cuối cùng được giao tham mưu giải quyết kiến nghị, phản ánh phải hoàn chỉnh việc sắp xếp, lập mục lục và bàn giao toàn bộ hồ sơ cho người được giao nhiệm vụ lưu trữ (tại đơn vị có trách nhiệm giúp người có thẩm quyền giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh), việc bàn giao hồ sơ phải được lập thành biên bản.

## **CHƯƠNG VI**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 34. Theo dõi, quản lý công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

#### **1. Xếp lưu đơn**

Xếp lưu đơn được áp dụng đối với các loại sau:

a) Đơn khiếu nại được quy định tại Điểm b Khoản 3 Điều 6;

b) Đơn khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật, đơn tố cáo đã có kết luận nội dung tố cáo và quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật, đơn kiến nghị, phản ánh đã được trả lời, giải quyết đúng quy định pháp luật mà không có nội dung, tình tiết mới có thể làm thay đổi nội dung đã giải quyết;

c) Đơn rách nát, tẩy xóa chữ không đọc được.

**2. Theo dõi, quản lý công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

a) Vụ Thanh tra - Kiểm tra có trách nhiệm giúp Tổng Giám đốc hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo trong toàn Ngành; mở sổ theo dõi việc tiếp nhận, phân loại, xử lý và kết quả giải quyết đơn của BHXH Việt Nam (Mẫu số 26/SĐT); mở sổ theo dõi việc tiếp công dân của BHXH Việt Nam (Mẫu số 04/STD) và nhập vào phần mềm Quản lý hoạt động Thanh tra - Kiểm tra;

b) Phòng Thanh tra - Kiểm tra có trách nhiệm giúp Giám đốc BHXH tỉnh hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu

nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo đối với các đơn vị thuộc BHXH tỉnh; mở sổ theo dõi việc tiếp nhận, phân loại, xử lý và kết quả giải quyết đơn của BHXH tỉnh (Mẫu số 26/SĐT); mở sổ theo dõi việc tiếp công dân của BHXH tỉnh (Mẫu số 04/STD) và nhập vào phần mềm Quản lý hoạt động Thanh tra - Kiểm tra;

c) Tổ Nghiệp vụ được giao có trách nhiệm giúp Giám đốc BHXH huyện hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, kiến nghị, phản ánh và việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại đối với các đơn vị thuộc BHXH huyện; 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 26/SĐT); mở sổ theo dõi việc tiếp công dân của BHXH huyện (Mẫu số 04/STD) và nhập vào phần mềm Quản lý hoạt động Thanh tra - Kiểm tra.

3. Phối hợp theo dõi, quản lý công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

a) Các đơn vị chuyên môn, đơn vị sự nghiệp, các Phòng/Tổ nghiệp vụ sau khi tiếp nhận, giải quyết đơn theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao, có trách nhiệm cung cấp thông tin, kết quả giải quyết về Vụ Thanh tra - Kiểm tra/Phòng Thanh tra - Kiểm tra/Tổ Nghiệp vụ được giao 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 Thanh tra - Kiểm tra/Tổ Nghiệp vụ được giao để theo dõi, đôn đốc, giám sát, quản lý công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan.

**Điều 35. Chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý 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 36. Chế độ báo cáo**

1. Trách nhiệm báo cáo

a) Vụ trưởng Vụ Thanh tra - Kiểm tra có trách nhiệm: Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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, kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của đơn vị với BHXH Việt Nam (qua Vụ Thanh tra - Kiểm tra) theo định kỳ hàng tháng, năm và báo cáo đột xuất khi có yêu cầu;

c) Giám đốc BHXH huyện có trách nhiệm: Báo cáo tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, kiến nghị, phản ánh của đơn vị với BHXH tỉnh (qua Phòng Thanh tra - Kiểm tra) theo định kỳ hàng tháng, năm và báo cáo đột xuất khi có yêu cầu.



2. Thời hạn báo cáo, hình thức, nội dung báo cáo

a) Số liệu báo cáo định kỳ hàng tháng, năm được chốt vào ngày cuối cùng của kỳ báo cáo và gửi về BHXH Việt Nam vào ngày đầu tiên của kỳ báo cáo tiếp theo;

b) Báo cáo kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (Mẫu số 37/BC) được nhập vào phần mềm Quản lý hoạt động Thanh tra - Kiểm tra và được gửi qua Hệ thống quản lý văn bản và điều hành (Eoffice), đồng thời gửi kèm file báo cáo về địa chỉ hòm thư điện tử: gqkt.tkt@vss.gov.vn;

c) Nội dung báo cáo yêu cầu phải đánh giá cụ thể tình hình tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, gồm: Nội dung đơn chủ yếu; nội dung công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; những kết quả đạt được; những thuận lợi, khó khăn trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; các vấn đề mới phát sinh hoặc 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); những vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, kéo dài (nếu có)./. *ly.*

**TỔNG GIÁM ĐỐC**



**Nguyễn Thị Minh**