

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy trình nội bộ về việc phối hợp giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp tại Bảo hiểm xã hội tỉnh Gia Lai

GIÁM ĐỐC BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH GIA LAI

Căn cứ Quyết định số 2355/QĐ-BHXH ngày 16/9/2022 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bảo hiểm xã hội địa phương;

Căn cứ Quyết định số 475/QĐ-BHXH ngày 27/3/2023 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;

Căn cứ Quyết định số 838/QĐ-BHXH ngày 29/5/2017 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam ban hành Quy trình giao dịch điện tử trong lĩnh vực bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp;

Căn cứ Quyết định số 222/QĐ-BHXH ngày 25/02/2021 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế, bãi bỏ thuộc thẩm quyền giải quyết của Bảo hiểm xã hội Việt Nam; Quyết định số 1318/QĐ-BHXH ngày 19/9/2023 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam về việc công bố thủ tục hành chính sửa đổi, bổ sung thuộc thẩm quyền giải quyết của Bảo hiểm xã hội Việt Nam;

Căn cứ Quyết định số 896/QĐ-BHXH ngày 16/9/2021 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam về việc ban hành Dịch vụ công trực tuyến đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Bảo hiểm xã hội Việt Nam;

Căn cứ Quyết định số 1199/QĐ-BHXH ngày 25/5/2022 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam về việc ban hành Dịch vụ công trực tuyến “Giải quyết hưởng chế độ ốm đau, thai sản, trợ cấp dưỡng sức phục hồi sức khỏe” thuộc lĩnh vực thực hiện chính sách bảo hiểm xã hội;

Căn cứ Quyết định số 1231/QĐ-BHXH ngày 02/6/2022 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam về việc ban hành Dịch vụ công trực tuyến “Gia hạn thẻ bảo hiểm y tế theo hộ gia đình tích hợp giảm trừ mức đóng trên Công dịch vụ công”;

Căn cứ Quyết định số 3612/QĐ-BHXH ngày 09/12/2022 của Tổng Giám đốc

Bảo hiểm xã hội Việt Nam về việc ban hành Quy trình giải quyết hưởng bảo hiểm xã hội một lần áp dụng thí điểm xác thực qua chữ ký số được tích hợp trong ứng dụng trên thiết bị di động theo Quyết định số 422/QĐ-TTg;

Căn cứ Quyết định số 49/QĐ-BHXH ngày 19/01/2023 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam về việc ban hành Dịch vụ công trực tuyến “Đăng ký tham gia Bảo hiểm xã hội tự nguyện trên Cổng Dịch vụ công”;

Căn cứ Quyết định số 50/QĐ-BHXH ngày 19/01/2023 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam về việc ban hành Dịch vụ công trực tuyến “Đăng ký đóng, cấp thẻ bảo hiểm y tế đối với người chỉ tham gia bảo hiểm y tế trên Cổng dịch vụ công”;

Căn cứ Quyết định số 706/QĐ-BHXH ngày 19/5/2023 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam về việc ban hành Quy trình liên thông điện tử giải quyết nhóm Thủ tục hành chính “Đăng ký khai tử - xóa đăng ký thường trú - Trợ cấp mai táng phí” trên Cổng dịch vụ công quốc gia theo Quyết định 06/QĐ-TTg;

Căn cứ Quyết định số 976/QĐ-BHXH ngày 12/6/2023 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam về việc ban hành Quy trình tiếp nhận, giải quyết TTHC liên thông điện tử: Đăng ký khai sinh, Đăng ký thường trú, Cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi trên Cổng dịch vụ công quốc gia theo Quyết định 06/QĐ-TTg;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng.

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình nội bộ về việc phối hợp giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp tại Bảo hiểm xã hội tỉnh Gia Lai.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký, thay thế Quyết định số 242/QĐ-BHXH ngày 24/7/2020 của Giám đốc Bảo hiểm xã hội tỉnh Gia Lai.

Điều 3. Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng nghiệp vụ và Giám đốc Bảo hiểm xã hội các huyện, thị xã chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Giám đốc;
- Các Phó Giám đốc;
- Lưu: VT,VP.

GIÁM ĐỐC

Trần Văn Lực

QUY TRÌNH NỘI BỘ

Về việc phối hợp giải quyết thủ tục hành chính
thuộc lĩnh vực bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-BHXH ngày tháng năm 2024
của Giám đốc BHXH tỉnh Gia Lai)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Văn bản này quy định chi tiết về quy trình nội bộ trong việc phối hợp giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế và bảo hiểm thất nghiệp.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Công chức, viên chức và người lao động Bảo hiểm xã hội tỉnh, Bảo hiểm xã hội huyện, thị xã 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.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Các từ viết tắt:

- BHXH: bảo hiểm xã hội.
- BHYT: bảo hiểm y tế.
- BHTN: bảo hiểm thất nghiệp.
- BHTNLĐ, BNN: bảo hiểm tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp.
- TTHC: thủ tục hành chính.
- DVC: dịch vụ công.
- CV 4027: là chữ viết tắt của Công văn 4027/BHXH-ST ngày 14/10/2016 của BHXH Việt Nam.
- ĐTKNN: đào tạo bồi dưỡng nâng cao trình độ kỹ năng nghề để duy trì việc làm cho người lao động.
- BP Một cửa: là gọi chung cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của BHXH tỉnh và

BHXH các huyện, thị xã thực hiện tiếp nhận hồ sơ tại cơ quan BHXH, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hoặc Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện.

- HCC: là gọi chung cho Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện.

- BP Thu-Sổ, Thẻ: là gọi chung cho Phòng Quản lý Thu-Sổ, Thẻ thuộc BHXH tỉnh và Bộ phận Thu-Sổ, Thẻ của BHXH huyện, thị xã.

- BP Chế độ: là gọi chung cho Phòng Chế độ BHXH thuộc BHXH tỉnh và Bộ phận Chế độ BHXH của BHXH huyện, thị xã.

- BP GĐBHYT: là gọi chung cho Phòng Giám định bảo hiểm y tế thuộc BHXH tỉnh và Bộ phận GĐBHYT của BHXH huyện, thị xã.

- BP KHTC: là gọi chung cho Phòng Kế hoạch - Tài chính thuộc BHXH tỉnh và Bộ phận Kế toán của BHXH huyện, thị xã.

- Các mẫu biểu áp dụng trong Quy trình nội bộ này được ban hành kèm theo Quyết định 475/QĐ-BHXH ngày 27/3/2023 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

Điều 4. Các nguyên tắc khi thực hiện giải quyết hồ sơ TTHC

Giải quyết TTHC kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các đơn vị; Bảo đảm sự phối hợp giữa BHXH tỉnh và BHXH huyện, thị xã giữa các phòng nghiệp vụ của BHXH tỉnh, các bộ phận nghiệp vụ của BHXH huyện, thị xã trong việc thẩm tra, xác minh hồ sơ; Không được yêu cầu cá nhân, đơn vị 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.

Điều 5. Những hành vi của công chức, viên chức không được làm trong giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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, của BHXH Việt Nam.

6. 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.

7. Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, thiếu công bằng, không khách quan, không đúng pháp luật trong quá trình giải quyết TTHC.

8. Ứng xử, giao tiếp không phù hợp với Quy chế văn hóa công sở.

9. 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.

10. 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.

11. 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.

12. Các hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực hiện công vụ.

Chương II **QUY TRÌNH TIẾP NHẬN HỒ SƠ, GIẢI QUYẾT** **VÀ TRẢ KẾT QUẢ TTHC**

Điều 6. Các hình thức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả

1. Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa tại trụ sở của cơ quan BHXH hoặc trực tiếp Bộ phận Một cửa HCC;

2. Thông qua dịch vụ bưu chính công ích;

3. Trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công BHXH Việt nam, Tổ chức I- VAN.

Điều 7. 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 hồ sơ được ủy quyền nộp, phải kiểm tra tính pháp lý của giấy ủy quyền theo quy định, yêu cầu xuất trình 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 8. 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 9. 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 chuyên 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 nộp lưu vào Lưu trữ cơ quan.

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 10. 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, viên chức Bộ phận Một cửa 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 số Chứng minh nhân dân hoặc Căn cước công dân hoặc Hộ chiếu còn giá trị sử dụng với cá nhân người hưởng.

Chương III

THÀNH PHẦN HỒ SƠ, TRÌNH TỰ LUÂN CHUYỂN VÀ THỜI GIAN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Điều 11. Thành phần, số lượng hồ sơ

Thực hiện theo quy định tại các văn bản sau:

1. Quyết định số 222/QĐ-BHXH ngày 25/02/2021 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế, bãi bỏ thuộc thẩm quyền giải quyết của Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

2. Quyết định số 538/QĐ-BHXH ngày 04/4/2023 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam về việc sửa đổi, bổ sung thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

3. Quyết định số 1318/QĐ-BHXH ngày 19/9/2023 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam về việc công bố thủ tục hành chính sửa đổi, bổ sung thuộc thẩm quyền giải quyết của Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

Điều 12. Quy trình giải quyết hồ sơ TTHC

Thực hiện theo quy định tại các văn bản sau:

1. Văn bản hợp nhất số 2525/VBHN-BHXH ngày 15/8/2023 về việc ban hành văn bản hợp nhất Quy trình thu BHXH, BHYT, BHTN, BHTNLĐ-BNN của BHXH Việt Nam.

2. Quyết định số 3618/QĐ-BHXH ngày 12/12/2022 về việc ban hành Quy trình Giám định BHYT của Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam.

3. Quyết định số 166/QĐ-BHXH ngày 31/01/2019 về ban hành quy trình giải quyết hưởng các chế độ BHXH, chi trả các chế độ BHXH, BHTN; Quyết định số 3503/QĐ-BHXH ngày 18/11/2022 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 166/QĐ-BHXH của Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam.

4. Công văn số 2834/BHXH-CSXH ngày 09/7/2010 của BHXH Việt Nam về việc hướng dẫn thực hiện trợ cấp hàng tháng theo Quyết định số 613/QĐ-TTg ngày 06/5/2010 của Thủ tướng Chính phủ về việc trợ cấp hàng tháng cho những người có đủ 15 năm đến dưới 20 năm công tác thực tế đã hết thời hạn hưởng trợ cấp mất sức lao động;

5. Công văn số 778/BHXH-CSXH ngày 11/3/2020 của BHXH Việt Nam về việc hướng dẫn thực hiện Nghị định số 14/2020/NĐ-CP về chế độ trợ cấp đối với nhà giáo đã nghỉ hưu chưa được hưởng chế độ phụ cấp thâm niên trong lương hưu.

6. Quyết định số 706/QĐ-BHXH ngày 19/5/2023 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam về việc ban hành Quy trình liên thông điện tử giải quyết nhóm Thủ tục hành chính “Đăng ký khai tử - xóa đăng ký thường trú - Trợ cấp mai táng phí” trên Cổng dịch vụ công quốc gia theo Quyết định 06/QĐ-TTg;

7. Quyết định số 976/QĐ-BHXH ngày 12/6/2023 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam về việc ban hành Quy trình tiếp nhận, giải quyết TTHC liên

thông điện tử: Đăng ký khai sinh, Đăng ký thường trú, Cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi trên Công dịch vụ công quốc gia theo Quyết định 06/QĐ-TTg;

Điều 13. Trình tự luân chuyển và thời gian giải quyết hồ sơ TTHC

1. Đối với các dịch vụ công trực tuyến dành cho tổ chức:

(Thực hiện theo Phụ lục 1 kèm theo Quyết định này)

2. Đối với các dịch vụ công trực tuyến dành cho cá nhân:

(Thực hiện theo Phụ lục 2 kèm theo Quyết định này)

3. Đối với hồ sơ được tiếp nhận trực tiếp của tổ chức, cá nhân tại bộ phận một cửa hoặc qua dịch vụ Bưu chính công ích:

(Thực hiện theo Phụ lục 3 kèm theo Quyết định này).

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Trách nhiệm thực hiện

1. Văn phòng

- Chủ trì, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc triển khai thực hiện Quy trình nội bộ này.

- Thực hiện cấu hình thời gian giải quyết, thành phần hồ sơ, số lượng hồ sơ trên Hệ thống Phần mềm TNHS; hướng dẫn sử dụng và kịp thời giải quyết vướng mắc trong quá trình sử dụng các phần mềm nghiệp vụ liên quan.

- Hướng dẫn đơn vị, cá nhân lập và nộp hồ sơ TTHC.

- Tổ chức thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả TTHC tại Bộ phận Một cửa BHXH tỉnh và Trung tâm Phục vụ Hành chính công Tỉnh.

2. Các phòng nghiệp vụ và BHXH các huyện nghiêm túc tổ chức thực hiện Quy trình nội bộ này; chịu trách nhiệm hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra viên chức tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ TTHC đúng quy trình và thời hạn giải quyết. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc, kịp thời phản ánh về BHXH tỉnh (qua Văn phòng) để phối hợp giải quyết./.