

Số: 475/QĐ-BHXH

Hà Nội, ngày 27 tháng 03 năm 2023

**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 VIỆT NAM

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

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 [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 Nghị định số [107/2021/NĐ-CP](#) ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của 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 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 [45/2020/NĐ-CP](#) ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

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 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 Quyết định số [468/QĐ-TTg](#) ngày 27 tháng 3 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số [766/QĐ-TTg](#) ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

**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 Việt Nam.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số [2192/QĐ-BHXH](#) ngày 10 tháng 12 năm 2019 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam 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 Việt Nam.

**Điều 3.** 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./.

**TỔNG GIÁM ĐỐC****Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ (để b/c);
- Tổng Giám đốc;
- Các Phó Tổng Giám đốc;
- Lưu: VT, VP.

**Nguyễn Thế Mạnh****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 VIỆT NAM

(Ban hành kèm theo Quyết định số 475/QĐ-BHXH ngày 27 tháng 03 năm 2023 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 Bảo hiểm xã hội các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Bảo hiểm xã hội các quận, huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh, thành phố thuộc thành phố trực thuộc Trung ương trong ngành Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Quy chế này áp dụng đối với công chức, viên chức và người lao động 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 tổ chức, cá nhân) thuộc thẩm quyền giải quyết của Bảo hiểm xã hội Việt Nam; tổ

chức, cá nhân có giao dịch thủ tục hành chính với cơ quan Bảo hiểm xã hội.

### **Điều 3. Giải thích từ ngữ**

1. Các chữ viết tắt, viết rút gọn

a) BHXH: bảo hiểm xã hội.

b) TTHC: thủ tục hành chính.

c) Tỉnh: Tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

d) Huyện: Quận, huyện, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh.

đ) Nghị định số 61/2018/NĐ-CP: 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 TTHC.

e) Nghị định số 107/2021/NĐ-CP: Nghị định số [107/2021/NĐ-CP](#) ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của 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 TTHC.

g) Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg: 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 TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.

h) Phần mềm TNHS: Phần mềm Tiếp nhận và Quản lý hồ sơ.

2. Giải thích từ ngữ

a) *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.

b) *Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của ngành BHXH Việt Nam* là Hệ thống được xây dựng để tiếp nhận, giải quyết, theo dõi, đánh giá chất lượng TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của BHXH Việt Nam, bao gồm 2 hợp phần: Cổng Dịch vụ công BHXH Việt Nam và Hệ thống thông tin Một cửa điện tử BHXH Việt Nam.

c) *Tài khoản giao dịch điện tử trong lĩnh vực BHXH* theo quy định tại Khoản 5 Điều 3 Nghị định số 166/2016/NĐ-CP ngày 24 tháng 12 năm 2016 của Chính phủ là tài khoản do BHXH Việt Nam cấp cho cơ quan, tổ chức, cá nhân để đăng nhập vào Cổng thông tin điện tử BHXH Việt Nam hoặc qua Tổ chức I-VAN để thực hiện giao dịch điện tử trong lĩnh vực BHXH" (sau đây gọi là tài khoản giao dịch điện tử BHXH).

d) *Tài khoản giao dịch điện tử* theo quy định tại khoản 4, Điều 3 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 3 năm 2020 của Chính phủ là danh tính điện tử của cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân được xác thực điện tử để đăng nhập vào Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin Một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh khi thực hiện TTHC trên môi trường điện tử và các hoạt động khác theo quy định của pháp luật" (sau đây gọi là tài khoản giao dịch trên Cổng Dịch vụ công quốc gia).

đ) *Tài khoản số* theo quy định tại Khoản 11 Điều 2 Luật An ninh mạng là thông tin dùng để chứng thực, xác thực, phân quyền sử dụng các ứng dụng, dịch vụ trên không gian mạng (sau đây gọi là tài khoản số).

(*Tổ chức, cá nhân giao dịch với cơ quan BHXH có thể dùng tài khoản giao dịch điện tử BHXH, tài khoản giao dịch trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc tài khoản số được cấp bởi cơ quan có thẩm quyền*).

### **Điều 4. Nguyên tắc hoạt động của Bộ phận Một cửa**

Thực hiện theo quy định tại Điều 4 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP. Cụ thể như sau:

1. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của công chức, viên chức và cơ quan BHXH.

2. Việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất.

3. Giải quyết TTHC kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền.

4. Quá trình giải quyết TTHC được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đầy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân.

5. Không làm phát sinh chi phí thực hiện TTHC cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

6. Công chức, viên chức cơ quan BHXH cấp tỉnh, BHXH cấp huyện thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật.

7. Tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam và các Điều ước quốc tế có liên quan đến thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập.

### **Điều 5. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC**

Thực hiện theo quy định tại Điều 6 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP. Cụ thể như sau:

1. Quyền

a) Được hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ, nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;

b) Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật quy định TTHC;

c) Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về sự không cần thiết, tính không hợp lý và không hợp pháp của TTHC;

d) Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo cán bộ, công chức, viên chức khi có căn cứ, chứng cứ chứng minh việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC không đúng quy định của pháp luật và hành vi vi phạm pháp luật khác có liên quan trong thực hiện công vụ;

đ) Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

## 2. Trách nhiệm

- Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan;
- Khi nhận kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trường hợp được ủy quyền nhận thay thì mang thêm giấy ủy quyền để nhận thay kết quả;
- Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết TTHC và các quy định của Bộ phận Một cửa; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;
- Chịu trách nhiệm trước pháp luật về các hành vi vi phạm quy định tại **Điều 6 Quy chế này** và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

### **Điều 6. Những hành vi không được thực hiện của tổ chức, cá nhân**

Theo quy định tại Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP. Cụ thể như sau:

1. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết TTHC không được thực hiện các hành vi sau đây:

- Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết TTHC;
- Cản trở việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân;
- Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ cán bộ, công chức, viên chức có liên quan trong quá trình giải quyết TTHC;
- Vu khống, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, mạo danh người khác để tố cáo sai sự thật, không có căn cứ, không có chứng cứ chứng minh hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;
- Xúc phạm danh dự của cơ quan có thẩm quyền; dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;
- Nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không công bằng, không trung thực, không đúng pháp luật, không đúng thực tế với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC;
- Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

2. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện TTHC không được thực hiện các hành vi sau đây:

- Cản trở quá trình giải quyết TTHC;
- Lừa dối cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, người thuê, người ủy quyền thực hiện TTHC;
- Các hành vi khác theo quy định của pháp luật.

### **Điều 7. Những hành vi của công chức, viên chức không được làm trong giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

Theo quy định tại Khoản 1 Điều 5, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP. Cụ thể như sau:

- Cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC.
- Cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật.
- Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận dữ liệu điện tử; thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ nội dung dữ liệu thực hiện TTHC.
- Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi.
- Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết TTHC hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật.
- Trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không thông qua Bộ phận Một cửa, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
- Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, thiếu công bằng, không khách quan, không đúng pháp luật trong quá trình giải quyết TTHC.
- Ứng xử, giao tiếp không phù hợp với Quy chế văn hóa công sở.
- Yêu cầu cung cấp lại thông tin, giấy tờ, tài liệu điện tử hoặc đã được số hóa có giá trị pháp lý theo quy định pháp luật, được kết nối, chia sẻ dữ liệu trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC, trừ trường hợp sử dụng cho mục đích xác minh, thẩm tra lại tính xác thực của thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được số hóa.
- Sử dụng trái phép tài khoản nghiệp vụ của đồng nghiệp trong hoạt động nghiệp vụ; không tuân thủ quy định về việc phân quyền và quản lý tài khoản nghiệp vụ theo quy định tại Quyết định số [2366/QĐ-BHXH](#) ngày 28 tháng 11 năm 2018 của BHXH Việt Nam về việc ban hành Quy chế quản lý, khai thác và sử dụng thông tin từ cơ sở dữ liệu tập trung ngành BHXH Việt Nam.
- Tự ý lập, số hóa, nộp hồ sơ TTHC cho tổ chức, cá nhân hoặc tiếp tay cho việc lập, nộp hồ sơ mà không được cá nhân ủy quyền; tự ý giải quyết công việc ngoài chức trách, nhiệm vụ được giao.
- Các hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực hiện công vụ.

## **Chương II**

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

### **Điều 8. Tổ chức Bộ phận Một cửa**

1. Bộ phận Một cửa của cơ quan BHXH là nơi tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC của cơ quan BHXH, được tổ chức tại BHXH cấp tỉnh và BHXH cấp huyện.
2. Bộ phận Một cửa của cơ quan BHXH cấp tỉnh, cấp huyện 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.
3. Trường hợp viên chức được cử đến Bộ phận Một cửa của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hoặc Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện thì thực hiện theo quy định của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hoặc Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện.

#### **Điều 9. 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 TTHC được thực hiện tại Bộ phận Một cửa; các nội dung TTHC được công khai theo quy định của pháp luật về kiểm soát TTHC và Nghị định số [61/2018/NĐ-CP](#) ; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận TTHC được công khai bằng phương tiện điện tử;
- b) Hướng dẫn thực hiện TTHC; tiếp nhận, số hóa hồ sơ TTHC; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết TTHC; trả kết quả giải quyết TTHC; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC 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 TTHC yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các TTHC 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 toàn trình, dịch vụ công trực tuyến một phần;
- 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 TTHC 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 của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính theo quy định tại Quy chế Kiểm soát TTHC của BHXH Việt Nam.
- 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 TTHC;
- b) Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; đôn đốc các phòng, bộ phận nghiệp vụ xử lý hồ sơ bảo đảm 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 TTHC;
- d) Quản lý, đề xuất cấp có thẩm quyền nâng cấp cơ sở vật chất, cơ sở hạ tầng thông tin và phần mềm ứng dụng của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; tham gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng các Hệ thống này;
- đ) Thực hiện các quyền hạn khác được giao theo quy định của pháp luật và của BHXH Việt Nam.

#### **Điều 10. Tiêu chuẩn, trách nhiệm của viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa**

##### **1. Tiêu chuẩn**

- a) Đủ tiêu chuẩn chung về phẩm chất theo quy định của pháp luật về viên chức;
- b) Viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa đã được bổ nhiệm vào ngạch chuyên viên hoặc tương đương trở lên; có thâm niên công tác tối thiểu 03 năm trong ngành BHXH Việt Nam và được đánh giá là hoàn thành tốt nhiệm vụ;
- c) Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành nhiệm vụ được giao;
- d) Có tác phong, thái độ giao tiếp, cư xử lịch sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng Quy chế văn hóa công sở.

##### **2. Trách nhiệm**

- a) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC.
- b) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC 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.
- c) Tiếp nhận, số hóa hồ sơ, cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào Phần mềm TNHS và cấp mã hồ sơ TTHC cho tổ chức, cá nhân theo quy định, sau đó chuyển hồ sơ (cả bản giấy và bản điện tử) cho bộ phận nghiệp vụ giải quyết.
- d) Theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.
- đ) Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính theo quy định tại Quy chế Kiểm soát TTHC của BHXH Việt Nam.
- e) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết TTHC; 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 TTHC trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế.
- g) Có trách nhiệm quản lý, bảo mật tài khoản nghiệp vụ được cấp để truy cập vào các phần mềm nghiệp vụ và Cơ sở dữ liệu ngành BHXH Việt Nam. Không sử dụng tài khoản nghiệp vụ của người khác và cho người khác sử dụng tài khoản nghiệp vụ của mình.
- h) Thực hiện đeo thẻ viên chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ.
- i) Thực hiện các trách nhiệm khác theo quy định của ngành BHXH Việt Nam và của pháp luật có liên quan.

#### **Điều 11. Trách nhiệm của Văn phòng BHXH tỉnh và Bộ phận Một cửa của BHXH huyện**

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

2. 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.
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. Tổ chức triển khai việc mở rộng phạm vi tiếp nhận TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính tại Bộ phận Một cửa tại BHXH cấp tỉnh và BHXH cấp huyện, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện theo quy định của BHXH Việt Nam.
6. Các trách nhiệm khác theo quy định của BHXH Việt Nam và quy định của pháp luật có liên quan.

#### **Điều 12. 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 TTHC theo quy định thuộc thẩm quyền giải quyết của BHXH Việt Nam đúng quy trình và thời hạn quy định; phê duyệt hoặc trình Giám đốc BHXH tỉnh phê duyệt hồ sơ TTHC theo quy định và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo hình thức đăng ký.
- 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 TTHC theo quy định thuộc thẩm quyền giải quyết của BHXH Việt Nam đúng quy trình và thời hạn quy định trình Giám đốc BHXH huyện phê duyệt hồ sơ TTHC và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo hình thức đăng ký.
2. Cập nhật tiến độ xử lý tất cả hồ sơ trên phần mềm để giải quyết TTHC kịp thời theo quy định.
3. Chuyển Bộ phận Một cửa: Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Mẫu số 02), Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Mẫu số 03) Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (Mẫu số 04) tùy theo các trường hợp cụ thể quy định tại Quy chế này.
4. Phối hợp với Văn phòng thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi của các TTHC 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 13. Các hình thức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC**

Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC 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 tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện.
2. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg.
3. Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công BHXH Việt Nam hoặc thông qua Tổ chức I-VAN.

#### **Điều 14. Tiếp nhận hồ sơ TTHC**

1. Tiếp nhận hồ sơ TTHC trực tiếp tại Bộ phận Một cửa

a) Viên chức tiếp nhận hồ sơ yêu cầu người nộp hồ sơ xuất trình Chứng minh nhân dân hoặc Căn cước công dân hoặc Hộ chiếu còn thời hạn, giá trị sử dụng để xác thực danh tính, đối chiếu các thông tin về số Chứng minh nhân dân hoặc Căn cước công dân hoặc Hộ chiếu, giới tính, quê quán hoặc nguyên quán, nơi thường trú, nơi cấp, ngày cấp, đặc điểm riêng và nhận dạng...; đồng thời đối chiếu, kiểm tra thông tin, số điện thoại liên hệ ghi trên mẫu đơn, tờ khai và số điện thoại đã lưu trong cơ sở dữ liệu (nếu có).

Trường hợp các thông tin đối chiếu trên không khớp hoặc số Chứng minh nhân dân hoặc Căn cước công dân hoặc Hộ chiếu chưa được đồng bộ với dữ liệu đang quản lý thì cần yêu cầu người nộp hồ sơ làm rõ hoặc bổ sung trước khi lập Giấy Tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Trường hợp ủy quyền nộp hồ sơ, phải kiểm tra tính pháp lý của giấy ủy quyền theo quy định, yêu cầu xuất trình Chứng minh nhân dân hoặc Căn cước công dân hoặc Hộ chiếu của người được ủy quyền, nộp giấy ủy quyền hoặc hợp đồng ủy quyền theo đúng quy định của pháp luật.

b) Kiểm tra, xác thực tài khoản số của cá nhân thông qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam hoặc số hộ chiếu (hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài và mã số của tổ chức theo quy định. Trường hợp cá nhân chưa có tài khoản số nhưng đã có tài khoản giao dịch điện tử BHXH, viên chức tiếp nhận hồ sơ hướng dẫn thực hiện hoặc tạo tài khoản cho tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định. Trường hợp chưa có tài khoản số và tài khoản giao dịch điện tử BHXH, hướng dẫn tạo tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và tài khoản giao dịch điện tử BHXH để thuận tiện cho việc nộp hồ sơ giao dịch trực tuyến và tra cứu các thông tin liên quan. Trường hợp ủy quyền giải quyết TTHC, tài khoản số được xác định theo số định danh của cá nhân ủy quyền. Đối với tài khoản của tổ chức, kiểm tra đối chiếu với thông tin dữ liệu của tổ chức trong cơ sở dữ liệu của cơ quan BHXH hoặc hướng dẫn kê khai để cấp tài khoản đối với đơn vị tham gia lần đầu.

c) Thực hiện kiểm tra dữ liệu điện tử của các thành phần hồ sơ TTHC. Trường hợp thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử có giá trị pháp lý của tổ chức, cá nhân đã được kết nối, chia sẻ giữa các cơ sở dữ liệu Quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin, Cổng Dịch vụ công quốc gia với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thì tổ chức, cá nhân không phải khai lại thông tin hoặc nộp lại hồ sơ, giấy tờ, tài liệu; cán bộ Một cửa kiểm tra và chuyển vào hồ sơ TTHC điện tử cho tổ chức, cá nhân. Trường hợp khi tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC phát hiện thông tin trong hồ sơ, giấy tờ chưa có sự thống nhất với thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử trong các cơ sở dữ liệu Quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ giấy; việc đối chiếu, sửa đổi thông tin thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

d) Nếu thông tin xác thực danh tính và thông tin hồ sơ chính xác, đầy đủ thì thực hiện số hóa hồ sơ theo quy định, đồng thời quét (scan) hình ảnh Chứng minh nhân dân hoặc Căn cước công dân hoặc Hộ chiếu, thực hiện ký số và đính kèm tập tin hình ảnh này vào Phần mềm TNHS để chuyển cho Phòng hoặc bộ phận nghiệp vụ giải quyết (cùng hồ sơ giấy đã tiếp nhận); cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin



giải quyết TTHC số lượng hồ sơ tiếp nhận của TTHC (gắn với từng đối tượng); lập 02 bản Giấy Tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Mẫu số 01) để gửi 01 bản cho tổ chức, cá nhân và 01 bản chuyển cho Phòng hoặc bộ phận nghiệp vụ giải quyết (gửi kèm cùng hồ sơ giấy). Giấy Tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả được lập cho từng loại hồ sơ theo từng TTHC.

đ) 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 tổ chức, cá nhân Phiếu Từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Mẫu số 03). Viên chức tiếp nhận phải hướng dẫn cụ thể, đầy đủ trong 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 TTHC 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 quy định Giao hồ sơ theo quy định tại Điều 7 Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg, kiểm đếm hồ sơ theo danh mục tài liệu ghi trên Phiếu gửi hồ sơ của đơn vị cung cấp dịch vụ bảo đảm có xác nhận của người gửi và nhân viên bưu chính, phù hợp với số lượng hồ sơ thực tế tại thời điểm giao nhận. Ngoài việc kiểm tra, đối chiếu thông tin trên cơ sở dữ liệu như nhận hồ sơ trực tiếp, trường hợp nếu thấy cần thiết, liên lạc với người nộp hồ sơ để xác minh một số thông tin liên quan như: đơn vị công tác, thông tin thành viên hộ gia đình, thông tin trên Chứng minh nhân dân hoặc Căn cước công dân hoặc Hộ chiếu để có cơ sở cập nhật, đồng bộ dữ liệu của người lao động theo Chứng minh nhân dân hoặc Căn cước công dân hoặc Hộ chiếu, mã định danh công dân; đối với trường hợp đã có số điện thoại lưu trên cơ sở dữ liệu của cơ quan BHXH nhưng khác với số điện thoại ghi trên mẫu đơn, tờ khai, cần kiểm tra, xác nhận với người đề nghị giải quyết để thống nhất thông tin liên lạc qua số điện thoại.

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 TTHC, số hiệu phiếu gửi của từng hồ sơ; xác nhận về tính đầy đủ của hồ sơ; lập 01 bản Giấy Tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Mẫu số 01) để chuyển cho Phòng hoặc bộ phận nghiệp vụ giải quyết (gửi kèm cùng hồ sơ). Đồng thời, số hóa các thành phần hồ sơ, cập nhật vào phần mềm TNHS để chuyển cho Phòng hoặc bộ phận nghiệp vụ giải quyết (cùng hồ sơ giấy đã tiếp nhận); cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC số lượng hồ sơ tiếp nhận của TTHC.

b) Trường hợp hồ sơ của cá nhân chưa chính xác, đầy đủ, không thuộc phạm vi giải quyết hoặc không thực hiện đúng quy trình giao nhận hồ sơ theo quy định tại Điều 6 Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg thì chuyển trả cho cá nhân qua dịch vụ bưu chính theo trường hợp quy định tại điểm đ Khoản 1 Điều này.

c) Trường hợp hồ sơ của tổ chức chưa chính xác, đầy đủ hoặc không thuộc phạm vi tiếp nhận thì không thực hiện tiếp nhận; đồng thời thông tin cho đơn vị để hướng dẫn nộp bổ sung theo quy định.

## 3. Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công của BHXH Việt Nam, tổ chức I-VAN.

Các hồ sơ được tiếp nhận qua Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công của BHXH Việt Nam, tổ chức I-VAN đều phải được chuyển đến Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của BHXH Việt Nam. Việc tiếp nhận hồ sơ, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả TTHC qua tổ chức I-VAN, Cổng Dịch vụ công của BHXH Việt Nam và hồ sơ được điều hướng tiếp nhận từ Cổng Dịch vụ công quốc gia được thực hiện theo quy trình giao dịch điện tử trong lĩnh vực BHXH, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp của BHXH Việt Nam và các văn bản khác có liên quan.

Việc thông báo, hướng dẫn các nội dung liên quan đến tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả TTHC được thực hiện thông qua chức năng gửi thư điện tử, hoặc gửi vào tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công của BHXH Việt Nam.

## Điều 15. Chuyển hồ sơ TTHC đến bộ phận nghiệp vụ giải quyết

### 1. Đối với hồ sơ giấy

Viên chức bộ phận Một cửa sau khi kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ thực hiện số hóa theo Danh mục thành phần hồ sơ thực hiện số hóa và Quy trình số hóa hồ sơ, giấy tờ TTHC của BHXH Việt Nam; chuyển hồ sơ đã tiếp nhận tới bộ phận nghiệp vụ theo quy định (chuyển trên Hệ thống Phần mềm TNHS ngay sau khi số hóa và chuyển bản giấy trước 16 giờ 00 hàng ngày; đối với trường hợp tiếp nhận hồ sơ sau 16 giờ 00 thì chuyển trước 9 giờ 00 ngày làm việc tiếp theo).

### 2. Đối với hồ sơ giao dịch điện tử

Thực hiện theo quy trình giao dịch điện tử trong lĩnh vực BHXH, bảo hiểm y tế và bảo hiểm thất nghiệp và các văn bản hướng dẫn liên quan của BHXH Việt Nam.

3. Việc giao nhận hồ sơ của Bộ phận Một cửa và Bộ phận nghiệp vụ được cập nhật trên phần mềm và ký Biên bản giao nhận hồ sơ theo Mẫu số 05.

## Điều 16. Giải quyết TTHC

1. Trường hợp hồ sơ TTHC 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; thực hiện chuyển kết quả giải quyết TTHC bản giấy kèm bản điện tử cho Bộ phận Một cửa theo quy trình nghiệp vụ và quy trình số hóa hồ sơ, giấy tờ TTHC của BHXH Việt Nam.

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 giải quyết hồ sơ 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) đã được Lãnh đạo Phòng nghiệp vụ hoặc Lãnh đạo BHXH huyện phê duyệt, ký số trước khi chuyển cho Bộ phận Một cửa để trả cho tổ chức, cá nhân.

Thời gian gửi thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp BHXH Việt Nam có quy định riêng đối với việc thẩm tra, xác minh hồ sơ có tính chất phức tạp.

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 giải quyết TTHC và lưu tại cơ quan giải quyết.

3. Trường hợp hồ sơ phải lấy ý kiến của Phòng hoặc bộ phận nghiệp vụ hoặc các đơn vị có liên quan:

a) Phòng hoặc bộ phận nghiệp vụ chủ trì giải quyết hồ sơ hoặc Bộ phận Một cửa trong trường hợp được phân công, ủy quyền gửi văn bản

hoặc trình Lãnh đạo BHXH tỉnh, BHXH huyện ký văn bản đề nghị phối hợp xử lý đến các Phòng, bộ phận, 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 Phòng, bộ phận, đơn vị liên quan phải được cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, thời hạn, ý kiến tham gia trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

b) Phòng hoặc bộ phận nghiệp vụ được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến theo thời hạn đề nghị và cập nhật nội dung, kết quả tham gia ý kiến vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà Phòng hoặc bộ phận nghiệp vụ chủ trì giải quyết hồ sơ chưa nhận được ý kiến tham gia của các Phòng hoặc bộ phận nghiệp vụ liên quan thì báo cáo lãnh đạo và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa về việc chậm trễ đồng thời tiếp tục phối hợp xử lý.

c) Trường hợp quá thời hạn lấy ý kiến mà đơn vị được lấy ý kiến chưa có văn bản trả lời thì Phòng, bộ phận nghiệp vụ chủ trì giải quyết hồ sơ báo cáo lãnh đạo và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do, nội dung để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa về việc chậm trễ đồng thời phối hợp xử lý.

4. Đối với hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông: Thực hiện theo quy định tại Khoản 6, Khoản 7 Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và quy trình liên thông của BHXH Việt Nam, của bộ, ngành có liên quan.

5. 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 04) gửi cho Bộ phận Một cửa để gửi và thông tin kịp thời đến tổ chức, cá nhân. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần.

6. Cập nhật thông tin xử lý, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo quy định; lập và ký Biên bản giao nhận theo Mẫu số 05.

### **Điều 17. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC**

1. Phòng hoặc bộ phận nghiệp vụ giải quyết chuyển hồ sơ, kết quả cho Bộ phận Một cửa theo quy định đồng thời cập nhật tiến trình vào phần mềm TNHS để theo dõi, quản lý. Trường hợp tổ chức, cá nhân đăng ký nhận kết quả trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công của BHXH Việt Nam hoặc Cổng Dịch vụ công quốc gia thì trả vào tài khoản giao dịch điện tử BHXH hoặc tài khoản giao dịch trên Cổng Dịch vụ công quốc gia cho tổ chức, cá nhân.

Trường hợp hồ sơ đã giải quyết xong nhưng không phát sinh trả kết quả, Phòng, bộ phận nghiệp vụ thực hiện tích hồ sơ trên phần mềm để làm căn cứ tạo Biên bản bàn giao; Bộ phận Một cửa thực hiện cập nhật tình trạng trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo quy định.

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

a) Hồ sơ của cá nhân: Trả kết quả theo hình thức đăng ký trên Giấy Tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Đối với hồ sơ trả kết quả trực tiếp, viên chức Bộ phận Một cửa yêu cầu người đến nhận kết quả xuất trình Chứng minh nhân dân hoặc Căn cước công dân hoặc Hộ chiếu còn thời hạn, giá trị sử dụng để xác thực danh tính bảo đảm trả đúng người, đúng kết quả. Trường hợp ủy quyền nhận kết quả, yêu cầu nộp giấy ủy quyền hoặc hợp đồng ủy quyền theo đúng quy định của pháp luật kèm xuất trình Chứng minh nhân dân hoặc Căn cước công dân hoặc Hộ chiếu của người được ủy quyền nhận kết quả.

Trường hợp cá nhân lựa chọn hình thức trả kết quả qua dịch vụ bưu chính, phải được đơn vị cung cấp dịch vụ bưu chính công ích chấp nhận, cước phí chuyển phát do cá nhân tự trả theo quy định tại khoản 9 Điều 30 Luật Bưu chính và khoản 3 Điều 12 Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg;

b) Hồ sơ của tổ chức: Trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích theo Hợp đồng nguyên tắc về việc tiếp nhận hồ sơ; trả kết quả giải quyết TTHC hoặc trả tại Bộ phận Một cửa của cơ quan BHXH theo đề nghị của tổ chức.

c) Bộ phận Một cửa thực hiện lưu giữ hồ sơ trong trường hợp cá nhân chưa đến nhận và thực hiện tích xử lý hồ sơ đã giải quyết xong trên phần mềm TNHS.

3. Trường hợp trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trước hạn định, Bộ phận Một cửa kịp thời thông báo, liên hệ cho tổ chức, cá nhân biết trước qua hộp thư điện tử, điện thoại; trường hợp đến hạn mà tổ chức, cá nhân chưa đến nhận kết quả, Bộ phận Một cửa kịp thời thông báo, liên hệ cho tổ chức, cá nhân để trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích nếu có yêu cầu, đồng thời có giải pháp lưu giữ hồ sơ trong trường hợp tổ chức, cá nhân chưa đến nhận kết quả.

4. Trường hợp người nhận kết quả làm mất Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, hướng dẫn người nhận viết Giấy cam kết (viết tay) đồng thời ký xác nhận trên Sổ theo dõi hồ sơ của cơ quan BHXH về việc đã nhận kết quả giải quyết TTHC. (Giấy cam kết cần có đủ thông tin của người nhận hồ sơ, số Chứng minh nhân dân hoặc Căn cước công dân hoặc Hộ chiếu của người nhận kết quả; kết quả TTHC đã nhận; ngày nhận; ký và ghi rõ họ tên).

5. Đối với hồ sơ có kết quả giải quyết TTHC là tiền, việc chi trả phải bảo đảm đã xác thực đúng danh tính của người được hưởng thông qua việc đối chiếu, xác thực với sổ Chứng minh nhân dân hoặc Căn cước công dân hoặc Hộ chiếu còn giá trị sử dụng với cá nhân người hưởng.

### **Điều 18. Thời hạn giải quyết tối đa TTHC**

Thời hạn giải quyết tối đa của TTHC căn cứ theo thời hạn giải quyết của TTHC tại Quyết định công bố TTHC của BHXH Việt Nam đã được công khai trên Cơ sở dữ liệu Quốc gia về TTHC, trong đó: Nếu thời gian xử lý tối đa tính theo “giờ”: tính tổng thời gian xử lý thực tế theo giờ để so sánh; Nếu thời gian xử lý tối đa tính theo “ngày làm việc”: tính tổng thời gian xử lý thực tế theo ngày và trừ Thứ 7, Chủ nhật, ngày lễ để so sánh; Nếu thời gian xử lý tối đa tính theo “ngày, tháng, năm”: tính tổng thời gian xử lý thực tế theo ngày thông thường để so sánh.

## **Chương IV**

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

### **Điều 19. Nguyên tắc đánh giá**

1. Khách quan, trung thực, chính xác, khoa học, minh bạch, công khai, công bằng, bình đẳng, đúng pháp luật trong việc đánh giá và công bố kết quả đánh giá.

2. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về chất lượng và tiến độ giải quyết TTHC và kết quả, hiệu quả thực hiện nhiệm vụ làm thước đo để đánh giá.

3. Bảo mật thông tin về tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

## **Điều 20. Thẩm quyền đánh giá**

1. Hệ thống đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp của Cổng Dịch vụ công quốc gia đánh giá chất lượng thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công của BHXH Việt Nam. Nhóm chỉ số đánh giá và tiêu chí đánh giá nội bộ việc giải quyết TTHC theo quy định tại Quyết định số [766/QĐ-TTg](#) ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ.
2. BHXH Việt Nam đánh giá chất lượng, tiến độ việc giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của BHXH tỉnh.
3. BHXH tỉnh tự đánh giá chất lượng, tiến độ việc thực hiện giải quyết TTHC và đánh giá chất lượng, tiến độ việc thực hiện, giải quyết TTHC của BHXH huyện.
4. BHXH huyện tự đánh giá chất lượng, tiến độ việc thực hiện giải quyết TTHC của BHXH huyện.
5. Tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện TTHC về BHXH, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp đánh giá chất lượng và tiến độ giải quyết TTHC của cơ quan BHXH.

## **Điều 21. Tổ chức thu thập ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân về tiếp nhận, giải quyết TTHC**

1. Việc thu thập ý kiến đánh giá được thực hiện thường xuyên, liên tục; bố trí ở vị trí thuận lợi, 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 về tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả TTHC (bản giấy và bản điện tử theo 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 Việt Nam, Cổng thông tin điện tử cơ quan BHXH, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC;
  - d) Ý kiến của tổ chức, cá nhân gửi đến hộp thư góp ý, phản ánh trên giấy hoặc điện tử;
  - đ) Các hình thức hợp pháp khác.
3. Phiếu đánh giá về tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả TTHC bản 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 đồng thời cho tổ chức, cá nhân kèm theo Giấy Tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Mẫu số 01) hoặc Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Mẫu số 02), Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ (Mẫu số 03).
4. Phiếu đánh giá về tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả TTHC bản điện tử dành cho tổ chức, cá nhân được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công ngành BHXH Việt Nam, 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 giải quyết TTHC.

## **Điều 22. 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 TTHC của cơ quan BHXH các cấp được công khai tại cơ quan, trên Cổng Dịch vụ công ngành BHXH Việt Nam, 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 TTHC.

## **Chương V**

# **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

## **Điều 23. 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 TTHC đã tiếp nhận, đã giải quyết, số chuyển kỳ sau gửi BHXH Việt Nam theo mẫu Biểu số 05.BC - Tổng hợp tình hình, kết quả giải quyết TTHC ban hành kèm theo Quyết định số [88/QĐ-BHXH](#) ngày 19 tháng 01 năm 2022 của BHXH Việt Nam về Quy chế Kiểm soát TTHC của BHXH Việt Nam.

Thời gian chốt số liệu báo cáo cụ thể:

  - a) Báo cáo quý: Tính từ ngày 15 của tháng trước kỳ báo cáo đến ngày 14 của tháng cuối quý thuộc kỳ báo cáo (Quý I: từ ngày 15 tháng 12 năm trước đến ngày 14 tháng 3 năm sau; Quý II: từ ngày 15 tháng 3 đến ngày 14 tháng 6; Quý III: từ ngày 15 tháng 6 đến ngày 14 tháng 9).
  - b) Báo cáo năm: Tính từ ngày 15 tháng 12 năm trước đến ngày 14 tháng 12 năm sau.

Số lượng hồ sơ được tính trên số lượng TTHC gắn với từng đối tượng.
3. Thực hiện báo cáo, đánh giá đột xuất về công tác tiếp nhận hồ sơ và giải quyết TTHC theo yêu cầu của BHXH Việt Nam.
4. Căn cứ Quyết định công bố TTHC và các văn bản hướng dẫn thực hiện TTHC của BHXH Việt Nam, chủ động xây dựng quy trình nội bộ đối với việc giải quyết từng TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết.
5. Thực hiện việc lập hồ sơ và nộp lưu hồ sơ giải quyết TTHC (bản giấy và bản điện tử) vào lưu trữ cơ quan theo quy định tại Quyết định số 3012/QĐ-BHXH ngày 28 tháng 10 năm 2022 của BHXH Việt Nam về ban hành Quy chế Công tác văn thư ngành BHXH Việt Nam và các văn bản hướng dẫn về công tác lưu trữ.
6. Tăng cường phối hợp và chia sẻ thông tin giữa các đơn vị trong quá trình giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân.
7. 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 61/2018/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung theo Nghị định số [107/2021/NĐ-CP](#), đồng thời bổ sung máy photocopy, máy scan để phục vụ việc số hóa hồ sơ theo quy định của BHXH Việt Nam và các quy định pháp luật liên quan.
8. Bố trí viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa đủ tiêu chuẩn năng lực, đạo đức, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ theo quy định tại [Khoản 1 Điều](#)



10 Quy chế này.

9. 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 BHHH Việt Nam.
10. Thường xuyên tự đánh giá chất lượng, tiến độ việc giải quyết TTHC của đơn vị và đánh giá chất lượng, tiến độ việc giải quyết TTHC của BHHH cấp huyện trực thuộc.

**Điều 24. Trách nhiệm của Văn phòng BHHH Việt Nam**

1. Chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra công tác tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC của BHHH cấp tỉnh, BHHH 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 TTHC của toàn ngành BHHH Việt Nam.
3. Làm đầu mối tổng hợp, đánh giá, báo cáo công tác kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử của ngành BHHH Việt Nam (báo cáo định kỳ trước ngày 22 của tháng cuối quý, báo cáo đột xuất khi có yêu cầu).

**Điều 25. Trách nhiệm của Trung tâm Công nghệ thông tin**

1. Duy trì, bảo đảm hoạt động hiệu quả của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; Kết nối Hệ thống thông tin báo cáo Quốc gia để cung cấp thông tin về tình hình, kết quả giải quyết TTHC trong kỳ báo cáo theo quy định; Kết nối, tích hợp, đồng bộ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của BHHH Việt Nam với Hệ thống đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp của Cổng Dịch vụ công quốc gia để bảo đảm thực hiện việc đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo thời gian thực.
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 BHHH Việt Nam.
3. Thiết lập mã số hồ sơ TTHC do Hệ thống thông tin giải quyết TTHC 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 61/2018/NĐ-CP và Điều 19 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.
4. Ban hành văn bản hướng dẫn về mặt kỹ thuật để tổ chức, cá nhân thực hiện nộp hồ sơ, nộp phí, lệ phí, (nếu có); nhận kết quả qua giao dịch điện tử; Hỗ trợ xác thực thông tin công dân, tổ chức 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. Thiết lập thời gian xử lý hồ sơ giải quyết TTHC theo thời gian được quy định tại Quyết định công bố TTHC của BHHH Việt Nam phù hợp với công thức tính tỷ lệ hồ sơ đúng hạn/quá hạn giải quyết TTHC tại Quyết định số 766/QĐ- TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ, bảo đảm cho BHHH các tỉnh, thành phố thực hiện thống nhất, xác định rõ tiến trình xử lý hồ sơ.
6. Xây dựng, điều chỉnh các phần mềm nghiệp vụ và Biểu mẫu ban hành kèm theo Quyết định này đáp ứng việc tổ chức thực hiện. Có giải pháp hoàn thiện các phần mềm nghiệp vụ để thực hiện quy trình số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC theo quy định.
7. Kết nối Hệ thống thông tin giải quyết TTHC với Hệ thống Lưu trữ hồ sơ điện tử để đồng bộ hồ sơ và kết quả giải quyết khi hồ sơ giải quyết xong để thực hiện lưu trữ theo quy định.

**Điều 26. Điều khoản chuyển tiếp**

Trường hợp các văn bản hoặc các biểu mẫu/báo cáo được dẫn chiếu, áp dụng trong Quyết định này được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế thì áp dụng theo các văn bản hoặc biểu mẫu/báo cáo được thay thế, sửa đổi, bổ sung.

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

**PHỤ LỤC**

**DANH MỤC BIỂU MẪU**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 475/QĐ-BHHH ngày 27 tháng 03 năm 2023 của Tổng Giám đốc BHHH Việt Nam)

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	Biên bản giao nhận hồ sơ	Mẫu số 05
6	Sổ theo dõi hồ sơ	Mẫu số 06
7	Phiếu đánh giá về tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả TTHC (dành cho tổ chức, cá nhân)	Mẫu số 07

**Mẫu số 01**

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

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

BHXXH TỈNH....  
VĂN PHÒNG/BHXXH HUYỆN....

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

Số:...../BPTNTKQ

....., ngày ..... tháng ..... năm 20...

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

Mã hồ sơ: .....

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả TTHC BHXXH tỉnh (huyện): .....

.....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại:.....

Đã tiếp nhận hồ sơ của ông/bà: <sup>1</sup>.....;

.....

Mã số BHXXH (trường hợp nộp hồ sơ của cá nhân): .....

Số CCCD: .....

Ngày sinh: ..... Giới tính: .....

Địa chỉ (ghi theo địa chỉ tại mẫu đơn/tờ khai): .....

Số điện thoại:.....

Email:.....

Mã đơn vị (trường hợp nộp hồ sơ của tổ chức):.....

Tên đơn vị:.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

1. Thành phần hồ sơ nộp gồm:

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

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

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 hình thức nhận kết quả (tích vào ô lựa chọn)

☐ Chỉ nhận bản điện tử

☐ Bản giấy.

☐ Cả bản giấy và bản điện tử

**Lựa chọn cách thức nhận:**

☐ Trực tiếp tại cơ quan BHXXH

☐ Tại Trung tâm phục vụ HCC/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện

☐ Qua dịch vụ bưu chính công ích (cá nhân tự thanh toán cước phí chuyển phát với đơn vị cung cấp dịch vụ)

Địa chỉ nhận hồ sơ giấy<sup>2</sup>: .....

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

<input type="checkbox"/> Tiền mặt tại cơ quan BHXXH <i>Mang theo CMND hoặc CCCD hoặc Hộ chiếu để xuất trình; 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:.....
<input type="checkbox"/> Tiền mặt qua Tổ chức dịch vụ chi trả <i>Mang theo CMND hoặc CCCD hoặc Hộ chiếu để xuất trình; trường hợp người khác lĩnh thay, đề nghị mang theo Giấy ủy quyền theo quy định và xuất trình CMND hoặc CCCD hoặc Hộ chiếu của người được ủy quyền.</i>	

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 20.....

**Người nhận**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**Lưu ý:** Tổ chức, cá nhân khi đến nhận kết quả trực tiếp tại cơ quan BHXH mang theo Giấy Tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả để nộp lại khi nhận kết quả; thực hiện ký xác nhận vào Giấy này và ký vào Sổ theo dõi hồ sơ.

<sup>1</sup> Ghi theo tên của người đề nghị giải quyết TTHC. Trường hợp ủy quyền nộp hồ sơ thì ghi cả tên người đề nghị và người được ủy quyền. Nếu nộp hồ sơ cho tổ chức, ghi tên người nộp hồ sơ

<sup>2</sup> Ghi theo địa chỉ trong mẫu đơn, tờ khai; chọn danh mục tỉnh/huyện/xã và nhập địa chỉ chi tiết (số nhà, tổ dân phố/thôn/xóm ...).

**Mẫu số 02**

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

BHXH TỈNH ....  
PHÒNG ..... /BHXH HUYỆN.....

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

Số:...../HDHS

....., ngày ..... tháng ..... năm 20....

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

Mã hồ sơ (\*): .....

Hồ sơ của ông/bà/đơn vị: .....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: ..... Email:.....

Yêu cầu bổ sung, 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/đơn vị 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)

(\*) Trường hợp Phiếu bổ sung hồ sơ lập ở giai đoạn Tiếp nhận hồ sơ thì không cần ghi mã hồ sơ; Trường hợp Phiếu bổ sung hồ sơ lập ở giai đoạn sau khi đã tiếp nhận, bộ phận nghiệp vụ yêu cầu bổ sung thì ghi mã hồ sơ đã tiếp nhận.

**Mẫu số 03**

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

BHXH TỈNH ....  
PHÒNG ..... /BHXH HUYỆN.....

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

Số:...../TB

....., ngày ..... tháng ..... năm 20....

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

Mã hồ sơ (\*): .....

Hồ sơ của ông/bà/đơn vị: .....

STT	Số giấy hẹn	Mã hồ sơ	Tên đơn vị/cá nhân	Số lượng hồ sơ	Chi tiết hồ sơ	Ngày nhận	Ngày hẹn trả	Cán bộ xử lý	Ghi chú
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
I. Thủ tục .....									
1									
.....									
II. Thủ tục .....									
.....									

1									
...									
III. Thủ tục .....									
1									
...									
Tổng cộng									

**Bên giao**  
(Chữ ký người giao)

**Bên nhận**  
(Chữ ký người nhận)

Mẫu số 06

BHXX TỈNH ....  
PHÒNG ..... /BHXX HUYỆN.....

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

Số:...../BPTNTKQ

**SỐ THEO DÕI HỒ SƠ**

Lĩnh vực/nhóm thủ tục hành chính: .....

(Thời gian: ...../...../20.... đến ...../...../20....)

STT	Mã hồ sơ	Tên TTHC	Tên tổ chức/ cá nhân	Địa chỉ, số điện thoại	Đơn vị chủ trì giải quyết	Nhận và trả kết quả				
						Ngày nhận hồ sơ	Ngày hẹn trả kết quả	Ngày trả kết quả thực tế	Phương thức nhận kết quả	Ký nhận
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)

**Lưu ý:** Số theo dõi hồ sơ được lập trên Phần mềm Tiếp nhận và Quản lý hồ sơ (Lập theo từng lĩnh vực TTHC hoặc theo nhóm TTHC trong cùng lĩnh vực (Thu số - thẻ; CSXH; CSYT; Chi trả các chế độ BHXH) và lập theo phương thức nhận kết quả). Phương thức nhận kết quả được ghi tại cột 10 (**BC** - hồ sơ trả qua Bưu chính công ích; **ĐT** - hồ sơ trả qua tài khoản giao dịch điện tử; **TT** - hồ sơ trả trực tiếp). Đối với các hồ sơ được theo dõi, ký nhận là hồ sơ trả kết quả **trực tiếp**, Bộ phận Một cửa in danh sách và đóng quyển hồ sơ trả trực tiếp theo các lĩnh vực để người nhận ký vào Số theo dõi hồ sơ khi đến nhận kết quả./

Mẫu số 07

**PHIẾU ĐÁNH GIÁ**

**VỀ TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT, TRẢ KẾT QUẢ TTHC**

(Dành cho tổ chức, cá nhân)

Kính 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 góp phần nâng cao chất lượng phục vụ của ngành BHXH Việt Nam.

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)

STT	Nội dung câu hỏi	Điểm đánh giá
1	<b>Thời gian thực hiện của cơ quan BHXH trong tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả TTHC so với quy định</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
2	<b>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)</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
3	<b>Công khai các thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa</b>	
<input type="checkbox"/>	Công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời, đúng quy định pháp luật bằng 02 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
4	<b>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</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 nhũng 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; không có hành vi, thái độ nhũng 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 nhũng nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật. ( <i>Trừ trường hợp phản ánh, kiến nghị 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> )	0
5	<b>Các nội dung khác cần góp ý</b> ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....	
	<b>Tổng điểm</b>	

**Lưu ý:** Phiếu này được thực hiện đối với tổ chức, cá nhân khi thực hiện TTHC.