

Số: 798 /QĐ- BHXH

Hà Nội, ngày 06 tháng 8 năm 2012

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành quy định về kiểm soát thủ tục
hành chính và tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị về quy định
hành chính của Bảo hiểm xã hội Việt Nam**

TỔNG GIÁM ĐỐC BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM

Căn cứ Nghị định số 94/2008/NĐ-CP ngày 22/8/2008 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 14/12/2011 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 94/2008/NĐ-CP;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;

Xét đề nghị của Trưởng Ban Pháp chế,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này quy định về kiểm soát thủ tục hành chính và tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị về quy định hành chính của Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Giám đốc Bảo hiểm xã hội các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Cục Kiểm soát TTHC (VPCP);
- TGD, các Phó TGD;
- Lưu: VT, PC(05).

TỔNG GIÁM ĐỐC

Lê Bạch Hồng

QUY ĐỊNH

**Về kiểm soát thủ tục hành chính và tiếp nhận, xử lý phản ánh
kiến nghị về quy định hành chính của Bảo hiểm xã hội Việt Nam**
*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 798 /QĐ-BHXH
ngày 06 tháng 8 năm 2012 của Bảo hiểm xã hội Việt Nam)*

Chương I **QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

1. Văn bản này quy định về kiểm soát thủ tục hành chính; quy định phối hợp trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính liên quan đến bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế.

2. Đối tượng áp dụng là các đơn vị trực thuộc cơ quan Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Bảo hiểm xã hội các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (gọi chung là Bảo hiểm xã hội tỉnh), Bảo hiểm xã hội quận, huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh (gọi chung là Bảo hiểm xã hội huyện); các công chức, viên chức của Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Bảo hiểm xã hội tỉnh và Bảo hiểm xã hội huyện; các cá nhân, tổ chức tham gia bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong văn bản này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. "*Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của Bảo hiểm xã hội Việt Nam (sau đây gọi chung là thủ tục hành chính)*" là trình tự, cách thức thực hiện, hồ sơ và yêu cầu, điều kiện để giải quyết một công việc cụ thể của cá nhân, tổ chức theo quy định của pháp luật về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế.

2. "*Kiểm soát thủ tục hành chính*" là việc xem xét, đánh giá, theo dõi nhằm bảo đảm tính cần thiết, hợp lý, hợp pháp của quy định về thủ tục hành chính, bảo đảm tính công khai, minh bạch trong quá trình tổ chức thực hiện thủ tục hành chính.

3. "*Phản ánh*" là việc cá nhân, tổ chức có ý kiến với cơ quan Bảo hiểm xã hội về những vấn đề liên quan đến thủ tục hành chính, hồ sơ tham gia và hưởng bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bao gồm: những vướng mắc cụ thể trong thực hiện; sự không hợp pháp, không hợp lý, không đồng bộ, không thống nhất theo quy định của pháp luật và cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

4. "*Kiến nghị*" là việc cá nhân, tổ chức có kiến nghị với cơ quan Bảo hiểm xã hội hoặc đề xuất phương án xử lý hoặc có sáng kiến ban hành mới quy

định liên quan đến thủ tục hành chính, hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tham gia, hưởng bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế.

5. “*Quy định hành chính*” là những quy định về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính liên quan đến cá nhân, tổ chức thuộc phạm vi giải quyết của cơ quan Bảo hiểm xã hội, do cơ quan nhà nước ban hành theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện

1. Thường xuyên nghiên cứu, rà soát để kịp thời loại bỏ hoặc chỉnh sửa thủ tục hành chính không phù hợp, phức tạp, gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức; bổ sung thủ tục hành chính cần thiết đáp ứng yêu cầu quản lý; bảo đảm quy định thủ tục hành chính đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện, tiết kiệm thời gian, chi phí, công sức của các cá nhân, tổ chức.

2. Kiểm soát thủ tục hành chính thực hiện ngay khi dự thảo quy định về thủ tục hành chính và được tiến hành thường xuyên, liên tục trong quá trình tổ chức thực hiện thủ tục hành chính.

3. Tất cả các thủ tục hành chính sau khi ban hành, sửa đổi, bổ sung, thay thế, huỷ bỏ hoặc bãi bỏ đều phải được công bố, công khai bằng Quyết định và được cập nhật thường xuyên vào cơ sở dữ liệu Quốc gia về thủ tục hành chính và Trang tin điện tử Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

4. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị phải đảm bảo kịp thời, công khai, minh bạch, đúng trình tự và thẩm quyền.

Điều 4. Nội dung kiểm soát thủ tục hành chính tại Bảo hiểm xã hội Việt Nam

1. Đánh giá tác động và lấy ý kiến về quy định hành chính đang được dự thảo.

2. Ban hành, công bố, công khai thủ tục hành chính.

3. Tiếp nhận, phân loại, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

4. Rà soát, kiểm soát thủ tục hành chính.

Điều 5. Yêu cầu và nguyên tắc của việc quy định thủ tục hành chính

1. Thành phần của thủ tục hành chính

Quy định về thủ tục hành chính phải đảm bảo đầy đủ các bộ phận tạo thành thủ tục hành chính sau đây:

a) Tên thủ tục hành chính;

b) Trình tự thực hiện;

c) Cách thức thực hiện;

d) Hồ sơ;

đ) Thời hạn giải quyết;

e) Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính;

g) Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính;

h) Kết quả thực hiện thủ tục hành chính;

i) Trường hợp thủ tục hành chính phải có mẫu đơn, mẫu tờ khai; mẫu kết quả thực hiện thủ tục hành chính; yêu cầu, điều kiện; phí, lệ phí thì các mẫu này là bộ phận tạo thành của thủ tục hành chính.

2. Nguyên tắc xây dựng quy định về thủ tục hành chính

Việc quy định thủ tục hành chính phải đảm bảo các nguyên tắc sau đây:

- a) Đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện;
- b) Phù hợp với mục tiêu quản lý;
- c) Đảm bảo quyền bình đẳng giữa các đối tượng thực hiện thủ tục hành chính;
- d) Tiết kiệm thời gian, chi phí của cá nhân, tổ chức và của Bảo hiểm xã hội Việt Nam;
- đ) Đảm bảo tính hợp pháp, hợp lý, thống nhất và đồng bộ.

Chương II

ĐÁNH GIÁ TÁC ĐỘNG VÀ LẤY Ý KIẾN VỀ CÁC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THUỘC THẨM QUYỀN CỦA BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM

Điều 6. Đánh giá tác động

1. Đơn vị được giao chủ trì soạn thảo văn bản có quy định về thủ tục hành chính phải thực hiện đánh giá tác động của quy định về thủ tục hành chính theo các tiêu chí sau:

- a) Sự cần thiết của thủ tục hành chính;
- b) Tính hợp pháp của thủ tục hành chính;
- c) Tính hợp lý của thủ tục hành chính;
- d) Chi phí tuân thủ của thủ tục hành chính.

2. Việc đánh giá tác động của thủ tục hành chính được thực hiện theo các mẫu biểu quy định tại Phụ lục II, III, IV (ban hành kèm theo Công văn số 7416/VPCP-TCCV ngày 15/10/2010 của Văn phòng Chính phủ về tài liệu hướng dẫn đánh giá tác động quy định về thủ tục hành chính).

Trường hợp thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung thì ngoài việc đánh giá tác động theo các tiêu chí quy định tại Khoản 1 Điều này đơn vị chủ trì soạn thảo phải giải trình rõ tính đơn giản cũng như những ưu điểm của thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung.

Điều 7. Lấy ý kiến đối với dự thảo văn bản có quy định về thủ tục hành chính

1. Đơn vị chủ trì soạn thảo văn bản có quy định về thủ tục hành chính có trách nhiệm lấy ý kiến của Ban Pháp chế đối với thủ tục hành chính quy định trong dự thảo văn bản đồng thời nghiên cứu, tiếp thu các ý kiến đóng góp về thủ tục

hành chính trong dự thảo. Trường hợp không tiếp thu phải có văn bản giải trình gửi lại Ban Pháp chế. Hồ sơ gửi lấy ý kiến gồm:

a) Văn bản đề nghị góp ý kiến, trong đó nêu rõ vấn đề cần lấy ý kiến đối với quy định về thủ tục hành chính, xác định rõ các tiêu chí đã đạt được của thủ tục hành chính theo quy định tại Khoản 1, Điều 6;

b) Dự thảo văn bản có quy định về thủ tục hành chính;

c) Các biểu mẫu đánh giá tác động theo quy định tại Khoản 2, Điều 6.

2. Ban Pháp chế khi thẩm định có trách nhiệm:

a) Hướng dẫn đơn vị chủ trì soạn thảo thực hiện đánh giá tác động thủ tục hành chính được quy định trong dự thảo văn bản;

b) Kiểm tra hồ sơ lấy ý kiến về thủ tục hành chính. Trong trường hợp hồ sơ thiếu một trong các tài liệu theo quy định tại Khoản 1 Điều này, Ban Pháp chế yêu cầu đơn vị chủ trì soạn thảo văn bản bổ sung hồ sơ trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được hồ sơ. Trường hợp hồ sơ không thuộc thẩm quyền xử lý thì trả lại cho đơn vị chủ trì soạn thảo;

c) Nghiên cứu dự thảo văn bản, độc lập đánh giá tác động thủ tục hành chính trong dự thảo văn bản; trường hợp cần thiết, Ban Pháp chế có thể tổ chức lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức có liên quan và đối tượng chịu sự tác động của quy định về thủ tục hành chính thông qua việc tham vấn, hội nghị, hội thảo hoặc biểu mẫu lấy ý kiến để tổng hợp ý kiến góp ý gửi đơn vị chủ trì soạn thảo;

d) Gửi văn bản thẩm định cho đơn vị chủ trì soạn thảo chậm nhất là 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ gửi lấy ý kiến.

Chương III

CÔNG BỐ CÔNG KHAI THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THUỘC THẨM QUYỀN CỦA BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM

Điều 8. Công bố thủ tục hành chính

Tất cả các thủ tục hành chính sau khi ban hành, sửa đổi, bổ sung, thay thế, hủy bỏ hoặc bãi bỏ phải được công bố công khai. Nội dung công bố công khai như sau:

1. Công bố thủ tục hành chính mới ban hành bao gồm các thông tin về thủ tục hành chính theo quy định tại Khoản 1, Điều 5;

2. Công bố thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế bao gồm các thông tin liên quan đến việc sửa đổi, bổ sung, thay thế của thủ tục hành chính. Trong đó cần xác định rõ bộ phận nào của thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế; tên văn bản và hiệu lực thi hành của thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung, thay thế.

Điều 9. Trình tự công bố thủ tục hành chính

Quyết định công bố thủ tục hành chính phải được ban hành chậm nhất trước 10 ngày làm việc kể từ ngày văn bản có quy định về thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành. Trình tự công bố thủ tục hành chính như sau:

1. Đơn vị chủ trì soạn thảo văn bản có quy định về thủ tục hành chính có trách nhiệm xây dựng dự thảo Quyết định công bố, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, huỷ bỏ thủ tục hành chính và bộ thủ tục hành chính theo quy định tại Khoản 1, Điều 5 kèm file dữ liệu gửi về Ban Pháp chế ngay sau khi văn bản được ký ban hành.

2. Ban Pháp chế có trách nhiệm:

a) Kiểm tra nội dung dự thảo Quyết định công bố, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, huỷ bỏ thủ tục hành chính và bộ thủ tục hành chính đính kèm; trường hợp chưa đạt yêu cầu thì đề nghị đơn vị chủ trì soạn thảo bổ sung, hoàn thiện;

b) Tạo mới hoặc sửa đổi hồ sơ thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và dự thảo Công văn đề nghị công khai thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu Quốc gia trình lãnh đạo Bảo hiểm xã hội Việt Nam ký gửi Cục Kiểm soát thủ tục hành chính trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày Quyết định công bố, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, huỷ bỏ thủ tục hành chính được ký ban hành.

Điều 10. Công khai thủ tục hành chính

1. Ban Tuyên truyền có trách nhiệm đăng tải văn bản có quy định về thủ tục hành chính trên Trang tin điện tử Bảo hiểm xã hội Việt Nam ngay sau khi nhận được văn bản kèm file dữ liệu văn bản có quy định về thủ tục hành chính và Quyết định công bố, sửa đổi, bổ sung, thay thế, huỷ bỏ, bãi bỏ thủ tục hành chính do Ban Pháp chế chuyển đến.

2. Bảo hiểm xã hội tỉnh, Bảo hiểm xã hội huyện có trách nhiệm niêm yết công khai các thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa của đơn vị và phối hợp với cơ sở khám, chữa bệnh niêm yết tại nơi đăng ký khám, chữa bệnh bảo hiểm y tế đối với thủ tục hành chính có liên quan.

Chương IV

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH THUỘC THẨM QUYỀN CỦA BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM

Điều 11. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

Mọi cá nhân, tổ chức có quyền phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Bảo hiểm xã hội Việt Nam. Việc gửi phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính được thực hiện qua các hình thức và địa chỉ sau:

1. Hình thức phản ánh kiến nghị

- a) Văn bản;
- b) Điện thoại;
- c) Kiến nghị trực tiếp;
- d) Email hoặc Trang tin điện tử Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

2. Địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị:

- Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Số 7, Tràng Thi, Hoàn Kiếm, Hà Nội;
- Số điện thoại chuyên dùng: 04.39928017;
- Email: thutuchanhchinh@vss.gov.vn;
- Website: baohiemxahoivn.gov.vn.

Điều 12. Nội dung phản ánh, kiến nghị

1. Phản ánh về nội dung các quy định hành chính, gồm: sự không phù hợp của quy định hành chính với thực tế; sự không đồng bộ, không thống nhất của các quy định hành chính; quy định hành chính không hợp pháp; những vấn đề khác có liên quan đến quy định hành chính.

2. Kiến nghị các phương án xử lý những phản ánh nêu trên và sáng kiến ban hành mới quy định hành chính.

3. Phản ánh kiến nghị về hành vi: những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của công chức, viên chức ngành Bảo hiểm xã hội.

Điều 13. Quy trình và trách nhiệm của các đơn vị trong việc tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính

1. Bộ phận Văn thư thuộc Văn phòng có trách nhiệm tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính gửi đến Bảo hiểm xã hội Việt Nam qua đường công văn chuyên Ban Pháp chế để phân loại, xử lý theo quy định.

2. Ban Pháp chế có trách nhiệm

a) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị do Văn thư cơ quan, các đơn vị nghiệp vụ chuyển đến; phản ánh, kiến nghị do cá nhân, tổ chức trực tiếp gửi đến và phản ánh, kiến nghị trên Trang tin điện tử Bảo hiểm xã hội Việt Nam

b) Mở sổ theo dõi việc tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị (theo mẫu số 02/STD ban hành kèm theo Quyết định này).

c) Phân loại và xử lý phản ánh, kiến nghị như sau:

- Trường hợp phản ánh, kiến nghị không đáp ứng được yêu cầu theo quy định tại Điều 7 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP thì Ban Pháp chế lưu hồ sơ và báo cáo lãnh đạo Bảo hiểm xã hội Việt Nam về phản ánh, kiến nghị đó.

- Trường hợp phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền giải quyết của Bảo hiểm xã hội Việt Nam thì Trưởng Ban Pháp chế ký công văn thừa lệnh Tổng Giám đốc chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền giải

quyết, đồng thời thông báo cho cá nhân, tổ chức gửi phản ánh, kiến nghị biết trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

- Trường hợp phản ánh, kiến nghị về nội dung các quy định hành chính theo quy định tại Khoản 1, Điều 12 thì Ban Pháp chế chuyển phản ánh, kiến nghị đến đơn vị nghiệp vụ giải quyết trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

- Trường hợp phản ánh, kiến nghị về hành vi theo quy định tại Khoản 3, Điều 12 thì Ban Pháp chế chuyển phản ánh, kiến nghị đến bảo hiểm xã hội tỉnh có phản ánh, kiến nghị để giải quyết trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

d) Đôn đốc các đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị.

đ) Chuyển Ban Tuyên truyền công khai kết quả xử lý, phản ánh, kiến nghị trên Trang tin điện tử Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

e) Lưu trữ hồ sơ, kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị và thực hiện giao nộp hồ sơ về Trung tâm Lưu trữ theo quy định.

3. Các đơn vị trực thuộc cơ quan Bảo hiểm xã hội Việt Nam có trách nhiệm tiếp nhận phản ánh, kiến nghị do cá nhân, tổ chức trực tiếp gửi đến đơn vị và thực hiện các bước sau:

a) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức điền vào Phiếu tiếp nhận phản ánh, kiến nghị (theo mẫu số 01/TNPAKN ban hành kèm theo Quyết định này);

b) Trách nhiệm xử lý:

- Trường hợp phản ánh, kiến nghị thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ của đơn vị thì đơn vị có trách nhiệm dự thảo văn bản trả lời cá nhân, tổ chức và gửi về Ban Pháp chế trước khi trình ký ban hành văn bản.

- Trường hợp phản ánh, kiến nghị không thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ của đơn vị thì đơn vị có trách nhiệm chuyển phản ánh, kiến nghị đến Ban Pháp chế trong thời hạn 02 ngày làm việc, kể từ ngày nhận tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

4. Trách nhiệm của Ban Tuyên truyền: công khai kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị do Ban Pháp chế gửi đến trên Trang tin điện tử Bảo hiểm xã hội Việt Nam trong thời hạn 01 ngày kể từ ngày nhận được đề nghị của Ban Pháp chế.

5. Thời gian giải quyết phản ánh, kiến nghị trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; đối với những phản ánh, kiến nghị phức tạp thời hạn giải quyết là 15 ngày làm việc, kể từ ngày nhận tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

6. Trường hợp tiếp nhận phản ánh, kiến nghị qua điện thoại, cán bộ tiếp nhận phải ghi rõ thời gian nhận điện thoại, tên cá nhân hoặc tổ chức, số điện thoại, nội dung phản ánh, kiến nghị và ký xác nhận vào Phiếu tiếp nhận phản ánh, kiến nghị. Cán bộ tiếp nhận điện thoại cần khuyến khích các cá nhân, tổ chức xác nhận lại phản ánh, kiến nghị bằng văn bản.

Chương V
RÀ SOÁT, KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
THUỘC THẨM QUYỀN CỦA BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM

Điều 14. Rà soát thủ tục hành chính

1. Rà soát, đánh giá thủ tục hành chính được thực hiện trong các trường hợp sau đây:

- a) Theo chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ;
- b) Theo Kế hoạch rà soát thủ tục hành chính;
- c) Theo yêu cầu đột xuất của lãnh đạo Bảo hiểm xã hội Việt Nam ;
- d) Khi có phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;
- đ) Định kỳ rà soát các văn bản có quy định thủ tục hành chính của Bảo hiểm xã hội Việt Nam ban hành.

2. Trách nhiệm thực hiện

- a) Ban Pháp chế có trách nhiệm:

- Thông báo Kế hoạch rà soát thủ tục hành chính hoặc chuyển phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức có nội dung về rà soát thủ tục hành chính cho các đơn vị có trách nhiệm xử lý và yêu cầu các đơn vị đó thông báo kết quả thực hiện theo đúng thời hạn; trường hợp thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của nhiều đơn vị, Ban Pháp chế chủ trì, phối hợp với các đơn vị thực hiện việc rà soát thủ tục hành chính đó;

- Nghiên cứu, tổng hợp kết quả rà soát, đánh giá thủ tục hành chính do các đơn vị gửi về; báo cáo lãnh đạo Bảo hiểm xã hội Việt Nam kết quả rà soát thủ tục hành chính; đề xuất sửa đổi, bổ sung, thay thế, huỷ bỏ, bãi bỏ theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế, huỷ bỏ, bãi bỏ thủ tục hành chính và các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính không đáp ứng quy định;

b) Các đơn vị chủ trì soạn thảo văn bản có quy định thủ tục hành chính có trách nhiệm rà soát thủ tục hành chính thuộc chức năng quản lý của đơn vị theo Kế hoạch đã được thông báo, theo phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận hoặc theo yêu cầu của Lãnh đạo Bảo hiểm xã hội Việt Nam; đồng thời thông báo kết quả thực hiện và các đề xuất, kiến nghị sau khi rà soát thủ tục hành chính đến Ban Pháp chế để tổng hợp.

Điều 15. Kiểm soát thủ tục hành chính

Thủ trưởng các đơn vị có quy định về thủ tục hành chính có trách nhiệm phối hợp với Ban Pháp chế thường xuyên kiểm soát việc thực thi thủ tục hành chính của Bảo hiểm xã hội tỉnh, Bảo hiểm xã hội huyện; của công chức, viên chức trực tiếp thực hiện thủ tục hành chính tại Bảo hiểm xã hội tỉnh, Bảo hiểm xã hội huyện.

CHƯƠNG VI

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 16. Chế độ báo cáo

1. Hàng quý Bảo hiểm xã hội huyện lập báo cáo tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính gửi về Bảo hiểm xã hội tỉnh (theo mẫu số 04/BC-TTHC ban hành kèm theo Quyết định này) trước ngày 03 của tháng cuối quý.

2. Hàng quý Bảo hiểm xã hội tỉnh lập báo cáo tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính gửi về Bảo hiểm xã hội Việt Nam (theo mẫu số 03/BC-TTHC ban hành kèm theo Quyết định này) trước ngày 08 của tháng cuối quý.

3. Hàng quý Bảo hiểm xã hội Việt Nam lập báo cáo tình hình thực hiện thủ tục hành chính gửi Cục kiểm soát thủ tục hành chính trước ngày 15 của tháng cuối quý.

Điều 17. Trách nhiệm thực hiện

1. Trách nhiệm của Ban Pháp chế

a) Giúp lãnh đạo Bảo hiểm xã hội Việt Nam thực hiện quan hệ công tác với các bộ, ngành, địa phương và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong lĩnh vực kiểm soát thủ tục hành chính;

b) Xây dựng Kế hoạch rà soát, kiểm soát thủ tục hành chính;

c) Đề xuất việc sửa đổi, bổ sung, thay thế, huỷ bỏ, bãi bỏ những thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của Bảo hiểm xã hội Việt Nam hoặc trình lãnh đạo cơ quan Bảo hiểm xã hội Việt Nam kiến nghị cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế, huỷ bỏ, bãi bỏ thủ tục hành chính và các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính của Ngành;

d) Kiểm tra, kiểm soát việc thực hiện các thủ tục hành chính tại Bảo hiểm xã hội tỉnh, Bảo hiểm xã hội huyện;

2. Trách nhiệm của các đơn vị trực thuộc Bảo hiểm xã hội Việt Nam

a) Thủ trưởng các đơn vị có trách nhiệm phổ biến Quy định này đến toàn bộ công chức, viên chức của đơn vị; chủ động phối hợp công tác khi thực hiện nhiệm vụ liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính hoặc theo yêu cầu của lãnh đạo Bảo hiểm xã hội Việt Nam;

b) Tạo điều kiện để cán bộ thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính trong lĩnh vực do đơn vị mình phụ trách;

c) Chủ động rà soát các quy định về thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ của đơn vị, kiến nghị việc sửa đổi, bổ sung, thay thế, huỷ bỏ, bãi bỏ thủ tục hành chính không còn phù hợp.

3. Trách nhiệm của Bảo hiểm xã hội tỉnh, Bảo hiểm xã hội huyện

a) Bố trí công chức, viên chức có phẩm chất đạo đức tốt, văn hóa giao tiếp chuẩn mực, đủ trình độ về chuyên môn, nghiệp vụ và năng lực phù hợp để thực hiện thủ tục hành chính; thường xuyên kiểm soát việc thực thi thủ tục hành chính của công chức, viên chức trực tiếp thực hiện thủ tục hành chính;

b) Hướng dẫn, giải thích, cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ, kịp thời về thủ tục hành chính và các hình thức phản ánh kiến nghị, địa chỉ tiếp nhận phản ánh kiến nghị cho cá nhân, tổ chức có liên quan;

c) Cấp giấy biên nhận hồ sơ, tài liệu theo quy định;

d) Bảo quản và giữ bí mật về hồ sơ tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật cá nhân trong quá trình giải quyết theo quy định của pháp luật, trừ trường hợp phải thu thập, công bố thông tin, tư liệu theo quyết định của cơ quan, tổ chức nhà nước có thẩm quyền;

đ) Nêu rõ lý do bằng văn bản trong trường hợp từ chối thực hiện hoặc có yêu cầu bổ sung giấy tờ trong thời hạn giải quyết theo quy định;

e) Không tự đặt ra thủ tục hành chính, hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật và của Bảo hiểm xã hội Việt Nam;

g) Phối hợp và chia sẻ thông tin trong quá trình giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức;

h) Hỗ trợ người có công, người cao tuổi, người tàn tật, người nghèo, phụ nữ mang thai, trẻ mồ côi và người thuộc diện bảo trợ xã hội khác trong thực hiện thủ tục hành chính;

i) Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong thực hiện thủ tục hành chính;

k) Ứng dụng công nghệ thông tin và các tiến bộ khoa học kỹ thuật trong thực hiện thủ tục hành chính;

l) Thực hiện quy định khác của pháp luật.

3. Trách nhiệm của công chức, viên chức được phân công thực hiện thủ tục hành chính

a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ nhiệm vụ được giao trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính;

b) Phải tạo thuận lợi cho đối tượng thực hiện thủ tục hành chính; có tác phong, thái độ lịch sự, nghiêm túc, khiêm tốn; ngôn ngữ giao tiếp phải chuẩn mực, rõ ràng, mạch lạc trong thực hiện thủ tục hành chính;

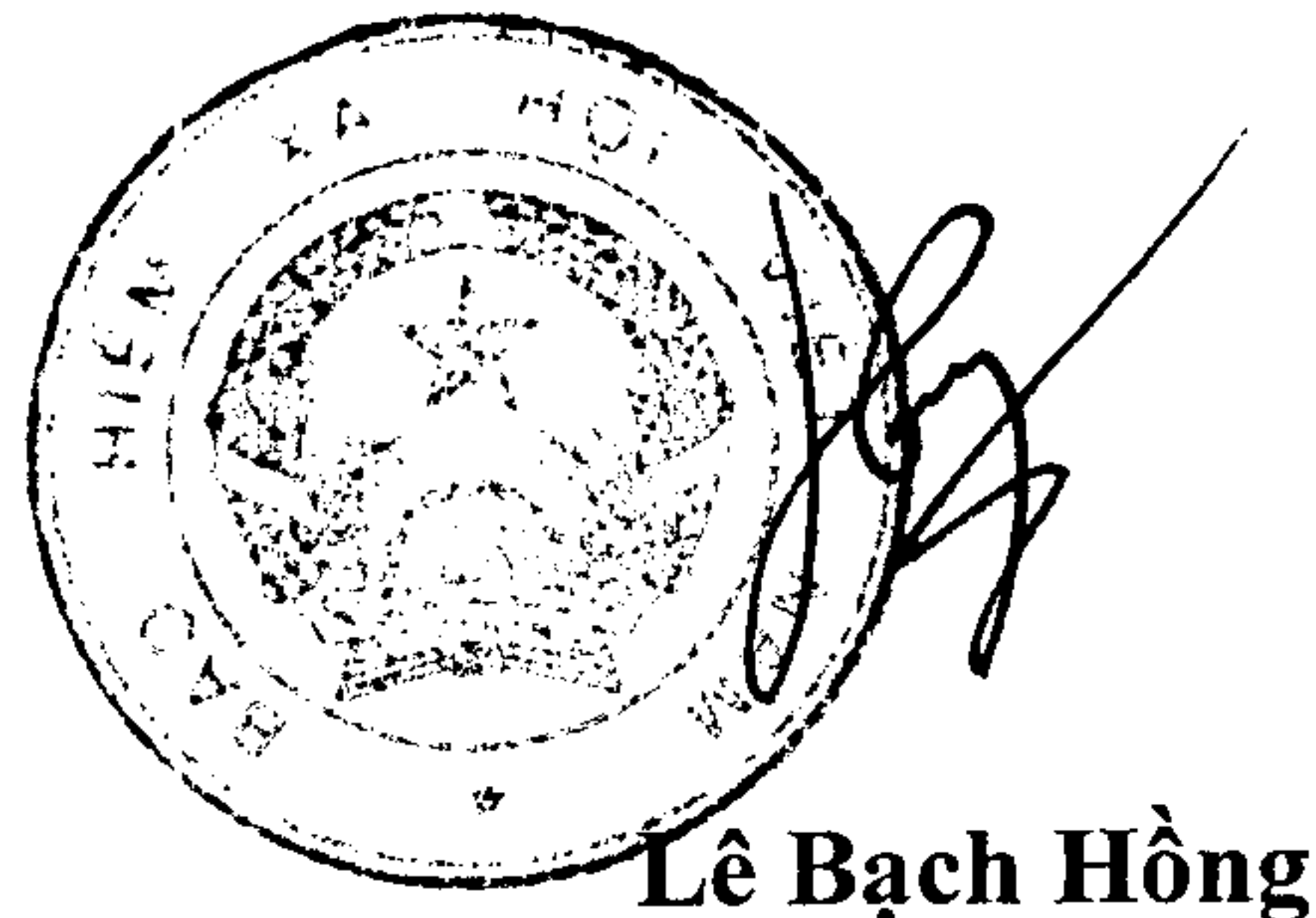
c) Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ của cá nhân, tổ chức theo quy định;

d) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện trình tự, hồ sơ đầy đủ, rõ ràng, chính xác; không để tổ chức, cá nhân phải đi lại bổ sung hồ sơ quá hai lần cho một vụ việc, trừ trường hợp tổ chức, cá nhân thực hiện không đúng theo hướng dẫn của công chức, viên chức được phân công thực hiện thủ tục hành chính;

đ) Chủ động tham mưu, đề xuất, sáng kiến cải tiến việc thực hiện thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính không phù hợp, thiếu khả thi;

e) Thực hiện quy định khác của pháp luật./.

TỔNG GIÁM ĐỐC

The image shows a circular official seal of the General Director. The seal features a central five-pointed star and the text "HỘI ĐỒNG QUẢN LÝ" around the perimeter. A handwritten signature is written over the seal. Below the seal, the name "Lê Bạch Hồng" is printed in bold black font.

Lê Bạch Hồng



PHỤ LỤC

(Ban hành kèm theo Quyết định số 438/QĐ-BHXH ngày 06 tháng 8 năm 2012 của Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam)

Mẫu số: 01/TNPAKN

PHIẾU TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

1. Thông tin về cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị:

Tên cá nhân, tổ chức	
Địa chỉ	
Số điện thoại	
Email	

2. Thời gian tiếp nhận phản ánh, kiến nghị:

3. Hình thức phản ánh kiến nghị:

.....

4. Nội dung phản ánh, kiến nghị:

.....

.....

5. Giải pháp đề xuất (nếu có):.....

.....

6. Tài liệu gửi kèm (nếu có):.....

.....

....., ngày.....tháng.....năm....

Cán bộ tiếp nhận
(Ký và ghi rõ họ tên)

Mẫu số: 02/STD

SỔ THEO DÕI TIẾP NHẬN & XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ
Quý...Năm....

STT	Ngày tháng nhận PAKN	Tên, ĐC, SĐT cá nhân, tổ chức gửi PAKN	Ngày tháng PAKN	Tóm tắt nội dung PAKN	Hình thức gửi PAKN	Người tiếp nhận PAKN	Kết quả xử lý của các đơn vị	Ghi chú
1								
2								
....								

Cán bộ theo dõi
(Ký và ghi rõ họ tên)

Thủ trưởng đơn vị
(Ký và ghi rõ họ tên)

	xã hội, bảo hiểm y tế																			
1	Tại Bảo hiểm xã hội tỉnh																			
2	Tại Bảo hiểm xã hội các quận (huyện)																			
IV	Lĩnh vực chi trả các chế độ bảo hiểm xã hội																			
1	Tại Bảo hiểm xã hội tỉnh																			
2	Tại Bảo hiểm xã hội các quận (huyện)																			
V	Lĩnh vực cấp số bảo hiểm xã hội, thẻ bảo hiểm y tế																			
1	Tại Bảo hiểm xã hội tỉnh																			
2	Tại Bảo hiểm xã hội các quận (huyện)																			
	Tổng cộng																			

NGƯỜI LẬP BIỂU
(Ký, ghi rõ họ tên)

....., ngày ... tháng năm
GIÁM ĐỐC
(Ký, đóng dấu)

Ghi chú: Số liệu báo cáo trong quý = số liệu tháng cuối quý trước + số liệu 02 tháng đầu quý

Ví dụ đối với báo cáo quý 3:

Số liệu báo cáo trong quý 3 = số liệu tháng cuối quý 2 (tháng 6) + số liệu 02 tháng đầu quý 3 (tháng 7 và tháng 8)

BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH (THÀNH PHỐ).....
 BẢO HIỂM XÃ HỘI QUẬN (HUYỆN).....

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

BÁO CÁO
TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
 Quý ... năm

STT	Lĩnh vực, công việc giải quyết	Tổng số hồ sơ nhận giải quyết		Kết quả giải quyết						Nguyên nhân quá hạn		
		Trong đó		Số hồ sơ đã giải quyết		Số hồ sơ đang giải quyết		Quá hạn				
		Số kỳ trước chuyển qua	Số mới tiếp nhận	Tổng số	Trả đúng thời hạn	Trả quá hạn	Tổng số		Chưa đến hạn			
1	2	3=4+5	4	5	6=7+8	7	8	9=10+11	10	11	12	
1	Lĩnh vực chính sách Bảo hiểm xã hội											
2	Lĩnh vực chính sách Bảo hiểm Y tế											
3	Lĩnh vực thu bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế											
4	Lĩnh vực chi trả các chế độ bảo hiểm xã hội											
5	Lĩnh vực cấp sổ BHXH, thẻ BHYT											
	Tổng cộng											

NGƯỜI LẬP BIỂU
 (Ký, ghi rõ họ tên)

....., ngày ... tháng năm

GIÁM ĐỐC BHXH QUẬN (HUYỆN).....
 (Ký, đóng dấu)