

- Căn cứ Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 2/12/1998, Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 15/6/2004
- Căn cứ Luật Bảo hiểm xã hội số 71/2006/QH11 ngày 29/6/2006;
- Căn cứ Nghị định số 100/2002/NĐ-CP ngày 06/12/2002 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức
- Theo đề nghị của Trưởng Ban Kiểm tra.

Điều 1: Ban hành kèm theo Quyết định này "Quy định giải quyết khiếu nại, tố cáo của Bảo hiểm xã hội Việt Nam".

Điều 2: Quyết định này thay thế Quyết định số 1540/QĐ-BHXH-KT ngày 27/10/2003 và có hiệu lực thi hành từ ngày 01/01/2007.

Điều 3: Trưởng Ban Kiểm tra, Chánh Văn phòng, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Giám đốc Bảo hiểm xã

Điều 1- Công dân, cơ quan, tổ chức có quyền khiếu nại quyết định, hành vi của tổ chức BHXH Việt Nam khi có căn cứ cho rằng quyết

Điều 2- Cán bộ công chức, viên chức, người lao động làm việc trong hệ thống BHXH Việt Nam có quyền khiếu nại các quyết định, hành

Điều 3- Mọi công dân có quyền tố cáo với tổ chức BHXH Việt Nam về những hành vi trái pháp luật của cơ quan, tổ chức, cá nhân gây

Điều 4- Quyết định này quy định về thẩm quyền, trình tự, thủ tục, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân.

Việc giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ công chức được thực hiện theo quy định phân cấp trách nhiệm xử lý kỷ luật của B

Điều 5- Thẩm quyền giải quyết khiếu nại chung:

- Giám đốc BHXH các huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh (sau đây gọi chung là BHXH huyện) có thẩm quyền giải quyết khiếu nại
 - Giám đốc BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây gọi chung là BHXH tỉnh) có thẩm quyền giải quyết đối với quyết
 - Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam có thẩm quyền giải quyết đối với quyết định, hành vi của mình, của cán bộ do mình quản lý trực tiếp
- Trong trường hợp người khiếu nại không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu thì có quyền khiếu nại đến người

Điều 6-Thẩm quyền giải quyết khiếu nại về BHXH:

- 1- Giám đốc BHXH huyện, Giám đốc BHXH tỉnh, Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu đối với Trường hợp khiếu nại của cán bộ công chức, người lao động trong hệ thống BHXH Việt Nam sau khi có quyết định giải quyết khiếu nại
- 2- Cơ quan quản lý nhà nước về lao động cấp huyện có thẩm quyền giải quyết khiếu nại trong trường hợp người có quyết định, hành vi
- 3- Cơ quan quản lý nhà nước về lao động cấp tỉnh có thẩm quyền giải quyết khiếu nại mà Giám đốc BHXH huyện, Giám đốc BHXH t
- 4-Trong trường hợp người khiếu nại không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, quyết định giải quyết khiếu nại của cơ

Điều 7- Thủ tục, thời hiệu, thời hạn giải quyết khiếu nại:

- 1- Việc khiếu nại được thực hiện bằng đơn trong đó ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại, họ tên, địa chỉ của người khiếu nại, tên, địa chỉ của người bị khiếu nại. Trong trường hợp người khiếu nại đến khiếu nại trực tiếp thì người có trách nhiệm tiếp nhận phải giải thích, hướng dẫn người khiếu nại.
- 2- Thời hiệu khiếu nại là 90 ngày kể từ ngày nhận được quyết định hoặc biết được hành vi của cấp có thẩm quyền mà người khiếu nại cho là vi phạm. Trong trường hợp vì ốm đau, thiên tai, dịch họa, di công tác, học tập ở nơi xa hoặc vì những trở ngại khách quan khác mà người khiếu nại không thể khiếu nại trong thời hạn quy định thì thời hạn khiếu nại được tính lại từ ngày trở ngại khách quan chấm dứt.
- 3- Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể được kéo dài nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; đối với vụ việc đặc biệt phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể được kéo dài nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết.
- Thời hạn giải quyết khiếu nại lần 2 không quá 45 ngày kể từ ngày thụ lý để giải quyết; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể được kéo dài nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; đối với vụ việc đặc biệt phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể được kéo dài nhưng không quá 90 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết.

Điều 8- Tổ chức BHXH không thụ lý giải quyết khiếu nại thuộc một trong các trường hợp sau:

- Quyết định, hành vi bị khiếu nại không liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại;
- Người khiếu nại không có năng lực hành vi đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp;
- Người đại diện không hợp pháp;
- Thời hiệu khiếu nại, thời hạn khiếu nại tiếp đã hết;
- Việc khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần 2;
- Việc khiếu nại đã được Tòa án thụ lý để giải quyết hoặc đã có bản án, quyết định của Tòa án.

Điều 9- Quy trình giải quyết khiếu nại chung:

1- Tại BHXH huyện:

Khi có khiếu nại, Giám đốc BHXH huyện trực tiếp giải quyết. Trường hợp không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn khiếu nại đến cấp có thẩm quyền.

2- Tại BHXH tỉnh:

- Đơn, hồ sơ, tài liệu liên quan đến khiếu nại phải làm thủ tục qua văn thư, sau đó chuyển Giám đốc BHXH tỉnh xem xét, giao cho Phòng Kiểm tra hoặc Ban Kiểm tra xử lý.
- Phòng Kiểm tra có trách nhiệm phối hợp với các phòng nghiệp vụ, phòng Hành chính (hoặc Phòng Tổ chức hành chính) theo dõi, tổng hợp và báo cáo Giám đốc BHXH tỉnh.
- Đơn không thuộc thẩm quyền thì chuyển trả đơn và hướng dẫn người khiếu nại đến đúng nơi có thẩm quyền giải quyết (mẫu số 13/2015/TT-BHXH).

- Trước khi giải quyết khiếu nại, Giám đốc BHXH tỉnh phải gặp gỡ, đối thoại trực tiếp với người khiếu nại, người bị khiếu nại để làm rõ nội dung khiếu nại, giải thích, hướng dẫn người khiếu nại.
- Giám đốc BHXH tỉnh phải ra quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu bằng văn bản (mẫu số 05-KT) và gửi quyết định này cho người khiếu nại.

3- Tại BHXH Việt Nam:

- Đơn, hồ sơ tài liệu có liên quan đến khiếu nại phải làm thủ tục qua văn thư của Văn phòng, sau đó chuyển về Ban Kiểm tra hoặc cá nhân có thẩm quyền xử lý.
- Đơn, thư hỏi về chế độ chính sách BHXH, BHYT liên quan đến Ban nghiệp vụ nào thì Văn phòng chuyển đến Ban nghiệp vụ đó xem xét, trả lời.
- Ban Kiểm tra có trách nhiệm phối hợp với các Ban nghiệp vụ, Văn phòng theo dõi, tổng hợp và đôn đốc việc giải quyết đơn khiếu nại.
- Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền thì chuyển trả đơn và hướng dẫn người khiếu nại đến đúng nơi có thẩm quyền giải quyết (theo quy định tại khoản 2 Điều 9 Quy định này).
- Khiếu nại thuộc trách nhiệm của Giám đốc BHXH tỉnh mà chưa có Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu thì Ban Kiểm tra lập phiếu chuyển đơn khiếu nại về Giám đốc BHXH tỉnh để giải quyết.
- Khiếu nại đã có Quyết định giải quyết lần đầu của Giám đốc BHXH tỉnh nhưng người khiếu nại vẫn tiếp tục khiếu nại đến BHXH Việt Nam thì Ban Kiểm tra chuyển đơn khiếu nại về BHXH Việt Nam để giải quyết.
- Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam khi nhận được khiếu nại thuộc thẩm quyền của Giám đốc BHXH tỉnh nhưng đã quá thời hạn quy định để giải quyết thì chuyển đơn khiếu nại về Ban Kiểm tra để xử lý.

Điều 10- Quy trình giải quyết khiếu nại về BHXH

1-Tại BHXH huyện:

Khi có khiếu nại, Giám đốc BHXH huyện trực tiếp giải quyết. Trường hợp không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn khiếu nại đến cấp có thẩm quyền.

2-Tại BHXH tỉnh:

Việc thụ lý, giải quyết đơn theo đúng quy định tại khoản 2 Điều 9 Quy định này. Khiếu nại đã có Quyết định giải quyết lần đầu của Giám đốc BHXH tỉnh thì chuyển đơn khiếu nại về BHXH Việt Nam để giải quyết.

3-Tại BHXH Việt Nam:

Việc thụ lý, giải quyết đơn theo đúng quy định tại khoản 3 Điều 9 Quy định này. Khi nhận được khiếu nại đã có Quyết định giải quyết lần đầu của Giám đốc BHXH tỉnh thì chuyển đơn khiếu nại về Ban Kiểm tra để xử lý.

Điều 11- Thẩm quyền giải quyết tố cáo:

- 1- Giám đốc BHXH tỉnh có thẩm quyền giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật, hành vi vi phạm quy định về nhiệm vụ, công vụ của
- 2- Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam có thẩm quyền giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật, hành vi vi phạm quy định về nhiệm vụ

Điều 12- Thủ tục và thời hạn giải quyết tố cáo:

- 1- Người tố cáo phải gửi đơn đến tổ chức BHXH. Trong đơn tố cáo phải ghi rõ họ, tên, địa chỉ người tố cáo, nội dung tố cáo. Trường
- 2- Tổ chức BHXH không xem xét, giải quyết những tố cáo giấu tên, mạo tên, không rõ địa chỉ, không có chữ ký trực tiếp mà sao chụp
- 3- Thời hạn giải quyết tố cáo không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có th

Điều 13- Quy trình giải quyết tố cáo:

1- Tại BHXH tỉnh:

- 1.1- Thực hiện phân loại, xử lý đơn, hồ sơ, tài liệu liên quan đến tố cáo như đơn, hồ sơ, tài liệu khiếu nại. Đối với những đơn tố cáo l

- 1.2- Đối với đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết thì Giám đốc BHXH tỉnh giao Phòng nghiệp vụ hoặc Phòng kiểm tra nghiên cứu,
- 1.3- Giám đốc BHXH tỉnh phải gửi Quyết định giải quyết tố cáo (mẫu số 05-KT) trong đó nêu rõ kết luận vụ việc tố cáo, biện pháp xử

2- Tại BHXH Việt Nam:

- 2.1- Đơn, hồ sơ, tài liệu liên quan đến tố cáo phải làm thủ tục qua văn thư của Văn phòng sau đó chuyển các Ban nghiệp vụ hoặc Ban
- 2.2- Đối với tố cáo người hưởng sai chế độ BHXH, BHYT, tố cáo cán bộ, công chức có hành vi vi phạm pháp luật thuộc phạm vi, thẩm
- 2.3- Đối với tố cáo những người hưởng sai chế độ BHXH, BHYT mà Giám đốc BHXH tỉnh đã giải quyết thì Ban Kiểm tra lập phiếu ch
- 2.4- Đối với tố cáo hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm các quy định về nhiệm vụ, công vụ của Giám đốc, Phó Giám đốc BHXH tỉnh, T
- 2.5- Quyết định giải quyết tố cáo (mẫu số 05-KT) của Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam được gửi đến người tố cáo, BHXH tỉnh có ngu

Điều 14- Việc tiếp công dân phải thực hiện theo đúng quy định của Luật khiếu nại, tố cáo và của Quyết định này; đảm bảo thuận tiện Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam, Giám đốc BHXH tỉnh tổ chức và quản lý nơi tiếp công dân tại cơ quan mình; ban hành và niêm yết

Điều 15- Trách nhiệm tiếp công dân:

- 1- Giám đốc BHXH huyện tiếp công dân mỗi tuần ít nhất 1 ngày.
 - 2- Giám đốc BHXH tỉnh tiếp công dân mỗi tháng ít nhất 2 ngày.
 - 3- Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam tiếp công dân mỗi tháng ít nhất 1 ngày.
 - 4- Trưởng các Ban nghiệp vụ, Trưởng các phòng nghiệp vụ tiếp công dân khi công dân yêu cầu và có đề nghị của Trưởng Ban Kiểm
- Ngoài việc tiếp công dân theo định kỳ, Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam, Giám đốc BHXH tỉnh có thể bố trí lịch tiếp công dân khi có y

Điều 16- Trình tự và nội dung tiếp công dân:

- 1-Yêu cầu công dân xuất trình giấy tờ tùy thân. Trường hợp uỷ quyền thì phải xuất trình thêm giấy uỷ quyền.
- 2- Ghi vào sổ tiếp công dân (mẫu số 03-S-KT) đầy đủ nội dung công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu n
- 3-Yêu cầu công dân cung cấp đơn, thư, tài liệu, chứng cứ kèm theo (nếu có) để giải quyết:
 - Đơn khiếu nại, tố cáo có đủ điều kiện và đúng thẩm quyền giải quyết của cơ quan mình thì tiếp nhận đơn để thụ lý, giải quyết theo c
 - Đơn khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan mình thì không tiếp nhận đơn mà hướng dẫn người khiếu n
- 4- Trường hợp người khiếu nại, tố cáo trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân phải hướng dẫn người khiếu nại, người tố cáo viết
- 5- Giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo.
- 6- Khi tiếp nhận đơn, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, người bị khiếu nại, người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức, cá nhân cung cấp thì c
- 7-Khi công dân có yêu cầu gặp trực tiếp Lãnh đạo để trình bày thì cán bộ tiếp công dân phải ghi nhận, báo cáo Lãnh đạo để xếp lịch

Điều 17: Trong quá trình tiếp nhận đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo thì nội dung đơn khiếu nại được thụ lý the