

**BẢO HIỂM XÃ HỘI  
VIỆT NAM**

-----

Số: 999/QĐ-BHXH

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

-----

Hà Nội, ngày 24 tháng 09 năm 2015

## **QUYẾT ĐỊNH**

**BAN HÀNH QUY ĐỊNH TIẾP NHẬN HỒ SƠ, GIẢI QUYẾT VÀ TRẢ KẾT QUẢ THỦ TỤC  
HÀNH CHÍNH VỀ BẢO HIỂM XÃ HỘI, BẢO HIỂM Y TẾ, BẢO HIỂM THẤT NGHIỆP**

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

*Căn cứ Luật Bảo hiểm xã hội số 71/2006/QH11 ngày 29/6/2006;*

*Căn cứ Luật Bảo hiểm y tế số 25/2008/QH12 ngày 14/11/2008 và Luật sửa đổi bổ sung  
một số điều của Luật Bảo hiểm y tế số 25/2008/QH12 ngày 13/6/2014;*

*Căn cứ Luật Việc làm số 38/2013/QH13 ngày 16/01/2013;*

*Căn cứ Nghị định số 05/2014/NĐ-CP ngày 17/01/2014 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 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục  
hành chính và Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung  
một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/03/2015 về việc ban hành Quy chế thực  
hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;*

*Xét đề nghị của Trưởng ban Pháp chế,*

## **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về việc tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 01/10/2015 và thay thế Quyết định số 1366/QĐ-BHXH ngày 12/12/2014 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. Bãi bỏ quy định về chế độ báo cáo tại Công văn số 266/BHXH-PC ngày 26/01/2015 về việc thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế.

**Điều 3.** Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Bảo hiểm xã hội Việt Nam và Giám đốc Bảo hiểm xã hội các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TỔNG GIÁM ĐỐC**

***Nơi nhận:***

- Như Điều 3;
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Cục Kiểm soát TTHC (Bộ Tư pháp);
- Các Phó Tổng Giám đốc;
- Lưu: VT, PC (08).

**Nguyễn Thị Minh**



## **QUY ĐỊNH**

**VỀ VIỆC TIẾP NHẬN HỒ SƠ, GIẢI QUYẾT VÀ TRẢ KẾT QUẢ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH  
VỀ BẢO HIỂM XÃ HỘI, BẢO HIỂM Y TẾ, BẢO HIỂM THẤT NGHIỆP**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 999/QĐ-BHXH ngày 24 tháng 9 năm 2015 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam)

### **Chương I**

#### **NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

##### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy định về quy trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính trong lĩnh vực bảo hiểm xã hội (BHXH), bảo hiểm y tế (BHYT) và bảo hiểm thất nghiệp (BHTN), sau đây gọi chung là thủ tục hành chính BHXH.

##### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Công chức, viên chức BHXH tỉnh, BHXH huyện có liên quan trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính BHXH.
2. Các cá nhân, tổ chức có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính BHXH, các tổ chức I-Van và các tổ chức dịch vụ bưu chính có liên quan.

##### **Điều 3. Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của cơ quan bảo hiểm xã hội**

Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của cơ quan BHXH được tổ chức và quản lý theo hệ thống dọc từ Trung ương xuống địa phương.

1. Tại Trung ương là Cổng thông tin điện tử BHXH Việt Nam.
2. Tại BHXH tỉnh là Phòng Tiếp nhận và Trả kết quả thủ tục hành chính đặt tại trụ sở BHXH tỉnh.
3. Tại BHXH huyện là Tổ Tiếp nhận và quản lý hồ sơ đặt tại trụ sở BHXH huyện.

##### **Điều 4. Các nguyên tắc thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả**

Thực hiện theo quy định tại Điều 3, Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/03/2015 về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương. Ngoài ra, phải tuân thủ các nguyên tắc sau:

1. Bảo đảm sự phối hợp giữa BHXH các cấp trong việc thẩm tra, xác minh hồ sơ, không được yêu cầu cá nhân, tổ chức thực hiện các công việc thuộc trách nhiệm của cơ quan BHXH;

việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện không quá một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ.

## **2. Thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả**

a) Đối với hồ sơ điện tử: tiếp nhận hồ sơ theo Khoản 1 Điều 15 Quyết định số 08/2015/QĐ-TTg ngày 09/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ.

b) Đối với hồ sơ giấy: tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả vào giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần và trong giờ làm việc buổi sáng thứ Bảy hàng tuần (trừ ngày lễ, ngày tết, ngày nghỉ bù theo quy định của Nhà nước).

## **Chương II**

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

#### **Điều 5. Các hình thức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả**

1. Thực hiện qua giao dịch điện tử;
2. Thực hiện qua dịch vụ bưu chính;
3. Trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

#### **Điều 6. Quy trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả**

##### **1. Tiếp nhận hồ sơ**

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

a) Trường hợp hồ sơ hợp lệ, nhập dữ liệu vào phần mềm quản lý hồ sơ, lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo Mẫu số 01 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này;

b) Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ thì hướng dẫn cá nhân, tổ chức theo Mẫu số 02 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này.

c) Trường hợp hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết thì hướng dẫn cá nhân, tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền.

##### **2. Chuyển hồ sơ**

a) Viên chức tiếp nhận chuyển hồ sơ kèm theo Mẫu số 01, 03 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này cho phòng nghiệp vụ hoặc tổ nghiệp vụ (sau đây gọi chung là Bộ phận nghiệp vụ) giải quyết.

b) Đối với hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của BHXH tỉnh, sau khi BHXH huyện tiếp nhận phải chuyển kịp thời về phòng nghiệp vụ giải quyết kèm theo Mẫu số 03 đồng thời gửi Phòng Tiếp nhận và Trả kết quả thủ tục hành chính 01 bản để theo dõi, tổng hợp.

### 3. Quy trình giải quyết

a) Trường hợp không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: viên chức được giao nhiệm vụ thẩm định, trình lãnh đạo có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả cho Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

b) Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ:

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

- Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh chưa hoặc không đủ điều kiện giải quyết: viên chức báo cáo lãnh đạo BHXH tỉnh hoặc lãnh đạo BHXH huyện, trả lại hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả kèm theo thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do cần bổ sung hoặc không giải quyết.

c) Các hồ sơ quá hạn giải quyết: Bộ phận nghiệp vụ phải thông báo ngay cho Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, đồng thời gửi văn bản xin lỗi cá nhân, tổ chức, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả lần sau.

### 4. Trả kết quả

Viên chức tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả nhập vào phần mềm quản lý hồ sơ và thực hiện như sau:

a) Các hồ sơ đã giải quyết xong

- Đối với 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 của tổ chức: Trả kết quả qua dịch vụ bưu chính.

b) Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Thông tin kịp thời cho cá nhân, tổ chức theo yêu cầu bổ sung hồ sơ của Bộ phận nghiệp vụ giải quyết hồ sơ và gửi văn bản xin lỗi (nếu do lỗi của viên chức khi tiếp nhận hồ sơ).

c) Đối với hồ sơ không giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo nêu rõ lý do không giải quyết;

d) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và chuyển văn bản xin lỗi của Bộ phận nghiệp vụ;

đ) Trường hợp cá nhân chưa đến nhận hồ sơ theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì kết quả giải quyết hồ sơ được lưu giữ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

e) Việc chuyển kết quả giải quyết từ Bộ phận nghiệp vụ cho Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả được theo dõi qua danh sách bàn giao hồ sơ đã giải quyết thủ tục hành chính Mẫu số 04 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này đồng thời gửi cho Phòng Tiếp nhận và Trả kết quả thủ tục hành chính 01 bản để theo dõi, thống kê, tổng hợp (nếu hồ sơ chuyển từ Bộ phận nghiệp vụ của BHXH tỉnh về BHXH huyện).

## **Điều 7. Quy trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính**

### **1. Nhận hồ sơ tại tổ chức**

Nhân viên bưu chính tiếp nhận hồ sơ tại tổ chức có trách nhiệm kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ theo quy định của thủ tục hành chính sau đó chuyển hồ sơ về Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của cơ quan BHXH đồng thời thu hộ phí (nếu có).

### **2. Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của cơ quan BHXH**

Viên chức Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thực hiện tiếp nhận hồ sơ từ nhân viên bưu chính theo quy định tại Khoản 1 Điều 6.

### **3. Quy trình giải quyết theo quy định tại Khoản 2, Khoản 3 Điều 6.**

### **4. Trả kết quả**

a) Viên chức Bộ phận tiếp nhận hồ sơ bàn giao hồ sơ cho nhân viên bưu chính để trả cho tổ chức, cá nhân.

b) Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện hoặc không đủ điều kiện, hoặc quá hạn giải quyết thực hiện theo quy định tại Điểm b, c, d Khoản 4, Điều 6.

## **Điều 8. Tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả qua giao dịch điện tử**

Thực hiện theo các quy định của BHXH Việt Nam về giao dịch điện tử.

## **Chương III**

## **TRÁCH NHIỆM TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 9. Trách nhiệm của các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam**

1. Ban Pháp chế chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan có trách nhiệm hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, theo dõi đánh giá công tác tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết của BHXH tỉnh, báo cáo Tổng Giám đốc tình hình, kết quả thực hiện Quy định này.

## 2. Trung tâm Công nghệ thông tin:

a) Theo dõi, quản lý việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thực hiện qua giao dịch điện tử tại Cổng thông tin điện tử BHXH Việt Nam;

b) Nghiên cứu, hoàn thiện Phần mềm Tiếp nhận và quản lý hồ sơ và các phần mềm có liên quan để đảm bảo thực hiện và quản lý việc tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính;

c) Hỗ trợ BHXH các tỉnh, thành phố trong việc sử dụng phần mềm tiếp nhận quản lý hồ sơ và giao dịch điện tử tại BHXH tỉnh.

## **Điều 10. Trách nhiệm của Giám đốc BHXH tỉnh**

1. Căn cứ Quy định này, Giám đốc BHXH tỉnh ban hành văn bản quy định chi tiết để tổ chức thực hiện phù hợp với đặc điểm tình hình của địa phương.

2. Chỉ đạo thực hiện nghiêm yết công khai thủ tục hành chính theo quy định tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả; nghiêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

3. Báo cáo theo định kỳ về tình hình tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính, đề xuất, kiến nghị với BHXH Việt Nam các vướng mắc, khó khăn phát sinh (nếu có) trong quá trình thực hiện.

4. Đối với việc tổ chức thực hiện tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính:

a) Lựa chọn và ký hợp đồng với tổ chức dịch vụ bưu chính theo quy định của pháp luật và theo chỉ đạo của BHXH Việt Nam.

b) Cung cấp cho đơn vị sử dụng lao động phần mềm kê khai và hướng dẫn các đơn vị sử dụng lao động chuẩn bị hồ sơ, tài liệu theo đúng quy định đối với từng thủ tục hành chính; hướng dẫn đơn vị việc đóng gói, niêm phong hồ sơ gửi cho cơ quan BHXH và đơn vị phải chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, hợp lệ đối với những hồ sơ chuyển qua dịch vụ bưu chính.

5. Chịu trách nhiệm trước BHXH Việt Nam, trước pháp luật về công tác tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính của BHXH tỉnh và BHXH huyện thuộc phạm vi quản lý.

6. Có hình thức khen thưởng đối với công chức, viên chức hoặc đơn vị thực hiện tốt nhiệm vụ và xử lý kỷ luật đối với công chức, viên chức hoặc đơn vị vi phạm quy định này.

## **Điều 11. Trách nhiệm của viên chức BHXH**

1. Trách nhiệm của viên chức tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả

Thực hiện theo quy định tại Điều 10 Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg và các quy định sau:

- a) Không yêu cầu cá nhân, tổ chức cung cấp hồ sơ, tài liệu không có trong quy định.
- b) Đối với các trường hợp thời hạn là điều kiện hưởng chế độ thì khi nhận hồ sơ phải có trách nhiệm hướng dẫn và thông báo kịp thời cho cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ để đảm bảo quyền lợi cho người lao động.
- c) Theo dõi thời hạn giải quyết thủ tục hành chính để kịp thời đôn đốc các phòng hoặc Bộ phận nghiệp vụ thực hiện đảm bảo đúng thời gian quy định; tổng hợp tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính để báo cáo cấp có thẩm quyền.

## 2. Trách nhiệm của viên chức Bộ phận nghiệp vụ

- a) Giải quyết thủ tục hành chính theo đúng thẩm quyền, đúng quy định của pháp luật và của BHXH Việt Nam;
- b) Phối hợp với các bộ phận nghiệp vụ có liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo đúng quy trình, thủ tục.
- c) Trả kết quả giải quyết cho bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả đúng thời gian quy định.

## **Điều 12. Chế độ thông tin, báo cáo**

BHXH tỉnh thực hiện báo cáo tình hình kết quả tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính như sau:

- 1. Nội dung báo cáo: Theo mẫu số 05 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này.
- 2. Kỳ báo cáo và thời hạn gửi báo cáo
  - a) Báo cáo 6 tháng đầu năm: Số liệu thống kê từ ngày 01 tháng 01 đến ngày 30 tháng 4; gửi về BHXH Việt Nam trước ngày 15 tháng 5.
  - b) Báo cáo năm lần một: Số liệu thống kê từ ngày 01 tháng 01 đến ngày 31 tháng 10; gửi về BHXH Việt Nam trước ngày 15 tháng 11.
  - c) Báo cáo số liệu chính thức của năm: Số liệu thống kê chính thức từ ngày 01 tháng 01 đến ngày 31 tháng 12, gửi về BHXH Việt Nam trước ngày 20 tháng 01 năm sau.

## 3. Cách lấy số liệu để tổng hợp báo cáo

Số lượng hồ sơ được tính trên số lượng hồ sơ tiếp nhận của thủ tục hành chính gắn với từng đối tượng.



#### 4. Hình thức gửi báo cáo

Các báo cáo gửi về BHXH Việt Nam theo các hình thức sau:

- a) Bảng văn bản;
- b) Bảng file điện tử, định dạng excel.xls theo địa chỉ email: [thutuchanhchinh@vss.gov.vn](mailto:thutuchanhchinh@vss.gov.vn)
- c) Nhập dữ liệu báo cáo vào Hệ thống Quản lý và đánh giá về Kiểm soát thủ tục hành chính của Cục Kiểm soát thủ tục hành chính, Bộ Tư pháp (*Bảo hiểm xã hội Việt Nam sẽ có văn bản hướng dẫn riêng về nội dung này*)./.



## PHỤ LỤC

### VỀ BIỂU MẪU

(Ban hành kèm theo Quyết định số 999/QĐ-BHXH ngày 24 tháng 9 năm 2015 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam)

STT	Tên biểu mẫu	Ký hiệu
1	Mẫu Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả	Mẫu số 01
2	Mẫu phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ	Mẫu số 02
3	Danh sách bàn giao hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính	Mẫu số 03
4	Danh sách bàn giao hồ sơ đã giải quyết thủ tục hành chính	Mẫu số 04
5	Mẫu báo cáo kết quả tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính	Mẫu số 05

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

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

Số: ...../TNHS

....., ngày ....., tháng ....., năm

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

Người nộp hồ sơ:.....

Tên đơn vị (nếu là đại diện cho đơn vị):..... Mã đơn vị:.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại liên hệ:..... Email.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:.....

1. Thành phần hồ sơ nộp gồm:

TT	Tên giấy tờ	Số lượng	Ghi chú

1. Thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định: ..... ngày

3. Thời gian nhận hồ sơ: ngày ..... tháng ..... năm.....

4. Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ: ngày .... tháng ..... năm .....

5. Đăng ký nhận kết quả tại:

- Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả ☐

- Qua dịch vụ bưu chính ☐

Địa chỉ nhận kết quả:.....

6. Đối với kết quả là tiền giải quyết chế độ, đề nghị nhận tại:

- Cơ quan BHXH ☐

- Nhận qua tài khoản



Số tài khoản:..... Ngân hàng.....

Tên chủ tài khoản:.....

**Người nộp hồ sơ**

**Người tiếp nhận hồ sơ**

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

Người nhận  
(Ký và ghi rõ họ tên)

### **Hướng dẫn ghi Mẫu 01**

1. Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả được lập thành 02 liên, một liên giao cho cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ, một liên chuyển cùng hồ sơ cho Bộ phận nghiệp vụ sau đó lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả:

2. Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả được lập cho từng loại hồ sơ theo từng thủ tục hành chính (ví dụ: một đơn vị nộp 3 loại hồ sơ khác nhau thì sẽ có 3 giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả).

3. Tại phần Nội dung yêu cầu giải quyết: Ghi tóm tắt yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính.

*Một số trường hợp cần lưu ý:*

a) Trường hợp cá nhân yêu cầu cấp lại, gộp, đổi, điều chỉnh thông tin đã ghi trên sổ BHXH, thẻ BHYT: viên chức Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả ghi đầy đủ nội dung mà cá nhân yêu cầu giải quyết;

b) Trường hợp đơn vị yêu cầu cấp lại, gộp, đổi, điều chỉnh thông tin đã ghi trên sổ BHXH, thẻ BHYT: viên chức Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ kèm theo Tờ khai cung cấp và thay đổi thông tin người tham gia BHXH, BHYT (Mẫu TK1-TS) ban hành kèm theo Quyết định số 959/QĐ-BHXH ngày 09/9/2015:

- Đối với những hồ sơ đầy đủ, hợp lệ: ghi số lượng hồ sơ vào cột “Số lượng”.

- Đối với những hồ sơ chưa đủ thì chuyển lại để cung cấp bổ sung theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Quyết định này.

c) Trường hợp người tham gia BHYT đề nghị cấp Giấy chứng nhận không cùng chi trả trong năm có thời gian tham gia BHYT ở nhiều nơi khác nhau ghi cụ thể tên đơn vị tham gia BHYT, BHXH tỉnh/thành phố nơi đã đóng BHYT.

4. Cá nhân đăng ký nhận kết quả trực tiếp tại cơ quan BHXH, khi đến nhận kết quả là tiền giải quyết các chế độ BHXH, BHYT, viên chức bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả hướng dẫn cá nhân như sau:

#### 4.1. Đối với hồ sơ giải quyết chế độ BHXH

a) Người hưởng chế độ trực tiếp nhận: cung cấp giấy hẹn và chứng minh nhân dân.

b) Người khác nhận thay: cung cấp giấy hẹn, chứng minh nhân dân của người nhận thay, giấy ủy quyền theo Mẫu số 18-CBH ban hành kèm theo Quyết định số 919/QĐ-BHXH ngày 26/8/2015 của BHXH Việt Nam.

#### 4.2. Đối với hồ sơ thanh toán chi phí khám chữa bệnh BHYT:

a) Người hưởng chế độ trực tiếp nhận: cung cấp giấy hẹn và chứng minh nhân dân.

b) Người khác nhận thay:

Nếu là thân nhân của người hưởng chế độ: cung cấp giấy hẹn, chứng minh nhân dân, giấy tờ chứng minh là thân nhân của người hưởng BHYT (bản sao sổ hộ khẩu hoặc giấy khai sinh hoặc giấy chứng sinh hoặc giấy đăng ký kết hôn...)

- Nếu là người giám hộ: cung cấp giấy hẹn, chứng minh nhân dân, giấy tờ chứng minh là giám hộ đương nhiên của người hưởng BHYT (bản sao sổ hộ khẩu hoặc giấy khai sinh hoặc giấy chứng sinh hoặc giấy đăng ký kết hôn...). Trong trường hợp không có người giám hộ đương nhiên theo quy định của pháp luật thì cung cấp giấy hẹn, chứng minh nhân dân, quyết định công nhận việc giám hộ của cấp có thẩm quyền.

- Nếu không phải là thân nhân hoặc người giám hộ nêu trên: cung cấp giấy hẹn, chứng minh nhân dân, giấy ủy quyền theo Mẫu số 18a-CBH ban hành kèm theo Quyết định số 919/QĐ-BHXH ngày 26/8/2015 của BHXH Việt Nam./.

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

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

Số: ...../PHD

....., ngày ....., tháng ....., năm

**PHIẾU HƯỚNG DẪN HOÀN THIỆN HỒ SƠ**

Hồ sơ của:.....

Nội dung đề nghị giải quyết:

.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại liên hệ:..... Email.....

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

1.....

2.....

3.....

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ, nếu có vướng mắc, ông (bà) liên hệ với .....; Số điện thoại ..... trong giờ làm việc hành chính để được hướng dẫn./

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**DANH SÁCH BÀN GIAO HỒ SƠ ĐỀ NGHỊ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

Ngày giao:     /     /20..  
(Số: xxxxxxxxx)

Bên giao: Phòng/Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả thủ tục hành chính

Bên nhận: Phòng/Bộ phận nghiệp vụ

STT	Số giấy hẹn	Mã đơn vị	Tên đơn vị/cá nhân	Số lượng hồ sơ	Chi tiết hồ sơ	Cán bộ chuyên quản	Ngày nhận	Ngày hẹn trả	Ghi chú
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A. Chuyên viên Nguyễn Văn A									
I. Thủ tục.....									
1									
...									
II. Thủ tục									
1									
...									
B. Chuyên viên Nguyễn Thị B									
I. Thủ tục									
1									
...									
II. Thủ tục									
1									
...									

**Bên giao**  
**Phòng/Bộ phận Tiếp nhận và trả KQ**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**Bên nhận**  
**Phòng/bộ phận nghiệp vụ**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**Ghi chú:**

- Mẫu số 03 được sử dụng để bàn giao hồ sơ từ Phòng/Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thủ tục hành chính đến Phòng/Bộ phận nghiệp vụ;
- Viên chức bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả ghi rõ từng thủ tục hồ sơ đã nhận và chuyển Phòng/Bộ phận nghiệp vụ giải quyết; Mỗi một chuyên viên ghi theo thực tế số hồ sơ đã nhận và bàn giao phát sinh trong ngày.

**Hướng dẫn điền thông tin:**

Cột 2: Số giấy hẹn là số được lấy theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả

Cột 3: Mã đơn vị là mã đơn vị tham gia BHXH, BHYT được quản lý trên phần mềm hoặc tên của người nộp hồ sơ (nếu không phải tổ chức)

Cột 4: Tên đầy đủ của đơn vị, cá nhân nộp hồ sơ đề nghị giải quyết TTHC

Cột 5: Số lượng bộ hồ sơ

Cột 6: Chi tiết thành phần hồ sơ

Cột 7: Cán bộ chuyên quản Bộ phận nghiệp vụ

Cột 8: Ngày nhận là ngày tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết

Cột 9: Ngày hẹn trả là ngày hẹn trả kết quả với tổ chức, cá nhân tại Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả./.

## DANH SÁCH BÀN GIAO HỒ SƠ ĐÃ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Ngày giao:     /     /20..  
(Số: xxxxxxxxx)

Bên giao: Phòng/Bộ phận nghiệp vụ

Bên nhận: Phòng/Bộ phận nghiệp hoặc Phòng/Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thủ tục hành chính

STT	Số giấy hẹn	Mã đơn vị	Tên đơn vị	Số lượng hồ sơ	Chi tiết hồ sơ	Cán bộ chuyên quản	Ngày nhận	Ngày hẹn trả	Ghi chú
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1									
2									
...									

**Bên giao**  
**Phòng/Bộ phận**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**Bên nhận**  
**Phòng/bộ phận**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**Ghi chú:**



Mẫu số 04 được sử dụng để bàn giao hồ sơ từ Phòng/Bộ phận nghiệp vụ đến Phòng/bộ phận nghiệp vụ khác hoặc đến Phòng/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính. Trường hợp BHXH huyện tiếp nhận hồ sơ chuyển Bộ phận nghiệp vụ BHXH tỉnh giải quyết, sau khi Bộ phận nghiệp vụ tỉnh chuyển kết quả giải quyết về BHXH huyện gửi 01 bản danh sách này cho Phòng Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thủ tục hành chính của tỉnh để theo dõi tổng hợp

**Hướng dẫn điền thông tin:**

Cột 2: Số giấy hẹn là số được lấy theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả

Cột 3: Mã đơn vị là mã đơn vị tham gia BHXH, BHYT được quản lý trên phần mềm

Cột 4: Tên đầy đủ của đơn vị nộp hồ sơ yêu cầu giải quyết TTHC

Cột 5: Số lượng bộ hồ sơ theo thủ tục hành chính

Cột 6: Chi tiết thành phần hồ sơ

Cột 7: Cán bộ chuyên quản giải quyết hồ sơ

Cột 8: Ngày nhận là ngày tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả

Cột 9: Ngày hẹn trả là ngày hẹn trả kết quả với tổ chức, cá nhân tại Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả./.

### **Tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của BHXH tỉnh....**

**Kỳ báo cáo:.....năm 20.....**

## A. Báo cáo số liệu

[illegible]

	<b>Thu BHXH</b>										
1	Tại BHXH tỉnh										
2	Tại BHXH huyện										
<b>IV</b>	<b>Lĩnh vực chi trả các chế độ bảo hiểm xã hội</b>										
I	Tại BHXH tỉnh										
2	Tại BHXH huyện										
<b>V</b>	<b>Lĩnh vực cấp sổ BHXH, thẻ BHYT</b>										
1	Tại BHXH tỉnh										
2	Tại BHXH huyện										
	<b>Tổng cộng</b>										

**B. Báo cáo kết quả cụ thể về các hình thức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả:**

1. Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận trong kỳ (cột 5): ..... trong đó:

- Số hồ sơ nhận qua dịch vụ bưu chính: ..... hồ sơ.

- Số hồ sơ nhận trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả: ....hồ sơ.

- Số hồ sơ nhận qua giao dịch điện tử: .....hồ sơ.

2. Tổng số hồ sơ đã trả trong kỳ (cột 6): .....trong đó:

- Số hồ sơ trả qua dịch vụ bưu chính: .....hồ sơ.

- Số hồ sơ trả trực tiếp tại Bộ phận một cửa: .....hồ sơ.

- Số lượng hồ sơ không có phát sinh trả: .....hồ sơ (VD: điều chỉnh lương, báo giảm do nghỉ thai sản.....).

3. Số đơn vị thực hiện việc gửi và nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính; số đơn vị nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính trên tổng số đơn vị tham gia BHXH, BHYT thuộc phạm vi quản lý của BHXH tỉnh;

4. Số đơn vị thực hiện giao dịch điện tử trên tổng số đơn vị tham gia BHXH, BHYT thuộc phạm vi quản lý của BHXH tỉnh;

5. Tổng số văn bản xin lỗi của BHXH tỉnh, huyện gửi cá nhân, tổ chức trong kỳ báo cáo:

- Văn bản của Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả:

+ Tại BHXH tỉnh:.....

+ Tại BHXH huyện:.....

- Văn bản của Bộ phận nghiệp vụ *(theo từng lĩnh vực nghiệp vụ cụ thể)*:

+ Tại BHXH tỉnh:

+ Tại BHXH huyện:

C. Kiến nghị, đề xuất:

**NGƯỜI LẬP BIỂU**  
*(Ký và ghi rõ họ tên)*

....., ngày.....tháng.....năm.....  
**GIÁM ĐỐC**  
*(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)*

### **Hướng dẫn ghi Mẫu số 05**

1. Báo cáo phải đảm bảo đầy đủ số liệu tại các cột hàng ngang, hàng dọc.

2. Đơn vị tính là số lượng hồ sơ tiếp nhận của từng thủ tục hành chính gắn với từng đối tượng.

3. Đối với hồ sơ thanh toán chi phí khám chữa bệnh BHYT: Chi thống kê hồ sơ thanh toán chi phí khám chữa bệnh trực tiếp tại cơ quan BHXH:

4. Nếu có số liệu quá hạn tại cột 11, đề nghị BHXH cấp tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và BHXH cấp huyện tổng hợp nguyên nhân quá hạn theo mã dưới đây:

a) Do quy định của pháp luật

a1. Do quy định tại văn bản quy định chưa rõ ràng;

- a2. Do quy định tại các văn bản quy định mâu thuẫn với nhau;
- a3. Do quy định tại văn bản quy định không hợp lý;
- b. Do cơ chế phối hợp giữa các cơ quan chưa tốt
- c. Do cán bộ, công chức
  - c1. Do trình độ, năng lực hạn chế của công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ;
  - c2. Do cán bộ trực tiếp giải quyết thiếu trách nhiệm hoặc những nhiễu.
- d. Do hạ tầng, thiết bị công nghệ thông tin không ổn định.
- đ. Do cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ
  - đ1. Cá nhân, tổ chức nộp không đầy đủ thành phần hồ sơ phải bổ sung nhiều lần.
  - đ2. Hồ sơ kê khai không đúng quy định;
- e. Nguyên nhân khác
  - e1. Hồ sơ phải xác minh điều kiện liên quan đến các cơ quan, tổ chức khác;
  - e2. Hồ sơ vướng do đơn vị nợ đóng BHXH;
  - e3. Do thiên tai.

Cách ghi nguyên nhân quá hạn tại cột 12 như sau: Ví dụ đơn vị có 100 hồ sơ quá hạn do hồ sơ kê khai không đúng quy định, ghi: đ2x100; 50 hồ sơ phải xác minh điều kiện liên quan đến cơ quan, tổ chức khác, ghi: e1x50.../.