

BỘ TÀI CHÍNH
BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM

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

Số: 876 /QĐ-BHXXH

Hà Nội, ngày 01 tháng 10 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Nội quy tiếp công dân của Bảo hiểm xã hội Việt Nam

GIÁM ĐỐC BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13;

Căn cứ Luật số 136/2025/QH15 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 3179/QĐ-BTC ngày 12 tháng 9 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bảo hiểm xã hội Việt Nam thuộc Bộ Tài chính;

Theo đề nghị của Trưởng Ban Kiểm tra.

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân của Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 972/QĐ-BHXXH ngày 08 tháng 7 năm 2016 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam ban hành Nội quy tiếp công dân của Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

Điều 3. Trưởng Ban Kiểm tra, Chánh Văn phòng Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Bảo hiểm xã hội Việt Nam, các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Điều 4. Công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của Bảo hiểm xã hội Việt Nam chịu trách nhiệm chấp hành nội quy ban hành kèm theo Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ Tài chính (đề b/c);
- Ban Tiếp công dân Trung ương;
- Giám đốc BHXH Việt Nam (đề b/c);
- Các Phó Giám đốc BHXH Việt Nam;
- BHXH Quân đội;
- BHXH Công an nhân dân;
- Các đơn vị trực thuộc;
- BHXH các tỉnh, thành phố;
- Lưu: VT, KT

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Nguyễn Đức Hòa



TIẾP CÔNG DÂN CỦA BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM

(Ban hành kèm theo Quyết định số ~~878~~ QĐ-BHXH ngày 04 tháng 10 năm 2026 của Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam)

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Trưởng Ban Kiểm tra có trách nhiệm giúp Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân của Bảo hiểm xã hội Việt Nam; Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Bảo hiểm xã hội Việt Nam phối hợp tiếp công dân theo đề nghị của Trưởng Ban Kiểm tra.

2. Địa điểm tiếp công dân

Địa điểm tiếp công dân tại trụ sở Bảo hiểm xã hội Việt Nam: Tầng 2, Số 150 Phố Vọng, phường Tương Mai, thành phố Hà Nội.

3. Lịch tiếp công dân thường xuyên

Thời gian vào các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày nghỉ lễ, nghỉ tết, nghỉ hằng tuần).

a) Buổi sáng: Từ 08 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút;

b) Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.

4. Lịch tiếp công dân của Lãnh đạo

Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam tiếp công dân định kỳ vào ngày 20 hằng tháng, nếu ngày 20 trùng vào các ngày nghỉ lễ, nghỉ tết, nghỉ hằng tuần thì được thực hiện vào ngày làm việc kế tiếp; tiếp công dân đột xuất theo quy định tại Luật tiếp công dân hoặc theo đề nghị của Trưởng Ban Kiểm tra.

II. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN

Khi đến địa điểm tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền và nghĩa vụ sau:

1. Công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau:

a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;

c) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;

d) Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch;

đ) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

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

2. Công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau:

a) Xuất trình giấy tờ tùy thân theo quy định; trường hợp là người đại diện, người được ủy quyền thì xuất trình giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp theo quy định;

b) Không được mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy, nổ và các vật dụng, chất nguy hiểm khác vào địa điểm tiếp công dân; không gây rối an ninh, trật tự;



không đe dọa, xúc phạm danh dự, nhân phẩm, uy tín của cơ quan, tổ chức, người tiếp công dân, người thi hành nhiệm vụ;

c) Có thái độ đúng mực, tôn trọng, tuân thủ sự hướng dẫn của người tiếp công dân và nhân viên bảo vệ;

d) Công dân đến Phòng tiếp công dân được tiếp theo thứ tự, trình bày trung thực sự việc, nói rõ yêu cầu, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

đ) Trường hợp có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân thì phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân (sau đây gọi chung là người đại diện). Người đại diện phải là người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, người phản ánh. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

Trường hợp có từ năm đến mười người thì cử một hoặc hai người đại diện; trường hợp có trên mười người thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá năm người. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử người đại diện;

e) Không được tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp tại nơi tiếp công dân khi chưa có sự đồng ý của người tiếp công dân;

g) Giữ gìn vệ sinh, trật tự, không được tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của Phòng tiếp công dân;

h) Hết giờ tiếp công dân, mọi công dân phải ra khỏi Trụ sở cơ quan Bảo hiểm xã hội Việt Nam (Phòng tiếp công dân);

i) Các tổ chức, cá nhân đến địa điểm Tiếp công dân phải chấp hành nghiêm chỉnh những quy định của pháp luật và thực hiện nghiêm túc Nội quy này;

k) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

III. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Khi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân của Bảo hiểm xã hội Việt Nam có các quyền và trách nhiệm sau:

1. Người tiếp công dân có quyền:

a) Đề nghị công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ, đơn vị công tác hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân theo quy định, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có);

b) Yêu cầu luật sư, người trợ giúp pháp lý xuất trình thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý và quyết định phân công trợ giúp pháp lý, giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp luật hoặc giấy ủy quyền khiếu nại trong trường hợp người khiếu nại nhờ luật sư tư vấn về pháp luật hoặc ủy quyền khiếu nại;

c) Yêu cầu công dân có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc;

(Chữ ký)

d) Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và đề nghị cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật;

2. Người tiếp công dân có trách nhiệm:

a) Thực hiện tiếp công dân khi được cấp có thẩm quyền giao nhiệm vụ;

b) Trang phục chỉnh tề, có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày. Không được cản trở, gây phiền hà cho công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

c) Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết;

d) Trong phạm vi trách nhiệm trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định;

đ) Trường hợp từ chối tiếp công dân, phải thực hiện đúng trình tự theo quy định của pháp luật;

e) Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và những thông tin cá nhân khác của người tố cáo theo quy định của pháp luật.

IV. NHỮNG TRƯỜNG HỢP ĐƯỢC TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

Người tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 và Điều 4 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân, cụ thể như sau:

1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;

2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;

3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;

4. Người mang theo vũ khí, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ hoặc các vật dụng, chất nguy hiểm khác theo quy định của pháp luật mà không chấp hành yêu cầu gửi tại nơi quy định hoặc giao nộp cho bộ phận bảo đảm an ninh, trật tự;

5. Người không chấp hành việc kiểm tra an ninh theo quy định;

6. Người tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp tại nơi tiếp công dân trong trường hợp người chủ trì tiếp công dân đã yêu cầu không ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp để bảo vệ bí mật nhà nước, bí mật đời tư, dữ liệu cá nhân, bảo vệ người



[Handwritten signature]

tố cáo theo quy định của pháp luật hoặc tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp gây ảnh hưởng đến an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân;

7. Người có hành vi kích động, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng tại nơi tiếp công dân;

8. Người không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp;

9. Người đại diện, người được ủy quyền thực hiện khiếu nại, kiến nghị, phản ánh nhưng không xuất trình được giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp theo quy định của pháp luật;

10. Nội dung trình bày không thuộc phạm vi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật về tiếp công dân;

11. Người kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền tiếp, hướng dẫn hoặc trả lời bằng văn bản theo đúng quy định và không có nội dung, tình tiết mới;

12. Vụ việc đã có bản án, quyết định của Tòa án có hiệu lực pháp luật và không thuộc trường hợp được xem xét lại theo quy định của pháp luật. Việc xác định vụ việc không thuộc trường hợp được xem xét lại phải căn cứ vào văn bản trả lời của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

13. Vụ việc đang được cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền khác thụ lý, giải quyết theo trình tự, thủ tục luật định./

