

Số: /BĐVN-HCC.

Hà Nội, ngày tháng 03 năm 2020

V/v hướng dẫn quy trình nghiệp vụ
chuyển phát hồ sơ Bảo hiểm xã hội

Kính gửi: Các Bưu điện tỉnh, thành phố.

Thực hiện Hợp đồng nguyên tắc số 166/HĐBC/BĐVN-BHXH ngày 20/12/2016 giữa Tổng công ty Bưu điện Việt Nam và Bảo hiểm xã hội Việt Nam về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ Bưu chính công ích, ngày 21/12/2016, Tổng công ty đã ban hành văn bản số 5337/BĐVN-DVBC hướng dẫn các Bưu điện tỉnh/thành phố (BĐT/TP) triển khai thực hiện dịch vụ và ký kết hợp đồng với các Bảo hiểm xã hội (BHXH) địa phương về tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

Nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho BHXH các cấp, các đơn vị sử dụng lao động trong việc nộp hồ sơ, theo dõi, định vị các bưu gửi của BHXH, Tổng công ty xây dựng quy trình phần mềm chuyển phát hồ sơ BHXH đáp ứng yêu cầu của cơ quan BHXH và đơn vị sử dụng lao động.

Để triển khai đồng bộ, hiệu quả quy trình phần mềm chuyển phát hồ sơ BHXH cho tất cả các đơn vị sử dụng lao động trên phạm vi toàn quốc, Tổng công ty hướng dẫn các Bưu điện tỉnh, thành phố thực hiện các nội dung chính sau:

I. Các quy định chung của dịch vụ:

1. Định nghĩa dịch vụ:

Dịch vụ chuyển phát hồ sơ BHXH là dịch vụ chuyển phát hồ sơ BHXH từ đơn vị sử dụng lao động đến cơ quan BHXH và ngược lại.

2. Phạm vi triển khai:

Triển khai đến các BĐT/TP trên toàn quốc (riêng đối với 2 tỉnh Bình Dương và TP. Hồ Chí Minh do hiện tại đang sử dụng phần mềm riêng, vì vậy việc triển khai áp dụng phần mềm chuyển phát hồ sơ BHXH tại 2 đơn vị trên sẽ thực hiện ở giai đoạn sau).

3. Dấu nghiệp vụ: HS-BHXH

4. Loại hình dịch vụ:

- Chiều tiếp nhận (từ đơn vị sử dụng lao động gửi cho cơ quan BHXH): Thực hiện chấp nhận dịch vụ trên nền dịch vụ EMSC.
- Chiều trả kết quả (từ BHXH chuyển cho đơn vị sử dụng lao động): Thực hiện chấp nhận dịch vụ trên nền dịch vụ EMS.

5. Chỉ tiêu thời gian toàn trình:

Yêu cầu các BDT/TP tuyệt đối tuân thủ quy định về thời gian nhận gửi và chuyển trả hồ sơ theo chỉ tiêu thời gian đã cam kết tại hợp đồng của các đơn vị, tránh tình trạng chậm trễ, thất lạc bưu gửi.

6. Giá cước:

Giá cước áp dụng bảng cước dịch vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC được quy định tại QĐ 1268/QĐ-BĐVN. Tuy nhiên, đơn vị chủ động xây dựng giá cước phù hợp với tình hình thực tế tại đơn vị quản lý, đảm bảo hiệu quả kinh doanh và không được thấp hơn mức quy định tại văn bản 3337/BĐVN-HCC-DVBC ngày 03/8/2019 về việc hỗ trợ giảm cước dịch vụ tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính nội tỉnh. .

7. Xây dựng phương án phục vụ:

Các BDT/TP chủ động xây dựng phương án phục vụ cho các đơn vị sử dụng lao động và cơ quan BHXH đảm bảo đúng các quy định của cơ quan BHXH, bố trí nguồn lực phù hợp để nhận chuyển phát hồ sơ BHXH đúng địa chỉ, đúng thời gian quy định, đáp ứng yêu cầu nghiệp vụ và các nội dung hai bên đã cam kết, cụ thể:

Rà soát số lượng đơn vị sử dụng lao động đóng trên địa bàn, tần suất nhận gửi hồ sơ BHXH.

- Công đoạn thu gom:

- + Thống kê, theo dõi sản lượng, tần suất thu gom đối với từng khách hàng.

- + Hướng dẫn các bưu cục phục vụ tính toán, sử dụng lực lượng bưu tá hiện hành đảm bảo chất lượng, chỉ tiêu thời gian.

- + Quy định đầu mối chịu trách nhiệm giải quyết các yêu cầu thu gom kịp thời, tránh chậm trễ hoặc bỏ sót yêu cầu của đơn vị sử dụng lao động.

- Công đoạn phát: đảm bảo phát đúng quy định và chỉ tiêu thời gian cam kết với khách hàng.

- Công tác đối soát, thanh toán: mỗi quận/ huyện/ thị xã chỉ có duy nhất một cơ quan BHXH, vì vậy BDT/TP hướng dẫn và giao nhiệm vụ cho bưu cục phục vụ cơ quan BHXH thực hiện thống kê và kế toán cước phí đảm bảo chính xác.

- Thường xuyên khảo sát, kiểm soát, thống kê số lượng doanh nghiệp trên địa bàn, số lượng doanh nghiệp đã và chưa đăng ký sử dụng phần mềm để có phương án đảm bảo chất lượng phục vụ và phương án gia tăng số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ.

8. Công tác thống kê, tài chính kế toán:

- Doanh thu cước dịch vụ chuyển phát hồ sơ BHXH và cước DV GTGT phải được quản lý, kiểm soát chặt chẽ tại công đoạn chấp nhận và phát (phải thu khi phát cho khách hàng) trong quy trình sản xuất theo quy định hiện tại;

- Thống kê sản lượng doanh thu: doanh thu Bưu chính chuyển phát hồ sơ BHXH được thống kê vào chỉ tiêu doanh thu dịch vụ BCCP HCC tương ứng trên biểu B02-05/GTGT-BC;

- Hạch toán kế toán: Đơn vị thực hiện kế toán doanh thu, chi phí dịch vụ chuyển phát hồ sơ BHXH, kế toán dòng tiền dịch vụ theo chế độ kế toán hiện hành của TCT.

7. Đối soát, thanh toán:

- Các Bưu điện Tỉnh/TP chủ động thỏa thuận thời gian đối soát, thanh toán tại Hợp đồng ký với cơ quan BHXH tại địa bàn.

- Phân chia doanh thu:

+ Nội tỉnh: thực hiện theo quy định hiện hành.

+ Liên tỉnh: thực hiện theo văn bản 2572/BĐVN-DVBC ngày 17/6/2019 về việc bổ sung cơ chế phân chia doanh thu một số dịch vụ BCCP.

8. Công tác truyền thông, hỗ trợ chăm sóc khách hàng:

- Về công tác chăm sóc khách hàng: Tổ chức hệ thống tổng đài chăm sóc khách hàng tập trung tại TCT qua Hotline 1900 545481 có nhánh riêng cho dịch vụ chuyển phát hồ sơ BHXH và mở rộng tại các BDT/TP đối với trường hợp hệ thống tổng đài nhận biết số điện thoại và định tuyến cuộc gọi về đầu mối CSKH BDT/TP.

- Về công tác truyền thông:

+ Triển khai chiến dịch truyền thông, tiếp thị trên nền tảng số tới tập khách hàng là doanh nghiệp, tổ chức, các đơn vị sử dụng lao động trên địa bàn toàn quốc (có phương án triển khai đính kèm).

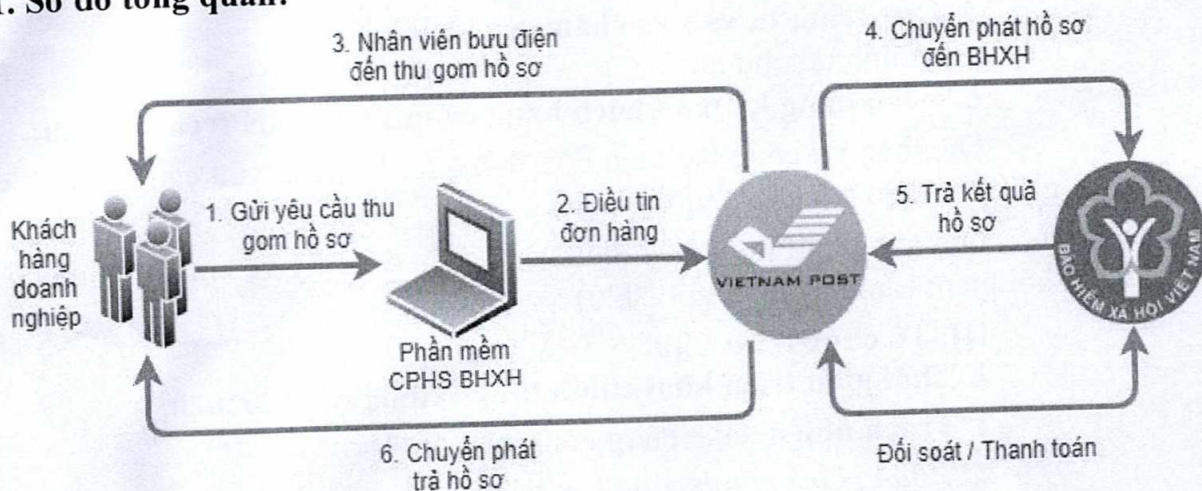
+ Triển khai hoạt động phát triển khách hàng sử dụng phần mềm và dịch vụ, tư vấn tới khách hàng qua tổng đài CSKH, tổ chức chiến dịch truyền thông hỗ trợ các BDT/TP.

- Về công tác hỗ trợ: Tổ chức hướng dẫn khách hàng cài đặt, sử dụng phần mềm BHXH qua tổng đài chăm sóc khách hàng thông qua 01 đầu số gọi ra cho các BDT/TP thực hiện hoạt động tư vấn, hướng dẫn khách hàng cài đặt, sử dụng phần mềm BHXH.

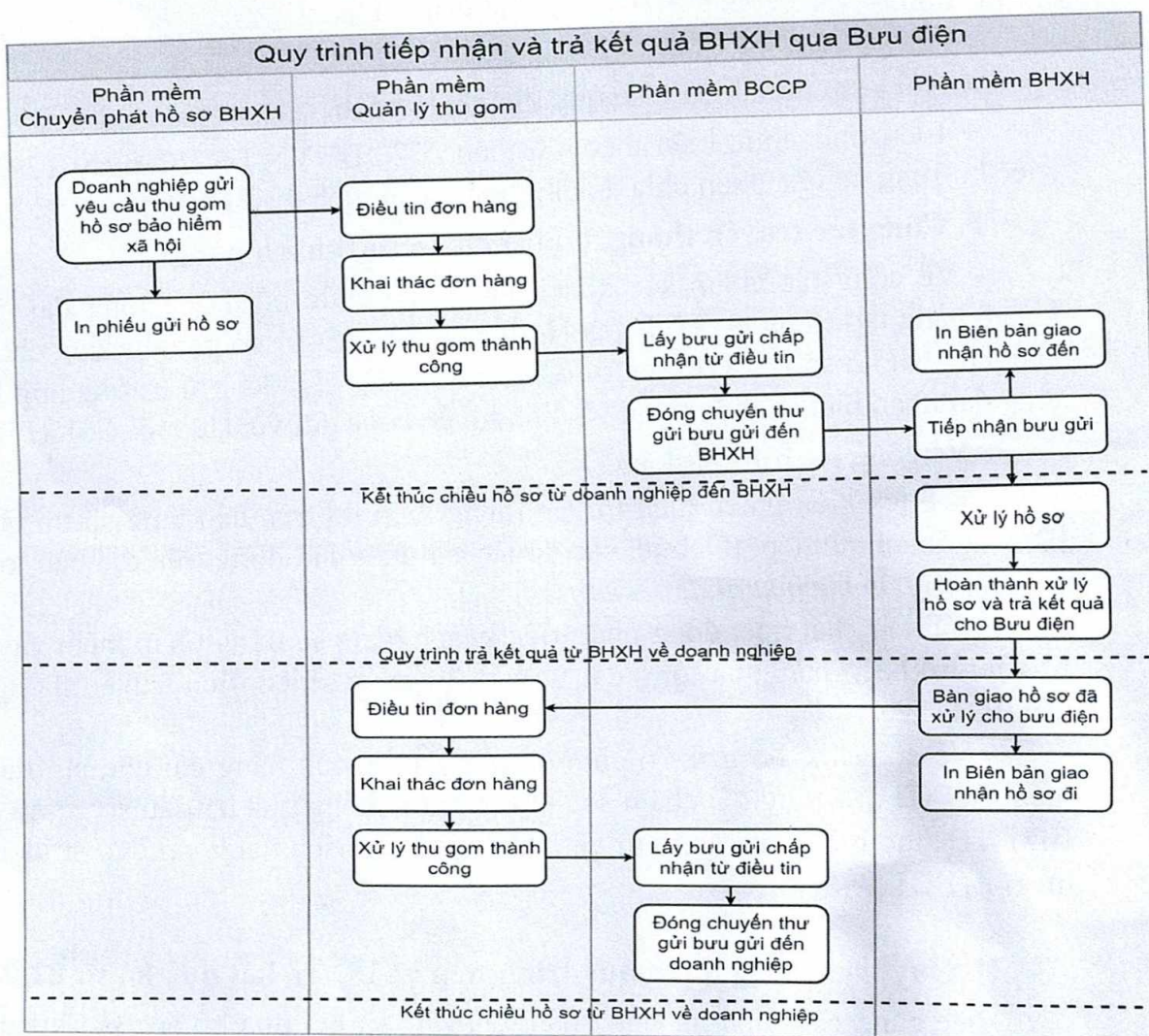
II. Quy trình tổng quan quy trình tiếp nhận, trả kết quả hồ sơ BHXH:

Việc cung cấp dịch vụ tiếp nhận, chuyển trả kết quả hồ sơ Bảo hiểm xã hội được thực hiện theo đúng quy định tại Hợp đồng số 166/HĐBC/BĐVN-BHXH giữa Tổng công ty Bưu điện Việt Nam và Bảo hiểm xã hội Việt Nam. Quy trình tiếp nhận, chuyển trả kết quả hồ sơ Bảo hiểm xã hội ứng dụng công nghệ thông tin gồm các nội dung chính như sau:

1. Sơ đồ tổng quan:



2. Sơ đồ quy trình ứng dụng phần mềm:



3. Quy trình nghiệp vụ tiếp nhận, chuyển trả kết quả Hồ sơ BHXH:

Quy định tại Phụ lục 01 đính kèm.

4. Quy trình sử dụng phần mềm chuyển phát Hồ sơ BHXH:

Quy định tại Phụ lục 02 đính kèm theo.

5. Quy trình tư vấn và chăm sóc khách hàng

Quy định tại phụ lục 3

6. Mẫu đăng ký mã khách hàng cơ quan BHXH trên địa bàn:

Để phục vụ công tác theo dõi, thống kê báo cáo yêu cầu các đơn vị khai báo giá cước theo mã CRM tương ứng.

Quy định tại Phụ lục 04 đính kèm (mẫu đăng ký về email: nghiatt@vnpost.vn, thời gian: trước ngày 20/03/2020).

III. Tổ chức triển khai

1. Thời gian triển khai chính thức: từ ngày 10/3/2020.

2. Trách nhiệm của Tổng công ty

2.1. Ban Hành chính công chủ trì:

- Phối hợp với BHXH VN:

+ Tổ chức Hội nghị tập huấn trực tuyến về quy trình phần mềm chuyển phát hồ sơ BHXH cho cán bộ BHXH và cán bộ nhân viên Bưu điện của các tỉnh, thành phố, thời gian dự kiến từ 13h15-17h00, thứ hai ngày 9/3/2020 (TCT có văn bản thông báo cụ thể sau).

+ Đề xuất BHXHVN ban hành văn bản chỉ đạo BHXH địa phương tổ chức triển khai thực hiện, hướng dẫn các doanh nghiệp trên bàn đăng ký sử dụng dịch vụ qua Bưu điện (sau buổi tập huấn);

- Kiểm tra, giám sát, hỗ trợ kịp thời các khó khăn vướng mắc trong quá trình các đơn vị triển khai thực hiện (sau 01 tháng triển khai thực hiện).

- Phối hợp với các ban liên quan hỗ trợ, hướng dẫn các đơn vị triển khai thực hiện (trực tiếp, gián tiếp)

2.2. *Ban Dịch vụ Bưu chính*: tham gia hỗ trợ, hướng dẫn quy trình nghiệp vụ và đề xuất các giải pháp cải tiến quy trình, nghiệp vụ để nâng cao chất lượng dịch vụ.

2.3. *Trung tâm Công nghệ thông tin*: tổ chức hướng dẫn cài đặt và hỗ trợ các BDT/TP triển khai hiệu quả phần mềm chuyển phát hồ sơ BHXH; tiếp nhận các ý kiến phản hồi tích cực để hoàn thiện và nâng cao hiệu suất khai thác của phần mềm phục vụ nhu cầu của khách hàng tốt hơn.

2.4. *Trung tâm Dịch vụ khách hàng*:

- Tổ chức hệ thống chăm sóc khách hàng để hỗ trợ khách hàng trong vấn đề cài đặt, sử dụng phần mềm và các hoạt động chăm sóc khách hàng khác.

- Thực hiện chiến dịch truyền thông nhằm gia tăng số lượng khách hàng, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ.

3. Trách nhiệm của các Bưu điện tỉnh, thành phố:

- Xây dựng phương án cung cấp dịch vụ chuyển phát hồ sơ BHXH đảm bảo chất lượng dịch vụ, chất lượng phục vụ và chỉ tiêu thời gian cam kết.

- Chủ động phối hợp với BHXH địa phương:

+ Đề xuất BHXH địa phương có văn bản đề nghị các đơn vị sử dụng lao động nộp hồ sơ BHXH trên hệ thống phần mềm chuyển phát hồ sơ BHXH của TCT (sau buổi tập huấn).

+ Phối hợp với BHXH địa phương xây dựng phương án tổ chức hội nghị tuyên truyền, giới thiệu đến các đơn vị sử dụng lao động đóng trên địa bàn thực hiện việc nộp hồ sơ BHXH trên hệ thống phần mềm của TCT phù hợp với tình hình thực tế tại địa bàn.

- Giao nhiệm vụ cho các bộ phận, đơn vị trực thuộc và cá nhân chịu trách nhiệm tổ chức tập huấn quy trình phần mềm chuyển phát hồ sơ BHXH. Bố trí nhân lực để hỗ trợ, hướng dẫn kịp thời cho các doanh nghiệp sử dụng lao động thực hiện việc nộp hồ sơ trên hệ thống phần mềm của TCT.

- Giám sát kết quả triển khai thực hiện, báo cáo kịp thời về TCT các khó khăn vướng mắc để được hỗ trợ, giải quyết kịp thời. Sau 01 tháng triển khai thực hiện, 100% các đơn vị sử dụng lao động trên địa bàn đơn vị quản lý phải biết và thực hiện nộp hồ sơ trên phần mềm của TCT.

- Thực hiện việc hỗ trợ, tư vấn khách hàng đối với trường hợp hệ thống tổng đài nhận biết số điện thoại khách hàng và định tuyến cuộc gọi về đầu mối chăm sóc khách hàng của các BĐT/Tp.

- Sử dụng 01 đầu số của tổng đài chăm sóc khách hàng để gọi ra cho khách hàng thực hiện hoạt động tư vấn, hướng dẫn khách hàng cài đặt, sử dụng phần mềm BHXH..

- Bộ phận tin học: hướng dẫn cho các cán bộ, chuyên viên của các bộ phận liên quan nắm rõ các bước thực hiện quy trình phần mềm chuyển phát hồ sơ BHXH để hướng dẫn các đơn vị sử dụng lao động thực hiện việc nộp hồ sơ BHXH trên hệ thống phần mềm của TCT.

Trên đây là hướng dẫn của Tổng công ty, yêu cầu các BĐT/TP khẩn trương thực hiện. Trong quá trình triển khai, nếu có phát sinh khó khăn, vướng mắc, đơn vị liên hệ về Tổng công ty theo các đầu mối sau để được hướng dẫn, giải quyết:

- Ban Dịch vụ Bưu chính: Về nghiệp vụ: C.Ngọc, ĐT: 0978991152, email: ngoclh@vnpost.vn.

- Trung tâm CNTT: Anh Trung, ĐT: 0986.078.496, email: trungh@vnpost.vn;

- Trung tâm đối soát: Chị Nhung, ĐT: 0915807475. email: nhungct@vnpost.vn;

- Ban Tài chính Kế toán: Chị Hà, ĐT: 0243.7689388. email: hantt@vnpost.vn;

- Trung tâm Dịch vụ khách hàng: Trần Mỹ Yến, ĐT: 0912783232, email: yentm@vnpost.vn.

- Ban Hành chính công: Chị Ngọc Anh, ĐT: 0932933222, email: anhntn@vnpost.vn

Tài liệu đính kèm văn bản:

- Phụ lục 01: Quy trình nghiệp vụ chuyển phát hồ sơ BHXH
- Phụ lục 02: Hướng dẫn sử dụng phần mềm chuyển phát hồ sơ BHXH.
- Phụ lục 03: Quy trình tư vấn và chăm sóc khách hàng.
- Phụ lục 04: Mẫu đăng ký mã khách hàng cơ quan BHXH trên địa bàn.

Nơi nhận:

- BHXHVN (P/h);
 - Chủ tịch HĐTV (để b/c);
 - Tổng giám đốc (để b/c);
 - Các Phó TGĐ;
 - Ban HCC, DVBC, TCKT, QLCL;
 - TTCNTT, TTDVKH, TTĐS (t/h);
 - Lưu VT, HCC.
- AIS:

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



Lê Quốc Anh