

## THÔNG BÁO

### Về việc ban hành mới quy trình tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ theo cơ chế một cửa và điều chỉnh Phiếu giao nhận hồ sơ

Căn cứ Quyết định số 1111/QĐ-BHXH ngày 25/10/2011 của Bảo hiểm xã hội Việt Nam về việc ban hành quy định quản lý Thu BHXH, BHYT; quản lý sổ BHXH, thẻ BHYT; căn cứ Quyết định số 2103/QĐ-BHXH ngày 06/6/2012 của Giám đốc Bảo hiểm xã hội Thành phố về việc ban hành quy định tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo cơ chế một cửa tại Bảo hiểm xã hội Thành phố Hồ Chí Minh;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Cấp sổ thẻ; Bảo hiểm xã hội Thành phố Hồ Chí Minh ban hành mới quy trình tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ theo cơ chế một cửa và điều chỉnh Phiếu giao nhận hồ sơ, như sau:

#### 1. Ban hành mới quy trình tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ (02 quy trình):

- Quy trình cấp lại sổ BHXH cho trường hợp đã nhận trợ cấp BHXH 1 lần bị thu hồi sổ hoặc thất lạc sổ BHXH sau đó tiếp tục tham gia BHXH; Phiếu giao nhận hồ sơ số 317 (quy trình 317);

- Quy trình hồ sơ nhanh liên quan đến nghiệp vụ Thu-sổ BHXH, thẻ BHYT; Phiếu giao nhận hồ sơ số 333 (quy trình 333).

#### 2. Điều chỉnh 03 phiếu giao nhận hồ sơ (PGNHS) sau:

- PGNHS số 301/...../SO;

- PGNHS số 321/...../SO;

- PGNHS số 401/...../THE.

3. Ngày áp dụng: Bảo hiểm xã hội Thành phố Hồ Chí Minh thống nhất áp dụng các Quy trình và Phiếu giao nhận hồ sơ nói ở trên, kể từ ngày 18/8/2014.

#### 4. Tổ chức thực hiện:

- Phòng Công nghệ thông tin chịu trách nhiệm phối hợp với nhà cung cấp phần mềm tiếp nhận hồ sơ, để thêm mới các Quy trình và điều chỉnh các Phiếu giao nhận hồ sơ nói ở trên.

- Các Phòng chức năng và Bảo hiểm xã hội quận/huyện chịu trách nhiệm tổ chức, triển khai và thực hiện theo nội dung thông báo này.

- Các tổ chức, đơn vị và cá nhân người lao động áp dụng các Phiếu giao nhận hồ sơ mới theo quy định./.

(đính kèm thông báo này các quy trình và phiếu giao nhận hồ sơ mới)

#### Nơi nhận:

- BGD BHXH TP.HCM (b/c);
- Trưởng phòng nghiệp vụ;
- Giám đốc BHXH quận, huyện;
- Trang web BHXH TP.HCM;
- Lưu: VT, TCCB(2b).



Cao Văn Sang

**Các Quy trình tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ**  
(đính kèm Thông báo số: 2127/TB-BHXH, ngày 13/08/2014  
của Bảo hiểm xã hội Thành phố Hồ Chí Minh)

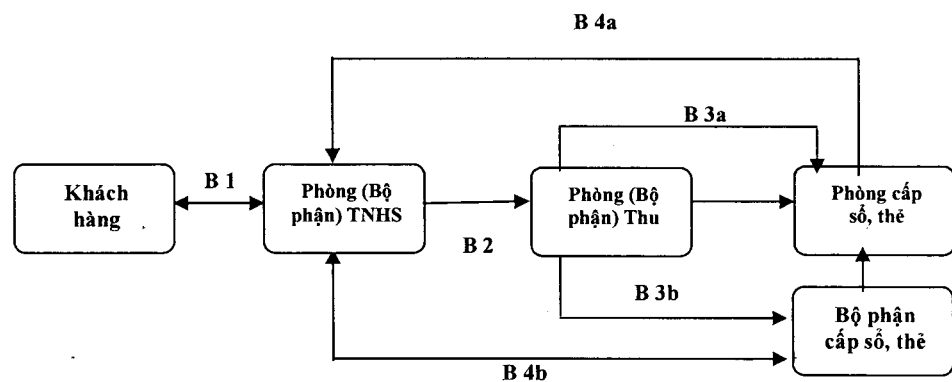
**1. Quy trình cấp lại sổ BHXH cho lao động do đã nhận trợ cấp BHXH 1 lần bị thu hồi sổ hoặc thất lạc sổ sau đó tiếp tục tham gia. Phiếu giao nhận hồ sơ số 317/.../SO, 02 bản.**

**1.1. Quy trình tóm tắt:**

- **Mục đích:** Dùng để cấp lại sổ BHXH cho người lao động do đã nhận trợ cấp BHXH 1 lần bị thất lạc sổ hoặc bị thu hồi sổ BHXH, sau đó tiếp tục tham gia BHXH.

- **Thời hạn giải quyết hồ sơ:** 16 ngày làm việc, quận huyện 18 ngày làm việc.

- **Sơ đồ:**



- Các bước "a" áp dụng tại VP BHXH Thành phố.

- Các bước "b" áp dụng tại BHXH quận huyện.

**- Diễn giải quy trình:**

+ Bước 1: Bộ phận TNHS. Thời hạn 0,5 ngày làm việc.

+ Bước 2: Phòng (Bộ phận) Thu. Thời hạn 06 ngày làm việc.

+ Bước 3: Phòng (Bộ phận) sổ, thẻ. Thời hạn 09 ngày làm việc; quận huyện 11 ngày làm việc.

+ Bước 4: Bộ phận TNHS. Thời hạn 0,5 ngày làm việc.

**1.2. Diễn giải chi tiết:**

**Bước 1: Bộ phận tiếp nhận hồ sơ. Thời hạn 0,5 ngày làm việc.**

- Tiếp nhận, kiểm đếm hồ sơ theo Phiếu giao nhận hồ sơ.

- Cập nhật tình trạng hồ sơ vào phần mềm TNHS, chuyển Phiếu giao nhận hồ sơ và hồ sơ cho Phòng (Bộ phận) Thu.

**Bước 2: Phòng (Bộ phận) Thu. Thời hạn 06 ngày làm việc.**

- Tiếp nhận hồ sơ từ bộ phận TNHS, đối chiếu giao nhận hồ sơ trên phần mềm iQLBH.

- Căn cứ vào hồ sơ kèm theo, đối chiếu với dữ liệu trên SMS:

+ Kiểm tra trên dữ liệu đồng bộ để xác định người lao động được cấp 1 sổ hay nhiều sổ BHXH:

\* Trường hợp người lao động có nhiều số sổ BHXH thì không giải quyết, in Phiếu yêu cầu (mẫu P01-DV) đề nghị lập hồ sơ gộp sổ theo phiếu giao nhận 304.

\* Trường hợp người lao động chỉ có 1 số sổ BHXH duy nhất thì thực hiện:

+ Cắt toàn bộ quá trình đã hưởng BHXH 01 lần, BHTN (nếu có) trên dữ liệu SMS

+ Nhập bổ sung thông tin cá nhân còn thiếu trên dữ liệu SMS (số CMND, ngày cấp, nơi cấp CMND, địa chỉ thường trú)

+ Căn cứ vào mẫu C15-TS kiểm tra nhập toàn bộ quá trình BHTN từ nơi khác chuyển đến (nếu có) vào chương trình SMS.

+ Ký xác nhận vào Tờ khai tham gia BHXH (nếu có)

- Cập nhật tình trạng hồ sơ vào phần mềm iQLBH và chuyển toàn bộ hồ sơ kèm theo cho Phòng (Bộ phận) Cấp sổ, thẻ.

- Riêng BHXH quận huyện:

+ Bộ phận Thu sau khi kiểm tra đối chiếu, nhập bổ sung, điều chỉnh dữ liệu trên SMS, lập biên bản thẩm định (mẫu 03-BBTĐ) ký xác nhận kết quả thẩm định gửi về BHXH Thành phố (Phòng cấp sổ, thẻ) bằng tập tin hình ảnh lên đường truyền FTP (01 bản) để có cơ sở in sổ BHXH;

**Bước 3: Phòng (Bộ phận) sổ, thẻ. Thời hạn 09 ngày làm việc; quận huyện 11 ngày làm việc**

Tiếp nhận hồ sơ từ Phòng (Bộ phận) Thu cập nhật tình trạng hồ sơ vào phần mềm iQLBH, Thực hiện kiểm tra đối chiếu hồ sơ với dữ liệu SMS:

- Nếu khớp đúng thực hiện cấp lại tờ Bìa sổ BHXH (chọn lý do cấp lại: “cấp lại do mất” nếu sổ đã được giải quyết BHXH 1 lần trước ngày 01/02/2011 hoặc “cấp lại do đã hưởng BHXH 1 lần” nếu sổ đã được giải quyết BHXH 1 lần từ 01/02/2011 trở đi);

- Cấp lại tờ rời sổ BHXH có quá trình BHTN chưa hưởng (nếu có).

- Ký xác nhận vào Tờ khai tham gia BHXH (nếu có)

- Chuyển dữ liệu từ chương trình SMS sang chương trình QLST để duyệt và in; in 02 biên nhận giao nhận sổ BHXH, ký vào “đại diện bên giao”, in 02 phiếu sử dụng phôi bìa sổ (mẫu C06-TS) lưu 01 phiếu vào hồ sơ, 01 phiếu chuyển cán bộ quản lý phôi để đối chiếu quyết toán.

- Trình Ban Giám đốc BHXH Tp ký trên bìa, tờ rời sổ BHXH cấp lại;

\* Lưu ý:

- Riêng hồ sơ do BHXH quận huyện quản lý, Phòng Cấp sổ, thẻ căn cứ vào Biên bản thẩm định và dữ liệu do BHXH quận huyện chuyển lên để thực hiện duyệt và in đồng thời in 02 danh sách cấp lại tờ bìa, tờ rời sổ BHXH (nếu có) lưu 01 bản 01 bản giao BHXH quận huyện

- Thời hạn để Phòng Cấp sổ thẻ in cấp lại sổ BHXH (tờ bìa, tờ rời sổ BHXH) cho BHXH quận huyện là 06 ngày làm việc bao gồm cả ngày giao và nhận.

- Cập nhật tình trạng hồ sơ vào phần mềm iQLBH và chuyển trả hồ sơ cho Phòng (Bộ phận) tiếp nhận hồ sơ.

**Bước 4: Bộ phận TNHS. Thời hạn 0,5 ngày làm việc.**

- Tiếp nhận hồ sơ từ phòng sổ, thẻ cập nhật vào phần mềm iQLBH.

- Tiến hành trả sổ BHXH và hồ sơ cho khách hàng.

## **2. Quy trình giải quyết hồ sơ nhanh nghiệp vụ Thu- Số, thẻ. Phiếu giao nhận hồ sơ 333/ .../Thu-Số, thẻ**

### **2.1. Mục đích:**

- Hồ sơ “nhanh” được giải quyết ngay hoặc sớm hơn thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định áp dụng cho các trường hợp cần thiết trên nguyên tắc vì quyền lợi người lao động, đối tượng tham gia và uy tín của cơ quan BHXH;

- Lãnh đạo Phòng (bộ phận) Quản lý Hồ sơ xác định hồ sơ “nhanh” ký xác nhận vào phiếu đề nghị giải quyết hồ sơ nhanh.

### **2.2. Điều kiện để được giải quyết hồ sơ nhanh:**

\* Việc giải quyết hồ sơ nhanh được áp dụng đối với các trường hợp sau:

- Hồ sơ do lỗi của cơ quan BHXH.

- Hồ sơ do yêu cầu của đơn vị, người tham gia hoặc một số đối tượng ưu tiên được Ban Giám đốc BHXH Thành phố phê duyệt theo nguyên tắc chung như sau:

+ Hồ sơ nhanh phải có các giấy tờ chứng minh để giải quyết nhanh, Trưởng phòng TN&QLHS, Lãnh đạo BHXH quận, huyện, ký chịu trách nhiệm về lý do giải quyết hồ sơ nhanh,

+ Thủ tục hồ sơ nhanh vẫn phải nộp đủ các giấy tờ biểu mẫu như yêu cầu trên Phiếu giao nhận hồ sơ.

### **2.3. Phân loại hồ sơ và thời hạn giải quyết hồ sơ nhanh:**

#### **2.3.1 Phân loại hồ sơ:**

\* *Hồ sơ do lỗi của cơ quan BHXH gồm:*

- Chốt sai tổng thời gian quá trình tham gia BHXH, BHTN, sai mức đóng, thiếu quá trình từ nơi khác chuyển đến, sai hoặc thiếu dữ liệu trên sổ so với dữ liệu trên SMS;

- Chưa chốt tổng thời gian tham gia BHXH, BHTN đến tháng 12/2009 trên sổ mẫu cũ để chuyển sang in tờ rời sổ BHXH;

- Thu hồi mẫu 01-SBH để cấp lại tờ rời sổ BHXH;

- Cấp sai hoặc in thiếu thẻ BHYT, sổ hoặc các tờ rời sổ BHXH;

- Cấp sai tuyến bệnh viện quy định, nhận sai giá trị thẻ BHYT;

- Hồ sơ đã điều chỉnh nhưng vẫn sai thông tin về nhân thân hoặc thông tin cá nhân giữa mẫu D07-TS với dữ liệu trên SMS;

- Nhân thân trên sổ khác với CMND (họ tên ngày tháng năm sinh) trong trường hợp đã chốt sổ.

\* *Hồ sơ do yêu cầu của đơn vị, người tham gia hoặc một số đối tượng ưu tiên:*

- Hồ sơ thẻ:

+ Người tham gia BHYT đang điều trị, cấp cứu;

+ Đối tượng là người cao tuổi, người cận nghèo, neo đơn, người có công, thân nhân người có công, cựu chiến binh người ở các huyện ngoại thành, tỉnh khác đến, hồ sơ do yêu cầu của Ban Giám đốc hoặc Lãnh đạo các phòng chức năng.

- Hồ sơ sổ:

+ Người tham gia BHXH, BHTN đi xuất cảnh, hồ sơ đến hạn thất nghiệp (nhưng do lỗi của đơn vị phải điều chỉnh bổ sung quá trình thông tin cá nhân theo yêu cầu của cơ quan BHXH trả về lần trước);



+ Hồ sơ đã được giải quyết nhưng không in do người lao động có nhiều sổ BHXH, sau đó người lao động chứng minh có sổ BHXH sau cùng đóng BHXH, BHTN ở tỉnh;

+ Hồ sơ do yêu cầu của Ban Giám đốc, Lãnh đạo các Phòng chức năng;

+ Hồ sơ cấp sổ, chốt sổ phải nộp nhiều lần (từ lần thứ 3 trở lên).

*Lưu ý: Không giải quyết hồ sơ nhanh do cấp mất sổ BHXH.*

### **2.3.2 Thời hạn giải quyết hồ sơ:**

#### **2.3.2.1 Hồ sơ do lỗi của cơ quan BHXH:**

##### **\* Hồ sơ thẻ:**

- Văn phòng BHXH: 130 phút (bao gồm cả thời gian giao nhận giữa các phòng) trong đó: Phòng Tiếp nhận và quản lý hồ sơ: 20 phút; Phòng Thu: 60 phút; Phòng Cấp sổ, thẻ: 50 phút.

- BHXH quận huyện: 260 phút (bao gồm cả thời gian giao nhận giữa các bộ phận) trong đó: bộ phận Tiếp nhận và quản lý hồ sơ: 30 phút; bộ phận Thu: 120 phút; Bộ phận Cấp sổ, thẻ 120 phút trong đó: Bộ phận Cấp sổ, thẻ 90 phút; Phòng Cấp sổ, thẻ duyệt dữ liệu cấp thẻ BHYT 30 phút.

##### **\* Hồ sơ sổ BHXH:**

- Đối với hồ sơ cấp mới sổ BHXH:

+ Văn phòng BHXH Thành phố: 01 ngày làm việc trong đó: Phòng Tiếp nhận hồ sơ 1/2 giờ; Phòng Thu: 3,5 giờ; Phòng Cấp sổ, thẻ: 4 giờ;

+ BHXH quận huyện: 02 ngày làm việc trong đó: Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ 1/2 giờ; Bộ phận Thu: 7 giờ; Bộ phận Cấp sổ, thẻ: 8,5 giờ (trong đó: Bộ phận sổ, thẻ 6 giờ; Phòng Cấp sổ, thẻ duyệt dữ liệu 1,5 giờ).

- Đối với hồ sơ cấp lại sổ BHXH:

+ Văn phòng BHXH Thành phố: 02 ngày làm việc trong đó: Phòng Tiếp nhận hồ sơ: 1/2 giờ, Phòng thu: 7 giờ làm việc, Phòng Cấp sổ, thẻ 7,5 giờ.

+ BHXH quận huyện: 04 ngày làm việc trong đó: Bộ phận tiếp nhận hồ sơ: 1 giờ; Bộ phận Thu 07 giờ làm việc, Bộ phận sổ, thẻ 16 giờ trong đó: Bộ phận sổ, thẻ 08 giờ; Phòng Cấp sổ, thẻ BHXH Thành phố duyệt và in sổ BHXH 08 giờ)

#### **2.3.2.2 Hồ sơ do yêu cầu của đơn vị, người tham gia hoặc một số đối tượng ưu tiên:**

##### **\* Hồ sơ thẻ:**

- Văn phòng BHXH Thành phố: 130 phút (bao gồm cả thời gian giao nhận giữa các phòng) trong đó: Phòng tiếp nhận và quản lý hồ sơ: 20 phút; Phòng thu: 60 phút; Phòng cấp sổ, thẻ: 50 phút .

- BHXH quận, huyện: 260 phút (bao gồm cả thời gian giao nhận giữa các bộ phận) trong đó: Bộ phận tiếp nhận và quản lý hồ sơ: 30 phút; Bộ phận thu: 110 phút; bộ phận cấp sổ, thẻ: 120 phút trong đó: Bộ phận sổ, thẻ 90 phút; Phòng Cấp sổ, thẻ duyệt dữ liệu cấp thẻ BHYT 30 phút).

##### **\* Hồ sơ sổ BHXH:**

- Đối với hồ sơ cấp mới sổ BHXH:

+ Khối văn phòng BHXH Thành phố: 02 ngày làm việc trong đó: Phòng Tiếp nhận hồ sơ 0,5 giờ, Phòng thu 7 giờ, Phòng Cấp sổ, thẻ: 7,5 giờ.

+ BHXH quận huyện: 04 ngày làm việc trong đó: Bộ phận tiếp nhận hồ sơ: 1 giờ; Bộ phận Thu 07 giờ, Bộ phận sổ thẻ 16 giờ (trong đó: Bộ phận Cấp sổ, thẻ 13 giờ; Phòng Cấp sổ thẻ duyệt dữ liệu 03 giờ).

- Đối với hồ sơ cấp lại sổ BHXH:

+ Khối văn phòng BHXH Thành phố: 04 ngày làm việc trong đó: Phòng Tiếp nhận hồ sơ 0,5 giờ, Phòng thu 15,5 giờ, Phòng Cấp sổ, thẻ: 16 giờ.

*Riêng Phiếu giao nhận hồ sơ 315 Phòng Tiếp nhận hồ sơ: 01 giờ, Phòng Chế độ 04 giờ, BHXH Phòng Thu: 13 giờ làm việc, Phòng Cấp sổ, thẻ 14 giờ*

+ BHXH quận huyện: 08 ngày làm việc trong đó: Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ 01 giờ, bộ phận Thu 15 giờ, bộ phận Cấp sổ, thẻ: 04 ngày làm việc (trong đó: Bộ phận Cấp sổ, thẻ: 02 ngày; Phòng Cấp sổ, thẻ duyệt dữ liệu và in sổ BHXH 02 ngày)

*Riêng Phiếu giao nhận hồ sơ 315 bộ phận Tiếp nhận hồ sơ: 01 giờ, Phòng Chế độ 08 giờ (bao gồm cả thời gian giao nhận giữa BHXH quận, huyện và Phòng Chế độ BHXH), Bộ phận Thu: 15 giờ làm việc, Bộ phận Cấp sổ, thẻ 32 giờ (trong đó Phòng Cấp sổ, thẻ 16 giờ)*

*Đối với hồ sơ nộp nhiều lần (lần thứ 3 trở lên) thời gian giải quyết bằng 70% thời hạn giải quyết ghi trên Phiếu giao nhận hồ sơ.*

- **Ngoài ra còn căn cứ vào số lượng thẻ BHYT, sổ BHXH có trong 01 hồ sơ:**

#### **Hồ sơ thẻ BHYT:**

+ Trường hợp trong 01 hồ sơ có từ 10 đến 49 thẻ BHYT, thời gian thực hiện tăng thêm 02 giờ so với quy định.

+ Trường hợp trong 01 hồ sơ có từ 50 thẻ BHYT đến 100 thẻ BHYT, thời gian giải quyết tăng thêm 08 giờ so với quy định.

+ Trường hợp trong 01 hồ sơ có từ trên 100 thẻ BHYT trở lên, thời gian giải quyết tăng thêm 02 ngày so với quy định.

#### **Hồ sơ sổ BHXH:**

+ Trường hợp trong 01 hồ sơ có từ 3 đến 5 sổ, thời gian thực hiện tăng thêm 01 ngày so với quy định.

+ Trường hợp trong 01 hồ sơ có từ 6 sổ trở lên, thời gian giải quyết tăng thêm 04 ngày so với quy định.

*Lưu ý: Trong quá trình giải quyết hồ sơ nhanh, nếu có hồ sơ phức tạp như: lương bình quân, điều chỉnh tăng giảm lương, do phải xử lý nhiều công đoạn Phòng Sổ thẻ sẽ liên hệ với bộ phận Tiếp nhận hồ sơ để hẹn lại khách hàng.*

- Đối với hồ sơ không qua phòng Thu xử lý thì thời hạn giải quyết hồ sơ như quy định trên và do Phòng (bộ phận) Cấp sổ, thẻ thực hiện.

#### **\* Thời gian giao nhận hồ sơ trong ngày:**

- Khối văn phòng BHXH Thành phố:

+ 8h30 Phòng TNHS giao và 10h40 nhận từ Phòng Cấp sổ, thẻ;

+ 10h40 Phòng TNHS giao và 13h50 nhận từ Phòng Cấp sổ, thẻ;

+ 13h50 Phòng TNHS giao và 16h00 nhận từ Phòng Cấp sổ, thẻ;

+ 16h00 Phòng TNHS giao và 09h10 ngày làm việc tiếp theo nhận từ Phòng Cấp sổ, thẻ;

- BHXH quận, huyện:

- + 10h50 Bộ phận TNHS giao và 13h30 nhận từ Bộ phận cấp sổ, thẻ;
- + 15h30 Bộ phận TNHS giao và 10h30 ngày làm việc tiếp theo nhận từ Bộ phận cấp sổ, thẻ;

*Lưu ý: Thời hạn giải quyết hồ sơ giữa các Phòng (bộ phận) liên quan được tính từ thời điểm nhận hồ sơ từ phòng TNQLHS.*

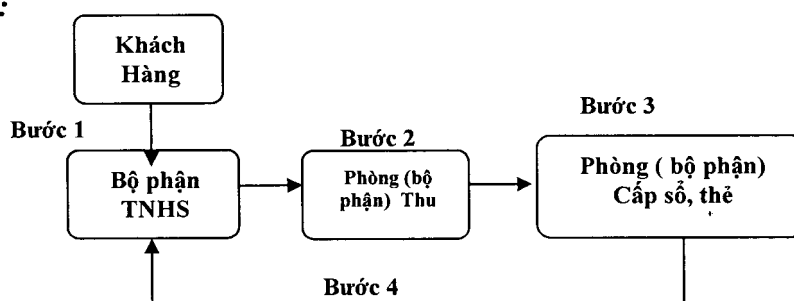
#### 2.4. Quy trình giải quyết hồ sơ nhanh:

Về nguyên tắc: Phòng tiếp nhận và quản lý hồ sơ khi nhận hồ sơ phải xác định lý do để phân loại hồ sơ một cách chính xác, ký xác nhận vào phiếu đề nghị giải quyết hồ sơ nhanh.

##### 2.4.1. Quy trình luân chuyển hồ sơ Thủ - Sổ, thẻ:

Là hồ sơ liên quan đến việc điều chỉnh dữ liệu thu như điều chỉnh nhân thân, thông tin cá nhân, mức đóng chức danh.... gồm Phiếu giao nhận hồ sơ: 302; 303; 304; 306; 310; 311; 312; 315; 316, 401:

- Sơ đồ:



*Riêng Phiếu giao nhận hồ sơ 315 thì quy trình giao nhận như sau:*

+ Phòng (bộ phận) TNQLHS → Phòng Chế độ BHXH → Phòng (bộ phận) Thu → Phòng (bộ phận) Cấp sổ, thẻ → TNQLHS.

Bước 1: Phòng (bộ phận) Tiếp nhận hồ sơ

- Tiếp nhận hồ sơ theo phiếu giao nhận 333, kiểm tra phân loại hồ sơ, xác định hồ sơ đủ điều kiện giải quyết hồ sơ nhanh, Lãnh đạo ký xác nhận vào phiếu đề nghị giải quyết hồ sơ nhanh;

- Cập nhật tình trạng hồ sơ vào phần mềm TNHS, chuyển Phiếu giao nhận hồ sơ và hồ sơ cho Phòng (Bộ phận) Thu

Bước 2: Phòng (bộ phận) Thu:

- Tiếp nhận hồ sơ từ Phòng (bộ phận) TNHS, đối chiếu giao nhận hồ sơ trên phần mềm iQLBH;

- Căn cứ phiếu đề nghị và hồ sơ kèm theo tiến hành kiểm tra, điều chỉnh, hoặc nhập bổ sung dữ liệu thu, thông tin về cá nhân người tham gia vào chương trình SMS;

- Cập nhật tiếp nhận hồ sơ vào phần mềm iQLBH;

- Chuyển sổ BHXH và hồ sơ kèm theo cho phòng Cấp sổ, thẻ;

- Xác nhận giao nhận hồ sơ trên phần mềm iQLBH.

*Lưu ý: Đối với hồ sơ cấp lại sổ BHXH do BHXH quận huyện quản lý Bộ phận Thu sau khi kiểm tra đối chiếu, nhập bổ sung, điều chỉnh dữ liệu trên SMS, lập biên bản thẩm định (mẫu 03-BBTĐ) ký xác nhận kết quả thẩm định gửi về BHXH Thành phố (Phòng cấp sổ, thẻ) bằng tập tin hình ảnh lên đường truyền FTP (01 bản) để có cơ sở in sổ BHXH.*

Bước 3: Phòng (bộ phận) Cấp sổ, thẻ:

- Tiếp nhận hồ sơ từ Phòng Thu, đối chiếu giao nhận hồ sơ trên phần mềm iQLBH;
- Đối chiếu kiểm tra hồ sơ với dữ liệu trên SMS đã được Phòng Thu điều chỉnh, nếu khớp đúng thì thực hiện cấp lại sổ BHXH hoặc thẻ BHYT theo quy định;
- Chuyển dữ liệu từ chương trình SMS sang chương trình QLST để duyệt và in;
- Chuyển sổ BHXH hoặc thẻ BHYT cho Phòng (bộ phận) TNHS;
- Xác nhận giao nhận hồ sơ trên phần mềm iQLBH.

*Riêng hồ sơ cấp lại sổ BHXH do BHXH quận, huyện quản lý, Phòng Cấp sổ, thẻ căn cứ vào Biên bản thẩm định và dữ liệu do BHXH quận, huyện chuyển lên để thực hiện duyệt và in đồng thời in 02 danh sách cấp lại tờ bìa, tờ rời sổ BHXH (nếu có) lưu 01 bản 01 bản giao BHXH quận huyện.*

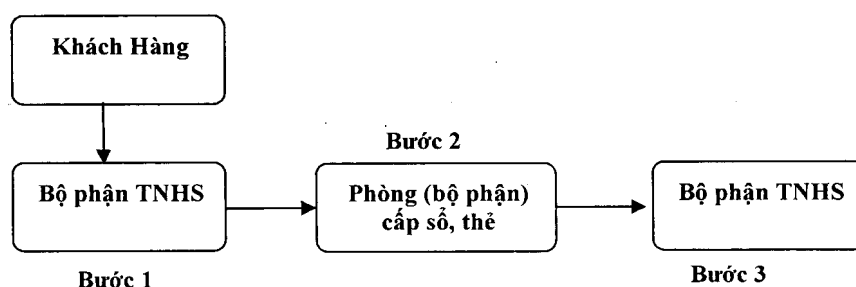
Bước 4: Phòng (bộ phận) TNHS.

- Tiếp nhận hồ sơ từ phòng (Bộ phận) sổ, thẻ cập nhật vào phần mềm iQLBH.
- Tiến hành trả sổ BHXH và hồ sơ cho khách hàng.

2.4.2. Quy trình luân chuyển hồ sơ Sổ, thẻ:

- Là hồ sơ liên quan đến việc điều chỉnh nơi khám chữa bệnh và hồ sơ không phải thông qua Phòng Thu bao gồm các phiếu giao nhận hồ sơ: 301; 306; 314; 402; 403:

- Sơ đồ:



Bước 1: Phòng (bộ phận) tiếp nhận hồ sơ:

- Tiếp nhận hồ sơ theo phiếu giao nhận 333, kiểm tra phân loại hồ sơ, xác định hồ sơ đủ điều kiện giải quyết hồ sơ nhanh, ký xác nhận vào phiếu đề nghị giải quyết hồ sơ nhanh;

- Cập nhật tình trạng hồ sơ vào phần mềm TNHS, chuyển Phiếu Giao nhận hồ sơ và hồ sơ cho Phòng (Bộ phận) Cấp sổ, thẻ.

Bước 2: Phòng (bộ phận) Cấp sổ, thẻ:

- Tiếp nhận hồ sơ từ Phòng (bộ phận) TNHS, đối chiếu giao nhận hồ sơ trên phần mềm iQLBH.

- Đối chiếu kiểm tra hồ sơ với dữ liệu, nếu khớp đúng thực hiện xác nhận chốt sổ, cấp lại sổ BHXH, thẻ BHYT theo quy định;

- Chuyển dữ liệu từ chương trình SMS sang chương trình QLST để duyệt và in;

- Chuyển sổ BHXH hoặc thẻ BHYT cho Phòng TNHS;

- Xác nhận giao nhận hồ sơ trên phần mềm iQLBH.

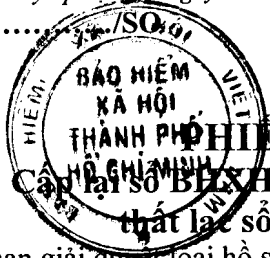


*Riêng hồ sơ cấp lại sổ BHXH do BHXH quận, huyện quản lý, Phòng Cấp sổ, thẻ căn cứ vào Biên bản thẩm định và dữ liệu do BHXH quận huyện chuyển lên để thực hiện duyệt và in đồng thời in 02 danh sách cấp lại tờ bìa, tờ rời sổ BHXH (nếu có) lưu 01 bản 01 bản giao BHXH quận huyện*

Bước 3: Phòng (bộ phận)TNHS.

- Tiếp nhận hồ sơ từ phòng sổ, thẻ cập nhật vào phần mềm iQLBH.
- Tiến hành trả sổ BHXH và hồ sơ chờ khách hàng.

*Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc hoặc phát sinh, phòng QLHS, phòng Thu và phòng Cấp sổ, thẻ kết hợp giải quyết./*



**PHIẾU GIAO NHẬN HỒ SƠ**  
Loại hồ sơ: **Cấp lại số BHXH do đã nhận trợ cấp BHXH 1 lần bị thu hồi số hoặc thất lạc sổ sau đó tiếp tục tham gia BHXH**

(Thời hạn giải quyết loại hồ sơ này: 16 ngày làm việc; quận huyện 18 ngày làm việc )

1. Tên đơn vị: ..... Mã đơn vị:.....
2. Điện thoại: ..... Email:.....

STT	Loại giấy tờ, biểu mẫu	Số lượng
<b>I.</b>	<b>Trường hợp đã giải quyết trợ cấp BHXH 1 lần trước ngày 01/02/2011 bị thất lạc sổ, sau đó tiếp tục tham gia BHXH:</b>	
1	Công văn của đơn vị đang tham gia BHXH (mẫu D01b-TS, 01 bản)	
2	Đơn cam kết của người lao động xác định đã được giải quyết trợ cấp BHXH 1 lần bị thất lạc sổ (mẫu D01-TS, 01 bản)	
3.	Danh sách lao động đề nghị cấp sổ BHXH, thẻ BHYT kỳ trước đã được Phòng (bộ phận) Thu xác nhận (mẫu A01a-TS, 01 bản sao)	
4.	Giấy CMND (01 bản sao)	
<b>II</b>	<b>Trường hợp đã giải quyết trợ cấp BHXH 1 lần kể từ ngày 01/02/2011 trở đi, bị thu hồi sổ sau đó tiếp tục tham gia BHXH:</b>	
1	- Công văn của đơn vị đang tham gia BHXH (mẫu D01b-TS, 01 bản), kèm theo một trong các giấy tờ sau: + Giấy xác nhận thời gian đóng BHTN chưa hưởng (mẫu C15-TS, 01 bản chính); + Phiếu xác nhận thu hồi sổ BHXH (mẫu 01-XN/THS, 01 bản chính); + Quyết định hưởng trợ cấp BHXH 1 lần ( 01 bản chính); + Đơn cam kết của người lao động xác định đã được giải quyết trợ cấp BHXH 1 lần (mẫu D01-TS).	
2	Danh sách lao động đề nghị cấp sổ BHXH, BHYT kỳ trước đã được Phòng (bộ phận) Thu xác nhận (mẫu A01a-TS, 01 bản sao)	
3	Tờ khai tham gia BHXH (mẫu A01-TS, 02 bản/người)	
4	Giấy CMND (01 bản sao)	

Ngày trả kết quả: ...../...../..... (Quá hạn trả hồ sơ 30 ngày, các đơn vị chưa đến nhận, cơ quan BHXH sẽ chuyển hồ sơ này vào kho lưu trữ)

....., ngày..... tháng..... năm.....

**Cán bộ tiếp nhận hồ sơ**  
(Ký, ghi họ tên)

**Người nộp hồ sơ**  
(Ký, ghi họ tên)

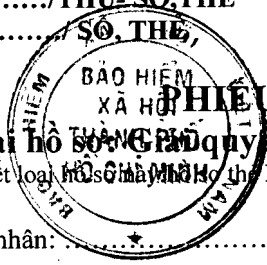
Phiếu giao nhận hồ sơ này áp dụng từ ngày 18/8/2014

Số Hồ sơ: 333/...../THU-SỔ, THẺ

Số Hồ sơ: 333a/...../SỔ, THẺ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc



### PHIẾU GIAO NHẬN HỒ SƠ

**Loại hồ sơ: Giải quyết hồ sơ nhanh nghiệp vụ Thu - Sổ, Thẻ**

(Thời hạn giải quyết loại hồ sơ này theo quy định của pháp luật BHYT: giải quyết trong ngày; hồ sơ sổ BHXH: tối đa 08 ngày làm việc)

1. Tên đơn vị hoặc Cá nhân: ..... Mã đơn vị: .....

2. Điện thoại: ..... Email: .....

STT	Loại giấy tờ, biểu mẫu	Số lượng
A	Hồ sơ Thu- Sổ, thẻ	
I.	Hồ sơ do lỗi của cơ quan BHXH:	
1.	Phiếu đề nghị - do Phòng (Bộ phận) TNQLHS lập	
2.	Sổ BHXH kèm theo các tờ rời sổ BHXH (nếu có)	
3.	Thẻ BHYT	
4.	Hồ sơ kèm theo.....	
II.	Hồ sơ do yêu cầu của đơn vị, người tham gia hoặc một số đối tượng ưu tiên:	
	Phiếu giải quyết hồ sơ nhanh – do Phòng (bộ phận) TNQLHS lập	
1.	Sổ BHXH kèm theo các tờ rời sổ BHXH (nếu có)	
2.	Thẻ BHYT	
3.	Hồ sơ kèm theo.....	
B.	Hồ sơ Sổ, thẻ	
I.	Hồ sơ do lỗi của cơ quan BHXH:	
1.	Phiếu đề nghị - do Phòng (bộ phận) TNQLHS lập	
2.	Sổ BHXH kèm theo các tờ rời sổ BHXH (nếu có)	
3.	Thẻ BHYT	
4.	Hồ sơ kèm theo.....	
II.	Hồ sơ do yêu cầu của đơn vị, người tham gia hoặc một số đối tượng ưu tiên:	
1.	Phiếu giải quyết hồ sơ nhanh – do Phòng (bộ phận) TNQLHS lập	
2.	Sổ BHXH kèm theo các tờ rời sổ BHXH (nếu có)	
3.	Thẻ BHYT	
4.	Hồ sơ kèm theo.....	

**Lưu ý:** không giải quyết nhanh đối với hồ sơ cấp lại sổ BHXH do mất.

Ngày trả kết quả :...../...../..... (Quá hạn trả hồ sơ 30 ngày, các đơn vị, cá nhân chưa đến nhận, cơ quan BHXH sẽ chuyển hồ sơ này vào kho lưu trữ).

....., ngày..... tháng..... năm.....

**Cán bộ tiếp nhận hồ sơ**  
(Ký, ghi họ tên)

**Người nộp hồ sơ**  
(Ký, ghi họ tên)

Phiếu giao nhận hồ sơ này áp dụng từ ngày 18/8/2014  
Số Hồ sơ: 301/...../SO

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



**PHIẾU GIAO NHẬN HỒ SƠ**  
**Loại hồ sơ: Xác nhận quá trình đóng BHXH, BHTN (áp dụng cho mẫu sổ cũ)**

(Thời hạn giải quyết loại hồ sơ này: 08 ngày làm việc.  
Riêng trường hợp vừa cấp lại sổ do đã nhận trợ cấp BHXH 1 lần bị thu hồi sổ hoặc bị thất lạc sổ BHXH vừa chốt sổ thời hạn giải quyết: 14 ngày làm việc)

1. Tên đơn vị: ..... Mã đơn vị:.....

2. Điện thoại: ..... Email:.....

STT	Loại giấy tờ, biểu mẫu	Số lượng
	Điều kiện: Người lao động có tên trong danh sách báo giảm (mẫu D02-TS); Đơn vị đã thực hiện đầy đủ nghĩa vụ đóng BHXH, BHYT, BHTN.	
1.	Danh sách xác nhận sổ BHXH (mẫu 01-DS/XNS, 02 bản)	
2.	Sổ BHXH (mẫu sổ cũ, 01 sổ/người)	
3.	Bản ghi quá trình đóng BHXH, BHTN (mẫu 07/SBH, nếu có) và Các tờ rời sổ (nếu có)	
4.	- Ủy nhiệm chi hoặc Giấy chuyển tiền (nếu có) <input type="checkbox"/> - Thông báo giải quyết <input type="checkbox"/> (áp dụng cho trường hợp tại thời điểm nộp hồ sơ còn nợ từ trên 01 tháng)	
5.	Chứng minh nhân dân (Bản sao, 01 bản/người)	
6.	Mẫu 01-XN/THS (nếu có) <input type="checkbox"/> hoặc Mẫu C15-TS (nếu có) <input type="checkbox"/>	
7.	Đơn đề nghị của người tham gia (mẫu D01-TS, 01 bản)	

**Lưu ý:**

- Đối với sổ BHXH (mẫu cũ) chỉ ghi và xác nhận quá trình đóng BHXH, BHTN đến tháng 12/2009, từ tháng 01/2010 không ghi sổ BHXH (mẫu cũ).
- Tại mục số 3, Tờ rời sổ bao gồm: tờ rời chốt sổ và tờ rời hàng năm.
- Tại mục số 4 áp dụng cho trường hợp đơn vị chuyển tiền trễ hoặc đơn vị nợ tại thời điểm nộp hồ sơ.
- Tại mục số 6 áp dụng cho trường hợp người lao động đã hưởng chế độ trợ cấp 01 lần bị thu hồi sổ và sau đó tiếp tục tham gia BHXH.
- Tại mục 7 áp dụng đối với trường hợp đơn vị đã giải thể, phá sản đã có căn cứ pháp lý và tất toán thu BHXH: khi nộp hồ sơ bỏ các mục: 1, 4
- Tại mục 7 áp dụng đối với trường hợp người lao động có một sổ duy nhất hoặc nhiều sổ sổ BHXH đã được giải quyết trợ cấp BHXH 1 lần bị thất lạc sổ hoặc bị thu hồi sổ BHXH, khi nộp hồ sơ bỏ mục: 2.

Ngày trả kết quả : ...../...../20..... (Quá hạn trả hồ sơ 30 ngày, các đơn vị, cá nhân chưa đến nhận, cơ quan BHXH sẽ chuyển hồ sơ này vào kho lưu trữ).

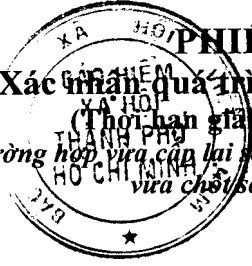
....., ngày..... tháng..... năm.....

**Cán bộ tiếp nhận hồ sơ**  
(Ký, ghi họ tên)

**Người nộp hồ sơ**  
(Ký, ghi họ tên)

LawSoft \* Tel: +84 8 3930 3279 \* www.ThuVienPhapLuat.vn





**PHIẾU GIAO NHẬN HỒ SƠ**  
**Loại hồ sơ: Xác minh quá trình đóng BHXH, BHTN (áp dụng cho sổ mẫu mới)**

(Thời hạn giải quyết loại hồ sơ này: 08 ngày làm việc.  
Riêng trường hợp vừa cấp lại sổ do đã nhận trợ cấp 1 lần bị thất lạc hoặc thu hồi sổ BHXH  
vừa chốt sổ thời hạn giải quyết 14 ngày làm việc)

1. Tên đơn vị: ..... Mã đơn vị:.....  
2. Điện thoại: ..... Email:.....

STT	Loại giấy tờ, biểu mẫu	Số lượng
	Điều kiện: Người lao động có tên trong danh sách bảo giảm (mẫu D02-TS); Đơn vị đã thực hiện đầy đủ nghĩa vụ đóng BHXH, BHYT, BHTN.	
1.	Danh sách xác nhận sổ BHXH (mẫu 01-DS/XNS, 02 bản)	
2.	Tờ bìa sổ BHXH (sổ mẫu mới)	
3.	Bản ghi quá trình đóng BHXH, BHTN (mẫu 07/SBH, nếu có) và Các tờ rời sổ (nếu có)	
4.	- Ủy nhiệm chi hoặc Giấy chuyển tiền (nếu có) <input type="checkbox"/> - Thông báo giải quyết <input type="checkbox"/> (áp dụng cho trường hợp tại thời điểm nộp hồ sơ còn nợ từ trên 01 tháng)	
5.	Chứng minh nhân dân (Bản sao, 01 bản/người)	
6.	Mẫu 01-XN/THS (nếu có) <input type="checkbox"/> hoặc Mẫu C15-TS (nếu có) <input type="checkbox"/>	
7.	Đơn đề nghị của người tham gia (mẫu D01-TS, 01 bản)	

**Lưu ý:** Thủ tục nộp hồ sơ:

- Tại mục số 3, Tờ rời sổ bao gồm: tờ rời chốt sổ và tờ rời hàng năm.
- Tại mục số 4 áp dụng cho trường hợp đơn vị chuyển tiền trễ hoặc đơn vị nợ tại thời điểm nộp hồ sơ.
- Tại mục số 6 áp dụng cho trường hợp người lao động đã hưởng chế độ trợ cấp 01 lần bị thu hồi sổ và sau đó tiếp tục tham gia BHXH.
- Tại mục 7 áp dụng đối với trường hợp đơn vị đã giải thể, phá sản đã có căn cứ pháp lý và tất toán thu BHXH: khi nộp hồ sơ bỏ các mục: 1, 4.
- Tại mục 7 áp dụng đối với trường hợp người lao động có một số sổ duy nhất hoặc nhiều sổ sổ BHXH đã được giải quyết trợ cấp BHXH 1 lần bị thất lạc sổ hoặc bị thu hồi sổ, khi nộp hồ sơ bỏ mục: 2.

Ngày trả kết quả: ...../...../20..... (Quá hạn trả hồ sơ 30 ngày, các đơn vị chưa đến nhận, cơ quan BHXH sẽ chuyển hồ sơ vào kho lưu trữ).

....., ngày..... tháng..... năm.....

**Cán bộ tiếp nhận hồ sơ**  
(Ký, ghi họ tên)

**Người nộp hồ sơ**  
(Ký, ghi họ tên)

**PHIẾU GIAO NHẬN HỒ SƠ**  
Loại hồ sơ: **Đổi thẻ BHYT** do thông tin ghi trên thẻ không đúng  
(Thời hạn giải quyết loại hồ sơ này: 07 ngày làm việc)



1. Tên đơn vị: ..... Mã đơn vị:.....  
2. Điện thoại: ..... Email:.....

STT	Loại giấy tờ, biểu mẫu	Số lượng
<b>I.</b>	<b>Hồ sơ do đơn vị nộp:</b>	
1	Công văn đề nghị của đơn vị (mẫu D01b-TS, 01 bản)	
2.	Danh sách đề nghị điều chỉnh hồ sơ cấp sổ BHXH, thẻ BHYT (mẫu D07-TS, 03 bản);	
3.	Thẻ BHYT cũ còn giá trị;	
4.	Đối với đối tượng cùng tham gia BHXH, BHYT: Trang 03 sổ BHXH đúng (Bản sao)	
5.	Đối với trường hợp nhân thân ghi trên thẻ không đúng, bổ sung một trong các giấy tờ sau: Giấy khai sinh, CMND, Sổ hộ khẩu, Thẻ học sinh (đối với trường hợp còn đi học) (Bản sao có chứng thực)	
<b>II.</b>	<b>Hồ sơ do cá nhân người tham gia BHYT nộp: (Áp dụng trong trường hợp người lao động đã nghỉ việc)</b>	
1.	Đơn đề nghị của người tham gia (mẫu D01-TS, 01 bản)	
2.	Thẻ BHYT cũ còn giá trị;	
3.	Đối với đối tượng cùng tham gia BHXH, BHYT: Trang 03 sổ BHXH đúng (Bản sao)	
4.	Đối với trường hợp nhân thân ghi trên thẻ không đúng, bổ sung một trong các giấy tờ sau: Giấy khai sinh, CMND, Sổ hộ khẩu, Thẻ học sinh (đối với trường hợp còn đi học) (Bản sao có chứng thực)	
<b>III.</b>	<b>Trường hợp mục I, mục II nếu vừa điều chỉnh nhân thân vừa cấp mất thẻ BHYT:</b>	
	Bổ sung thêm hồ sơ: - Trường hợp đơn vị nộp hồ sơ: Giấy cam kết (mẫu 401a/THE) <input type="checkbox"/> hoặc - Trường hợp cá nhân nộp hồ sơ: Giấy cam kết (mẫu 401b/THE) <input type="checkbox"/>	

**Lưu ý:**

- Tại khoản 5 mục I hoặc khoản 4 mục II nếu không nộp "Bản sao có chứng thực" thì nộp "Bản photo" kèm "Bản chính" để đối chiếu (cán bộ tiếp nhận hồ sơ căn cứ vào Bản chính đối chiếu, ký xác nhận vào bản photo).  
- Riêng đối tượng người nghèo, người có công, người cao tuổi thực hiện theo công văn 1103 ngày 04/5/2009 không cần photo CMND.

Ngày trả kết quả: ...../...../..... (Quá hạn trả hồ sơ 30 ngày, các đơn vị chưa đến nhận, cơ quan BHXH sẽ chuyển hồ sơ này vào kho lưu trữ)

....., ngày..... tháng..... năm.....  
**Cán bộ tiếp nhận hồ sơ**  
(Ký, ghi họ tên)

**Người nộp hồ sơ**  
(Ký, ghi họ tên)

LawSoft \* Tel: +84-8-3930 3279 \* www.ThuVienPhapLuat.vn

### PHIẾU ĐỀ NGHỊ

Phòng TNQLHS nhận hồ sơ thắc mắc của đơn vị.....

Sau khi kiểm tra, đề nghị phòng.....; Giải quyết:.....

.....

.....

Hồ sơ gồm có:

1)..... 4).....

2)..... 5).....

3)..... 6).....

Thời gian nhận hồ sơ:.....ngày .....tháng .....năm 20.....

Thời gian trả hồ sơ :.....ngày.....tháng.....năm 20.....

**\* Lưu ý: Khách hàng nhận kết quả tại Quầy 26**

**Nếu không giải quyết đề nghị lãnh đạo phòng cho ý kiến**

**Cán bộ TNHS**

---

### PHIẾU GIẢI QUYẾT HỒ SƠ NHANH

Số ...../GQN

Ngày .....tháng .....năm .....

Mã đơn vị: ..... tên đơn vị.....

Tên người được giải quyết .....

Số lượng: sổ (thẻ): ..... Phiếu giao nhận hồ sơ: .....

Lý do giải quyết nhanh: .....

.....

.....

.....

.....

Ngày, giờ hẹn trả: .....

**C.BỘ TIẾP NHẬN HỒ SƠ**

**P. TIẾP NHẬN VÀ QUẢN LÝ HỒ SƠ**