

1788 /QĐ-BHXH

Hà Nội, ngày 18 tháng 1 năm 2012

**QUYẾT ĐỊNH**

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

**TỔNG GIÁM ĐỐC BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM**

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;  
Căn cứ Luật Tố cáo số 03/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;  
Căn cứ Luật Bảo hiểm xã hội số 71/2006/QH11 ngày 29 tháng 6 năm  
2006;

Căn cứ Luật Bảo hiểm y tế số 25/2008/QH12 ngày 14 tháng 11 năm 2008;  
Căn cứ Nghị định số 94/2008/NĐ-CP ngày 22 tháng 8 năm 2008 của  
Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bảo  
hiểm xã hội Việt Nam và Nghị định số 116/2011/NĐ-CP ngày 14 tháng 12 năm  
2011 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số  
94/2008/NĐ-CP;

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

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

Xét đề nghị của Trưởng Ban Kiểm tra,

**QUYẾT ĐỊNH:**

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

**Điều 2.** Quyết định có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 01 năm 2013  
và thay thế Quyết định số 3591/QĐ-BHXH ngày 27 tháng 12 năm 2006; mẫu  
19/KNTC ban hành kèm theo Quyết định này thay thế phần IV mẫu 12/BC-KT  
về kết quả giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo ban hành kèm theo Quyết định số  
9313/QĐ-BHXH ngày 22 tháng 11 năm 2011 của Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

Những quy định trước đây trái với Quy định này đều bãi bỏ.

**Điều 3.** Trưởng Ban Kiểm tra, Chánh Văn phòng, Thủ trưởng các tổ chức giúp việc, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc cơ quan 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. *HL*

*Nơi nhận:*

- Như Điều 3;
- Thanh tra Chính phủ;
- Tổng Giám đốc;
- Các Phó TGD;
- Lưu: VT, KT. *HL*



**QUY ĐỊNH**

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

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 1788/QĐ-BHXH ngày 28 tháng 1 năm 2012  
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. Văn bản này quy định trách nhiệm, thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân của Bảo hiểm xã hội Việt Nam.
2. Quy định này được áp dụng đối với Thủ trưởng cơ quan Bảo hiểm xã hội (BHXH) các cấp, Thủ trưởng các tổ chức giúp việc, đơn vị sự nghiệp trực thuộc và công chức, viên chức của Ngành có liên quan đến công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân.
3. Các quy định có liên quan đến khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân không quy định trong văn bản này được thực hiện theo Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

**Điều 2. Nguyên tắc thực hiện**

Việc giải quyết khiếu nại, tố cáo phải được thực hiện 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; bảo đảm an toàn cho người tố cáo; bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của người bị tố cáo trong quá trình giải quyết tố cáo.

**Điều 3. Những hành vi bị nghiêm cấm**

1. Cản trở, gây phiền hà cho người thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo; đe dọa, trả thù, trù dập người khiếu nại, tố cáo.
2. Thiếu trách nhiệm trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, không giải quyết khiếu nại, tố cáo hoặc cố ý giải quyết khiếu nại, tố cáo trái pháp luật; làm sai lệch thông tin, tài liệu, hồ sơ vụ việc khiếu nại, tố cáo; lợi dụng chức vụ, quyền hạn trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo để thực hiện hành vi trái pháp luật; cản trở, đe dọa, trả thù, trù dập, xúc phạm, sách nhiễu, gây phiền hà cho người khiếu nại, tố cáo và người bị khiếu nại, tố cáo.
3. Tiết lộ họ, tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo và những thông tin khác có thể làm lộ danh tính của người tố cáo.
4. Không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ trách nhiệm bảo vệ người tố cáo theo quy định của pháp luật.

5. Ra quyết định giải quyết khiếu nại không bằng hình thức quyết định.
6. Bao che cho người bị khiếu nại, người bị tố cáo, can thiệp trái pháp luật vào việc giải quyết khiếu nại, tố cáo.
7. Vi phạm quy định tiếp công dân.
8. Vi phạm các quy định khác của pháp luật trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân.

#### **Điều 4. Quản lý đơn khiếu nại, tố cáo**

Đơn khiếu nại, tố cáo và công văn, đơn, thư hỏi, đề nghị, kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo (gọi chung là đơn) được tiếp nhận từ cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đến cơ quan BHXH (kể cả đơn gửi đích danh, đơn gửi đến các đơn vị thuộc cơ quan, đơn nhận từ bộ phận tiếp công dân) bằng hình thức trực tiếp, qua fax hoặc từ dịch vụ bưu chính phải chuyển đến Văn thư cơ quan để thực hiện các thủ tục quản lý văn bản đến theo quy định của pháp luật và của BHXH Việt Nam.

## **Chương II**

### **GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

#### **Mục 1**

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

#### **Điều 5. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại**

1. Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam (sau đây gọi là Tổng Giám đốc)
  - a) Giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của công chức, viên chức do mình quản lý trực tiếp;
  - b) Giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính mà Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc, Giám đốc BHXH tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây gọi là 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. Riêng đối với quyết định hành chính và hành vi hành chính về BHXH của Giám đốc BHXH tỉnh, việc giải quyết khiếu nại lần hai thực hiện theo quy định của Luật BHXH;
  - c) Giải quyết tranh chấp về thẩm quyền giải quyết khiếu nại giữa các đơn vị thuộc phạm vi quản lý của mình.
2. Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc  
Giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của công chức, viên chức do mình quản lý trực tiếp.
3. Giám đốc BHXH tỉnh

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

b) Giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính mà Giám đốc BHXH quận, huyện, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh (sau đây gọi là 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. Đối với quyết định hành chính và hành vi hành chính về BHXH, thẩm quyền, trình tự thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai thực hiện theo quy định tại Khoản 3 Điều 56 Nghị định số 152/2006/NĐ-CP ngày 22 tháng 12 năm 2006 của Chính phủ;

c) Giải quyết tranh chấp về thẩm quyền giải quyết khiếu nại giữa các đơn vị thuộc phạm vi quản lý của mình.

#### 4. Giám đốc BHXH huyện

Giải quyết khiếu nại lần đầu theo phân cấp quản lý của Giám đốc BHXH tỉnh đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của công chức, viên chức do mình quản lý trực tiếp.

#### **Điều 6. Trách nhiệm giúp người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại**

Người có trách nhiệm tiếp nhận đơn khiếu nại giúp người có thẩm quyền thụ lý và giải quyết khiếu nại được quy định như sau:

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

a) Thủ trưởng các tổ chức giúp việc, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc có trách nhiệm tiếp nhận đơn khiếu nại liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của mình;

b) Trưởng Ban Kiểm tra có trách nhiệm: Tiếp nhận đơn khiếu nại theo ý kiến chỉ đạo của Tổng Giám đốc; giúp Tổng Giám đốc giải quyết tranh chấp về trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết khiếu nại giữa các đơn vị trong Ngành, hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra công tác giải quyết khiếu nại và việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại trong toàn Ngành.

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

a) Trưởng các phòng thuộc BHXH tỉnh có trách nhiệm tiếp nhận đơn khiếu nại liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của mình;

b) Trưởng Phòng Kiểm tra có trách nhiệm: Tiếp nhận đơn khiếu nại theo ý kiến chỉ đạo của Giám đốc BHXH tỉnh; giúp Giám đốc BHXH tỉnh giải quyết tranh chấp về trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết khiếu nại giữa các đơn vị thuộc BHXH tỉnh; hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra công tác giải quyết khiếu nại và việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại đối với các đơn vị thuộc BHXH tỉnh.

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

Viên chức tiếp nhận đơn khiếu nại do Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp trực thuộc hoặc Giám đốc BHXH huyện căn cứ nội dung khiếu nại để phân công.

### **Điều 7. Trách nhiệm phối hợp giải quyết khiếu nại**

1. Đối với đơn khiếu nại có liên quan đến nhiều lĩnh vực chuyên môn thuộc nhiều đơn vị khác nhau phụ trách, Thủ trưởng đơn vị được giao chủ trì thụ lý đơn có văn bản đề nghị Thủ trưởng đơn vị có liên quan tham gia. Căn cứ ý kiến của Thủ trưởng đơn vị chủ trì, đơn vị tham gia có trách nhiệm: Trả lời bằng văn bản hoặc 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 theo nội dung và thời gian đề nghị được ghi trong văn bản.

2. Đối với công văn, đơn, thư hỏi hoặc đề nghị giải đáp vướng mắc phục vụ việc giải quyết khiếu nại hoặc giảm phát sinh khiếu nại của cơ quan, tổ chức, cá nhân trong và ngoài Ngành có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của đơn vị nào, Thủ trưởng đơn vị đó có trách nhiệm tiếp nhận, chỉ đạo viên chức nghiên cứu trả lời trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày văn thư cơ quan chuyển đến.

3. Đối với đơn khiếu nại có tính tiết liên quan đến cá nhân, đơn vị thuộc địa bàn quản lý hoặc phạm vi, thời gian quản lý của đơn vị, BHXH tỉnh khác thì thực hiện như sau:

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

b) Thủ trưởng đơn vị hoặc Giám đốc BHXH tỉnh nhận được văn bản đề nghị phối hợp có trách nhiệm tổ chức kiểm tra, xác minh hoặc phối hợp với tổ chức, cá nhân có trách nhiệm trên địa bàn của mình để kiểm tra, xác minh, kết luận, kiến nghị xử lý theo quy định và trả lời kết quả bằng văn bản, kèm theo hồ sơ, tài liệu xác minh chậm nhất là 20 ngày kể từ ngày nhận được văn bản đề nghị.

4. Tổ chức BHXH các cấp trong phạm vi chức năng, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền của địa phương để giải quyết khiếu nại. Nội dung phối hợp như quy định tại Khoản 1 Điều này.

## **Mục 2**

### **Phân loại, xử lý đơn khiếu nại và quy định về thời hạn giải quyết khiếu nại**

#### **Điều 8. Phân loại đơn**

1. Đơn khiếu nại đủ điều kiện để thụ lý

a) Đơn ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; tên, địa chỉ của người khiếu nại; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại; tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại (nếu có) và yêu cầu giải quyết của người khiếu nại. Đơn khiếu nại phải do người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ;

b) Trường hợp người khiếu nại đến khiếu nại trực tiếp thì người tiếp nhận khiếu nại hướng dẫn người khiếu nại viết đơn khiếu nại hoặc người tiếp nhận ghi lại việc khiếu nại bằng văn bản và yêu cầu người khiếu nại ký hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo quy định tại Điểm a Khoản này;

c) Trường hợp đơn của nhiều người khiếu nại về một nội dung thì trong đơn phải ghi rõ nội dung quy định tại Điểm a Khoản này và có chữ ký của những người khiếu nại.

## 2. Đơn không thụ lý

a) Quyết định hành chính, hành vi hành chính để chỉ đạo, tổ chức thực hiện nhiệm vụ, công vụ trong nội bộ cơ quan BHXH;

b) Quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại không liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại;

c) Người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp;

d) Người đại diện không hợp pháp thực hiện khiếu nại;

đ) Đơn khiếu nại không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại;

e) Thời hiệu khiếu nại đã hết 90 ngày, kể từ ngày nhận được quyết định hành chính hoặc biết được quyết định hành chính, hành vi hành chính mà không có lý do chính đáng như ốm đau, thiên tai, địch họa, đi công tác, học tập ở nơi xa hoặc vì những trở ngại khách quan khác;

g) Có văn bản thông báo đình chỉ việc giải quyết khiếu nại mà sau 30 ngày người khiếu nại không tiếp tục khiếu nại;

h) Việc khiếu nại đã được Tòa án thụ lý hoặc đã được giải quyết bằng bản án, quyết định của Tòa án, trừ quyết định đình chỉ giải quyết vụ án hành chính của Tòa án.

## Điều 9. Xử lý đơn khiếu nại và rút khiếu nại

### 1. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết

Đơn đủ điều kiện theo quy định tại Khoản 1 Điều 8 Văn bản này (bao gồm cả đơn gửi đến nhiều cơ quan, nhiều người, trong đó cơ quan BHXH nhận được có trách nhiệm và thẩm quyền giải quyết) thì thụ lý và lập phiếu đề xuất xử lý đơn (mẫu số 01/KNTC). Trường hợp đơn không đủ điều kiện để thụ lý theo quy định tại Khoản 1 Điều 8 hoặc không được thụ lý theo quy định tại Khoản 2

Điều 8 Văn bản này thì trả lời cho người khiếu nại biết rõ lý do đơn chưa được thụ lý hoặc không được thụ lý (mẫu số 02/KNTC).

2. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết, người được giao nhiệm vụ thụ lý đề xuất xử lý với người có thẩm quyền cụ thể như sau:

a) Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn khiếu nại đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật (mẫu số 03/KNTC);

b) Đơn khiếu nại lần hai về quyết định kỷ luật của Tổng Giám đốc đối với công chức, viên chức thì hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn khiếu nại đến Bộ trưởng Bộ Nội vụ để được xem xét (mẫu số 04/KNTC);

c) Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng đơn vị cấp dưới nhưng quá thời hạn quy định mà chưa được giải quyết thì Thủ trưởng đơn vị cấp trên trực tiếp nhận được có trách nhiệm giải quyết, đồng thời kiểm tra việc chỉ đạo giải quyết của 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 đó. Riêng đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính về BHXH thì thực hiện theo quy định tại Điểm d Khoản này;

d) Đối với đơn khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính về BHXH của Giám đốc BHXH tỉnh, các tổ chức giúp việc Tổng Giám đốc nhận được đơn thì xử lý như sau: Đơn chưa được giải quyết (kể cả đơn đã hết thời hạn mà chưa được giải quyết) thì lập phiếu chuyển đơn (mẫu số 05/KNTC) yêu cầu Giám đốc BHXH tỉnh giải quyết, đồng thời thông báo cho người khiếu nại được biết; đơn đã có quyết định giải quyết của Giám đốc BHXH tỉnh nhưng người khiếu nại vẫn tiếp tục khiếu nại thì lập phiếu 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 04/KNTC);

đ) Đơn 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 thì gửi trả lại đơn kèm theo các tài liệu (nếu có), nêu rõ lý do không giải quyết (mẫu số 06/KNTC).

3. Đơn có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc không được giải quyết thì sau khi xử lý xong đơn phải trả lại người khiếu nại giấy tờ, tài liệu đó. Nếu được giải quyết thì sao lục lại để lưu trữ và trả lại giấy tờ, tài liệu gốc ngay sau khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

4. Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định hành chính đã có hiệu lực pháp luật, người xử lý đơn khi nghiên cứu thấy có dấu hiệu vi phạm pháp luật, việc thực hiện sẽ gây hậu quả khó khắc phục hoặc ảnh hưởng đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại, người bị khiếu nại hoặc cá



nhân, cơ quan, tổ chức khác có liên quan, lợi ích của Nhà nước thì phải báo cáo để người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại xem xét, quyết định.

#### 5. Đơn rút khiếu nại

Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại khi nhận được đơn xin rút khiếu nại có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại thì đình chỉ việc giải quyết và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại.

### **Điều 10. Thời hạn giải quyết khiếu nại**

#### 1. Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu

Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý.

Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì thời hạn giải quyết khiếu nại không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp hoặc có tình tiết liên quan đến phạm vi quản lý của đơn vị khác hoặc BHXH tỉnh khác thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý.

#### 2. Thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai

Thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý.

Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì thời hạn giải quyết khiếu nại không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp hoặc có tình tiết liên quan đến phạm vi quản lý của đơn vị khác hoặc BHXH tỉnh khác thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn, nhưng không quá 70 ngày, kể từ ngày thụ lý.

3. Thời hạn giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật công chức, viên chức lần đầu và lần hai không quá 30 ngày kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý.

### **Mục 3**

### **Trình tự giải quyết khiếu nại**

#### **Điều 11. Giải quyết khiếu nại lần đầu**

##### 1. Thụ lý giải quyết khiếu nại lần đầu

Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại do bộ phận Văn thư chuyển đến thuộc thẩm quyền giải quyết và đủ điều kiện quy định tại Khoản 1 Điều 8 Văn bản này, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu phải thụ lý giải quyết; trường hợp không thụ lý giải quyết thì thông báo bằng

văn bản (mẫu số 02/KNTC) cho người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến và phải nêu rõ lý do.

## 2. Xác minh nội dung khiếu nại

Trong thời hạn quy định tại Khoản 1 Điều 10 Văn bản này, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu có trách nhiệm sau đây:

a) Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của người có trách nhiệm do mình quản lý trực tiếp, nếu khiếu nại đúng thì ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay;

b) Trường hợp chưa có cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì tự mình tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại hoặc giao cho người có trách nhiệm xác minh và kiến nghị để kết luận nội dung khiếu nại;

c) Việc xác minh phải bảo đảm khách quan, chính xác, kịp thời thông qua các hình thức sau đây: Kiểm tra, xác minh trực tiếp tại địa điểm phát sinh khiếu nại; kiểm tra, xác minh thông qua các tài liệu, chứng cứ mà người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp; các hình thức khác theo quy định của pháp luật.

## 3. Tổ chức đối thoại

a) Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau thì người giải quyết khiếu nại tổ chức đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại và hướng giải quyết khiếu nại; việc đối thoại phải tiến hành công khai, dân chủ;

b) Người giải quyết khiếu nại có trách nhiệm thông báo bằng văn bản (mẫu số 07/KNTC) với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức có liên quan biết thời gian, địa điểm, nội dung việc đối thoại trước 03 ngày làm việc;

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

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

## 4. Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu

Người giải quyết khiếu nại lần đầu phải ra quyết định giải quyết khiếu nại (mẫu số 08/KNTC). Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu phải có các nội dung sau đây:

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

b) Kết luận nội dung khiếu nại: Giữ nguyên, sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính, chấm dứt hành vi hành chính 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;

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

#### 5. Gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu

Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người giải quyết khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến, người có quyền, nghĩa vụ liên quan và đơn vị được giao nhiệm vụ theo dõi, đôn đốc, kiểm tra công tác giải quyết khiếu nại theo quy định tại Điểm b Khoản 1 hoặc Điểm b Khoản 2 Điều 6 Văn bản này.

#### 6. Hồ sơ giải quyết khiếu nại

a) Việc giải quyết khiếu nại phải được lập thành hồ sơ bao gồm: Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại; tài liệu, chứng cứ do các bên cung cấp; biên bản kiểm tra, xác minh, kết luận; kết quả giám định (nếu có); biên bản tổ chức đối thoại (nếu có); quyết định giải quyết khiếu nại; các tài liệu khác có liên quan;

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

#### Điều 12. Giải quyết khiếu nại lần hai

##### 1. Thủ lý giải quyết khiếu nại lần hai

a) Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của mình do bộ phận Văn thư chuyển đến, người giải

quyết khiếu nại lần hai phải thụ lý giải quyết; trường hợp không thụ lý giải quyết thì phải thông báo bằng văn bản (mẫu số 02/KNTC) cho người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển khiếu nại đến và nêu rõ lý do;

b) Đối với vụ việc khiếu nại phức tạp, nếu thấy cần thiết, người giải quyết khiếu nại lần hai thành lập Hội đồng tư vấn để tham khảo ý kiến giải quyết khiếu nại. Việc thành lập Hội đồng tư vấn thực hiện theo hướng dẫn tại Điều 13 Văn bản này.

### 2. Xác minh nội dung khiếu nại lần hai

Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai căn cứ vào nội dung, tính chất của việc khiếu nại để quyết định tự mình tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại hoặc giao cho người có trách nhiệm tiến hành xác minh và kiến nghị để kết luận nội dung khiếu nại. Việc xác minh thực hiện theo quy định tại Điểm c Khoản 2 Điều 11 Văn bản này.

### 3. Tổ chức đối thoại

Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại tiến hành đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại, hướng giải quyết khiếu nại. Việc tổ chức đối thoại lần hai thực hiện theo quy định tại Khoản 3 Điều 11 Văn bản này.

### 4. Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai

Người giải quyết khiếu nại lần hai phải ra quyết định giải quyết khiếu nại (mẫu số 09/KNTC) gồm các nội dung sau đây:

a) Ngày, tháng, năm ra quyết định; tên, địa chỉ của người khiếu nại, người bị khiếu nại; nội dung khiếu nại; kết quả giải quyết khiếu nại của người 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;

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

### 5. Gửi, công bố quyết định giải quyết khiếu nại

a) Trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần hai phải gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển

khiếu nại đến và đơn vị được giao nhiệm vụ theo dõi, đôn đốc, kiểm tra công tác giải quyết khiếu nại;

b) Người giải quyết khiếu nại lần hai lựa chọn một hoặc một số hình thức công khai sau: Công bố tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị khiếu nại công tác; niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức đã giải quyết khiếu nại trong thời hạn 15 ngày, kể từ ngày niêm yết; thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng gồm báo nói, báo hình, báo viết và báo điện tử. Số lần thông báo trên báo nói, báo hình ít nhất 02 lần phát sóng, trên báo viết ít nhất 02 số phát hành; thời gian đăng tải trên báo điện tử, trên Cổng thông tin điện tử hoặc trên Trang thông tin điện tử ít nhất là 15 ngày, kể từ ngày đăng thông báo;

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

#### 6. Hồ sơ giải quyết khiếu nại lần hai

Hồ sơ giải quyết khiếu nại lần hai được lập theo quy định tại Khoản 6 Điều 11 Văn bản này kèm theo biên bản của Hội đồng tư vấn (nếu có).

#### **Điều 13. Thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại**

1. Người giải quyết khiếu nại có thể thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại để tư vấn giải quyết các nội dung khiếu nại phức tạp: Vụ việc liên quan đến trách nhiệm quản lý của nhiều cấp, nhiều ngành hoặc có nhiều người cùng tham gia khiếu nại hoặc có nội dung liên quan đến chính sách của Nhà nước qua các thời kỳ hoặc việc xử lý khiếu nại còn có ý kiến khác nhau giữa các cơ quan nhà nước liên quan.

2. Thành phần của Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại có Chủ tịch và các thành viên. Chủ tịch Hội đồng do người giải quyết khiếu nại quyết định. Thành viên của Hội đồng là đại diện của các cơ quan, tổ chức có chức năng, nhiệm vụ hoặc chuyên môn liên quan đến nội dung bị khiếu nại, cơ quan được giao thẩm tra, xác minh, tổ chức, cá nhân khác (nếu thấy cần thiết cho việc giải quyết khiếu nại).

3. Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại có trách nhiệm đưa ra ý kiến tham mưu, đề xuất giải quyết các nội dung khiếu nại để người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại tham khảo khi ra quyết định giải quyết khiếu nại. Ý kiến tham mưu, đề xuất giải quyết các nội dung khiếu nại của Hội đồng tư vấn phải được lập thành biên bản và được lưu giữ trong hồ sơ giải quyết khiếu nại.

4. Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại tự giải tán sau khi người giải quyết khiếu nại ra quyết định giải quyết khiếu nại.

#### **Điều 14. Thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại**

Trong thời hạn 15 ngày, kể từ ngày quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực thi hành, người có quyết định, hành vi bị khiếu nại có trách nhiệm thực hiện các công việc sau:

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

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

### **Chương III GIẢI QUYẾT TỐ CÁO**

#### **Mục 1**

#### **Thẩm quyền, trách nhiệm thụ lý và phối hợp giải quyết đơn tố cáo**

#### **Điều 15. Thẩm quyền giải quyết tố cáo**

##### **1. Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam**

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 sự nghiệp trực thuộc, Thủ trưởng, Phó Thủ trưởng các tổ chức giúp việc, Giám đốc, Phó Giám đốc BHXH tỉnh và công chức, viên chức do mình tuyển dụng, bổ nhiệm, quản lý trực tiếp;

b) Giải quyết tố cáo mà Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc, 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 hoặc tố cáo đã quá thời hạn quy định mà không được giải quyết.

##### **2. Giám đốc BHXH tỉnh**

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

b) Giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật về BHXH, bảo hiểm y tế (BHYT) của cơ quan, tổ chức, cá nhân ngoài ngành BHXH gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến quỹ, ngân sách Nhà nước về BHXH, BHYT và quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức BHXH.

### 3. Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc

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

### **Điều 16. Trách nhiệm giúp người có thẩm quyền giải quyết tố cáo**

Người có trách nhiệm tiếp nhận đơn tố cáo giúp người có thẩm quyền thụ lý và giải quyết tố cáo được quy định như sau:

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

Trường Ban Kiểm tra hoặc Trường Ban Tổ chức cán bộ có trách nhiệm tiếp nhận đơn tố cáo theo ý kiến chỉ đạo của Tổng Giám đốc. Trường Ban Kiểm tra có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra công tác giải quyết tố cáo và việc thi hành quyết định giải quyết tố cáo trong toàn Ngành.

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

Trường Phòng Kiểm tra hoặc Trường Phòng Tổ chức cán bộ có trách nhiệm tiếp nhận đơn tố cáo theo ý kiến chỉ đạo của Giám đốc BHXH tỉnh. Trường Phòng Kiểm tra có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra công tác giải quyết tố cáo và việc thi hành quyết định giải quyết tố cáo của BHXH tỉnh.

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

Viên chức tiếp nhận đơn tố cáo do Thủ trưởng đơn vị phân công.

### **Điều 17. Trách nhiệm phối hợp giải quyết đơn tố cáo**

#### 1. Trách nhiệm phối hợp với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trong việc giải quyết tố cáo

Trong phạm vi quyền hạn, nhiệm vụ của mình Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp trực thuộc, Thủ trưởng các tổ chức giúp việc, Giám đốc BHXH tỉnh có trách nhiệm phối hợp với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trong việc giải quyết tố cáo: Cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin, tài liệu đang quản lý, lưu giữ có liên quan đến việc tố cáo theo yêu cầu của người có thẩm quyền giải quyết tố cáo trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày nhận được yêu cầu.

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

Trong quá trình giải quyết tố cáo, người bị tố cáo hoặc người tố cáo có liên quan đến địa bàn hoặc quá trình quản lý của các đơn vị khác trong Ngành,

Thủ trưởng đơn vị giải quyết tố cáo có văn bản đề nghị hoặc cử người đến xác minh (có văn bản giao trách nhiệm xác minh tố cáo), Thủ trưởng đơn vị liên quan có trách nhiệm thực hiện: Cung cấp đầy đủ, kịp thời những thông tin, tài liệu đang quản lý, lưu giữ có liên quan đến việc tố cáo trong thời hạn theo quy định tại Khoản 1 Điều này; cử công chức, viên chức tham gia xác minh hoặc tổ chức xác minh giúp đơn vị giải quyết tố cáo (nếu có).

## Mục 2

### Phân loại, xử lý đơn tố cáo và quy định về thời hạn giải quyết tố cáo

#### Điều 18. Phân loại đơn tố cáo

##### 1. Đơn đủ điều kiện thụ lý

Đơn đủ điều kiện thụ lý là đơn đảm bảo các điều kiện sau: Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết; trong đơn tố cáo phải ghi rõ ngày, tháng, năm tố cáo; họ, tên, địa chỉ của người tố cáo; nội dung tố cáo; do người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ. Trường hợp nhiều người cùng tố cáo bằng đơn thì trong đơn phải ghi rõ: Họ, tên, địa chỉ và có chữ ký hoặc điểm chỉ của từng người tố cáo; họ, tên người đại diện cho những người tố cáo (là một trong những người tố cáo) để phối hợp khi có yêu cầu của người giải quyết tố cáo.

2. Người có thẩm quyền không thụ lý giải quyết tố cáo trong các trường hợp sau:

a) Đơn không thuộc thẩm quyền và không đủ điều kiện để thụ lý theo quy định tại Khoản 1 Điều này;

b) Tố cáo về vụ việc đã được người đó giải quyết mà người tố cáo không cung cấp thông tin, tình tiết mới;

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

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

#### Điều 19. Xử lý đơn tố cáo

1. Nếu tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết thì trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn tố cáo, Thủ trưởng đơn vị tiếp nhận phải kiểm tra, xác minh họ, tên, địa chỉ của người tố cáo và quyết định việc thụ lý hoặc không thụ lý giải quyết tố cáo. Nếu đơn không được thụ lý thì thông báo cho người tố cáo biết lý do việc không thụ lý, nếu có yêu cầu (mẫu số 02/KNTC); trường hợp phải kiểm tra, xác minh tại nhiều địa điểm thì thời hạn kiểm tra, xác minh có thể dài hơn nhưng không quá 15 ngày.

2. Nếu tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết



a) Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của tổ chức BHXH thì trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn tố cáo, Thủ trưởng đơn vị tiếp nhận phải chuyển đơn tố cáo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết (mẫu số 10/KNTC) và thông báo cho người tố cáo, nếu có yêu cầu. Trường hợp người tố cáo đến tố cáo trực tiếp thì người tiếp nhận tố cáo hướng dẫn người tố cáo đến tố cáo với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết;

b) Đối với tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp trực thuộc hoặc của Giám đốc BHXH tỉnh chưa có kết luận nội dung tố cáo mà trong thời hạn giải quyết thì Thủ trưởng tổ chức giúp việc nhận được đơn tố cáo lập phiếu chuyển đơn yêu cầu Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp trực thuộc hoặc Giám đốc BHXH tỉnh giải quyết (mẫu số 05/KNTC), đồng thời thông báo cho người tố cáo, nếu có yêu cầu;

c) Tố cáo đã có kết luận nội dung tố cáo của Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp trực thuộc hoặc Giám đốc BHXH tỉnh nhưng người tố cáo có căn cứ cho rằng việc giải quyết tố cáo là không đúng pháp luật hoặc tố cáo đã quá thời hạn quy định mà không được giải quyết thì Thủ trưởng tổ chức giúp việc được giao thụ lý đơn tố cáo đề xuất, trình Tổng Giám đốc xem xét giải quyết.

3. Trong quá trình tiếp nhận, xử lý thông tin tố cáo hoặc sau khi kết luận nội dung tố cáo, Thủ trưởng đơn vị được giao thụ lý đơn tố cáo phát hiện vụ việc có dấu hiệu tội phạm thì đề xuất, trình Tổng Giám đốc hoặc Giám đốc BHXH tỉnh xem xét, chuyển hồ sơ vụ việc và bản kiến nghị điều tra, xác minh đến cơ quan Cảnh sát điều tra để xem xét. Thời hạn thực hiện chuyển hồ sơ tối đa là 05 ngày, kể từ ngày phát hiện dấu hiệu tội phạm.

4. Trường hợp hành vi bị tố cáo gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, của tập thể, tính mạng, tài sản của công dân thì Thủ trưởng đơn vị được giao thụ lý đơn tố cáo đề xuất, trình Tổng Giám đốc hoặc Giám đốc BHXH tỉnh xem xét áp dụng biện pháp cần thiết theo thẩm quyền hoặc báo ngay cho cơ quan Công an, cơ quan có liên quan khác để ngăn chặn kịp thời hành vi vi phạm.

#### **Điều 20. Thời hạn giải quyết tố cáo**

1. Thời hạn giải quyết tố cáo là 60 ngày, kể từ ngày thụ lý giải quyết tố cáo; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết là 90 ngày, kể từ ngày thụ lý giải quyết tố cáo.

2. Trường hợp cần thiết, người có thẩm quyền giải quyết tố cáo có thể gia hạn giải quyết một lần nhưng không quá 30 ngày; đối với vụ việc phức tạp thì không quá 60 ngày.

### Mục 3

#### Trình tự giải quyết tố cáo

##### Điều 21. Xác minh nội dung tố cáo

1. Người giải quyết tố cáo tự mình xác minh hoặc giao cho người có trách nhiệm xác minh nội dung tố cáo theo quy định tại Điều 16 Văn bản này. Việc giao xác minh tố cáo (mẫu số 11/KNTC) có các nội dung sau đây:

- a) Ngày, tháng, năm giao xác minh;
- b) Tên, địa chỉ của người bị tố cáo;
- c) Người được giao xác minh nội dung tố cáo;
- d) Nội dung cần xác minh;
- đ) Thời gian tiến hành xác minh;
- e) Quyền hạn và trách nhiệm của người được giao xác minh nội dung tố cáo.

2. Người xác minh nội dung tố cáo phải tiến hành các biện pháp cần thiết để thu thập thông tin, tài liệu làm rõ nội dung tố cáo. Thông tin, tài liệu thu thập phải được ghi chép thành văn bản, khi cần thiết thì lập thành giấy biên nhận, được lưu giữ trong hồ sơ vụ việc tố cáo.

3. Trong quá trình xác minh, người xác minh nội dung tố cáo phải tạo điều kiện để người bị tố cáo giải trình, đưa ra các chứng cứ để chứng minh tính đúng, sai của nội dung tố cáo cần xác minh. Việc giải trình của người bị tố cáo phải được lập thành biên bản, có chữ ký của người xác minh nội dung tố cáo và người bị tố cáo.

4. Người được giao xác minh nội dung tố cáo có quyền và nghĩa vụ theo quy định tại Khoản 5 Điều 22 Luật Tố cáo. Sau khi xác minh xong, người được giao xác minh có báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo và kiến nghị biện pháp xử lý với người giải quyết tố cáo (mẫu số 12/KNTC).

##### Điều 22. Kết luận nội dung tố cáo

1. Căn cứ vào nội dung tố cáo, văn bản giải trình của người bị tố cáo, kết quả xác minh nội dung tố cáo, tài liệu, chứng cứ có liên quan, người giải quyết tố cáo phải kết luận bằng văn bản về nội dung tố cáo (mẫu số 13/KNTC).

2. Kết luận nội dung tố cáo phải có các nội dung sau đây:

- a) Kết quả xác minh nội dung tố cáo;
- b) Kết luận việc tố cáo đúng, đúng một phần hoặc sai; xác định trách nhiệm của từng cá nhân về những nội dung tố cáo đúng hoặc đúng một phần;
- c) Các biện pháp xử lý theo thẩm quyền; kiến nghị biện pháp xử lý với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền (nếu có).

### **Điều 23. Việc xử lý tố cáo của người giải quyết tố cáo**

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

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

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

3. Trường hợp hành vi vi phạm của người bị tố cáo có dấu hiệu tội phạm thì chuyển ngay hồ sơ vụ việc cho cơ quan điều tra hoặc Viện kiểm sát có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật (mẫu số 10/KNTC).

### **Điều 24. Gửi kết luận nội dung tố cáo**

1. Người giải quyết tố cáo phải gửi kết luận nội dung tố cáo cho người bị tố cáo. Việc gửi văn bản bảo đảm không tiết lộ thông tin về người tố cáo và bảo vệ bí mật Nhà nước.

2. Trong trường hợp người tố cáo có yêu cầu thông báo kết quả giải quyết tố cáo thì người giải quyết tố cáo gửi thông báo bằng văn bản về kết quả giải quyết tố cáo cho người tố cáo (mẫu số 14/KNTC), trừ những nội dung thuộc bí mật Nhà nước.

3. Người giải quyết tố cáo phải gửi kết luận nội dung tố cáo cho cơ quan cấp trên trực tiếp và đơn vị được giao nhiệm vụ theo dõi, đôn đốc, kiểm tra công tác giải quyết tố cáo theo quy định tại Khoản 1 hoặc Khoản 2 Điều 16 Văn bản này.

### **Điều 25. Giải quyết vụ việc tố cáo tiếp**

Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được tố cáo tiếp, Trưởng Ban Kiểm tra hoặc Trưởng Ban Tổ chức cán bộ được giao thụ lý đơn xem xét, xử lý như sau:

1. Tố cáo đã có kết luận nội dung tố cáo của Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp trực thuộc hoặc Giám đốc BHXH tỉnh nhưng người tố cáo có căn cứ cho rằng việc giải quyết tố cáo là không đúng pháp luật thì đề xuất với Tổng Giám đốc xem xét, giải quyết đơn tố cáo theo trình tự quy định tại Điều 21, Điều 22, Điều 23, Điều 24 và Điều 27 Văn bản này; yêu cầu người đã giải quyết tố cáo giải trình về việc giải quyết tố cáo của mình để có biện pháp xử lý.

2. Trường hợp việc giải quyết tố cáo của Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp trực thuộc hoặc Giám đốc BHXH tỉnh là đúng pháp luật thì không giải quyết lại, đồng thời thông báo cho người tố cáo về việc không giải quyết lại và yêu cầu họ chấm dứt việc tố cáo (mẫu số 15/KNTC).

**Điều 26. Hồ sơ vụ việc tố cáo**

1. Việc giải quyết tố cáo phải được lập thành hồ sơ. Hồ sơ vụ việc tố cáo bao gồm:

- a) Đơn tố cáo hoặc bản ghi nội dung tố cáo;
- b) Văn bản giao cho người xác minh nội dung tố cáo;
- c) Biên bản xác minh, kết quả giám định, thông tin, tài liệu, chứng cứ thu thập được trong quá trình giải quyết;
- d) Văn bản giải trình của người bị tố cáo;
- đ) Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo;
- e) Kết luận nội dung tố cáo;
- g) Quyết định xử lý tố cáo, văn bản kiến nghị biện pháp xử lý (nếu có);
- h) Các tài liệu khác có liên quan.

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

**Điều 27. Công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo**

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

a) Công bố tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị tố cáo công tác với thành phần gồm: Người 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 và tổ chức, cá nhân có liên quan;

b) Niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức đã giải quyết tố cáo trong thời hạn 15 ngày, kể từ ngày niêm yết;

c) Thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng gồm báo nói, báo hình, báo viết và báo điện tử. Số lần thông báo trên báo nói, báo hình ít nhất 02 lần phát sóng, trên báo viết ít nhất 02 số phát hành; thời gian đăng tải trên báo điện tử, trên Cổng thông tin điện tử hoặc trên Trang thông tin điện tử của cơ quan giải quyết tố cáo ít nhất là 15 ngày, kể từ ngày đăng thông báo.

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

## **Chương IV TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 28. Địa điểm tiếp công dân**

1. Cơ quan BHXH các cấp phải bố trí phòng tiếp công dân riêng tại vị trí thuận tiện, không tiếp công dân tại phòng làm việc. Phòng tiếp công dân phải đảm bảo kang trang, lịch sự, có đủ điều kiện làm việc cần thiết cho viên chức làm việc và tiếp công dân, có nơi để công dân ngồi chờ.

2. Tại phòng tiếp công dân phải thực hiện niêm yết công khai một số nội dung sau:

a) Nội quy tiếp công dân, trong đó phải quy định rõ nhiệm vụ, quyền hạn, trách nhiệm của viên chức tiếp công dân; quyền, nghĩa vụ của công dân tại phòng tiếp công dân; các hành vi nghiêm cấm trong tiếp công dân;

b) Lịch tiếp công dân của Lãnh đạo và thời gian thường trực tiếp công dân.

### **Điều 29. Tổ chức bộ máy và bố trí viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân**

1. Trưởng Ban Kiểm tra, Trưởng Phòng Kiểm tra thuộc BHXH tỉnh, Giám đốc BHXH huyện là người phụ trách địa điểm tiếp công dân tại cơ quan BHXH các cấp.

2. Tổ chức bộ máy và biên chế viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân

a) Tại BHXH Việt Nam: Phòng Giải quyết khiếu tố thuộc Ban Kiểm tra có nhiệm vụ thường trực tiếp công dân. Biên chế viên chức Phòng Giải quyết khiếu tố do Trưởng Ban Kiểm tra bố trí trong tổng biên chế của Ban Kiểm tra được Tổng Giám đốc giao;

b) Tại BHXH tỉnh: Giám đốc BHXH tỉnh bố trí 01 đến 02 viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân thuộc biên chế Phòng Kiểm tra;

c) Tại BHXH huyện: Giám đốc BHXH huyện bố trí 01 viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân.

### **Điều 30. Thời gian tiếp công dân và trách nhiệm phối hợp tiếp công dân của Thủ trưởng cơ quan BHXH các cấp**

Cơ quan BHXH các cấp tổ chức tiếp công dân vào tất cả các ngày làm việc trong tuần. Thời gian tiếp công dân của Thủ trưởng tổ chức BHXH các cấp và việc tham gia tiếp công dân được quy định như sau:

1. Tại cơ quan BHXH Việt Nam

a) Tổng Giám đốc tiếp công dân vào ngày 20 hàng tháng. Nếu ngày 20 trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc kế tiếp. Ngoài thời gian tiếp công dân theo định kỳ Tổng Giám đốc có thể tiếp công dân đột xuất (nếu thấy cần thiết) theo đề nghị của Trường Ban Kiểm tra;

b) Thủ trưởng các tổ chức giúp việc, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc tham gia hoặc cử viên chức là Trưởng phòng của đơn vị mình tham gia tiếp công dân theo đề nghị của Trường Ban Kiểm tra (mẫu số 16/KNTC).

## 2. Tại cơ quan BHXH tỉnh

a) Giám đốc BHXH tỉnh tiếp công dân định kỳ mỗi tháng ít nhất 01 ngày. Ngoài thời gian tiếp công dân theo định kỳ Giám đốc BHXH tỉnh có thể tiếp công dân đột xuất theo đề nghị của Trường Phòng Kiểm tra;

b) Trưởng các phòng thuộc BHXH tỉnh thực hiện việc tiếp công dân theo đề nghị của Trường Phòng Kiểm tra (mẫu số 16/KNTC).

3. Giám đốc BHXH huyện tiếp công dân định kỳ mỗi tháng ít nhất 02 ngày. Ngoài thời gian tiếp công dân theo định kỳ Giám đốc BHXH huyện có thể tiếp công dân đột xuất theo đề nghị của viên chức tiếp công dân.

## **Điều 31. Tiêu chuẩn, nhiệm vụ, quyền hạn của viên chức tiếp công dân**

### 1. Tiêu chuẩn của viên chức tiếp công dân

Viên chức tiếp công dân phải có phẩm chất đạo đức tốt, có ý thức trách nhiệm, khách quan, công tâm, có tác phong gần gũi quần chúng, am hiểu chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước và nắm vững chính sách, chế độ về BHXH, bảo hiểm y tế.

### 2. Nhiệm vụ của viên chức tiếp công dân

a) Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải có trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức hoặc viên chức có dán ảnh, có thái độ ứng xử đúng mực, có văn hóa;

b) Hướng dẫn công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, những yêu cầu cần giải quyết, cung cấp những tài liệu, chứng cứ liên quan đến vụ việc; hướng dẫn công dân khiếu nại, tố cáo đến đúng người có thẩm quyền giải quyết; giải thích cho công dân hiểu đường lối, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước;

c) Giải thích cho người khiếu nại, tố cáo thực hiện nghiêm chỉnh kết luận, quyết định giải quyết của cơ quan có thẩm quyền đối với vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật;

d) Trong trường hợp có nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung thì hướng dẫn công dân cử đại diện viết đơn và trình bày. Việc cử người đại diện để trình bày phải bằng văn bản. Số lượng người đại diện trình bày khiếu nại về

cùng một nội dung cụ thể như sau: Có từ 5 đến 10 người thì cử 1 hoặc 2 người đại diện, từ 10 người trở lên thì cử thêm người đại diện nhưng tối đa không quá 5 người;

đ) Tiếp nhận đơn, thông tin, tài liệu, bằng chứng kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo do công dân, cơ quan, tổ chức, cá nhân cung cấp phải làm giấy biên nhận ghi lại tên, tình trạng các tài liệu, bằng chứng đã nhận (ghi rõ loại tài liệu nhận là bản gốc hay bản sao), có chữ ký trực tiếp của người tiếp nhận và người cung cấp. Giấy biên nhận lập 02 bản, giao 01 bản cho người cung cấp thông tin, 01 bản lưu giữ cùng các tài liệu, bằng chứng đã nhận;

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

g) Mở sổ theo dõi, ghi chép đầy đủ nội dung công dân trình bày (mẫu số 17/KNTC); mở sổ theo dõi việc tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (mẫu số 18/KNTC);

h) Chuẩn bị hồ sơ, tài liệu liên quan đến buổi tiếp công dân định kỳ để Thủ trưởng cơ quan tiếp công dân;

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

### 3. Khi tiếp công dân, viên chức tiếp công dân có quyền

a) Được yêu cầu công dân (bao gồm cả người được ủy quyền là Luật sư hoặc người trợ giúp pháp lý) giới thiệu họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc các giấy tờ hợp lệ thay thế, giấy ủy quyền (nếu có); tuân thủ nội quy nơi tiếp công dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của người tiếp công dân;

b) Từ chối không tiếp những trường hợp đã được kiểm tra, xem xét, xác minh, đã có quyết định hoặc kết luận giải quyết của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và đã trả lời đầy đủ cho công dân;

c) Từ chối không tiếp những người đang trong tình trạng say rượu, tâm thần và những người vi phạm nội quy, quy chế tiếp công dân;

d) Yêu cầu công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo; lý do và những yêu cầu giải quyết; cung cấp các tài liệu, chứng cứ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo;

4. Công chức, viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân và tham gia tiếp công dân được hưởng chế độ bồi dưỡng đặc thù theo quy định chung của Nhà nước. Viên chức tiếp công dân được tạo điều kiện trong việc học tập nâng cao trình độ chuyên môn.

## Điều 32. Xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân

1. Đối với nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết

a) Công dân khiếu nại, tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh được trình bày bằng đơn thì viên chức tiếp công dân tiếp nhận đơn. Trường hợp công dân đến khiếu nại, tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh trực tiếp thì viên chức tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn hoặc ghi lại nội dung kiến nghị, phản ánh và yêu cầu công dân ký tên hoặc điểm chỉ. Viên chức tiếp công dân thực hiện tiếp nhận đơn hoặc bản ghi theo quy định tại Điểm đ Khoản 2 Điều 31 Văn bản này;

b) Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được các cấp có thẩm quyền giải quyết hoặc Thủ tướng Chính phủ đã có ý kiến chỉ đạo giải quyết thì viên chức tiếp công dân trả lời để công dân biết và thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo có hiệu lực pháp luật.

2. Đối với nội dung đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết thì viên chức tiếp công dân không nhận đơn và hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 33. Trách nhiệm của Thủ trưởng các đơn vị đối với việc bảo đảm cho hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân**

1. Trường Ban Kiểm tra có trách nhiệm giúp Tổng Giám đốc theo dõi, kiểm tra và tổ chức thực hiện quy định này, phối hợp với Trung tâm Thông tin xây dựng phần mềm nhằm kết nối thông tin trong toàn Ngành để theo dõi, quản lý và phối hợp trong việc giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân.

2. Thủ trưởng các tổ chức giúp việc, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc, Giám đốc BHXH tỉnh căn cứ quy định của pháp luật và của BHXH Việt Nam về giải quyết khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân để hướng dẫn, tổ chức thực hiện cho phù hợp với đơn vị mình.

**Điều 34. Khen thưởng và kỷ luật**

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

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

3. Tổ chức, cá nhân thuộc cơ quan BHXH các cấp: Không tiếp nhận, không giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền; thiếu trách nhiệm



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

**Điều 35. Chế độ và nội dung báo cáo**

**1. Chế độ báo cáo**

a) Trưởng Ban Kiểm tra BHXH Việt Nam có trách nhiệm tổng hợp chung về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân của toàn Ngành để thực hiện các chế độ báo cáo định kỳ, đột xuất theo quy định đối với Thanh tra Chính phủ;

b) Giám đốc BHXH tỉnh thực hiện báo cáo công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân với BHXH Việt Nam (qua Ban Kiểm tra) theo định kỳ và báo cáo đột xuất khi có yêu cầu. Báo cáo tháng, quý 1, 6 tháng, 9 tháng và báo cáo năm thực hiện chốt số liệu và gửi báo cáo vào ngày cuối cùng của tháng hoặc ngày cuối cùng của tháng cuối thuộc kỳ báo cáo (mẫu số 19/KNTC).

2. Nội dung báo cáo cần đánh giá kết quả đạt được; khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh cần kiến nghị để BHXH Việt Nam xem xét, sửa đổi, bổ sung quy định về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân cho phù hợp./.

**TỔNG GIÁM ĐỐC**  
  
**Lê Bạch Hồng**

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

....., ngày ... tháng ... năm .....

**PHIẾU ĐỀ XUẤT XỬ LÝ ĐƠN**

Kính gửi: .....(1)

Ngày ... tháng ... năm .....(2) nhận được đơn .....(3)  
của Ông (bà): .....

Địa chỉ: .....

Tóm tắt nội dung đơn: .....

.....  
.....  
.....  
.....

Đề xuất của cán bộ:

.....  
.....  
.....  
.....

Ý kiến của lãnh đạo Phòng:

.....  
.....  
.....

Phê duyệt của .....(1):

.....  
.....

.....(1)  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**Lãnh đạo Phòng.....**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

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

(1) Người có thẩm quyền giải quyết đơn.  
(2) Tên đơn vị được giao thụ lý đơn.  
(3) Đơn: khiếu nại, tố cáo, hỏi, đề nghị, kiến nghị, phản ánh.

.....(1)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

.....(2)

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /TB-.....(3)

....., ngày ... tháng ... năm .....

**THÔNG BÁO**  
**V/v không thụ lý đơn**

Kính gửi: .....(4)

Địa chỉ: .....

Ngày ... tháng ... năm ....., .....(2) nhận được đơn của ông (bà) ....., .....(5), khiếu nại (hoặc tố cáo) về việc .....

Sau khi xem xét nội dung đơn, căn cứ..... (6), ..... (2) thông báo tới ..... (4) về việc không thụ lý đơn khiếu nại (hoặc tố cáo). Lý do.....(7).

Vậy, .....(2) thông báo để .....(4) được biết./

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

**Nơi nhận:**

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

.....(8)

(Chữ ký, dấu)

**Họ và tên**

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

(2) Tên đơn vị ban hành văn bản.

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

(4) Họ tên của người khiếu nại hoặc tố cáo; hoặc tên cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyển đơn đến.

(5) do.....(4) chuyển đến (trong trường hợp (4) là cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyển đơn đến)

(6) Điều 11 và Điều 27 Luật Khiếu nại năm 2011 (trong trường hợp không thụ lý đơn khiếu nại) hoặc Khoản 2 Điều 19 hoặc Khoản 2 Điều 20 Luật Tố cáo năm 2011 (trong trường hợp không thụ lý đơn tố cáo).

(7) Nếu rõ lý do đơn không được thụ lý.

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

<sup>(\*)</sup> Trường hợp là đơn tố cáo thì chỉ gửi khi người tố cáo có yêu cầu.

*Ghi chú: Mẫu này sử dụng trong trường hợp đơn khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý theo quy định tại Điều 8 Luật Khiếu nại năm 2011 hoặc thuộc một trong các trường hợp không được thụ lý giải quyết theo Điều 11 Luật Khiếu nại năm 2011 hoặc trường hợp đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan BHXH nhưng không đủ điều kiện thụ lý theo Khoản 2 Điều 19 Luật Tố cáo năm 2011 hoặc thuộc một trong các trường hợp không được thụ lý giải quyết theo Khoản 2 Điều 20 Luật Tố cáo năm 2011.*

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

Số: /BHXH-.....(3) ....., ngày ... tháng ... năm .....

### PHIẾU HƯỚNG DẪN

Kính gửi: Ông (bà).....

Địa chỉ: .....

Ngày ... tháng ... năm ....., .....(2) nhận được đơn của Ông (Bà) khiếu nại về việc.....

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

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

**Nơi nhận:**

- Như trên;

- Lưu: VT, .....(3).

.....(5)

(Chữ ký, dấu)

Họ và tên

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

(2) Tên đơn vị ban hành văn bản.

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

(4) Cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.

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

*Ghi chú: Mẫu này sử dụng trong trường hợp đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền của cơ quan BHXH.*

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

Số: /BHXH-.....(3) ....., ngày ... tháng ... năm .....

**PHIẾU HƯỚNG DẪN**

Kính gửi: Ông (Bà) .....

Địa chỉ: .....

Ngày ... tháng ... năm ....., .....(2) nhận được đơn khiếu nại của Ông (Bà) về việc .....

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

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

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

**Nơi nhận:** .....

- Như trên;

- Lưu: VT, ... (3).

(Chữ ký, dấu)

Họ và tên

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

(2) Tên đơn vị ban hành văn bản.

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

(4) BHXH tỉnh, thành phố đã ban hành quyết định giải quyết khiếu nại (trong trường hợp đối tượng bị khiếu nại là quyết định hành chính, hành vi hành chính về BHXH) hoặc Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam (trong trường hợp đối tượng bị khiếu nại là quyết định kỷ luật công chức, viên chức).

(5) Điểm b Khoản 2 Điều 131 Luật Bảo hiểm xã hội (trong trường hợp đối tượng khiếu nại là quyết định hành chính, hành vi hành chính về BHXH) hoặc Khoản 3 Điều 51 Luật Khiếu nại (trong trường hợp đối tượng khiếu nại là quyết định kỷ luật công chức, viên chức).

(6) Cơ quan quản lý nhà nước về lao động cấp tỉnh hoặc khởi kiện tại Tòa án (trong trường hợp đối tượng khiếu nại là quyết định hành chính, hành vi hành chính về BHXH) hoặc Bộ trưởng Bộ Nội vụ (trong trường hợp đối tượng khiếu nại là quyết định kỷ luật công chức, viên chức).

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

*Ghi chú: Mẫu này sử dụng đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính về BHXH đã có Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu của cơ quan BHXH hoặc khiếu nại quyết định kỷ luật công chức, viên chức trong ngành BHXH.*

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

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

**PHIẾU CHUYỂN ĐƠN**

Kính gửi: ..... (4)

Ngày ... tháng ... năm ....., .....(2) nhận được đơn của ông (bà): .....; địa chỉ: .....; khiếu nại (hoặc tố cáo) về việc.....

Sau khi xem xét đơn, căn cứ Luật Khiếu nại (hoặc Luật Tố cáo) năm 2011 và Quyết định số ..... ngày ..... của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam ban hành Quy định giải quyết khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân, .....(2) chuyển đơn của ông (bà) ..... đến ..... (4) để ..... (5); đồng thời gửi về .....(6) qua .....(7) để theo dõi./.

Nơi nhận: .....(8)  
 - Như trên; (Chữ ký, dấu)  
 - Ông (bà)..... (đã biết<sup>(\*)</sup>);  
 - Lưu: VT, .....(3).  
**Họ và tên**

- (1) Cơ quan cấp trên của đơn vị ban hành văn bản (nếu có).
- (2) Đơn vị ban hành văn bản.
- (3) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản.
- (4) BHXH tỉnh, thành phố có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo.
- (5) xem xét giải quyết khiếu nại (trong trường hợp chuyển đơn khiếu nại) hoặc kiểm tra, xác minh và kết luận nội dung tố cáo (trong trường hợp chuyển đơn tố cáo).
- (6) BHXH Việt Nam (trong trường hợp BHXH Việt Nam chuyển đơn khiếu nại, tố cáo về tỉnh) hoặc tên tổ chức giúp việc chuyển đơn (trong trường hợp tổ chức giúp việc chuyển đơn tố cáo đến các đơn vị sự nghiệp trực thuộc BHXH Việt Nam)
- (7) Tên đơn vị được giao thụ lý đơn.
- (8) Quyền hạn, chức vụ của người ký văn bản.
- (\*) Trong trường hợp là đơn tố cáo thì chỉ gửi khi người tố cáo có yêu cầu.

*Ghi chú: Mẫu này sử dụng trong trường hợp BHXH Việt Nam chuyển đơn khiếu nại hoặc đơn tố cáo về BHXH tỉnh hoặc các tổ chức giúp việc chuyển đơn tố cáo đến các đơn vị sự nghiệp trực thuộc BHXH Việt Nam.*

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

Số: /BHXH-.....(3) ..... ngày ... tháng ... năm .....  
V/v trả lại đơn khiếu nại

Kính gửi: ....., (4)

Ngày ... tháng ... năm ....., .....(2)  
nhận được đơn của ông (bà): .....  
địa chỉ: .....  
khiếu nại về việc .....  
do ..... (4) chuyển đến.

Sau khi nghiên cứu nội dung đơn, căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011,  
.....(2) nhận thấy đơn khiếu nại của ông (bà).....  
không thuộc thẩm quyền giải quyết của .....(2).

Vậy .....(2) gửi trả lại ..... (4)  
đơn của ông (bà) ..... và tài liệu kèm theo (nếu có) /.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT, ....(3).

.....(5)  
(Chữ ký, dấu)

**Họ và tên**

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

*Ghi chú: Mẫu này sử dụng trong trường hợp cơ quan BHXH gửi trả lại đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết do cơ quan, tổ chức khác chuyển đến.*

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

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

**THÔNG BÁO**  
**V/v tổ chức đối thoại**

Kính gửi: Ông (bà): ..... (4), địa chỉ: .....

Ông (bà): ..... (5), địa chỉ: .....

Ông (bà): ..... (6), địa chỉ .....

Ông (bà): ..... (7), đại diện: .....(8),

Ngày ... tháng ... năm ....., .....(2) nhận được đơn của  
 ông (bà) ..... khiếu nại về việc .....

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

- Thời gian: ..... giờ, ngày ..... tháng ..... năm .....

- Địa điểm: .....

- Nội dung đối thoại: .....

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

**Nơi nhận:**

- Như trên;

- Lưu: VT, .....(3).

.....(9)

(Chữ ký, dấu)

**Họ và tên**

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

(2) Tên đơn vị ban hành văn bản.

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

(4) Họ tên của người khiếu nại.

(5) Họ tên người bị khiếu nại.

(6) Họ tên người có quyền và nghĩa vụ liên quan (nếu có).

(7) Họ tên hoặc chức danh của người đại diện cho cơ quan, tổ chức có liên quan (nếu có).

(8) Tên cơ quan, tổ chức có liên quan (nếu có).

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



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

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

Số: /QĐ-BHXH ..... ngày... tháng... năm .....

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc giải quyết khiếu nại lần đầu của ông(bà).....**

..... (3)

- Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;
- Căn cứ Luật.....(4);
- Căn cứ Quyết định số ../QĐ-BHXH ngày... tháng ... năm ... của Tổng

Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam ban hành Quy định giải quyết khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân;

- Căn cứ kết quả xác minh nội dung khiếu nại;
- Căn cứ kết quả đối thoại (nếu có);
- Xét đề nghị của .....(5)

về việc ông (bà) ....., địa chỉ: .....  
khiếu nại: .....(6),

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Khiếu nại của ông (bà)..... là ..... (7)  
và Quyết định số .....(8) là ..... (9) hoặc hành vi ..... (10) là  
.....(9).

**Điều 2.** Kết luận nội dung khiếu nại (theo quy định tại Điểm b Khoản 4 Điều 11 Quyết định số .....ngày.....của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam ban hành Quy định về giải quyết khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân).

**Điều 3.** Quyết định có hiệu lực thi hành sau .....(11) kể từ ngày ban hành mà người khiếu nại không khiếu nại lần hai. Ông (Bà) ..... và .....(12) chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Ban Kiểm tra hoặc Phòng Kiểm tra (để theo dõi)<sup>(1)</sup>;
- Lưu: VT, ....(13).

.....(3)

(Chữ ký, dấu)

**Họ và tên**

www.ThuVienPhapLuat.vn  
Tel: +84-8-3930 3279  
LawSoft

- (1) Cơ quan cấp trên của đơn vị ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu (nếu có).
  - (2) Đơn vị ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.
  - (3) Quyền hạn, chức vụ của người ký quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.
  - (4) Luật chuyên ngành điều chỉnh nội dung liên quan đến khiếu nại (Luật Bảo hiểm xã hội số 71/2006/QH 11 ngày 29/6/2006 hoặc Luật Bảo hiểm y tế số 25/2008/QH 12 ngày 14/11/2008 hoặc Luật Cán bộ, công chức số 22/2008/QH12 ngày 13/11/2008 hoặc Luật Viên chức số 58/2010/QH12 ngày 15/11/2010).
  - (5) Thủ trưởng đơn vị được giao thụ lý đơn khiếu nại.
  - (6) Tóm tắt nội dung khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại.
  - (7) Khẳng định khiếu nại là đúng, đúng một phần hoặc sai toàn bộ.
  - (8) Số, ngày, tháng, năm của Quyết định bị khiếu nại.
  - (9) Khẳng định Quyết định hoặc hành vi bị khiếu nại là đúng pháp luật, sai một phần hoặc sai toàn bộ.
  - (10) Nêu rõ hành vi bị khiếu nại.
  - (11) 30 ngày hoặc 45 ngày (đối với vùng sâu, vùng xa, đi lại khó khăn).
  - (12) Những người có liên quan đến việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.
  - (13) Tên viết tắt của đơn vị soạn thảo văn bản.
- <sup>(\*)</sup> Chỉ gửi trong trường hợp đơn vị soạn thảo văn bản không phải là Ban Kiểm tra hoặc Phòng Kiểm tra.

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

Số: /QĐ-BHXH ..... ngày... tháng... năm .....

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc giải quyết khiếu nại lần 2 của ông(bà).....**

.....(3)

- Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;
  - Căn cứ Luật.....(4);
  - Căn cứ Quyết định số .../QĐ-BHXH ngày... tháng ... năm ... của Bảo
- hiểm xã hội Việt Nam ban hành Quy định giải quyết khiếu nại, tố cáo và tiếp  
công dân;
- Căn cứ kết quả giải quyết khiếu nại lần đầu;
  - Căn cứ kết quả xác minh nội dung khiếu nại lần hai;
  - Căn cứ kết quả đối thoại lần hai;
  - Căn cứ Biên bản của Hội đồng tư vấn (nếu có);
  - Xét đề nghị của .....(5)

về việc ông (bà) ....., địa chỉ: .....  
khiếu nại: .....(6),

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Khiếu nại của ông (bà)..... là .....(7)  
và Quyết định số .....(8) là ..... (9) hoặc hành vi .....(10)  
là .....(9).

**Điều 2.** Kết luận nội dung khiếu nại (theo quy định tại Điểm b Khoản 4  
Điều 12 Quyết định số .....ngày.....của Tổng Giám đốc Bảo  
hiểm xã hội Việt Nam ban hành Quy định về giải quyết khiếu nại, tố cáo và tiếp  
công dân).

**Điều 3.** Quyết định có hiệu lực thi hành sau .....(11)  
kể từ ngày ban hành. Ông (Bà) ..... và .....(12)  
chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./

**Nơi nhận:** .....(3)  
- Như Điều 3;  
- Ban Kiểm tra hoặc Phòng Kiểm tra (để theo  
dõi)<sup>(\*)</sup>; (Chữ ký, dấu)  
- Lưu: VT, ....(13). **Họ và tên**

www.ThuVienPhapLuat.vn \* Tel: +84-8-3930 3279 \* LawSoft

- (1) Cơ quan cấp trên của đơn vị ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần hai (nếu có).
  - (2) Tên đơn vị ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.
  - (3) Quyền hạn, chức vụ của người ký quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.
  - (4) Luật chuyên ngành điều chỉnh nội dung liên quan đến khiếu nại (Luật Bảo hiểm xã hội số 71/2006/QH 11 ngày 29/6/2006 hoặc Luật Bảo hiểm y tế số 25/2008/QH 12 ngày 14/11/2008 hoặc Luật Cán bộ, công chức số 22/2008/QH12 ngày 13/11/2008 hoặc Luật Viên chức số 58/2010/QH12 ngày 15/11/2010).
  - (5) Thủ trưởng đơn vị được giao thụ lý đơn khiếu nại.
  - (6) Tóm tắt nội dung khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại.
  - (7) Khẳng định khiếu nại là đúng, đúng một phần hoặc sai toàn bộ.
  - (8) Số, ngày, tháng, năm của Quyết định bị khiếu nại.
  - (9) Khẳng định Quyết định hoặc hành vi bị khiếu nại là đúng pháp luật, sai một phần hoặc sai toàn bộ.
  - (10) Nêu rõ hành vi bị khiếu nại.
  - (11) 30 ngày hoặc 45 ngày (đối với vùng sâu, vùng xa, đi lại khó khăn).
  - (12) Những người có liên quan đến việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.
  - (13) Tên viết tắt của đơn vị soạn thảo văn bản.
- <sup>(\*)</sup> Chỉ ghi trong trường hợp đơn vị soạn thảo văn bản không phải là Ban Kiểm tra hoặc Phòng Kiểm tra.

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

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

Số: /BHXH-....(3) ....., ngày ... tháng ... năm .....

**PHIẾU CHUYỂN ĐƠN TỐ CÁO**

Kính gửi: .....(4)

Ngày ... tháng ... năm ....., .....(2) nhận được đơn của ông (bà)....., địa chỉ: .....; tố cáo.....

Sau khi nghiên cứu nội dung đơn, ..... (2) nhận thấy ..... (5). Căn cứ ..... (6), .....(2) chuyển đơn tố cáo của ông (bà) ..... đến .....(4) để giải quyết theo quy định của pháp luật./

Tài liệu gửi kèm theo (nếu có).

**Nơi nhận:**

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

.....(7)  
(Chữ ký, dấu)

**Họ và tên**

- (1) Cơ quan cấp trên của đơn vị ban hành văn bản (nếu có).
- (2) Tên đơn vị ban hành văn bản.
- (3) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản.
- (4) Cơ quan có thẩm quyền giải quyết tố cáo (trong trường hợp đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền của cơ quan BHXH) hoặc cơ quan điều tra (hoặc Viện kiểm sát) có thẩm quyền (trong trường hợp hành vi bị tố cáo có dấu hiệu tội phạm).
- (5) nội dung tố cáo của ông (bà)..... không thuộc thẩm quyền giải quyết của..... (2) (trong trường hợp đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền của cơ quan BHXH) hoặc hành vi bị tố cáo có dấu hiệu tội phạm (trong trường hợp cần chuyển hồ sơ vụ việc sang cơ quan điều tra hoặc viện kiểm sát).
- (6) Điểm b Khoản 1 Điều 20 Luật Tố cáo năm 2011 (trong trường hợp đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền của cơ quan BHXH) hoặc Khoản 3 Điều 20 Luật Tố cáo năm 2011 (trong trường hợp hành vi bị tố cáo có dấu hiệu tội phạm).
- (7) Quyền hạn, chức vụ của người ký văn bản.
- (\*) Chỉ gửi khi người tố cáo có yêu cầu.

*Ghi chú: Mẫu này sử dụng trong trường hợp đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền của cơ quan BHXH hoặc hành vi bị tố cáo có dấu hiệu tội phạm.*

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

Số: /QĐ-BHXH ..... ngày ... tháng ... năm .....

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc xác minh nội dung tố cáo**

.....(3)

- Căn cứ Luật Tố cáo năm 2011;
- Căn cứ Luật .....(4);
- Căn cứ Quyết định số ...../QĐ-BHXH ngày ..... tháng ..... năm .....  
của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam ban hành Quy định giải quyết  
 khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân;
- Xét đề nghị của .....(5),

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Thành lập Đoàn xác minh nội dung đơn tố cáo đối với ông (bà) .....  
....., địa chỉ: .....;  
về việc .....

Đoàn xác minh gồm các ông (bà) có tên sau:

- ..... Trưởng đoàn
- ..... Thành viên
- ..... Thành viên

**Điều 2.** Đoàn xác minh có nhiệm vụ tiến hành xác minh theo những nội  
dung sau:

- .....
- .....

Thời gian tiến hành xác minh từ ngày ..... tháng ..... năm ..... đến ngày  
.... tháng ..... năm.

**Điều 3.** .....(6), các ông (bà) có tên tại Điều 1  
và ..... (7) chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, .....(8).

.....(3)

(Chữ ký, dấu)

**Họ và tên**

- (1) Cơ quan cấp trên của đơn vị ban hành quyết định.
- (2) Tên đơn vị ban hành quyết định.
- (3) Quyền hạn, chức vụ của người ký quyết định.
- (4) Luật chuyên ngành điều chỉnh lĩnh vực liên quan đến nội dung tố cáo (Luật Bảo hiểm xã hội số 71/2006/QH 11 ngày 29/6/2006 hoặc Luật Bảo hiểm y tế số 25/2008/QH 12 ngày 14/11/2008 hoặc Luật Cán bộ, công chức số 22/2008/QH12 hoặc Luật Viên chức số 08/2010/QH12...).
- (5) Thủ trưởng đơn vị được giao thụ lý đơn tố cáo.
- (6) Thủ trưởng các đơn vị có trách nhiệm trong việc tổ chức thực hiện quyết định xác minh nội dung tố cáo.
- (7) Các đơn vị, cá nhân khác có trách nhiệm thực hiện quyết định xác minh (nếu có).
- (8) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo.

.....(1)  
**ĐOÀN XÁC MINH TỔ CÁO**

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

....., ngày ... tháng ... năm .....

## BÁO CÁO

### Kết quả xác minh nội dung tố cáo

Thực hiện Quyết định số .....ngày ..... của .....(2)  
 về việc xác minh nội dung tố cáo;

Ngày ....., Đoàn xác minh đã tiến hành xác minh nội dung tố cáo  
 của ông (bà) ..... đối với ông (bà) .....

Sau đây là kết quả xác minh:

1. Tóm tắt về người tố cáo (tên, tuổi, nghề nghiệp, chức vụ, địa chỉ);
2. Nội dung tố cáo và người bị tố cáo.
3. Lý do người tố cáo biết về hành vi bị tố cáo;
4. Nội dung những tài liệu, bằng chứng người tố cáo cung cấp để chứng  
 minh hành vi vi phạm;
5. Nội dung giải trình của người bị tố cáo;
6. Nội dung những tài liệu, bằng chứng người tố cáo cung cấp để chứng  
 minh tính đúng, sai của hành vi bị tố cáo.
7. Nội dung những tài liệu, bằng chứng khác do người xác minh tố cáo\*  
 thu thập được có ý nghĩa trong việc chứng minh tính đúng, sai của hành vi bị tố  
 cáo;
8. Nhận xét, đánh giá về các nội dung tố cáo;
9. Những vấn đề còn có ý kiến khác nhau (nếu có), trong đó:
  - Ý kiến khác nhau trong đoàn xác minh.
  - Ý kiến khác nhau giữa Trưởng đoàn xác minh và Thủ trưởng đơn vị chủ  
 trì xác minh (trường hợp người ra quyết định xác minh giao cho đơn vị trực  
 thuộc chủ trì việc xác minh và Trưởng đoàn xác minh thuộc sự chỉ đạo trực tiếp  
 của Thủ trưởng đơn vị đó).
10. Kết luận:
  - Kết luận nội dung tố cáo là đúng hoặc không đúng sự thật, (nếu tố cáo  
 không đúng sự thật thì kết luận về việc người tố cáo cố ý hay không cố ý tố cáo  
 sai sự thật về những nội dung này);
  - Kết luận về những hành vi phạm pháp luật của người bị tố cáo (nếu có),  
 nguyên nhân, vai trò, trách nhiệm của người bị tố cáo trong việc thực hiện hành  
 vi vi phạm pháp luật; những thiệt hại về vật chất, tinh thần và đối tượng bị thiệt  
 hại do hành vi vi phạm pháp luật gây ra.
11. Kiến nghị:



- Những nội dung người giải quyết tố cáo cần thực hiện trong phạm vi thẩm quyền của mình hoặc cần có kiến nghị với cơ quan có thẩm quyền để xử lý vi phạm và khắc phục hậu quả do hành vi vi phạm gây ra.

- Những kiến nghị khác (nếu có).

Trên đây là báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo của ông (bà) ..... đối với ông (bà) ....., Đoàn xác minh báo cáo, đề nghị .....(2) xem xét, ban hành kết luận về nội dung tố cáo theo quy định./.

**Nơi nhận:**

- (2);
- Lưu: VT, ....(3).

**TRƯỞNG ĐOÀN XÁC MINH**

*(Ký, ghi rõ họ tên)*

---

(1) Tên đơn vị ban hành quyết định xác minh nội dung tố cáo.

(2) Quyền hạn, chức vụ của người ký quyết định xác minh nội dung tố cáo.

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

Số: /KL-BHXH

....., ngày ... tháng ... năm .....

**KẾT LUẬN NỘI DUNG TỐ CÁO**

**Đối với ông (bà).....**

Ngày ..... tháng ..... năm .....(2) đã có Quyết định số: ...../QĐ-BHXH về việc xác minh nội dung tố cáo của công dân đối với ông (bà) .....

Xét nội dung tố cáo, biên bản giải trình của người bị tố cáo, báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo, các tài liệu, bằng chứng có liên quan, đối chiếu với các quy định của pháp luật, .....(2) kết luận như sau:

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

1. Nội dung tố cáo .....(3)

a. Nội dung giải trình của người bị tố cáo và những thông tin, tài liệu, bằng chứng do người bị tố cáo cung cấp để chứng minh tính đúng, sai của hành vi bị tố cáo;

b. Nội dung những tài liệu, bằng chứng mà Đoàn xác minh tố cáo đã thu thập được để chứng minh tính đúng, sai của hành vi bị tố cáo;

c. Nhận xét, đánh giá về nội dung tố cáo:

(Trường hợp tố cáo sai thì phân tích, đánh giá về việc người tố cáo cố ý hay không cố ý tố cáo sai. Trường hợp phát hiện vi phạm thì xác định cụ thể hành vi vi phạm, phân tích nguyên nhân, mức độ gây thiệt hại của hành vi, trách nhiệm của người bị tố cáo, những đối tượng khác có liên quan).

2. Nội dung tố cáo .....(4)

.....(5)

**II. KẾT LUẬN:**

- Kết luận việc tố cáo đúng, đúng một phần hoặc sai; xác định trách nhiệm của từng cá nhân về những nội dung tố cáo đúng hoặc đúng một phần; (nếu tố cáo là sai thì kết luận về việc người tố cáo cố ý hay không cố ý tố cáo sai sự thật);

- Kết luận về những hành vi vi phạm pháp luật của người bị tố cáo (nếu có), những thiệt hại và đối tượng bị thiệt hại do hành vi vi phạm pháp luật gây ra;

nguyên nhân, vai trò, trách nhiệm của người bị tố cáo và các đối tượng khác có liên quan trong việc thực hiện hành vi vi phạm pháp luật.

### III. KIẾN NGHỊ

#### 1. Kiến nghị biện pháp xử lý theo thẩm quyền;

Kiến nghị những nội dung người giải quyết tố cáo cần thực hiện trong phạm vi thẩm quyền của mình để xử lý vi phạm và khắc phục hậu quả do hành vi vi phạm gây ra.

2. Kiến nghị đối với các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền khác (nếu có)./.

#### Nơi nhận:

- .....(6);
- Cơ quan cấp trên trực tiếp của đơn vị ban, hành kết luận (để b/c);
- Ban Kiểm tra hoặc Phòng Kiểm tra (để theo dõi)<sup>(\*)</sup>;
- Người bị tố cáo (để biết);
- Cơ quan quản lý người bị tố cáo (để biết);
- .....(7);
- Lưu: VT, ....(8).

.....(9)

(Chữ ký, dấu)

Họ và tên

(1) Cơ quan cấp trên của đơn vị ban hành kết luận nội dung tố cáo (nếu có).

(2) Đơn vị ban hành kết luận nội dung tố cáo.

(3) Nội dung tố cáo thứ nhất.

(4) Nội dung tố cáo thứ hai (nếu có).

(5) Tương tự như đối với nội dung ở điểm a, b, c phần 1, mục 1.

(6) Người có thẩm quyền giải quyết tố cáo (trong trường hợp người kết luận tố cáo là cấp phó của người có thẩm quyền giải quyết tố cáo).

(7) Tên cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân khác được gửi kết luận (nếu có).

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

(9) Quyền hạn, chức vụ của người ký kết luận nội dung tố cáo.

<sup>(\*)</sup> Chỉ gửi trong trường hợp đơn vị soạn thảo văn bản không phải là Ban Kiểm tra hoặc Phòng Kiểm tra.

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

Số: /BHXH-.....(3)

..... ngày ... tháng ... năm .....

V/v thông báo kết quả  
giải quyết tố cáo

Kính gửi: Ông (bà) .....

Địa chỉ: .....

.....(2) đã giải quyết đơn tố cáo của Ông (Bà)  
về việc .....

Kết quả như sau:

1. ....(4)

2. ....(5)

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

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, ... (3).

.....(6)

(Chữ ký, dấu)

Họ và tên

- (1) Cơ quan cấp trên của đơn vị ban hành văn bản (nếu có).
- (2) Tên đơn vị ban hành văn bản.
- (3) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản.
- (4) Tóm tắt kết luận về nội dung tố cáo.
- (5) Nêu kết quả xử lý tố cáo (nếu có).
- (6) Quyền hạn, chức vụ của người ký văn bản.

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

Số: /TB-.....(1) ..... ngày ... tháng ... năm .....

**THÔNG BÁO**  
**V/v không giải quyết lại tố cáo**

Kính gửi: Ông (bà).....

Địa chỉ: .....

Ngày ..... tháng ..... năm ....., Bảo hiểm xã hội Việt Nam nhận được đơn của Ông (Bà) tố cáo .....

Sau khi nghiên cứu nội dung đơn và hồ sơ, tài liệu kèm theo, Bảo hiểm xã hội Việt Nam không giải quyết lại đơn tố cáo của Ông (Bà), đồng thời yêu cầu Ông (Bà) chấm dứt việc tố cáo do:

Nội dung tố cáo của Ông (Bà) đã được .....(2) giải quyết theo đúng quy định của pháp luật và đã có Kết luận số..... ngày .....

Vậy Bảo hiểm xã hội Việt Nam thông báo để Ông (Bà) được biết./.

*Nơi nhận:*

- Như trên;
- Lưu: VT, ....(1).

.....(3)

(Chữ ký, dấu)

**Họ và tên**

- (1) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản.
- (2) BHXH tỉnh, thành phố, đơn vị sự nghiệp trực thuộc BHXH Việt Nam đã giải quyết tố cáo.
- (3) Quyền hạn, chức vụ của người ký văn bản.

*Ghi chú: Mẫu này sử dụng trong trường hợp BHXH Việt Nam không giải quyết lại đơn tố cáo tiếp do nội dung tố cáo đã được BHXH tỉnh, thành phố hoặc đơn vị sự nghiệp trực thuộc BHXH Việt Nam giải quyết đúng pháp luật.*

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

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

Số: ... /ĐN-KT  
V/v phối hợp tiếp công dân

....., ngày... tháng ... năm ...

**PHIẾU ĐỀ NGHỊ**

Kính gửi: .....(3)

Căn cứ Quyết định số ...../QĐ-BHXH ngày... tháng ... năm ..... của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam ban hành Quy định giải quyết khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân, .....(2) đề nghị .....(3) cử viên chức phối hợp tiếp công dân.

Công dân được tiếp: Ông (bà) ....., địa chỉ: .....

Thời gian: ... giờ, ngày ... tháng ... năm ...

Địa điểm: Tại số ... đường (phố) ..... phường (xã) ..... quận (huyện) ..... tỉnh (thành phố) .....

Nội dung: .....(7)

Đề nghị ..... tham gia đúng thời gian và địa điểm để buổi tiếp công dân đạt kết quả./.

Hồ sơ vụ việc gửi kèm theo (nếu có).

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT, KT.

.....(5)

(Ký, ghi rõ họ tên)

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

(2) Ban Kiểm tra hoặc Phòng Kiểm tra.

(3) Thủ trưởng đơn vị cần phối hợp tiếp công dân.

(4) Tóm tắt nội dung cần tiếp công dân.

(5) Trưởng ban Kiểm tra hoặc Trưởng Phòng Kiểm tra.

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

Mẫu số: 17/KNTC

SỐ TIẾP CÔNG DÂN NĂM .....

STT	Ngày, tháng	Họ tên công dân	Địa chỉ	Số người	Số vụ việc						Tóm tắt nội dung công dân trình bày	Công dân ký tên	Tóm tắt nội dung trả lời công dân	Chức vụ của viên chức tiếp CD	Chữ ký của Thủ trưởng đơn vị tiếp CD đột xuất, định kỳ theo quy định	Ghi chú	
					Khiếu nại	TC cán bộ	TC đối tượng	Hỏi	Đề nghị	Kiến nghị, Phản ánh							Tổng
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
	<b>Tháng 1</b>																
1																	
2																	
	<b>Cộng tháng</b>																
	<b>Tháng ...</b>																
1																	
2																	
	<b>Cộng tháng</b>																
	<b>Tháng 12</b>																
1																	
...																	
	<b>Cộng tháng</b>																
	<b>Cộng năm</b>																

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

(2): Ban Kiểm tra, Phòng Kiểm tra hoặc BHXH huyện.

Ghi chú: Nội dung cột 5: Ghi rõ số người. Ví dụ: Cột 3 ghi "Ông Nguyễn Văn A" thì cột 5 số người ghi là "1". Nếu có 5 người khiếu nại đến về cùng một nội dung và cứ ông Nguyễn Văn A làm đại diện thì Cột 3 ghi "Ông Nguyễn Văn A (người đại diện)" và cột 5 ghi là "5".

Nội dung cột 6, 7, 8, 9, 10, 11 căn cứ công dân khiếu nại, tố cáo hay hỏi, đề nghị, kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo để đánh dấu vào cột tương ứng.

Nội dung cột 18: Ghi rõ tên, tình trạng, số lượng giấy tờ, tài liệu tiếp nhận từ công dân (nếu có).

Đòng cộng tháng: Cộng chẵn từng tháng các cột 3 (số lượt), cột 5 (số người), cột 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 (số vụ việc), cột 17 (số lượt tiếp của Thủ trưởng đơn vị)

Đòng cộng năm: Cộng chẵn các cột tương tự như đòng cộng tháng.

Chú ý: Chỉ tổng hợp số liệu tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo hoặc hỏi, đề nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo tại BHXH huyện và BHXH tỉnh. Không tổng hợp số liệu tại bộ phận tiếp nhận và quản lý hồ sơ (bộ phận "một cửa").

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

## SỐ THEO DÕI TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT ĐƠN THƯ NĂM .....

STT	Số CV đến, ngày CV	Ngày, tháng, năm nhận	Họ tên, địa chỉ	Tiếp nhận đơn							Nội dung đơn	Giải quyết						Trích yếu CV trả lời đơn hoặc CV chuyển đơn (Công văn số... ngày, tháng, năm)
				Hỏi CĐCS	Đề nghị	Khiếu nại	Tố cáo ĐT	Tố cáo CB	Khác	Ban KT (hoặc Phòng KT) trực tiếp giải quyết		Ban Nghiệp vụ (hoặc Phòng Nghiệp vụ) trực tiếp giải quyết	Chuyển đơn vị khác	Chuyển trả lại đơn	Hướng dẫn đến cơ quan có thẩm quyền	Chuyển cơ quan có thẩm quyền	Đơn lưu	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	Tháng 1																	
2																		
3																		
<p>Tổng đơn tiếp nhận: ..... đơn. Trong đó: ..... đơn hỏi          ..... đơn đề nghị          ..... đơn khiếu nại          ..... đơn tố cáo          (..... đơn tố cáo cán bộ, ..... đơn tố cáo đối tượng)          ..... đơn khác</p> <p>Tổng đơn giải quyết: ..... đơn. Trong đó: ..... đơn hỏi          ..... đơn đề nghị          ..... đơn khiếu nại          ..... đơn tố cáo          (..... đơn tố cáo cán bộ, ..... đơn tố cáo đối tượng)          ..... đơn khác</p>																		
1	Tháng...																	
2																		
3																		
<p>Tổng đơn tiếp nhận: ..... đơn. Trong đó: ..... đơn hỏi          ..... đơn đề nghị          ..... đơn khiếu nại          ..... đơn tố cáo          (..... đơn tố cáo cán bộ, ..... đơn tố cáo đối tượng)          ..... đơn khác</p> <p>Tổng đơn giải quyết: ..... đơn. Trong đó: ..... đơn hỏi          ..... đơn đề nghị          ..... đơn khiếu nại          ..... đơn tố cáo          (..... đơn tố cáo cán bộ, ..... đơn tố cáo đối tượng)          ..... đơn khác</p>																		



Tháng 12																				
1																				
2																				
	Tổng đơn tiếp nhận: ..... đơn. Trong đó: ..... đơn hỏi .....đơn đề nghị .....đơn khiếu nại .....đơn tố cáo (..... đơn tố cáo cán bộ, .....đơn tố cáo đối tượng) .....đơn khác										Tổng đơn giải quyết: ..... đơn. Trong đó: ..... đơn hỏi .....đơn đề nghị .....đơn khiếu nại .....đơn tố cáo (..... đơn tố cáo cán bộ, .....đơn tố cáo đối tượng) .....đơn khác									

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

(2): Ban Kiểm tra hoặc Phòng Kiểm tra hoặc BHXH huyện hoặc tên đơn vị trực tiếp tiếp nhận và giải quyết đơn thư.

Cột 12: Là những đơn do Ban Kiểm tra hoặc Phòng Kiểm tra trực tiếp giải quyết.

Cột 13: Là những đơn do Ban Nghiệp vụ (hoặc Phòng Nghiệp vụ) trực tiếp tiếp nhận và giải quyết, sau đó gửi cho Ban Kiểm tra (hoặc Phòng Kiểm tra) một bì theo dõi. Chú ý, khi nhận được văn bản giải quyết đơn do Ban Nghiệp vụ (hoặc Phòng Nghiệp vụ) chuyển đến ở tháng nào thì Ban Kiểm tra (hoặc phòng Kiểm tra) tổng hợp vào cột này và cột tiếp nhận đơn tương ứng ở tháng đó. Ví dụ, Phòng Chế độ chính sách BHXH nhận được đơn khiếu nại ngày 10/3 và có văn bản giải quyết đơn khiếu nại ngày 29/3, nhưng đến ngày 01/4 Phòng Kiểm tra mới nhận được văn bản giải quyết thì đơn đó được tổng hợp vào số liệu của tháng 4.

Cột 14: Là những đơn do Ban Kiểm tra chuyển BHXH tỉnh, chuyển các đơn vị sự nghiệp trực thuộc BHXH Việt Nam, chuyển các Ban nghiệp vụ khác hoặc Phòng Kiểm tra chuyển các phòng nghiệp vụ khác giải quyết.

Cột 15: Là những đơn không đủ điều kiện thực lý được chuyển trả lại cho đối tượng hoặc cơ quan, tổ chức khác chuyển đến.

Cột 16: Là những đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan BHXH được Ban Kiểm tra hoặc Phòng Kiểm tra gửi trả đơn và hướng dẫn khiếu nại.

Cột 17: Là những đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền của cơ quan Bảo hiểm xã hội được Ban Kiểm tra hoặc Phòng Kiểm tra chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết tố cáo.

Cột 18: Là những đơn gửi nhiều lần nhưng trùng về nội dung, không có tình tiết mới và đã được cơ quan BHXH hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết.

Cột 19 phải ghi rõ số Công văn, ngày công văn trả lời đơn hoặc công văn chuyển đơn, tóm tắt nội dung công văn.

**BÁO CÁO KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT ĐƠN THU VÀ TIẾP CÔNG DÂN**  
Tháng (Quý) ..... năm.....

**A. GIẢI QUYẾT ĐƠN THU**

STT	Nội dung	Đơn hỏi	Đơn ĐN hưởng CĐ	Đơn KN	Đơn TC		Đơn khác	Tổng cộng
					Đơn TC đối tượng	Đơn TC cán bộ		
A	B	C	D	E	F	G	H	I
<b>I</b>	<b>ĐƠN TIẾP NHẬN</b>							
1	Số đơn tồn kỳ b/c trước chuyển sang							
2	Số phát sinh trong kỳ b/c							
3	Tổng số đơn tiếp nhận phải giải quyết đến kỳ b/c = (1+2)							
<b>II</b>	<b>KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT</b>							
4	Ban Kiểm tra (hoặc Phòng Kiểm tra) trực tiếp giải quyết							
5	Ban Nghiệp vụ (hoặc Phòng Nghiệp vụ) trực tiếp giải quyết							
6	Chuyển đơn vị khác							
7	Chuyển trả lại đơn							
8	Hướng dẫn đến cơ quan có thẩm quyền							
9	Chuyển đến cơ quan có thẩm quyền							
10	Đơn lưu							
11	Tổng số đơn đã giải quyết = (4+5+6+7+8+9+10)							
<b>III</b>	<b>SỐ ĐƠN CHƯA GIẢI QUYẾT</b>							
12	Tổng số đơn chưa giải quyết = (3-11) = (13+14)							
13	Đơn KNTC phức tạp kéo dài							
14	Đơn đang trong thời gian giải quyết							

**B. TIẾP CÔNG DÂN**

- Số lượt
- Số người:
- Số vụ việc

**C. CÔNG TÁC KHÁC**

- Số cuộc thanh tra, kiểm tra, chỉ đạo nghiệp vụ về giải quyết KNTC:
- Số cuộc hội nghị, lớp tập huấn nghiệp vụ giải quyết KNTC, tiếp công dân, tuyên truyền, phổ biến pháp luật:
- Số văn bản chỉ đạo về công tác giải quyết KNTC và tiếp công dân:
- Số vụ việc cơ quan BHXH bị khởi kiện tại Tòa án về việc thực hiện chế độ, chính sách BHXH, BHYT
- Số tiền thu hồi được cho quỹ BHXH thông qua công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo:

**D. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ**

- Nêu những thuận lợi, khó khăn trong quá trình thực hiện nhiệm vụ: về nhân sự, về cơ sở vật chất, việc bố trí viên chức tiếp công dân và phòng tiếp công dân... (đặc biệt khi có sự thay đổi về nhân sự phải nêu trong báo cáo)
- Nêu những kết quả đạt được thông qua công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân, tình hình thực hiện các công văn chỉ đạo của BHXH Việt Nam liên quan đến công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân.
- Nêu và tóm tắt nội dung, quá trình giải quyết những vụ việc KNTC phức tạp, kéo dài (nếu có)

....., ngày.....tháng.....năm.....

**NGƯỜI LẬP BIỂU**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**TRƯỞNG PHÒNG KIỂM TRA**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**GIÁM ĐỐC**  
(Chữ ký, dấu)  
Họ và tên

chuyển sang. Riêng đối với báo cáo tháng 1, báo cáo Quý 1, báo cáo 6 tháng, báo cáo 9 tháng, báo cáo năm ghi số đơn tồn năm trước chuyển sang (đơn tồn thuộc loại nào thì ghi vào cột tương ứng) và ghi tổng số đơn tồn tại cột 1. Ví dụ: Năm trước tồn 01 đơn khiếu nại, 01 đơn tố cáo cần bộ thì ghi "1" vào cột E, "1" vào cột G và "2" vào cột 1.

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

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

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

- Đơn KNTC phức tạp, kéo dài là vụ việc liên quan đến trách nhiệm quản lý của nhiều cấp, nhiều ngành hoặc có nhiều người cùng tham gia khiếu nại hoặc có nội dung liên quan đến chính sách của Nhà nước qua các thời kỳ hoặc việc xử lý khiếu nại còn có ý kiến khác nhau giữa cơ quan nhà nước liên quan.

\* BHXH các tỉnh, thành phố báo cáo kết quả giải quyết đơn thư và tiếp công dân theo từng tháng. Riêng tháng 3, tháng 6, tháng 9, tháng 12 kèm theo báo cáo Quý 1, báo cáo 6 tháng, báo cáo 9 tháng, báo cáo năm.