

Số: **3668** /QĐ-BHXXH

Hà Nội, ngày **22** tháng **12** năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

Sửa đổi, bổ sung một số Điều của Quy trình tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ban hành kèm theo Quyết định số 378/QĐ-BHXXH ngày 11/3/2020 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam

TỔNG GIÁM ĐỐC BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Luật Bảo hiểm xã hội ngày 20 tháng 11 năm 2014;

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

Căn cứ Nghị định số 89/2020/NĐ-CP ngày 04 tháng 8 năm 2020 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bảo hiểm xã hội Việt Nam;

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

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

Căn cứ Nghị định số 55/2022/NĐ-CP ngày 23 tháng 8 năm 2022 của Chính phủ quy định Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Thanh tra - Kiểm tra.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1: Sửa đổi bổ sung một số Điều của Quy trình tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ban hành kèm theo Quyết định số 378/QĐ-BHXXH ngày 11/3/2020 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội (BHXXH) Việt Nam như sau:

1. Sửa đổi, bổ sung điểm a khoản 2 Điều 2 như sau:

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

2. Sửa đổi, bổ sung điểm b khoản 2 Điều 2 như sau:

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

3. Sửa đổi, bổ sung điểm d khoản 2 Điều 2 như sau:

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

4. Bổ sung khoản 1 Điều 6 như sau:

1. Phân loại theo nội dung

Việc phân loại đơn căn cứ vào nội dung trình bày trong đơn, mục đích, yêu cầu của người viết đơn, không phụ thuộc vào tiêu đề của đơn.

Đơn được phân loại như sau:

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

5. Bổ sung điểm a khoản 3 Điều 6 như sau:

“a) Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn đáp ứng các yêu cầu sau đây:

- Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt. Trường hợp đơn được viết bằng tiếng nước ngoài thì phải kèm bản dịch được công chứng; Đơn được ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ, tên, địa chỉ của người viết đơn; có chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn;

- Đơn khiếu nại ghi rõ 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 và yêu cầu của người khiếu nại;

- Đơn tố cáo ghi rõ họ tên, địa chỉ của người bị tố cáo; hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo; cách thức liên hệ với người tố cáo và các thông tin khác có liên quan;

- Đơn kiến nghị, phản ánh ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh;

- Đơn không rõ họ tên, địa chỉ của người gửi đơn nhưng có nội dung tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật và nêu rõ người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật và có cơ sở để thẩm tra, xác minh theo quy định tại khoản 2 Điều 25 Luật Tố cáo;

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

- Đơn chưa được cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp nhận xử lý theo quy định của pháp luật hoặc đã được xử lý nhưng người khiếu nại, người tố cáo được quyền khiếu nại, tố cáo tiếp theo quy định của pháp luật.”

6. Sửa đổi, bổ sung điểm b khoản 3 Điều 6 như sau:

“b) Đơn không đủ điều kiện xử lý bao gồm:

- Đơn không đáp ứng các yêu cầu tại điểm a khoản 3 Điều này;

- Đơn được gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc người có thẩm quyền giải quyết;

- Đơn khiếu nại, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền đã được hướng dẫn một lần về cùng một nội dung;

- Đơn có nội dung chống đối đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; đơn có nội dung chia rẽ đoàn kết dân tộc, tôn giáo; đơn có lời lẽ thô tục, bôi nhọ, xúc phạm danh dự, uy tín của cá nhân, cơ quan, tổ chức, đơn vị;

- Đơn rách nát, chữ viết bị tẩy xóa, không rõ, không thể đọc được.”

7. Sửa đổi, bổ sung điểm b khoản 4 Điều 6 như sau:

“b) Đơn có họ, tên, chữ ký của 02 người trở lên.”

8. Sửa đổi, bổ sung khoản 4 Điều 9 như sau:

“4. Việc tiếp công dân của Thủ trưởng cơ quan, người có thẩm quyền tại địa điểm tiếp công dân phải được ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân, được quản lý, lưu giữ tại nơi tiếp công dân và nhập vào Cơ sở dữ liệu Quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh. Ý kiến chỉ đạo của Thủ trưởng cơ quan, người có thẩm quyền trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân phải được lập thành văn bản và gửi cho các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan để triển khai thực hiện theo đúng yêu cầu, nội dung chỉ đạo; ấn định thời gian giải quyết phù hợp với quy định của pháp luật và cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết phải gửi kết quả giải quyết cho công dân được biết. Kết thúc việc tiếp công dân, Thủ trưởng cơ quan, người có thẩm quyền ra thông báo kết luận việc tiếp công dân.”

9. Sửa đổi, bổ sung khoản 7 Điều 12 như sau:

“7. Ghi Sổ tiếp công dân và nhập vào Cơ sở dữ liệu Quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Trong quá trình tiếp công dân, người tiếp công dân phải nhập đầy đủ các nội dung đã trao đổi, xử lý, giải quyết vào Sổ tiếp công dân (Mẫu số 04/STD) và Cơ sở dữ liệu Quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.”

10. Sửa đổi, bổ sung tên Điều 14 như sau:

“Thẩm quyền giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính về BHXH, BHTN, BHYT; quyết định, hành vi về BHTN, BHYT; quyết định kỷ luật công chức, viên chức của cơ quan BHXH”

11. Sửa đổi, bổ sung khoản 1 Điều 14 như sau:

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

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

12. Sửa đổi, bổ sung điểm c khoản 2 Điều 14 như sau:

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

13. Sửa đổi, bổ sung tên Điều 15 như sau:

“Điều 15. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại đối với quyết định, hành vi về BHXH của cơ quan BHXH.”

14. Sửa đổi, bổ sung điểm b khoản 3 Điều 16 như sau:

“b) Trưởng phòng Phòng Tổ chức cán bộ có trách nhiệm: Tham mưu giải quyết khiếu nại về công tác tổ chức cán bộ (tuyển dụng, điều động, chuyển, biệt phái, quy hoạch, đề bạt, bổ nhiệm, chế độ tiền lương, khen thưởng, kỷ luật công chức, viên chức, người lao động).”

15. Sửa đổi, bổ sung điểm b khoản 4 Điều 16 như sau:

“b) Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ có trách nhiệm: Tham mưu giải quyết khiếu nại về công tác tổ chức cán bộ (tuyển dụng, điều động, chuyển, biệt phái, quy hoạch, đề bạt, bổ nhiệm, chế độ tiền lương, khen thưởng, kỷ luật công chức, viên chức, người lao động).”

16. Sửa đổi, bổ sung điểm b khoản 1 Điều 17 như sau:

“b) Đơn khiếu nại do Lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Hội đồng Dân tộc, các Ủy ban và cơ quan khác của Quốc hội, các cơ quan thuộc Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Đại biểu Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội, Thành viên Chính phủ, Chánh án Tòa án nhân dân tối cao, Viện trưởng Viện Kiểm sát nhân dân tối cao, Tổng Kiểm toán Nhà nước, Văn phòng Chủ tịch nước, Văn phòng Trung ương, Ủy ban Kiểm tra trung ương và các ban đảng Trung ương, cơ quan Trung ương của các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp, 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 chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan thì người xử lý đơn trình Thủ trưởng cơ quan xem xét, quyết định việc hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến đúng cơ quan có

thẩm quyền giải quyết hoặc gửi trả lại đơn (kèm theo các tài liệu nếu có) cho cơ quan đã chuyển đơn khiếu nại đến nhưng không thuộc thẩm quyền của cơ quan BHXH, kèm theo văn bản phúc đáp (Mẫu số 08/XLĐ).”

17. Sửa đổi, bổ sung điểm đ khoản 1 Điều 17 như sau:

“Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng chưa đủ điều kiện thụ lý giải quyết hoặc chưa đủ điều kiện xử lý quy định tại điểm a khoản 3 Điều 6 thì hướng dẫn người khiếu nại bổ sung thông tin, tài liệu để thực hiện việc khiếu nại theo quy định của pháp luật (Mẫu số 11/XLĐ).”

18. Sửa đổi, bổ sung điểm g khoản 1 Điều 17 như sau:

“g) Đơn khiếu nại quyết định, hành vi về BHXH thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan BHXH cấp dưới, kể cả trường hợp quá thời hạn quy định mà chưa ban hành quyết định giải quyết khiếu nại thì Thủ trưởng cơ quan BHXH cấp trên có văn bản chuyển đơn yêu cầu Thủ trưởng cơ quan BHXH cấp dưới giải quyết và gửi cho người khiếu nại biết (Mẫu số 12/XLĐ); đồng thời có trách nhiệm chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết của cơ quan BHXH cấp dưới và áp dụng biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với người thiếu trách nhiệm hoặc cố tình trì hoãn việc giải quyết khiếu nại.”

19. Sửa đổi, bổ sung điểm k khoản 1 Điều 17 như sau:

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

20. Bổ sung điểm l, điểm m vào khoản 1 Điều 17 như sau:

“l) Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định tại Điều 44 Luật Khiếu nại thì không thụ lý, không chuyển đơn mà hướng dẫn người khiếu nại khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hành chính (Mẫu 13/XLĐ), trừ trường hợp được quy định tại điểm m khoản này.

m) Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng qua nghiên cứu, xem xét phát hiện việc giải quyết khiếu nại vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức được quy định tại Điều 38 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn báo cáo đề Thủ trưởng cơ quan xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật.”

21. Sửa đổi, bổ sung điểm a khoản 5 Điều 18 như sau:

“a) Làm việc trực tiếp với người khiếu nại

Làm việc trực tiếp với người khiếu nại hoặc người đại diện thực hiện việc khiếu nại, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại để xác định nhân thân của người khiếu nại và yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nhân thân người khiếu nại, nội dung khiếu nại. Nếu thấy căn cứ khiếu nại không đúng với pháp luật thì hướng dẫn, giải

thích cho người khiếu nại được biết để người khiếu nại rút đơn (trường hợp người khiếu nại muốn rút đơn). Nội dung làm việc được lập thành biên bản (Mẫu số 17/KNTC).

Trong trường hợp không làm việc trực tiếp vì lý do khách quan thì có văn bản yêu cầu người khiếu nại hoặc người đại diện thực hiện việc khiếu nại, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng để làm rõ nội dung khiếu nại (Mẫu số 18/KNTC)."

22. Sửa đổi, bổ sung điểm b khoản 5 Điều 18 như sau:

"b) Làm việc trực tiếp với người bị khiếu nại, người có quyền, lợi ích và nghĩa vụ liên quan

Làm việc trực tiếp với người bị khiếu nại, người có quyền, lợi ích và nghĩa vụ liên quan; yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại, giải trình bằng văn bản về quyết định hành chính, hành vi hành chính về BHXH, BHYT, BHTN; quyết định, hành vi về BHXH, BHYT, BHTN; quyết định kỷ luật công chức, viên chức bị khiếu nại. Nội dung làm việc được lập thành biên bản (Mẫu số 17/KNTC)."

23. Sửa đổi, bổ sung điểm d khoản 11 Điều 18 như sau:

"d) Công khai quyết định giải quyết khiếu nại

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

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

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

- Thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng gồm: báo nói, báo hình, báo in, báo điện tử; công khai trên cổng thông tin điện tử, trang thông tin điện tử của cơ quan. Số lần thông báo trên báo nói ít nhất 02 lần phát sóng; trên báo hình ít nhất 02 lần phát sóng; trên báo in ít nhất 02 số phát hành liên tục. 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 liên tục;

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

24. Sửa đổi, bổ sung tên khoản 13 Điều 18 như sau:

“13. Ghi Sổ theo dõi tiếp nhận và giải quyết đơn, nhập vào Cơ sở dữ liệu Quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và lưu trữ hồ sơ giải quyết khiếu nại.”

25. Sửa đổi, bổ sung điểm a khoản 13 Điều 18 như sau:

“a) Trong quá trình giải quyết khiếu nại, người được giao nhiệm vụ xử lý đơn khiếu nại phải nhập đầy đủ thông tin vào Sổ theo dõi tiếp nhận và giải quyết đơn (Mẫu số 26/SĐT) và Cơ sở dữ liệu Quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.”

26. Sửa đổi, bổ sung điểm đ khoản 1 Điều 21 như sau:

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

27. Sửa đổi, bổ sung điểm a khoản 1 Điều 22 như sau:

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

28. Sửa đổi, bổ sung điểm a khoản 3 Điều 22 như sau:

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

29. Sửa đổi, bổ sung điểm a khoản 1 Điều 23 như sau:

“a) Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan BHXH thì trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn phải chuyển đơn hoặc bản ghi nội dung tố cáo và các tài liệu, chứng cứ có liên quan (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết (Mẫu số 28/KNTC); đồng thời thông báo cho người tố cáo biết. Việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền chỉ thực hiện một lần đối với đơn tố cáo có cùng nội dung.”

30. Sửa đổi, bổ sung điểm đ khoản 1 Điều 23 như sau:

“đ) Đơn tố cáo hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại

Đơn tố cáo người giải quyết khiếu nại vi phạm về thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại thì không thụ lý đơn theo quy định của Luật Tố cáo. Trong trường hợp này, người xử lý đơn hướng dẫn người có đơn tiếp tục thực hiện việc khiếu nại hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

Đối với đơn tố cáo mà người tố cáo cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ xác định người giải quyết khiếu nại có hành vi vi phạm một trong các điều cấm được quy định tại các khoản 1, 2 và 4 của Điều 6 Luật Khiếu nại thì thụ lý giải quyết theo quy định của Luật Tố cáo.”

31. Sửa đổi, bổ sung tên khoản 8 Điều 24 như sau:

“8. Ghi Sổ theo dõi tiếp nhận và giải quyết đơn, nhập vào Cơ sở dữ liệu Quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và lưu trữ hồ sơ giải quyết tố cáo.”

32. Sửa đổi, bổ sung điểm a khoản 8 Điều 24 như sau:

“a) Trong quá trình giải quyết tố cáo, người được giao nhiệm vụ xử lý đơn tố cáo phải nhập đầy đủ thông tin vào Sổ theo dõi tiếp nhận và giải quyết đơn (Mẫu số 26/SĐT) và Cơ sở dữ liệu Quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.”

33. Bổ sung thêm khoản 9 vào Điều 24 như sau:

“9. Đối với tố cáo hành vi vi phạm pháp luật về thực hiện BHXH, BHYT, BHTN thuộc thẩm quyền, có nội dung rõ ràng, chứng cứ cụ thể, có cơ sở để xử lý ngay thì Thủ trưởng cơ quan xem xét thụ lý tố cáo, tiến hành ngay việc xác minh nội dung tố cáo, áp dụng biện pháp cần thiết để ngăn chặn, chấm dứt hành vi vi phạm pháp luật và kịp thời lập biên bản về hành vi vi phạm pháp luật; việc xác minh, kiểm tra thông tin về người tố cáo được thực hiện trong trường hợp thấy cần thiết cho quá trình xử lý hành vi bị tố cáo; ra quyết định xử lý hành vi vi phạm pháp luật theo thẩm quyền hoặc đề nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật.”

34. Sửa đổi Điều 31 như sau:

“1. Đối với kiến nghị, phản ánh về BHXH, BHYT, BHTN có nội dung đơn giản hoặc đã được quy định rõ trong các văn bản pháp luật, văn bản hướng dẫn thì thời hạn giải quyết là 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn kiến nghị, phản ánh.

2. Đối với kiến nghị, phản ánh về BHXH, BHYT, BHTN cần phải kiểm tra, xác minh hoặc phải xin ý kiến các cơ quan, đơn vị hữu quan để có căn cứ giải quyết thì thời hạn giải quyết là 20 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn kiến nghị, phản ánh. Trường hợp kiến nghị, phản ánh có nội dung phức tạp hoặc các cơ quan, đơn vị hữu quan chưa có ý kiến trả lời trong thời hạn nêu trên thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 30 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn kiến nghị, phản ánh; đồng thời phải có văn bản thông báo cho người kiến nghị, phản ánh lý do kéo dài thời hạn giải quyết và có trách nhiệm phối hợp, đôn đốc các cơ quan, đơn vị hữu quan cho ý kiến để có căn cứ giải quyết kiến nghị, phản ánh kịp thời.”

35. Sửa đổi phần mở đầu của khoản 1 Điều 32 như sau:

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

Sau khi nhận đơn kiến nghị, phản ánh do Bộ phận Văn thư cơ quan chuyển đến, Thủ trưởng đơn vị có trách nhiệm giúp người có thẩm quyền giải quyết kiến nghị, phản ánh phải phân công người xử lý đơn. Trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày được phân công, người được giao nhiệm vụ xử lý đơn phải nghiên cứu nội dung đơn, phân tích, thu thập hồ sơ, tài liệu liên quan, lập phiếu đề xuất xử lý đơn (Mẫu số 06/PĐX) và dự thảo văn bản theo hướng xử lý đã đề xuất (Công văn hướng dẫn, công văn chuyển đơn, thông báo đơn không đủ điều kiện xử lý...) trình Thủ trưởng đơn vị. Thủ trưởng đơn vị xem xét, duyệt ký ngay sau khi nhận được đề xuất và báo cáo Thủ trưởng cơ quan phê duyệt.”

36. Sửa đổi, bổ sung điểm c khoản 1 Điều 32 như sau:

“c) Đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng chưa đủ điều kiện xử lý theo điểm a khoản 3 Điều 6 thì hướng dẫn người kiến nghị, phản ánh bổ sung thủ tục hoặc thông tin, tài liệu cần thiết để thực hiện việc kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật (Mẫu số 11/XLD).”

37. Sửa đổi khoản 2 Điều 32 như sau:

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

Ngay sau khi nhận được Phiếu đề xuất xử lý đơn kiến nghị, phản ánh kèm theo dự thảo văn bản xử lý đối với từng trường hợp cụ thể, Thủ trưởng cơ quan có trách nhiệm xem xét, phê duyệt đề xuất, ký ban hành các văn bản kèm theo (nếu có). Trường hợp Thủ trưởng cơ quan có ý kiến chỉ đạo khác với ý kiến đề xuất hoặc nội dung dự thảo văn bản cần chỉnh sửa, bổ sung thì thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 02 ngày làm việc.”

38. Sửa đổi, bổ sung khoản 1 Điều 33 như sau:

“1. Đối với đơn kiến nghị, phản ánh có nội dung đơn giản hoặc đã được quy định rõ trong các văn bản pháp luật, văn bản hướng dẫn thì ngay sau khi được phê duyệt đề xuất, người được giao nhiệm vụ xử lý đơn dự thảo văn bản trả lời người kiến nghị, phản ánh trình Thủ trưởng đơn vị. Thủ trưởng đơn vị xem xét, duyệt ký ngay sau khi nhận được đề xuất và báo cáo Thủ trưởng cơ quan phê duyệt theo Khoản 2 Điều 32; trường hợp Thủ trưởng đơn vị có ý kiến chỉ đạo khác với ý kiến đề xuất hoặc nội dung dự thảo văn bản cần chỉnh sửa, bổ sung thì thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 01 ngày làm việc.”

39. Sửa đổi điểm a khoản 4 Điều 33 như sau:

“a) Trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày hoàn thành việc xác minh, người được giao xử lý đơn báo cáo kết quả xác minh bằng văn bản (Mẫu số 23/KNTC) kèm theo dự thảo văn bản trả lời kiến nghị, phản ánh trình Thủ trưởng đơn vị. Thủ trưởng đơn vị xem xét, duyệt ký ngay sau khi nhận được báo cáo và trình Thủ trưởng cơ quan phê duyệt.”

40. Sửa đổi khoản 5 Điều 33 như sau:

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

Ngay sau khi nhận được báo cáo kết quả xác minh và dự thảo văn bản trả lời kiến nghị, phản ánh, Thủ trưởng cơ quan xem xét phê duyệt, ký ban hành. Trong trường hợp dự thảo cần chỉnh sửa, bổ sung thì thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 02 ngày làm việc.”

41. Sửa đổi, bổ sung tên khoản 7 Điều 33 như sau:

“7. Ghi Sổ theo dõi tiếp nhận và giải quyết đơn, nhập vào Cơ sở dữ liệu Quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và lưu trữ hồ sơ giải quyết kiến nghị, phản ánh.”

42. Sửa đổi, bổ sung điểm a khoản 7 Điều 33 như sau:

“a) Trong quá trình thực hiện quy trình giải quyết kiến nghị, phản ánh, người được giao nhiệm vụ xử lý đơn phải nhập đầy đủ thông tin vào Sổ theo dõi tiếp nhận và giải quyết đơn (Mẫu số 26/SĐT) và Cơ sở dữ liệu Quốc gia về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh.”

43. Sửa đổi, bổ sung khoản 1 Điều 34 như sau:

“1. Xếp lưu đơn

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

- a) Đơn không đủ điều kiện xử lý quy định tại điểm b khoản 3 Điều 6;
- b) Đơn khiếu nại có quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật mà không thuộc trường hợp quy định tại Điều 38 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP; đơn tố cáo đã có kết luận nội dung tố cáo và quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật mà người tố cáo không cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ mới.”
- c) Đơn khiếu nại, tố cáo trước khi được thụ lý mà người khiếu nại, tố cáo có đơn xin rút khiếu nại, tố cáo; đơn kiến nghị, phản ánh khi người kiến nghị, phản ánh rút kiến nghị, phản ánh.”

44. Sửa đổi, bổ sung khoản 2 Điều 34 như sau:

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

b) Phòng Thanh tra - Kiểm tra có trách nhiệm giúp Giám đốc BHXH tỉnh hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo và nhập dữ liệu vào Cơ sở dữ liệu Quốc gia về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh đối với các đơn vị thuộc BHXH tỉnh; mở sổ theo dõi việc tiếp nhận, phân loại, xử lý và kết quả giải quyết đơn của BHXH tỉnh (Mẫu số 26/SĐT); mở sổ theo dõi việc tiếp công dân của BHXH tỉnh (Mẫu số 04/STD);

c) Tổ Nghiệp vụ được giao có trách nhiệm giúp Giám đốc BHXH huyện hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, kiến nghị, phản ánh, việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại và nhập dữ liệu vào Cơ sở dữ liệu Quốc gia về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh đối với các đơn vị thuộc BHXH huyện; mở sổ theo dõi việc tiếp nhận, phân loại, xử lý và kết quả giải quyết đơn khiếu nại, kiến nghị, phản ánh của BHXH huyện (Mẫu số 26/SĐT); mở sổ theo dõi việc tiếp công dân của BHXH huyện (Mẫu số 04/STD).”

45. Sửa đổi, bổ sung một số biểu mẫu sau:

- a) 01/GBN (Biên bản giao nhận);
- b) 04/STD (Sổ Tiếp công dân);
- c) 07/XLĐ (Phiếu hướng dẫn gửi đơn);
- d) 08/XLĐ (Công văn về việc xử lý đơn);
- đ) 09/XLĐ (Phiếu hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau);
- e) 11/XLĐ (Thông báo về việc khiếu nại/kiến nghị, phản ánh không đủ điều kiện thụ lý giải quyết/không đủ điều kiện xử lý);
- g) 13/XLĐ (Phiếu hướng dẫn gửi đơn);
- h) 14/XLĐ (Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại/tố cáo);

i) 15/KNTC (Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại/kiến nghị, phản ánh);

k) 17/KNTC (Biên bản làm việc);

l) 19/KNTC (Quyết định về việc gia hạn thời gian xác minh);

m) 21/KNTC (Biên bản đối thoại);

n) 24/KNTC (Quyết định về việc giải quyết khiếu nại lần đầu);

o) 25/KNTC (Quyết định về việc giải quyết khiếu nại lần 2);

p) 26/SĐT (Sổ Theo dõi tiếp nhận và giải quyết đơn);

q) 27/KNTC (Quyết định về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại/tổ cáo);

r) 28/KNTC (Công văn chuyển đơn tố cáo);

s) 37/KNTC (Báo cáo kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh).

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam, Giám đốc BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

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

TỔNG GIÁM ĐỐC



Nguyễn Thế Mạnh