

Số:2192 /QĐ-BHXH

*Hà Nội, ngày 10 tháng 12 năm 2019*

## **QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động  
của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo  
cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong ngành Bảo hiểm xã hội**

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

Căn cứ Nghị định số 01/2016/NĐ-CP ngày 05 tháng 01 năm 2016 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bảo hiểm xã hội Việt Nam;

Căn cứ Nghị định số 166/2016/NĐ-CP ngày 24 tháng 12 năm 2016 của Chính phủ quy định về giao dịch điện tử trong lĩnh vực bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Pháp chế,

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong ngành Bảo hiểm xã hội.

**Điều 2.** Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 999/QĐ-BHXH ngày 24 tháng 9 năm 2015 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam ban hành quy định tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết các thủ tục hành chính về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế.

**Điều 3.** Bãi bỏ chế độ báo cáo tại Công văn số 3889/BHXH-PC ngày 8 tháng 10 năm 2015 của BHXH Việt Nam về việc báo cáo hàng tháng việc thực hiện chỉ đạo của Tổng Giám đốc tại Công văn số 3711/BHXH-PC ngày 29 tháng 9 năm 2015.

**Điều 4.** 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 và các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**


- Như Điều 4;
- Tổng Giám đốc (để b/c);
- Các Phó Tổng Giám đốc;
- Cục Kiểm soát TTHC-VPCP (để b/c);
- Lưu: VT, PC.



**Đào Việt Ánh**

**QUY CHẾ**

**TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ GIẢI  
QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN  
THÔNG TRONG NGÀNH BẢO HIỂM XÃ HỘI**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 2192 /QĐ-BHXH ngày 10 tháng 12 năm 2019  
của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam)* 

**Chương I**

**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định về tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (Bộ phận Một cửa) theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương (sau đây gọi chung là BHXH cấp tỉnh) và BHXH các quận, huyện, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh (sau đây gọi chung là BHXH cấp huyện) trong ngành BHXH.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Quy chế này áp dụng đối với công chức, viên chức có liên quan trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính (thủ tục giải quyết công việc đối với cá nhân, tổ chức) thuộc thẩm quyền của BHXH Việt Nam.

**Điều 3. Nguyên tắc hoạt động của Bộ phận Một cửa**

Thực hiện theo quy định tại điều 4 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi tắt là Nghị định số 61).

**Điều 4. Những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

Thực hiện theo quy định tại khoản 1 điều 5 Nghị định số 61.

## **Chương II**

### **TỔ CHỨC, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA, TRÁCH NHIỆM CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC LIÊN QUAN**

#### **Điều 5. Tổ chức Bộ phận Một cửa**

1. Bộ phận Một cửa được tổ chức tại BHXH cấp tỉnh và BHXH cấp huyện.
2. Bộ phận Một cửa phải được đặt ở vị trí thuận tiện, dễ tìm, quy mô diện tích phù hợp để thuận lợi cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch và viên chức thực hiện nhiệm vụ.

#### **Điều 6. Nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Một cửa**

##### **1. Nhiệm vụ**

a) Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh mục thủ tục hành chính được thực hiện tại Bộ phận Một cửa; các nội dung thủ tục hành chính được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính và Nghị định số 61; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận thủ tục hành chính được công khai bằng phương tiện điện tử;

b) Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính; tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

c) Phối hợp với các phòng, bộ phận nghiệp vụ liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các thủ tục hành chính được giao hoặc ủy quyền cho viên chức tại Bộ phận Một cửa giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4;

d) Đề xuất cấp có thẩm quyền tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

đ) Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với công chức, viên chức liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; chuyển ý kiến giải quyết của cấp có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân;

e) Thực hiện các nhiệm vụ khác được giao theo quy định của pháp luật và của BHXH Việt Nam.

## 2. Quyền hạn

a) Đề nghị các cơ quan có thẩm quyền và cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính;

b) Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; đôn đốc các phòng, bộ phận nghiệp vụ xử lý hồ sơ đảm bảo đúng thời hạn quy định;

c) Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, thực hiện công vụ đúng thời hạn, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

d) Quản lý, đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin và Phần mềm ứng dụng của Hệ thống thông tin một cửa điện tử; thực hiện an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng Hệ thống này;

đ) Thực hiện các quyền hạn khác được giao theo quy định của pháp luật và của BHXH Việt Nam.

## **Điều 7. Trách nhiệm của viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa**

1. Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính.

2. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác; trường hợp phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ chỉ được yêu cầu sửa đổi, bổ sung một lần. Cụ thể:

a) Nội dung hướng dẫn:

- Danh mục và nội dung các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết thủ tục hành chính;

- Quy trình, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính;

- Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định của pháp luật;

b) Hình thức hướng dẫn:

- Hướng dẫn trực tiếp tại bộ phận một cửa;

- Hướng dẫn thông qua tổng đài hoặc số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai;

- Hướng dẫn trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công ngành BHXH hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép;

- Bằng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính;

- Qua bộ hồ sơ điền mẫu, qua video hướng dẫn mẫu dựng sẵn (nếu có) hoặc bằng các cách thức khác. Nội dung hướng dẫn được lưu tại Bộ phận một cửa.

3. Tiếp nhận hồ sơ, cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào Phần mềm Tiếp nhận và Trả kết quả thủ tục hành chính, sau đó chuyển hồ sơ cho bộ phận nghiệp vụ giải quyết.

4. Theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

5. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với công chức, viên chức cơ quan BHXH liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, chuyển ý kiến giải quyết của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân.

6. Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết 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 trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế.

7. Đeo thẻ viên chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

8. Các trách nhiệm khác theo quy định của Quy chế này, của Ngành và của pháp luật có liên quan.

### **Điều 8. Trách nhiệm của Văn phòng BHXH tỉnh và Bộ phận Một cửa của BHXH huyện**

1. Văn phòng BHXH các tỉnh trình Giám đốc BHXH tỉnh phê duyệt danh sách nhân sự cử ra Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh.

Bộ phận Một cửa của BHXH huyện trình Giám đốc BHXH huyện phê duyệt danh sách nhân sự cử ra Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân huyện.

2. Chủ trì tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông quy định tại Chương IV Quy chế này.

3. Quản lý toàn diện các hoạt động của Bộ phận Một cửa.

4. Tổng hợp, báo cáo tình hình, kết quả thực hiện theo chế độ báo cáo định

kỳ, báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

5. Các trách nhiệm khác theo quy định của BHXH Việt Nam và quy định của pháp luật có liên quan.

**Điều 9. Trách nhiệm của các phòng nghiệp vụ thuộc BHXH tỉnh và Tổ nghiệp vụ thuộc BHXH huyện**

1. Các phòng nghiệp vụ thuộc BHXH tỉnh phân công nhiệm vụ cụ thể, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra viên chức tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ có liên quan; phê duyệt hoặc trình Giám đốc BHXH tỉnh phê duyệt hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân qua Bộ phận Một cửa.

Các tổ nghiệp vụ thuộc BHXH huyện hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra viên chức tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ có liên quan trình Giám đốc BHXH huyện phê duyệt hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân qua Bộ phận Một cửa.

2. Thường xuyên cập nhật tiến độ xử lý hồ sơ trên phần mềm để giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

3. Chuyển Bộ phận Một cửa các phiếu: Yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Mẫu số 02), Từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Mẫu số 03) Xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả (Mẫu số 04) tùy theo các trường hợp cụ thể quy định tại khoản 2, khoản 4 điều 13 Quy chế này.

4. Phối hợp với Văn phòng thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi của các thủ tục hành chính được công khai bằng văn bản hoặc bằng điện tử tại Bộ phận Một cửa.

5. Các trách nhiệm khác theo quy định của BHXH Việt Nam và quy định của pháp luật có liên quan.

**Chương III**

**QUY TRÌNH TIẾP NHẬN HỒ SƠ, GIẢI QUYẾT  
VÀ TRẢ KẾT QUẢ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**Điều 10. Các hình thức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua các hình thức sau:

1. Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa của cơ quan BHXH cấp tỉnh, cấp huyện hoặc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/ Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện;

2. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích. *(Trường hợp tổ chức, cá nhân gửi hồ sơ qua đơn vị cung cấp dịch vụ bưu chính không phải đơn vị cung cấp dịch vụ bưu chính công ích thì cơ quan BHXH vẫn tiếp nhận hồ sơ và giải quyết theo đúng quy định của Quy chế này và quy định của pháp luật liên quan).*

3. Trực tuyến tại Công dịch vụ công ngành BHXH hoặc thông qua Tổ chức I-VAN *(Tổ chức hoạt động trong lĩnh vực công nghệ thông tin được BHXH Việt Nam ký hợp đồng cung cấp dịch vụ giá trị gia tăng về giao dịch điện tử trong lĩnh vực BHXH).*

### **Điều 11. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính trực tiếp tại Bộ phận Một cửa

Viên chức tiếp nhận hồ sơ kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ:

a) Nếu hồ sơ chính xác, đầy đủ thì quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử; cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử số lượng hồ sơ tiếp nhận của thủ tục hành chính (gắn với từng đối tượng); lập 02 bản Phiếu Tiếp nhận hồ sơ và hện trả kết quả *(Mẫu số 01)* để gửi cho cá nhân, tổ chức và 01 bản chuyển cho Bộ phận nghiệp vụ giải quyết (gửi kèm cùng hồ sơ). Phiếu Tiếp nhận hồ sơ và hện trả kết quả được lập cho từng loại hồ sơ theo từng thủ tục hành chính.

b) Nếu hồ sơ chưa chính xác, đầy đủ thì gửi tổ chức, cá nhân Phiếu Yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ *(Mẫu số 02)* để hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; nếu hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết thì gửi cá nhân, tổ chức Phiếu Từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ *(Mẫu số 03)*. Viên chức tiếp nhận phải hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền.

2. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích

Viên chức tại Bộ phận Một cửa tiếp nhận hồ sơ do đơn vị dịch vụ bưu chính công ích chuyển đến, thực hiện kiểm đếm hồ sơ theo danh mục ghi trên Phiếu gửi hồ sơ đảm bảo phù hợp với số lượng hồ sơ thực tế tại thời điểm giao nhận:

a) Trường hợp hồ sơ chính xác, đầy đủ thì ký Biên bản giao nhận hồ sơ theo mẫu của đơn vị dịch vụ bưu chính phát hành trong đó ghi rõ: Các hồ sơ thủ tục hành chính, số hiệu phiếu gửi của từng hồ sơ; lập 01 bản Phiếu Tiếp nhận hồ sơ và hện trả kết quả *(Mẫu số 01)* để chuyển cho Bộ phận nghiệp vụ giải quyết (gửi kèm cùng hồ sơ). Đồng thời, quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử; cập nhật vào cơ



sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử số lượng hồ sơ tiếp nhận của thủ tục hành chính (gắn với từng đối tượng);

b) Trường hợp hồ sơ chưa chính xác, đầy đủ hoặc từ chối nhận hồ sơ thì thực hiện theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều này để đơn vị dịch vụ bưu chính chuyển lại cho cá nhân, tổ chức.

Thời điểm xác định cá nhân, tổ chức đã nộp hồ sơ chính xác, đầy đủ tại Bộ phận Một cửa được tính kể từ khi Phiếu Tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (*Mẫu số 01*) được ký xác nhận giữa nhân viên bưu chính với viên chức tại Bộ phận Một cửa.

3. Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến thông qua Cổng dịch vụ công của ngành BHXH:

Việc tiếp nhận hồ sơ, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả thủ tục hành chính qua Cổng dịch vụ công của Ngành BHXH được thực hiện theo quy trình giao dịch điện tử trong lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN tại Quyết định số 838/QĐ-BHXH ngày 29 tháng 5 năm 2017 của Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam và các văn bản khác có liên quan (*nếu có*).

Việc thông báo, hướng dẫn các nội dung liên quan đến tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, gửi tin nhắn tới tổ chức, cá nhân của Cổng dịch vụ công ngành BHXH.

**Điều 12. Chuyển hồ sơ thủ tục hành chính đến bộ phận nghiệp vụ giải quyết**

1. Đối với hồ sơ giấy:

Viên chức Bộ phận Một cửa chuyển kịp thời hồ sơ kèm Phiếu Kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (*Mẫu số 05*) đến Bộ phận nghiệp vụ ngay sau khi tiếp nhận, cập nhật vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 16 giờ hằng ngày.

Trường hợp Bộ phận Một cửa của BHXH huyện tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của BHXH tỉnh thì chuyển kịp thời hồ sơ kèm Phiếu Kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (*Mẫu số 05*) về Phòng nghiệp vụ của BHXH tỉnh để giải quyết, đồng thời gửi Bộ phận Một cửa thuộc Văn phòng BHXH tỉnh 01 bản để theo dõi, tổng hợp.

2. Đối với hồ sơ giao dịch điện tử:

Thực hiện theo Quyết định số 838/QĐ-BHXH ngày 29 tháng 5 năm 2017 của Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam.

### **Điều 13. Giải quyết thủ tục hành chính**

Viên chức Bộ phận nghiệp vụ thực hiện giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.  
Cụ thể:

1. Trường hợp hồ sơ thủ tục hành chính không cần phải thẩm tra, xác minh hồ sơ, lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức có liên quan, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình lãnh đạo có thẩm quyền phê duyệt; chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho Bộ phận Một cửa kèm theo Phiếu Kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (*Mẫu số 05*).

2. Trường hợp hồ sơ cần phải thẩm tra, xác minh

a) Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh đủ điều kiện giải quyết: thực hiện theo quy định tại khoản 1 Điều này.

b) Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh chưa hoặc không đủ điều kiện giải quyết: viên chức báo cáo Lãnh đạo Phòng hoặc Lãnh đạo BHXH huyện, trả lại hồ sơ kèm theo Phiếu Yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (*Mẫu số 02*) hoặc Phiếu Từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (*Mẫu số 03*) cho Bộ phận Một cửa.

Thời gian gửi thông báo trả lại hồ sơ không quá 50% thời gian giải quyết của từng quy trình kể từ ngày hẹn trả kết quả. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử và lưu tại cơ quan giải quyết.

3. Trường hợp hồ sơ phải lấy ý kiến của các Bộ phận nghiệp vụ có liên quan:

a) Bộ phận nghiệp vụ chủ trì giải quyết hồ sơ hoặc Bộ phận Một cửa trong trường hợp được phân công hoặc ủy quyền gửi thông báo điện tử hoặc văn bản phối hợp xử lý đến các đơn vị có liên quan, trong đó nêu cụ thể nội dung lấy ý kiến, thời hạn lấy ý kiến. Quá trình lấy ý kiến của các đơn vị có liên quan phải được cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, thời hạn, đơn vị lấy ý kiến trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

b) Bộ phận nghiệp vụ được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến theo thời hạn lấy ý kiến và cập nhật nội dung, kết quả tham gia ý kiến vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà Bộ phận nghiệp vụ chủ trì chưa nhận được ý kiến tham gia của các bộ phận nghiệp vụ liên quan thì thông báo cho người đứng đầu Bộ phận Một cửa đã chuyển hồ sơ về việc chậm trễ để phối hợp xử lý.

4. Đối với hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông: thực hiện theo quy định tại khoản 6,7 điều 19 Nghị định số 61.

5. Trường hợp hồ sơ phải lấy ý kiến của các cơ quan, tổ chức có liên quan

Bộ phận nghiệp vụ chủ trì giải quyết hồ sơ hoặc Bộ phận Một cửa (trong trường hợp được ủy quyền) trình Lãnh đạo BHXH tỉnh, BHXH huyện ký văn bản phối hợp xử lý gửi các cơ quan, tổ chức có liên quan, trong đó nêu cụ thể nội dung lấy ý kiến, thời hạn lấy ý kiến. Quá trình lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan phải được cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, thời hạn, cơ quan lấy ý kiến trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà cơ quan, tổ chức được lấy ý kiến chưa có văn bản giấy hoặc văn bản điện tử trả lời thì Bộ phận nghiệp vụ chủ trì giải quyết hồ sơ thông báo cho Bộ phận Một cửa về việc chậm trễ đồng thời báo cáo Lãnh đạo BHXH tỉnh, BHXH huyện để phối hợp xử lý.

6. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước thời gian hẹn trả, Bộ phận nghiệp vụ giải quyết chậm hồ sơ phải làm Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (*Mẫu số 4*) gửi cho Bộ phận Một cửa để gửi cho tổ chức, cá nhân. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

7. Cập nhật thông tin xử lý, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử; chuyển hồ sơ tới Bộ phận nghiệp vụ giải quyết tiếp theo (trường hợp nhiều Bộ phận nghiệp vụ giải quyết) hoặc chuyển trả hồ sơ về Bộ phận Một cửa kèm Giấy Tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (*Mẫu số 01*), Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (*Mẫu số 05*).

#### **Điều 14. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

1. Bộ phận nghiệp vụ giải quyết chuyển hồ sơ, kết quả cho Bộ phận Một cửa kèm theo Phiếu Kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (*Mẫu số 05*). Trường hợp Bộ phận nghiệp vụ giải quyết của BHXH tỉnh chuyển hồ sơ, kết quả về Bộ phận Một cửa của BHXH huyện thì đồng thời gửi 01 bản *Mẫu số 05* cho Bộ phận Một cửa thuộc Văn phòng BHXH tỉnh để theo dõi, tổng hợp.

Trường hợp hồ sơ đã giải quyết xong nhưng không phát sinh trả thì Bộ phận nghiệp vụ giải quyết thông báo cho viên chức Bộ phận Một cửa biết, chuyển lại Phiếu Tiếp nhận và Trả kết quả để lưu.

2. Viên chức Bộ phận Một cửa tiến hành trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính như sau:

a) Đối với hồ sơ đã giải quyết xong

- Hồ sơ của cá nhân: trả kết quả theo hình thức đăng ký trên Phiếu Tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;

- Hồ sơ của tổ chức: Trả kết quả qua dịch vụ bưu chính.

b) Đối với hồ sơ chưa hợp lệ, chưa đủ điều kiện giải quyết, không thuộc thẩm quyền giải quyết thì kịp thời liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo Phiếu Yêu cầu hoàn thiện, bổ sung hồ sơ (*Mẫu số 02*) hoặc Phiếu Từ chối tiếp nhận hồ sơ (*Mẫu số 03*);

c) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Chuyển Phiếu Xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (*Mẫu số 04*) của Bộ phận nghiệp vụ đến tổ chức, cá nhân. Căn cứ thông tin trên Phiếu Xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, Bộ phận Một cửa điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

d) Bộ phận Một cửa thực hiện lưu giữ hồ sơ trong trường hợp cá nhân chưa đến nhận.

3. Trường hợp trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước hạn định, Bộ phận Một cửa kịp thời thông báo cho tổ chức, cá nhân biết trước qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại.

## **Chương IV**

### **ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

#### **Điều 15. Nguyên tắc đánh giá**

Thực hiện theo quy định tại Điều 27 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

#### **Điều 16. Thẩm quyền đánh giá**

1. BHXH Việt Nam đánh giá chất lượng, tiến độ việc giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

2. BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương tự đánh giá chất lượng, tiến độ việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính và đánh giá chất lượng, tiến độ việc thực hiện, giải quyết thủ tục hành chính của BHXH các quận, huyện trực thuộc.

3. Tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện thủ tục hành chính về BHXH, BHYT, BHTN đánh giá chất lượng và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan BHXH.

## **Điều 17. Tiêu chí đánh giá**

### **1. Tiêu chí đánh giá nội bộ của cơ quan BHXH**

- a) Quá trình luân chuyển hồ sơ theo quy định;
- b) Chất lượng giải quyết thủ tục hành chính qua từng bộ phận nghiệp vụ theo các nội dung quy định tại các điểm a, d, e, g, h và i Khoản 2 Điều này.
- c) Tỷ lệ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng hạn trên tổng số hồ sơ tiếp nhận theo quy định.

### **2. Tiêu chí đánh giá của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính**

- a) Thời gian trả kết quả giải quyết, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính so với quy định;
- b) Số lượng cá nhân, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính;
- c) Số lần phải liên hệ với cơ quan BHXH để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính;
- d) Tính chính xác, đầy đủ, kịp thời của thông tin thủ tục hành chính được công khai so với quy định;
- đ) Thái độ ứng xử của viên chức hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính;
- e) Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan BHXH;
- g) Sự phù hợp với pháp luật của kết quả giải quyết TTHC và chi phí thực hiện TTHC; các chi phí phát sinh ngoài quy định của pháp luật khi thực hiện các TTHC;
- h) Thời gian và chất lượng ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền, cán bộ, công chức, viên chức đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân;
- i) Các nội dung khác (nếu có).

## **Điều 18. Tổ chức thu thập ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân về tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính**

1. Việc thu thập ý kiến đánh giá được thực hiện thường xuyên, liên tục; bố trí ở vị trí thuận lợi, với kích thước phù hợp để cá nhân dễ dàng tiếp cận và thực hiện quyền góp ý, phản ánh.

## 2. Các phương thức đánh giá:

a) Phiếu đánh giá dạng giấy và dạng điện tử (*Mẫu số 07*);

b) Thiết bị đánh giá điện tử tại Bộ phận Một cửa;

c) Chức năng đánh giá trực tuyến trên phần mềm được tích hợp với Cổng dịch vụ công ngành BHXH, Cổng thông tin điện tử cơ quan BHXH, Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

d) Các hình thức hợp pháp khác.

3. Phiếu đánh giá dạng giấy phải đặt tại bàn viết hồ sơ dành cho tổ chức, cá nhân, trên bàn làm việc của viên chức Bộ phận Một cửa; được phát cho tổ chức, cá nhân kèm theo Giấy Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thủ tục hành chính, Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ.

4. Phiếu đánh giá dạng điện tử dành cho cá nhân, tổ chức được cung cấp trên Cổng dịch vụ công ngành BHXH, Cổng thông tin điện tử cơ quan BHXH để tổ chức, cá nhân thực hiện đánh giá trực tuyến; đồng thời, tích hợp ý kiến góp ý, phản ánh và kết quả xử lý với Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

### **Điều 19. Xử lý kết quả đánh giá**

1. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan BHXH các cấp được công khai trên Cổng dịch vụ công ngành BHXH, Cổng thông tin điện tử của cơ quan BHXH.

2. Kết quả đánh giá là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của viên chức, cơ quan BHXH trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 20. Trách nhiệm của BHXH cấp tỉnh và cấp huyện**

1. Tổ chức thực hiện Quy chế về tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa theo quy định tại văn bản này.

2. Định kỳ hàng quý, thực hiện chốt số liệu hồ sơ thủ tục hành chính đã tiếp nhận, đã giải quyết, chuyển kỳ sau vào 0h00 ngày 15 của tháng cuối quý. Số liệu phát sinh sau ngày 15 của tháng cuối quý được cộng dồn vào quý của kỳ báo cáo tiếp theo. Số lượng hồ sơ được tính trên số lượng thủ tục hành chính gắn với từng đối tượng.

3. Thực hiện báo cáo, đánh giá đột xuất về công tác tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính theo yêu cầu của BHXH Việt Nam.

4. Căn cứ danh mục thủ tục hành chính được công bố của BHXH Việt Nam, chủ động xây dựng và ban hành quy trình nội bộ đối với việc giải quyết từng thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết.

5. Tăng cường phối hợp và chia sẻ thông tin giữa các đơn vị trong quá trình giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức;

6. Bố trí trụ sở, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa theo quy định tại điểm b khoản 2 điều 13 Nghị định số 61. Quan tâm, bố trí viên chức công tác tại Bộ phận Một cửa đủ tiêu chuẩn năng lực, đạo đức, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ;

7. Lựa chọn và ký hợp đồng với đơn vị dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của pháp luật và theo quy định của BHXH Việt Nam;

8. Thường xuyên tự đánh giá chất lượng, tiến độ việc giải quyết thủ tục hành chính của đơn vị và đánh giá chất lượng, tiến độ việc giải quyết thủ tục hành chính của BHXH cấp huyện trực thuộc.

### **Điều 21. Trách nhiệm của Vụ Pháp chế**

1. Chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra công tác tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của BHXH cấp tỉnh, cấp huyện;

2. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan đánh giá công tác tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của toàn Ngành.

3. Làm đầu mối tổng hợp, đánh giá, báo cáo Chính phủ tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Ngành (báo cáo định kỳ trước ngày 25 của tháng cuối quý, báo cáo đột xuất khi có yêu cầu).

### **Điều 22. Trách nhiệm của Trung tâm Công nghệ thông tin**

1. Duy trì, đảm bảo hoạt động hiệu quả của Hệ thống thông tin một cửa điện tử ngành BHXH; Kết nối, tích hợp với Hệ thống quản lý và đánh giá về kiểm soát thủ tục hành chính, Hệ thống thông tin báo cáo quốc gia để cung cấp thông tin về tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong kỳ báo cáo theo quy định; liên thông với phần mềm của đơn vị cung cấp dịch vụ bưu chính công ích.

2. Tổ chức quản lý và giám sát các hoạt động cung cấp thông tin của các đơn vị, cá nhân và Tổ chức I-VAN lên Cổng thông tin điện tử BHXH Việt Nam.

3. Nghiên cứu thiết lập mã số hồ sơ thủ tục hành chính do Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp tự động để sử dụng thống nhất trong hoạt động giao dịch

giữa các bên liên quan theo quy định tại điều 26 Nghị định số 61 và điều 19 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018.

4. Hỗ trợ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện nộp hồ sơ, nộp phí, lệ phí, nhận kết quả qua giao dịch điện tử; Hỗ trợ xác thực thông tin công dân, doanh nghiệp thông qua việc kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu quốc gia về đăng ký doanh nghiệp và các cơ sở dữ liệu liên quan khác.

5. Cập nhật các biểu mẫu, báo cáo (Mẫu số 1,2,3,4,5,8), Phiếu đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính dạng điện tử (Mẫu số 07), Sổ theo dõi hồ sơ trực tuyến phục vụ công tác quản lý (Mẫu số 06) trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử ngành BHXH và bổ sung chức năng đánh giá trực tuyến việc giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại khoản 3 điều 14 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018.

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, BHXH tỉnh và các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam kịp thời phản ánh những vướng mắc, bất cập hoặc đề xuất giải pháp, gửi về BHXH Việt Nam (qua Vụ Pháp chế) để tổng hợp, báo cáo Tổng Giám đốc xem xét, quyết định./.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



**Đào Việt Ánh**





## PHỤ LỤC BIỂU MẪU

Kèm theo Quyết định số...2.192.../QĐ-BHXH ngày 10...tháng 12... năm 2019  
của Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam) *N*

STT	Tên biểu mẫu	Ký hiệu
1	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả	Mẫu số 01
2	Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ	Mẫu số 02
3	Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ	Mẫu số 03
4	Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả	Mẫu số 04
5	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ	Mẫu số 05
6	Sổ theo dõi hồ sơ trực tuyến	Mẫu số 06
7	Phiếu đánh giá về tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính (dành cho tổ chức, cá nhân)	Mẫu số 07
8	Báo cáo tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	Mẫu số 08

Chữ ký số của Tổ chức  
(nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 01

(Mã vạch đối với trường hợp hồ sơ  
liên thông phần mềm của VNPost)



BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH....  
VĂN PHÒNG/BHXH HUYỆN....

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

Số:...../BPTNTKQ

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

**GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ**

Mã hồ sơ: .....

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thủ tục hành chính thuộc BHXH

Địa chỉ:..... Số điện thoại:.....

Đã tiếp nhận hồ sơ ông /bà:.....

Địa chỉ:..... Số điện thoại:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

1. Thành phần hồ sơ nộp gồm:

STT	Tên giấy tờ	Số lượng	Ghi chú
1			
2			
3			
...			

2. Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là: ..... ngày

3. Thời gian nhận hồ sơ: .....giờ.... phút, ngày ... tháng ... năm.....

4. Thời gian trả kết quả : .....giờ.... phút, ngày ... tháng ... năm.....

5. Đăng ký nhận kết quả tại: (Đánh dấu x cần chọn)

<input type="checkbox"/> Tại cơ quan BHXH	<input type="checkbox"/> Tại TT Phục vụ HCC	<input type="checkbox"/> Qua dịch vụ bưu chính
---	---	--

6. Đối với kết quả là tiền giải quyết chế độ, đề nghị nhận: (Đánh dấu x cần chọn)

<input type="checkbox"/> Tại cơ quan BHXH <i>Mang theo giấy tờ tùy thân có ảnh; trường hợp chuyển cho người khác lĩnh thay, đề nghị mang theo Giấy ủy quyền theo quy định</i>	<input type="checkbox"/> Qua tài khoản Ngân hàng Số tài khoản:..... Ngân hàng..... Tên chủ tài khoản:.....
--	---

Qua dịch vụ bưu chính:

Địa chỉ nhận:.....

**Người nộp hồ sơ**

(Ký và ghi rõ họ tên)

**Người tiếp nhận hồ sơ**

(Ký và ghi rõ họ tên)

Đã nhận kết quả giải quyết vào ngày .....tháng .....năm.....

**Người nhận**

(Ký và ghi rõ họ tên)

Chữ ký số của Tổ chức  
(nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 02

BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH...  
PHÒNG.../BHXH HUYỆN...

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

Số:...../HDHS

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

**PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG, HOÀN THIỆN HỒ SƠ**

**Mã hồ sơ:.....**

Hồ sơ của:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại.....Email:.....

Yêu cầu hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

1.....

2.....

3.....

4.....

.....

.....

Lý do: .....

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, Ông/Bà liên hệ với ..... số điện thoại ..... để được hướng dẫn./.

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN**  
(Ký và ghi rõ họ tên)  
(Chữ ký số nếu là biểu mẫu điện tử)

*Chữ ký số của Tổ chức  
(nếu là biểu mẫu điện tử)*

**Mẫu số 03**

**BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH....  
PHÒNG..../BHXH HUYỆN....**

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

Số:...../TB

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

**PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

Hồ sơ của:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại.....Email:.....

Qua xem xét, Phòng/ BHXH huyện.... xin thông báo không tiếp nhận, giải quyết hồ sơ này với lý do cụ thể như sau:

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

Xin thông báo cho Ông/Bà được biết./.

**THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**  
*(Ký và ghi rõ họ tên)*  
*(Chữ ký số nếu là biểu mẫu điện tử)*

Chữ ký số của Tổ chức  
(nếu là biểu mẫu điện tử)

Mẫu số 04

BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH....  
PHÒNG..../BHXH HUYỆN....

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

Số:...../PXL

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

### PHIẾU XIN LỖI VÀ HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ

Kính gửi:.....

Ngày.....tháng.....năm ..., Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính đã tiếp nhận hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính (*tên thủ tục hành chính*) của Ông/Bà/Tổ chức); mã số: .....

Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ: .....giờ....., ngày..... tháng..... năm.....

Tuy nhiên đến nay, Phòng/Bộ phận nghiệp vụ..... chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà/Tổ chức đúng thời hạn quy định ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

Lý do:.....

Sự chậm trễ này đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của Ông/Bà/Tổ chức.

Phòng/ Bộ phận nghiệp vụ xin lỗi Ông/Bà/Tổ chức và sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông/Bà/Tổ chức vào ngày ..... tháng ..... năm .....

Mong nhận được sự thông cảm của Ông/Bà/Tổ chức vì sự chậm trễ này./.

**THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**

(Ký và ghi rõ họ tên)  
(Chữ ký số nếu là biểu mẫu điện tử)

BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH....  
PHÒNG..../BHXH HUYỆN....

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

Số:...../BPTNTKQ

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

**PHIẾUKIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

- Tên TTHC:.....

- Các mã hồ sơ gồm: .....

TT	TÊN PHÒNG, BỘ PHẬN NGHIỆP VỤ			TÌNH TRẠNG (Trước hạn/đúng hạn/quá hạn)
1. GIAO:	Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	...giờ...phút,ngày...tháng ... năm....		
2. NHẬN:		Người giao	Người nhận	
3. GIAO:		...giờ...phút,ngày...tháng ... năm....		
4. NHẬN:		Người giao	Người nhận	
5. GIAO:		...giờ...phút,ngày...tháng ... năm....		
6. NHẬN:		Người giao	Người nhận	
7. GIAO:		...giờ...phút,ngày...tháng ... năm....		
8. NHẬN:	Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	Người giao	Người nhận	

**Ghi chú:**

- Trường hợp hồ sơ được chuyển qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg thì thời gian giao, nhận hồ sơ và việc ký nhận thể hiện trong hóa đơn của cơ quan Bưu chính;
- Kết quả giải quyết hồ sơ do bên nhận nhập thông tin ghi khi nhận bàn giao hồ sơ.
- Phiếu được lập cho các hồ sơ TTHC cùng loại

**BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH....**  
**PHÒNG..../BHXH HUYỆN....**  
-----**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  
-----

Số:...../ BPTNTKQ

**SỔ THEO DÕI HỒ SƠ**

<b>STT</b>	<b>Số hồ sơ</b>	<b>Tên TTHC</b>	<b>Tên tổ chức, cá nhân</b>	<b>Địa chỉ, số điện thoại</b>	<b>Đơn vị chủ trì giải quyết</b>	<b>Nhận và Trả kết quả</b>			
						<b>Ngày nhận hồ sơ</b>	<b>Ngày hẹn trả kết quả</b>	<b>Ngày trả kết quả thực tế</b>	<b>Phương thức nhận kết quả</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

**PHIẾU ĐÁNH GIÁ**  
**VỀ TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT, TRẢ KẾT QUẢ TTHC**  
**(Dành cho tổ chức, cá nhân)**

Thưa Quý khách!

Kính mong Quý khách dành thời gian để đánh giá về công tác tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính của BHXH ..... mà quý khách đã hoặc đang thực hiện. Sự góp ý của quý khách sẽ giúp nâng cao chất lượng phục vụ của ngành BHXH.

Xin chân thành cảm ơn!

**BẢNG CÂU HỎI**

*(Với mỗi câu hỏi sau đây đề nghị Quý khách lựa chọn, đánh dấu X vào ô tương ứng; Phần điểm đánh giá và tổng điểm do cơ quan BHXH thực hiện)*

TT	Nội dung câu hỏi	Điểm đánh giá
<b>1</b>	<b><i>Thời gian thực hiện của cơ quan BHXH trong tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả TTHC so với quy định</i></b>	
<input type="checkbox"/>	Thời gian xử lý ngắn hơn so với thời hạn quy định	2
<input type="checkbox"/>	Thời gian xử lý bằng thời hạn quy định	1
<input type="checkbox"/>	Thời gian xử lý dài hơn so với thời hạn quy định	0
<b>2</b>	<b><i>Số lần Quý khách phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)</i></b>	
<input type="checkbox"/>	Không phải liên hệ	2
<input type="checkbox"/>	Chỉ liên hệ 01 lần	1
<input type="checkbox"/>	Liên hệ nhiều hơn 01 lần <i>(trừ trường hợp nguyên nhân do lỗi của người nộp hồ sơ)</i>	0
<b>3</b>	<b><i>Công khai các thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa</i></b>	
<input type="checkbox"/>	Công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời, đúng quy định pháp luật bằng 2 hình thức niêm yết và điện tử	2
<input type="checkbox"/>	Công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời, đúng quy định pháp luật bằng 01 trong 02 hình thức niêm yết hoặc điện tử	1
<input type="checkbox"/>	Không công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời	0
<b>4</b>	<b><i>Thái độ của công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ; giải quyết thủ tục hành chính và trả kết quả</i></b>	
<input type="checkbox"/>	Tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ sớm hơn thời hạn quy định; không có hành vi, thái độ những nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật.	2
<input type="checkbox"/>	Tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ đúng thời hạn quy định và không có hành vi, thái độ những nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật.	1
<input type="checkbox"/>	Có hành vi, thái độ những nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật. <i>(Trừ trường hợp phản ánh, kiến nghị)</i>	0



	<i>được cơ quan có thẩm quyền xác minh, kết luận là không đúng hoặc vu cáo thì không được tính vào đánh giá này)</i>	
<b>5</b>	<b>Các nội dung khác cần góp ý</b>	
	<b>Tổng điểm</b>	

*Ghi chú: Mẫu này được thực hiện đối với từng hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính*

**BÁO CÁO**  
**TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

Kỳ báo cáo:.....

(Từ ngày.....tháng.....năm..... đến ngày.....tháng.....năm.....)

**I. TÌNH HÌNH TIẾP NHẬN, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC**

*Đơn vị tính: Số hồ sơ TTHC của tổ chức, cá nhân*

STT	LĨNH VỰC, CÔNG VIỆC GIẢI QUYẾT	SỐ HỒ SƠ TIẾP NHẬN						KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT						THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG			
		Tổng số	Trong đó					Số hồ sơ đã giải quyết			Số hồ sơ đang giải quyết			Tổng số tiếp nhận	Số hồ sơ đã giải quyết		Số hồ sơ đang giải quyết
			Qua giao dịch điện tử	Trực tiếp			Số kỳ trước chuyển qua	Tổng số	Đúng thời hạn	Quá thời hạn	Tổng số	Chưa đến hạn	Quá thời hạn		Đúng thời hạn	Quá thời hạn	
	Tại Bộ phận một cửa	Qua dịch vụ bưu chính	Tại Trung tâm phục vụ HCC														
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)
<b>1</b>	<b>Thực hiện chính sách BHXH</b>																
1	Tại BHXH tỉnh																
2	Tại BHXH huyện																

<b>II</b>	<b>Thực hiện chính sách BHYT</b>																		
1	Tại BHXH tỉnh																		
2	Tại BHXH huyện																		
<b>III</b>	<b>Thu BHXH, BHYT, BHTN</b>																		
1	Tại BHXH tỉnh																		
2	Tại BHXH huyện																		
<b>IV</b>	<b>Chi trả BHXH, BHYT</b>																		
1	Tại BHXH tỉnh																		
2	Tại BHXH huyện																		
<b>V</b>	<b>Cấp số BHXH, thẻ BHYT</b>																		
1	Tại BHXH tỉnh																		
2	Tại BHXH huyện																		
	<b>Tổng cộng</b>																		

1. Số lượng Phiếu xin lỗi và hện lại ngày trả kết quả gửi tổ chức, cá nhân:

a) Tại BHXH tỉnh:

b) Tại BHXH huyện:

2. Giao dịch điện tử:

a) Số lượng tổ chức thực hiện giao dịch điện tử:

Tỷ lệ (%) Tổ chức thực hiện giao dịch điện tử so với tổng số tổ chức tham gia BHXH, BHYT, BHTN:

b) Số lượng cá nhân thực hiện giao dịch điện tử:

c) Số lượng hồ sơ giao dịch điện tử:..... (của tổ chức: .....; của cá nhân: .....)

3. Dịch vụ bưu chính

a) Số lượng tổ chức sử dụng dịch vụ bưu chính:..... (để gửi hồ sơ:.....tổ chức; để nhận kết quả TTHC:.....tổ chức)

b) Số lượng cá nhân sử dụng dịch vụ bưu chính:..... ( để gửi hồ sơ:..... cá nhân; để nhận kết quả TTHC:.....cá nhân)

c) Số lượng hồ sơ TTHC tiếp nhận, trả qua dịch vụ bưu chính:....., trong đó:

- Số hồ sơ TTHC của cá nhân: gửi: .....; nhận.....;

- Số hồ sơ TTHC của tổ chức: gửi: .....; nhận.....;

## **II. NGUYÊN NHÂN QUÁ HẠN VÀ PHƯƠNG ÁN GIẢI QUYẾT (nếu có)**

*Nêu tóm tắt nguyên nhân chủ yếu/ khách quan/chủ quan gây ra sự chậm trễ trong giải quyết TTHC và đề xuất phương án giải quyết (nếu có).*

## **HƯỚNG DẪN PHƯƠNG PHÁP GHI MẪU SỐ 08**

### **BÁO CÁO TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

1. Đơn vị tính: là số lượng hồ sơ TTHC của tổ chức, cá nhân đề nghị giải quyết. Ví dụ: đơn vị A nộp hồ sơ đề nghị giải quyết TTHC về cấp sổ BHXH cho 20 lao động thì ghi số lượng là 20 hồ sơ.
2. Cột 1: Đánh số thứ tự liên tiếp theo ví dụ tại mẫu
3. Cột 2: Ghi tên lĩnh vực có TTHC; các cấp giải quyết TTHC.
4. Cột 3: Ghi tổng số hồ sơ TTHC tiếp nhận để giải quyết;  $Cột\ 3 = Cột\ 4 + Cột\ 5 + Cột\ 6 + Cột\ 7 + Cột\ 8$
5. Cột 4, 5, 6, 7, 7: Ghi tổng số hồ sơ TTHC đã nhận để giải quyết tương ứng với nội dung phát sinh;
6. Cột 8: Ghi số hồ sơ TTHC tồn đọng từ kỳ báo cáo trước chuyển qua.
7. Cột 9: Ghi tổng số hồ sơ đã được giải quyết;  $Cột\ 9 = Cột\ 10 + Cột\ 11$
8. Cột 10, 11: Ghi tổng số hồ sơ theo nội dung phát sinh thực tế; Số lượng hồ sơ đã giải quyết bao gồm: hồ sơ đã giải quyết có phát sinh trả và không phát sinh trả.
9. Cột 12: Ghi tổng số hồ sơ đang giải quyết;  $Cột\ 12 = Cột\ 13 + Cột\ 14$
10. Cột 13,14: Ghi tổng số hồ sơ theo nội dung phát sinh thực tế
11. Cột 15: Ghi tổng số hồ sơ thuộc diện giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông đã tiếp nhận;  $Cột\ 15 = Cột\ 16 + Cột\ 17$
12. Cột 18: Ghi số hồ sơ đang giải quyết;  $Cột\ 18 = Cột\ 15 - (Cột\ 16 + Cột\ 17)$