

Số: 422/QĐ-BHXH

Hà Nội, ngày 27 tháng 5 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy trình thực hiện các hoạt động hỗ trợ, tư vấn cho tổ chức, cá nhân trong quá trình tham gia, thụ hưởng chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế

GIÁM ĐỐC BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM

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

Căn cứ Quyết định số 1106/QĐ-BTC ngày 27/6/2019 của Bộ trưởng Bộ Tài chính về việc ban hành Quy chế hỏi đáp chính sách tài chính tự động trên Cổng Thông tin điện tử Bộ Tài chính;

Căn cứ Quyết định số 3151/QĐ-BHXH ngày 25/11/2025 của Giám đốc BHXH Việt Nam về việc thành lập Cổng Thông tin điện tử Bảo hiểm xã hội Việt Nam;

Căn cứ Quyết định số 3149/QĐ-BHXH ngày 25/11/2025 của Giám đốc BHXH Việt Nam về việc thành lập các trang mạng xã hội của Bảo hiểm xã hội Việt Nam;

Theo đề nghị của Trưởng Ban Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình thực hiện các hoạt động hỗ trợ, tư vấn cho tổ chức, cá nhân trong quá trình tham gia, thụ hưởng chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế.

Điều 2. Hiệu lực thi hành và điều khoản chuyển tiếp

1. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

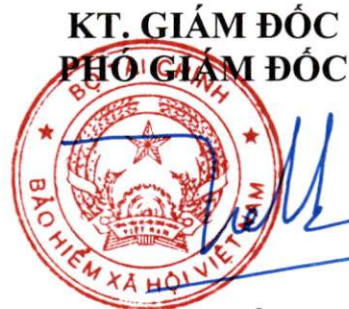
2. Kể từ ngày Quyết định này có hiệu lực, các Chương I, II, IV, V, VI, VII Quy trình thực hiện các hoạt động tư vấn, hỗ trợ cho tổ chức, cá nhân trong tham gia bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế ban hành kèm theo Quyết định số 681/QĐ-BHXH ngày 09/7/2021 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam hết hiệu lực thi hành.

3. Đối với các yêu cầu hỗ trợ, tư vấn đã được tiếp nhận trước ngày Quyết định này có hiệu lực nhưng chưa hoàn thành việc xử lý thì tiếp tục thực hiện theo quy định tại Quyết định số 681/QĐ-BHXH cho đến khi kết thúc; trường hợp nội dung phù hợp với Quy trình ban hành kèm theo Quyết định này thì được áp dụng theo Quy trình mới để bảo đảm thống nhất và thuận lợi trong tổ chức thực hiện.

Điều 3. Trưởng Ban Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia; Chánh Văn phòng Bảo hiểm xã hội Việt Nam; Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Bảo hiểm xã hội Việt Nam; Giám đốc Bảo hiểm xã hội các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; Giám đốc Bảo hiểm xã hội cơ sở chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./. *leg*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ Tài chính (để b/c);
- Giám đốc (để b/c);
- Các Phó Giám đốc;
- Lưu: VT, TTHT. *ra*



Đào Việt Ánh

QUY TRÌNH

**Thực hiện các hoạt động hỗ trợ, tư vấn cho tổ chức, cá nhân
trong quá trình tham gia, thụ hưởng chính sách
bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế**
(Ban hành kèm theo Quyết định số ~~4.22~~/QĐ-BHXH ngày ~~27~~ tháng ~~5~~ năm 2026
của Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam)

Chương I **QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy trình này quy định nguyên tắc, trách nhiệm và trình tự, thủ tục thực hiện các hoạt động hỗ trợ, tư vấn cho tổ chức, cá nhân trong quá trình tham gia, thụ hưởng chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế trong hệ thống BHXH Việt Nam.

2. Đối tượng áp dụng

Các đơn vị chuyên môn giúp việc Giám đốc và đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc của Bảo hiểm xã hội Việt Nam; Bảo hiểm xã hội các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Bảo hiểm xã hội cơ sở, viên chức, người lao động thuộc hệ thống Bảo hiểm xã hội Việt Nam áp dụng các quy định này khi thực hiện các hoạt động hỗ trợ, tư vấn cho tổ chức, cá nhân trong tham gia bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế.

Điều 2. Giải thích từ ngữ, các từ viết tắt

1. Giải thích từ ngữ

a) Tư vấn: Là một tiến trình tương tác nhằm giúp tổ chức, cá nhân hiểu được vấn đề của mình trong tham gia bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế.

b) Hỗ trợ: Là hoạt động giúp đỡ tổ chức, cá nhân trong tham gia bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế.

c) Đánh giá: Là hoạt động đo lường các kết quả đạt được của một chương trình hoặc một hoạt động nhằm mục đích xem xét các kết quả có đạt được như mục tiêu đặt ra hay không để từ đó có những quyết định điều chỉnh cho việc thực hiện tiếp theo hoặc chuẩn bị kế hoạch lần sau.

d) Giám sát: Là hoạt động theo dõi và kiểm tra việc thực hiện những điều đã quy định.

đ) Giao dịch viên: Là nhân viên, viên chức, người lao động thực hiện giải đáp, tư vấn và hỗ trợ tổ chức, cá nhân khi họ có yêu cầu.

2. Các từ viết tắt

a) BHXH: Bảo hiểm xã hội.

b) BHYT: Bảo hiểm y tế.

c) BHTN: Bảo hiểm thất nghiệp.

d) BHXH cấp tỉnh: BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

đ) VC, NLĐ: Viên chức, người lao động.

e) GDV: Giao dịch viên.

g) CSDL: Cơ sở dữ liệu.

h) Ban TTHT: Ban Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia.

i) Các đơn vị nghiệp vụ: Các đơn vị chuyên môn giúp việc Giám đốc và đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc BHXH Việt Nam.

k) Cổng Thông tin điện tử: Cổng Thông tin điện tử BHXH Việt Nam, Cổng Thông tin điện tử Bộ Tài chính.

l) Fanpage: Fanpage chính thức của BHXH Việt Nam.

m) Zalo Official Account (Zalo OA): Tài khoản Zalo BHXH Việt Nam.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện

1. Đúng các quy định của chế độ chính sách BHXH, BHTN, BHYT do cấp có thẩm quyền ban hành.

2. Bảo mật thông tin cá nhân và dữ liệu người tham gia: Tuyệt đối không cung cấp, tiết lộ thông tin cá nhân, dữ liệu tham gia BHXH, BHYT, BHTN khi chưa đủ căn cứ pháp lý hoặc chưa được phép theo quy định; bảo đảm quyền bình đẳng, không phân biệt đối xử trong tiếp nhận các yêu cầu.

3. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong tham gia BHXH, BHTN, BHYT.

4. Thực hiện thống nhất trong toàn hệ thống BHXH Việt Nam, đảm bảo khách quan, chính xác, công khai, dân chủ và kịp thời.

5. Những nguyên tắc không nêu trong văn bản này được thực hiện theo quy định pháp luật khác có liên quan.

Điều 4. Trách nhiệm trong thực hiện các hoạt động hỗ trợ, tư vấn cho tổ chức, cá nhân trong tham gia và thụ hưởng BHXH, BHTN, BHYT

1. Tại BHXH Việt Nam

a) Ban TTHT

- Ban TTHT là đầu mối tiếp nhận, tổng hợp, phân loại nội dung các yêu cầu hỗ trợ, tư vấn theo từng lĩnh vực; chuyển yêu cầu đến đơn vị chuyên môn có thẩm quyền xử lý; theo dõi tiến độ, đôn đốc các đơn vị phối hợp trả lời bảo đảm việc trả lời đúng thời hạn theo quy định; tổng hợp kết quả phục vụ công tác quản lý.

- Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan thực hiện các hoạt động hỗ trợ, tư vấn cho tổ chức, cá nhân trong tham gia BHXH, BHTN, BHYT.

- Chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, giám sát BHXH cấp tỉnh tổ chức thực hiện các hoạt động hỗ trợ, tư vấn.

b) Các đơn vị nghiệp vụ

- Phối hợp với Ban TTHT giải đáp nội dung thuộc lĩnh vực chuyên môn, cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ, kịp thời.

- Chịu trách nhiệm về tính pháp lý và tính chính xác của nội dung trả lời, tư vấn thuộc phạm vi quản lý.

2. BHXH cấp tỉnh

- Tổ chức hoạt động hỗ trợ, tư vấn cho tổ chức, cá nhân trong tham gia BHXH, BHTN, BHYT.

- Phối hợp với Ban TTHT tổ chức các hoạt động hỗ trợ, tư vấn cho tổ chức, cá nhân trong tham gia BHXH, BHTN, BHYT.

- Chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc BHXH cơ sở trong việc tổ chức, thực hiện các hoạt động hỗ trợ, tư vấn cho tổ chức, cá nhân trong tham gia BHXH, BHTN, BHYT.

Điều 5. Các kênh tiếp nhận nội dung yêu cầu của tổ chức, cá nhân

1. Tổng đài điện thoại của BHXH Việt Nam.

2. Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

3. Cổng Thông tin điện tử.

4. Các trang mạng xã hội của BHXH Việt Nam.

5. Hộp thư điện tử công vụ (Email).

6. Bưu điện.

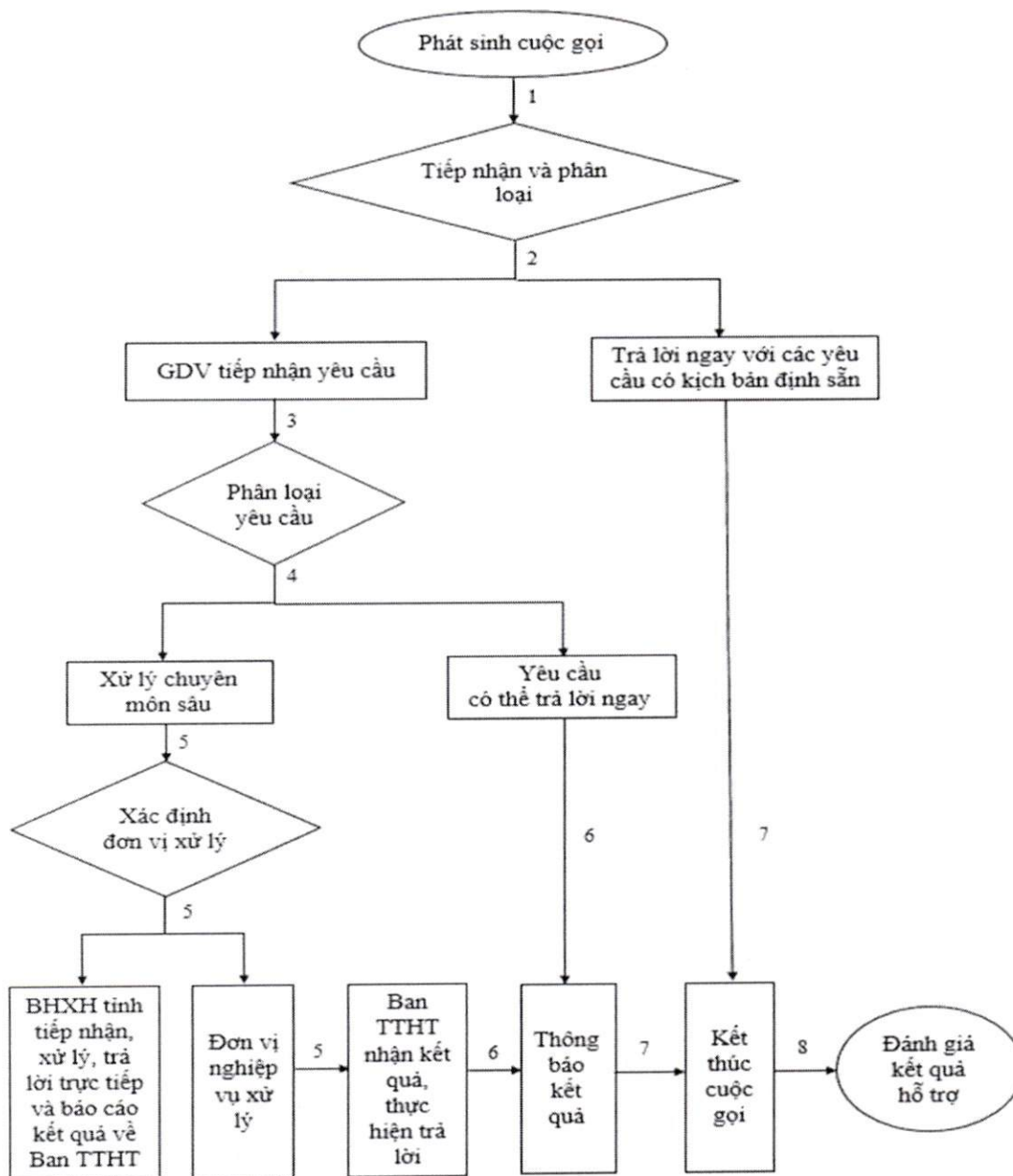
7. Khác (đường dây nóng, phản ánh trực tiếp của tổ chức, cá nhân; qua hoạt động chăm sóc khách hàng của BHXH các cấp; qua thông tin, báo cáo về các hoạt động của BHXH Việt Nam, từ các đơn vị nghiệp vụ;...).

Chương II

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, HỖ TRỢ, TƯ VẤN CHO TỔ CHỨC, CÁ NHÂN TRONG THAM GIA, THỤ HƯỞNG BHXH, BHTN, BHYT

Điều 6. Quy trình tiếp nhận, hỗ trợ, giải đáp, tư vấn qua Tổng đài điện thoại, đường dây nóng

1. Sơ đồ



2. Các bước thực hiện

Bước 1: Phát sinh cuộc gọi

- Tổ chức, cá nhân liên hệ đến BHXH Việt Nam qua các kênh Tổng đài điện thoại, đường dây nóng.

- Tiếp nhận cuộc gọi và phát thông điệp chào.

Bước 2: Tiếp nhận và phân loại

Chào hỏi và tiếp nhận yêu cầu tư vấn của tổ chức, cá nhân thông qua phím nhấn để phân nhánh hỗ trợ.

Nếu yêu cầu đơn giản: Trả lời ngay với các yêu cầu theo kịch bản định sẵn hoặc hướng dẫn tự động. Chuyển sang bước 7.

Nếu yêu cầu phức tạp hoặc tổ chức, cá nhân muốn gặp GDV:

- Hệ thống chuyển tiếp cuộc gọi đến GDV.

- Đồng thời ghi nhận thông tin cơ bản (số điện thoại, loại yêu cầu) vào CSDL.

Bước 3: Tiếp nhận yêu cầu

- GDV tiếp nhận, mở cuộc gọi đến.

- Xác minh, ghi lại thông tin của tổ chức, cá nhân và lắng nghe yêu cầu.

- Tóm tắt lại yêu cầu để xác nhận hiểu đúng ý của tổ chức, cá nhân.

Bước 4: Phân loại yêu cầu

Yêu cầu không thuộc thẩm quyền giải quyết của BHXH Việt Nam:

- GDV thực hiện hỗ trợ phản hồi ngay cho tổ chức, cá nhân.

- Chuyển sang bước 7.

Yêu cầu có thể trả lời ngay:

- GDV trả lời trực tiếp cho tổ chức, cá nhân hoặc tra cứu CSDL/Ngân hàng câu hỏi/kho tri thức để đưa ra câu trả lời.

- Chuyển sang bước 6.

Yêu cầu có nội dung chuyên môn sâu: GDV ghi nhận yêu cầu, thông báo đã tiếp nhận và sẽ chuyển nội dung sang Ban TTHT để xử lý trong thời gian sớm nhất. GDV chuyển toàn bộ thông tin yêu cầu đến Ban TTHT để tiếp tục xử lý.

Bước 5: Xử lý chuyên môn sâu

Ban TTHT phân loại yêu cầu và xác định đơn vị xử lý yêu cầu.

Yêu cầu chuyên môn thuộc phạm vi xử lý của các đơn vị nghiệp vụ:

- Ban TTHT tổng hợp nội dung yêu cầu, chuyển đến các đơn vị nghiệp vụ trả lời theo quy định.

- Đơn vị nghiệp vụ trả lời trong thời gian quy định và chuyển lại Ban TTHT.

- Ban TTHT nhận kết quả từ các đơn vị nghiệp vụ, thực hiện trả lời tổ chức, cá nhân theo quy định.

Yêu cầu thuộc phạm vi giải quyết của BHXH cấp tỉnh:

- Ban TTHT tổng hợp nội dung yêu cầu, chuyển đến đầu mối thực hiện hỗ trợ, giải đáp, tư vấn thuộc BHXH cấp tỉnh.

- BHXH cấp tỉnh tiếp nhận, xử lý và trực tiếp trả lời tổ chức, cá nhân, đồng thời thông báo kết quả xử lý về Ban TTHT để theo dõi, cập nhật vào CSDL.

Bước 6: Thông báo kết quả

- GDV hoặc Ban TTHT thông báo kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân.

- Xác nhận lại với tổ chức, cá nhân xem còn yêu cầu nào cần hỗ trợ thêm.

Bước 7: Kết thúc cuộc gọi

- Kết thúc cuộc gọi với thái độ lịch sự, thân thiện, theo đúng chuẩn mực giao tiếp quy định.

- Chỉ ngắt kết nối sau khi tổ chức, cá nhân đã chủ động kết thúc cuộc gọi.
- Sau khi kết thúc cuộc gọi, cập nhật đầy đủ thông tin vào CSDL. Trường hợp chưa có dữ liệu, tiến hành khởi tạo thông tin vào CSDL theo quy định. Đối với câu hỏi có nội dung xử lý chuyên môn sâu, gửi câu hỏi, trả lời cho “Tổ xây dựng kho tri thức” để cập nhật vào “kho tri thức”.

Bước 8: Đánh giá kết quả hỗ trợ

Sau khi kết thúc cuộc gọi, hệ thống tự động gửi yêu cầu đánh giá.

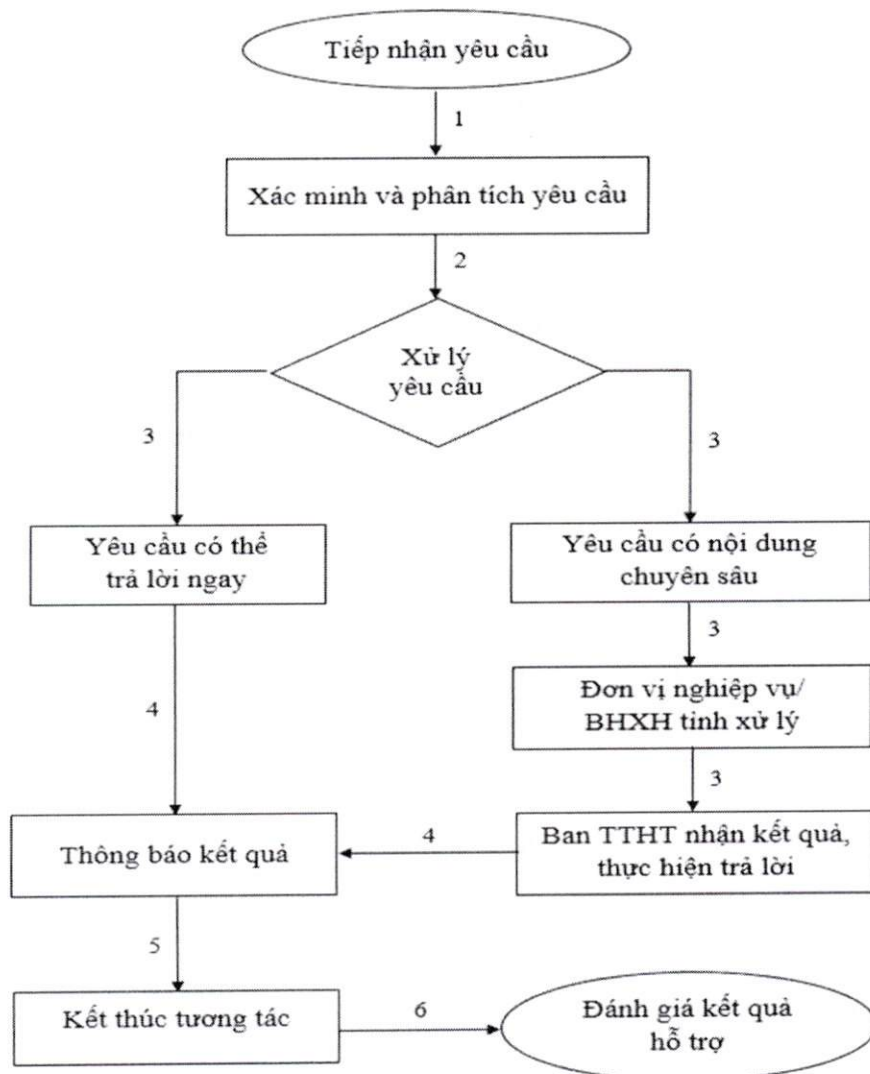
Trường hợp tổ chức, cá nhân hài lòng: Quy trình hỗ trợ kết thúc.

Trường hợp tổ chức, cá nhân không hài lòng:

- Hệ thống tự động ghi nhận lý do không hài lòng.
- Chuyển thông tin đến bộ phận phụ trách để xem xét, xử lý.
- Đề xuất phương án và phương thức giải quyết phù hợp, theo dõi cho đến khi tổ chức, cá nhân xác nhận hài lòng và quy trình hỗ trợ kết thúc.

Điều 7. Quy trình tiếp nhận, hỗ trợ, giải đáp, tư vấn qua các trang mạng xã hội và hộp thư điện tử của BHXH Việt Nam

1. Sơ đồ



2. Các bước thực hiện

Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu

GDV thực hiện hỗ trợ tiếp nhận yêu cầu từ tổ chức, cá nhân thông qua tương tác qua các trang mạng xã hội hoặc qua hộp thư điện tử của BHXH Việt Nam.

Bước 2: Xác minh và phân tích yêu cầu

- Kiểm tra tính chính xác và độ rõ ràng của yêu cầu. Trường hợp nội dung không rõ ràng, liên hệ lại (nếu có thể) để làm rõ thông tin.

- Phân loại sơ bộ yêu cầu theo nhóm vấn đề (ví dụ: chính sách BHXH, BHYT, BHTN; thủ tục hành chính; kỹ thuật, công thông tin...).

Bước 3: Xử lý yêu cầu

Sau khi tiếp nhận yêu cầu, GDV thực hiện hỗ trợ tiến hành phân loại và đánh giá khả năng phản hồi theo hai hướng: Trả lời ngay hoặc cần xử lý chuyên sâu.

Yêu cầu đơn giản, có thể trả lời ngay:

- GDV tra cứu văn bản/CSDL/Ngân hàng câu hỏi/kho tri thức, soạn thảo nội dung trả lời phù hợp, bảo đảm chính xác, rõ ràng, đúng chức năng, thẩm quyền.

- Kiểm tra, rà soát nội dung và trực tiếp trả lời tổ chức, cá nhân qua kênh đã tiếp nhận ban đầu.

Yêu cầu có nội dung chuyên môn sâu:

- Chuyên yêu cầu cần xử lý đến đơn vị nghiệp vụ/BHXH cấp tỉnh có liên quan để phối hợp xử lý. Đồng thời, thông báo thời gian dự kiến phản hồi cho tổ chức, cá nhân.

- Đơn vị nghiệp vụ/BHXH cấp tỉnh tiếp nhận và xử lý yêu cầu trong thời hạn quy định tại Phụ lục II. Sau khi có kết quả, đơn vị nghiệp vụ/BHXH cấp tỉnh chuyển văn bản phản hồi về Ban TTHT.

- Ban TTHT nhận kết quả từ các đơn vị nghiệp vụ/BHXH cấp tỉnh, thực hiện trả lời tổ chức, cá nhân theo quy định.

Bước 4: Thông báo kết quả

GDV thực hiện hỗ trợ gửi nội dung trả lời đến tổ chức, cá nhân qua đúng kênh tiếp nhận ban đầu (Fanpage, Zalo OA, hộp thư công vụ).

Bước 5: Kết thúc tương tác

GDV thực hiện hỗ trợ cập nhật thông tin câu hỏi và câu trả lời vào CSDL. Trường hợp chưa có dữ liệu, tiến hành khởi tạo thông tin vào CSDL. Đối với câu hỏi có nội dung xử lý chuyên môn sâu, gửi câu hỏi, trả lời cho “Tổ xây dựng kho tri thức” để cập nhật vào “kho tri thức”.

Bước 6: Đánh giá kết quả hỗ trợ

Sau khi kết thúc tương tác, hệ thống tự động gửi yêu cầu đánh giá kết quả hỗ trợ qua các kênh đã tiếp nhận xử lý (Fanpage, Zalo OA, hộp thư công vụ).

Trường hợp tổ chức, cá nhân hài lòng: Quy trình hỗ trợ kết thúc.

Trường hợp tổ chức, cá nhân không hài lòng:

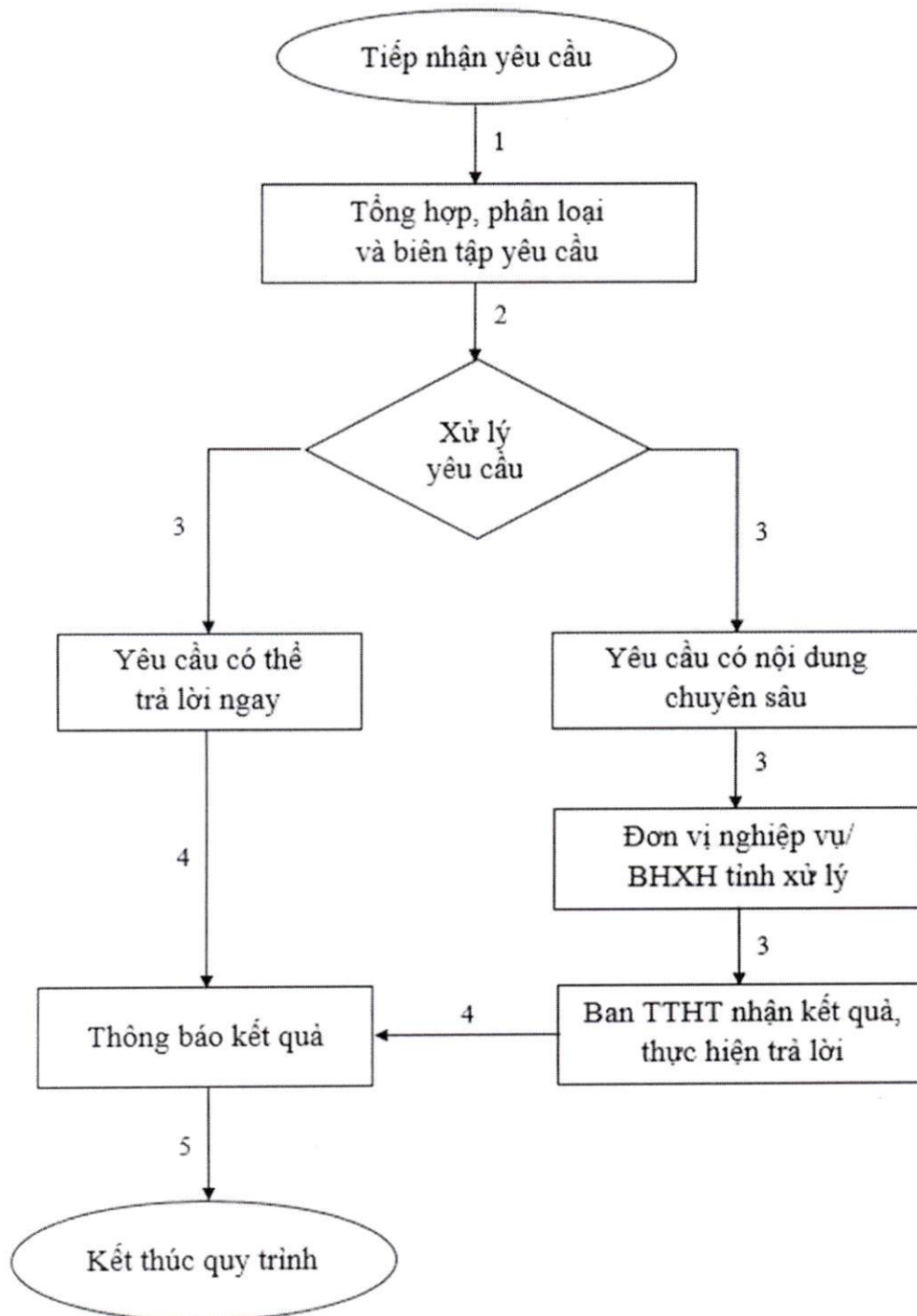
- Hệ thống tự động ghi nhận lý do không hài lòng.

- Chuyển thông tin đến bộ phận phụ trách để xem xét, xử lý.

- Đề xuất phương án và phương thức giải quyết phù hợp, đồng thời theo dõi đến khi hoàn tất quy trình hỗ trợ.

Điều 8. Quy trình tiếp nhận, hỗ trợ, giải đáp, tư vấn qua Cổng Thông tin điện tử và các tổ chức trung gian

1. Sơ đồ



2. Các bước thực hiện

Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu

Hàng ngày, GDV thực hiện hỗ trợ tiếp nhận yêu cầu từ tổ chức, cá nhân thông qua các Công Thông tin điện tử, ghi nhận đầy đủ về thời gian tiếp nhận, nội dung câu hỏi và thông tin người gửi.

Bước 2: Tổng hợp, phân loại và biên tập yêu cầu

GDV thực hiện hỗ trợ tổng hợp và phân loại yêu cầu theo lĩnh vực và tính chất nội dung hỏi.

Bước 3: Xử lý yêu cầu

Sau khi tiếp nhận yêu cầu, GDV thực hiện hỗ trợ tiến hành phân loại và đánh giá khả năng phản hồi theo hai hướng: Trả lời ngay hoặc cần xử lý chuyên sâu.

Đối với yêu cầu không thuộc thẩm quyền giải quyết của BHXH Việt Nam:

- Thực hiện chuyển trả lại Cơ quan tiếp nhận và nêu rõ lý do chuyển trả (Trả lời bằng văn bản nếu cần).

- Riêng đối với Công Thông tin điện tử Bộ Tài chính: Thực hiện cập nhật trạng thái “Chuyển lại cho Cục CNTT&CĐS” trên Hệ thống hỏi đáp CSTC và nêu rõ lý do, thời hạn xử lý 01 ngày làm việc.

Yêu cầu đơn giản, có quy định rõ ràng theo quy định hiện hành:

- Soạn thảo nội dung trả lời đầy đủ, rõ ràng, chính xác.
- Trình Lãnh đạo phụ trách/Ban biên tập phê duyệt nội dung trước khi phản hồi.

- Sau khi được phê duyệt, chuyển sang bước 4.

Yêu cầu có nội dung chuyên môn sâu:

- Chuyển nội dung yêu cầu đến các đơn vị nghiệp vụ/BHXH cấp tỉnh có liên quan để xử lý.

- Đơn vị nghiệp vụ/BHXH cấp tỉnh tiếp nhận và xử lý yêu cầu trong thời gian quy định tại Phụ lục II. Sau khi có kết quả, đơn vị nghiệp vụ/BHXH cấp tỉnh chuyển văn bản phản hồi về Ban TTHT.

- Ban TTHT nhận văn bản từ các đơn vị nghiệp vụ/BHXH cấp tỉnh, trình Lãnh đạo phụ trách/Ban biên tập và thực hiện đăng tải, trả lời tổ chức, cá nhân.

Bước 4: Đăng tải nội dung trả lời

Sau khi nội dung câu trả lời được Lãnh đạo phụ trách/Ban biên tập phê duyệt, Ban TTHT thực hiện đăng tải.

Bước 5: Kết thúc quy trình

Cập nhật thông tin câu hỏi và câu trả lời vào CSDL. Trường hợp chưa có dữ liệu, tiến hành khởi tạo thông tin vào CSDL theo quy định. Đối với câu hỏi có nội dung xử lý chuyên môn sâu, gửi câu hỏi, trả lời cho “Tổ xây dựng kho tri thức” để cập nhật vào “kho tri thức”.

Điều 9. Yêu cầu đối với công tác hỗ trợ, tư vấn cho tổ chức, cá nhân

Để bảo đảm chất lượng phục vụ và tuân thủ đúng quy định, GDV thực hiện hỗ trợ phải thực hiện nghiêm túc các yêu cầu sau:

- Tuân thủ quy định về bảo mật và an toàn thông tin. Bảo mật thông tin cá nhân và dữ liệu người tham gia: Tuyệt đối không cung cấp, tiết lộ thông tin cá nhân, dữ liệu tham gia BHXH, BHYT, BHTN khi chưa đủ căn cứ pháp lý hoặc chưa được phép theo quy định. Việc xử lý và lưu trữ thông tin phải tuân thủ quy định hiện hành của pháp luật, của Bộ Tài chính và BHXH Việt Nam về bảo mật dữ liệu.

- Tuân thủ nội quy, văn hóa công sở và quy tắc ứng xử đối với viên chức, người lao động theo quy định của Bộ Tài chính và BHXH Việt Nam.

- Thực hiện đúng các chuẩn mực giao tiếp và quy trình nghiệp vụ, tuân thủ các nguyên tắc giao tiếp và xử lý thông tin theo quy định tại Phụ lục I (Chuẩn mực giao tiếp) và Phụ lục II (Xử lý thông tin) ban hành kèm theo quy trình này.

- Đảm bảo đúng trình tự, thời gian và yêu cầu chuyên môn. Việc tiếp nhận, phân loại, xử lý và trả lời tổ chức, cá nhân phải được thực hiện đúng quy trình nghiệp vụ, đúng thẩm quyền và trong thời hạn quy định của BHXH Việt Nam đối với từng loại hình tương tác.

Điều 10. Trách nhiệm của các bên liên quan

1. GDV thực hiện hỗ trợ

- Tiếp nhận yêu cầu của tổ chức, cá nhân qua các kênh hỗ trợ, tư vấn theo quy định.

- Kiểm tra, ghi nhận đầy đủ thông tin cần thiết phục vụ việc hỗ trợ, xử lý yêu cầu.

- Thực hiện phân loại nội dung yêu cầu theo từng lĩnh vực.

- Trả lời ngay đối với các nội dung thuộc phạm vi xử lý.

- Chuyển tiếp các yêu cầu vượt thẩm quyền hoặc chuyên môn theo đúng quy trình.

2. Ban TTHT

- Chuyển yêu cầu đến đơn vị nghiệp vụ chuyên môn hoặc BHXH cấp tỉnh có thẩm quyền để xem xét, xử lý theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

- Theo dõi, đôn đốc việc xử lý, thời hạn phản hồi của các đơn vị được giao chủ trì giải quyết.

- Thực hiện phản hồi kết quả cho tổ chức, cá nhân trên cơ sở nội dung do đơn vị có thẩm quyền xử lý, trả lời; trường hợp cần thiết phối hợp thống nhất nội dung trước khi phản hồi.

- Tổng hợp kết quả, báo cáo lãnh đạo định kỳ hoặc đột xuất.

3. Đơn vị nghiệp vụ chuyên môn

- Tiếp nhận yêu cầu do Ban TTHT chuyển đến thuộc lĩnh vực được phân công phụ trách.
- Nghiên cứu, xử lý và trả lời các nội dung thuộc thẩm quyền.
- Chịu trách nhiệm về nội dung trả lời, tính chính xác, đầy đủ, thống nhất của thông tin thuộc lĩnh vực phụ trách.
- Gửi kết quả xử lý cho Ban TTHT đúng thời hạn quy định để tổng hợp, phản hồi đến tổ chức, cá nhân theo quy định.

4. BHXH cấp tỉnh

- Tiếp nhận yêu cầu do Ban TTHT chuyển đến đối với các nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương.
- Tổ chức kiểm tra, xác minh, xử lý và trả lời các nội dung thuộc phạm vi quản lý, thẩm quyền thực hiện của BHXH cấp tỉnh.
- Chịu trách nhiệm về kết quả xử lý, nội dung trả lời đối với các vấn đề thuộc thẩm quyền của địa phương.
- Gửi kết quả xử lý về Ban TTHT đúng thời hạn để tổng hợp, phản hồi cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

Điều 11. Điều khoản thi hành

1. Ban TTHT là đơn vị đầu mối tham mưu giúp Giám đốc BHXH Việt Nam tổ chức triển khai, hướng dẫn nghiệp vụ và theo dõi việc thực hiện Quy trình này; tổng hợp tình hình thực hiện, đề xuất sửa đổi, bổ sung khi cần thiết.

2. Các đơn vị nghiệp vụ, BHXH cấp tỉnh, BHXH cơ sở chịu trách nhiệm phổ biến, quán triệt Quy trình này đến tập thể viên chức, người lao động trong đơn vị và tổ chức thực hiện Quy trình theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

3. Trường hợp các điều khoản, văn bản tham chiếu thực hiện tại Quy trình này được bổ sung, thay thế bằng điều khoản, văn bản mới thì áp dụng theo điều khoản, văn bản thay thế, bổ sung.

4. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị phản ánh về BHXH Việt Nam (qua Ban TTHT) để nghiên cứu giải quyết./. *uy*

Phụ lục I
**CHUẨN MỨC GIAO TIẾP TRONG TIẾP NHẬN, HỖ TRỢ,
GIẢI ĐÁP, TƯ VẤN CHO TỔ CHỨC, CÁ NHÂN**

(Kèm theo Quyết định số 422 /QĐ-BHXH ngày 27 tháng 5, năm 2026
của Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam)

1. Thái độ và kỹ năng đối với GDV

- Luôn giữ thái độ bình tĩnh, thân thiện, từ tốn, niềm nở.
- Giọng nói nhẹ nhàng, dễ nghe, âm lượng vừa phải.
- Biết tiết chế cảm xúc và giữ bình tĩnh để xử lý hiệu quả cuộc gọi.
- Sử dụng từ ngữ phổ thông, không dùng những từ lóng, hạn chế sử dụng các thuật ngữ chuyên ngành, những từ đa nghĩa, từ ngữ mang tính chất địa phương gây khó hiểu cho tổ chức, cá nhân.
- Tùy từng tổ chức, cá nhân lựa chọn cách xưng hô phù hợp như anh, chị, cô, chú hoặc quý khách.
- Khi cúp máy điện thoại phải thực hiện nhẹ nhàng, tránh gây ra tiếng động mạnh có thể làm cho tổ chức, cá nhân khó chịu hay mất tập trung. Kết thúc cuộc gọi, GDV chỉ được cúp máy sau khi tổ chức, cá nhân đã cúp.

2. Tiếp nhận cuộc gọi

STT	Tình huống	Hướng dẫn
I Mở cuộc gọi		
1	Xung danh rõ ràng và mời tổ chức, cá nhân trao đổi.	- Mã số ... tổng đài điện thoại của BHXH Việt Nam xin nghe. Em có thể giúp gì cho anh/chị không ạ?
2	GDV không nghe rõ tín hiệu từ tổ chức, cá nhân	Rất tiếc em không nghe rõ được lời anh/chị. Anh/chị có thể vui lòng nhắc lại được không ạ? Nếu tiếp tục không nghe thấy tín hiệu từ tổ chức, cá nhân: Hiện tại em không nghe thấy tín hiệu đường truyền từ phía anh/chị. Anh/chị vui lòng liên lạc lại tổng đài sau. Em xin phép được cúp máy trước. Em chào anh/chị ạ.
II Xử lý trong cuộc gọi		
1	GDV chưa hiểu nội dung tổ chức, cá nhân yêu cầu hỗ trợ	Đề nghị một cách lịch sự: Anh/chị vui lòng nhắc lại câu hỏi giúp em được không ạ?
2	GDV đã cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết nhưng tổ chức, cá nhân vẫn chưa	Chủ động gợi ý cho tổ chức, cá nhân: Anh/chị có cần em làm rõ thêm thông tin nào không ạ? Em có thể hỗ trợ thêm gì cho anh/chị không ạ?

	hiểu rõ hoặc đang có nhu cầu hỗ trợ một vấn đề khác	
3	Tổ chức, cá nhân đã trình bày nhiều lần về một vấn đề mà GDV đã nắm được hoặc tổ chức, cá nhân diễn đạt nhiều lần nhưng không thoát ý	GDV có thể khéo léo chốt lại vấn đề: <i>Em xin lỗi được ngắt lời anh/chị, em xin phép được tóm tắt lại vấn đề/yêu cầu của anh/chị như sau ạ.</i>
4	GDV cần thời gian để tra cứu thông tin hoặc cần sự hỗ trợ từ Trưởng nhóm/Lãnh đạo.	Thông tin cho tổ chức, cá nhân vì lý do sẽ giữ máy: <i>Anh/chị vui lòng giữ máy để em kiểm tra thông tin ạ.</i> Sau khi kết nối trở lại, cần cảm ơn hoặc xin lỗi tổ chức, cá nhân: <i>Cảm ơn anh/chị đã chờ máy. Em xin lỗi đã để anh/chị phải chờ máy lâu.</i>
5	Trường hợp vấn đề tổ chức, cá nhân gặp phải không thể xử lý được ngay hoặc vượt thẩm quyền giải quyết của GDV	Thông báo, hẹn trả lời tổ chức, cá nhân: <i>Trường hợp của anh/chị em cần phải kiểm tra lại thông tin với các đơn vị nghiệp vụ. Anh/chị vui lòng cúp máy trước. Ngay khi có kết quả, trong thời gian... em sẽ liên hệ lại để thông báo với anh/chị. Rất mong anh/chị thông cảm. Em có thể liên hệ lại theo số điện thoại anh/chị đang gọi cho Tổng đài được không ạ?</i>
6	Hệ thống đang bị lỗi khiến GDV không thể hỗ trợ tổ chức, cá nhân ngay trong cuộc gọi	<i>Hiện tại hệ thống Ngân hàng câu hỏi đang cập nhật dữ liệu, vì vậy em rất tiếc chưa thể kiểm tra thông tin anh/chị yêu cầu. Anh/chị vui lòng để lại thông tin. Em sẽ kiểm tra và liên hệ lại anh/chị sau ạ.</i>
7	Tổ chức, cá nhân hỏi về các chế độ, tiện ích mà hiện BHXH Việt Nam chưa thực hiện	<i>Rất tiếc hiện nay BHXH Việt Nam chưa thực hiện chế độ/tiện ích đó. Em xin ghi nhận ý kiến của anh/chị và sẽ chuyển đến các đơn vị chuyên môn ạ. Em cảm ơn ý kiến đóng góp của anh/chị ạ.</i>
8	Tổ chức, cá nhân muốn gặp GDV đã hỗ trợ tổ chức, cá nhân cuộc gọi trước đó nhưng hiện không có mặt	<i>Em rất tiếc nhưng hiện nay bạn GDV đó đang bận hỗ trợ một tổ chức/cá nhân khác/không có ca trực. Em có thể hỗ trợ anh/chị luôn được không ạ?</i> Nếu tổ chức, cá nhân đưa ra yêu cầu hỗ trợ, GDV tiếp tục hỗ trợ tổ chức, cá nhân. Tổ chức, cá nhân vẫn nhất định muốn gặp GDV hỗ trợ trước:

		<p><i>Anh/chị vui lòng để lại thông tin, em sẽ yêu cầu bạn GDV đó gọi lại anh/chị ngay khi có thể.</i></p> <p>Ghi nhận đầy đủ thông tin tổ chức, cá nhân và thông báo lại cho GDV đã hỗ trợ về việc tổ chức, cá nhân cần gặp hoặc báo cáo Trưởng nhóm/Lãnh đạo.</p>
III	Xử lý một số tình huống đặc biệt	
1	Tổ chức, cá nhân quấy rối, trêu đùa, có lời lẽ khiếm nhã...	<p>GDV trả lời tổ chức, cá nhân một cách lịch sự:</p> <p><i>Tổng đài điện thoại của BHXH Việt Nam chỉ hỗ trợ những thông tin liên quan đến BHXH, BHTN, BHYT. Nếu anh/chị thực sự có nhu cầu được giải đáp về các chế độ này em rất sẵn sàng được hỗ trợ anh/chị. Anh/chị cần hỗ trợ vấn đề nào không ạ?</i></p> <p>Nếu tổ chức, cá nhân vẫn không có yêu cầu hỗ trợ mà cố ý trêu đùa:</p> <p><i>Nếu thực sự anh/chị không có nhu cầu hỗ trợ, tư vấn về BHXH, BHTN, BHYT, em xin phép được cúp máy trước. Em chào anh/chị ạ.</i></p>
2	Tổ chức, cá nhân muốn xin tên và thông tin cá nhân của GDV	<p><i>Cảm ơn anh/chị đã quan tâm ạ. Hiện tại, Tổng đài điện thoại của BHXH Việt Nam đều làm việc theo mã số và không được phép cung cấp thông tin cá nhân cho tổ chức, cá nhân. Rất mong anh/chị thông cảm ạ.</i></p>
3	Tổ chức, cá nhân khiếu nại, phàn nàn về các chế độ BHXH, BHTN, BHYT, thái độ của viên chức, người lao động BHXH Việt Nam	<p>GDV sử dụng một số mẫu câu sau trước khi xử lý vấn đề của tổ chức, cá nhân:</p> <p><i>Em rất xin lỗi vì anh/chị gặp phải vấn đề không hài lòng như vậy ạ.</i></p> <p>Tổ chức, cá nhân vẫn bức xúc, GDV vẫn cần phải lắng nghe để tổ chức, cá nhân giải tỏa hết bức bối và trấn an tổ chức, cá nhân:</p> <p><i>Em rất hiểu tâm trạng của anh/chị lúc này, mong anh/chị hết sức bình tĩnh và cung cấp thông tin... để em có thể hỗ trợ tốt nhất, nhanh nhất cho anh/chị ạ.</i></p> <p>Sau khi tổ chức, cá nhân đã cung cấp thông tin và nguyên nhân:</p> <p><i>Em xin cảm ơn anh/chị đã thông tin, phản hồi. Ý kiến đóng góp của anh/chị hết sức hữu ích để ngành BHXH Việt Nam cải tiến chất lượng phục vụ. Em đã ghi nhận đầy đủ</i></p>

		<i>thông tin anh/chị cung cấp để kiểm tra, xác minh, xử lý thỏa đáng cho anh/chị ạ.</i>
4	Tổ chức, cá nhân yêu cầu chuyển máy gặp cấp quản lý cao hơn	<p>Trường hợp tổ chức, cá nhân yêu cầu chuyển máy vì lý do không hài lòng với GDV hỗ trợ cuộc gọi trước:</p> <p><i>Em rất xin lỗi vì anh/chị chưa hài lòng vì cuộc gọi trước. Anh/chị có thể vui lòng cho em biết cuộc gọi đã khiến anh/chị không hài lòng diễn ra vào thời điểm và nội dung khiến anh/chị chưa hài lòng là gì không ạ? Ý kiến phản hồi của anh/chị sẽ được em chuyển đến bộ phận giám sát chất lượng để kiểm tra và khi có kết quả em sẽ phản hồi sớm nhất có thể tới anh/chị ạ.</i></p> <p>Trường hợp tổ chức, cá nhân không hài lòng về chính cuộc gọi GDV đang hỗ trợ do viên chức, người lao động có thể mất nhiều thời gian tra cứu thông tin hoặc lúng túng chưa rõ nghiệp vụ khiến tổ chức, cá nhân không thấy tin tưởng:</p> <p><i>Với vấn đề anh/chị đang quan tâm, em mã số/... có thể hỗ trợ anh/chị và xin chịu trách nhiệm với những thông tin mà em cung cấp. Rất mong anh/chị tin tưởng và cho em cơ hội để em có thể hoàn thành tốt nhiệm vụ của mình được không ạ?</i></p> <p>Nếu tổ chức, cá nhân không đồng ý, vẫn yêu cầu được gặp quản lý, hãy đề nghị tổ chức, cá nhân nhẹ nhàng và lịch sự:</p> <p><i>Do hiện tại cấp trên của em đang bận họp/đi công tác... nên hiện tại em chưa thể chuyển máy ngay. Để tránh làm mất thời gian của anh/chị, em có thể liên hệ lại theo số máy mà anh/chị đang gọi được không ạ?</i></p> <p>Khi kết thúc cuộc gọi, GDV báo cáo lại Trưởng nhóm/Lãnh đạo nội dung cuộc gọi để có phương án xử lý phù hợp.</p>
IV	Kết thúc cuộc gọi	
	Cảm ơn và kết thúc	<i>Cảm ơn anh/chị đã liên hệ Tổng đài điện thoại của BHXH Việt Nam. Nếu cần hỗ trợ thêm thông tin, anh/chị vui lòng liên hệ lại Tổng đài điện thoại của BHXH Việt Nam. Em chào anh/chị ạ.</i>

3. Cuộc gọi đi

3.1. Đối với cuộc gọi đi yêu cầu tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin hoặc thông báo kết quả giải quyết

- Lựa chọn thời gian gọi thích hợp: GDV nên tránh các khoảng thời gian ngoài giờ làm việc như sáng sớm, buổi tối hoặc giờ nghỉ trưa. Trong trường hợp bắt buộc phải liên hệ vào các khoảng thời gian này, GDV nên chủ động xin lỗi vì đã làm phiền tổ chức, cá nhân ngay từ đầu cuộc gọi.

- Chuẩn bị sẵn sàng các hệ thống hỗ trợ, tra cứu thông tin tổ chức, cá nhân để có thể kiểm tra và hỗ trợ tổ chức, cá nhân nhanh chóng. Nắm rõ các thông tin về tổ chức, cá nhân cần liên hệ (độ tuổi, giới tính,...) để lựa chọn cách xưng hô phù hợp.

- Khi mở đầu cuộc gọi, GDV cần xưng danh, cung cấp đầy đủ thông tin từ đầu đến, lý do gọi. GDV cần xác nhận lại thông tin của tổ chức, cá nhân để chắc chắn rằng cuộc gọi đang thực hiện đúng đối tượng.

- Nội dung cuộc gọi cần ngắn gọn, có trọng tâm: GDV cần chuẩn bị kỹ các nội dung cần trao đổi với tổ chức, cá nhân dự kiến một số câu hỏi, tình huống tổ chức, cá nhân có thể thắc mắc để có phương án trả lời phù hợp.

- Kết thúc cuộc gọi GDV cần cảm ơn tổ chức, cá nhân và hướng dẫn tổ chức, cá nhân liên hệ lại nếu cần thêm thông tin.

3.2. Giao tiếp qua Cổng thông tin điện tử, các trang mạng xã hội, hộp thư điện tử công vụ của BHXH Việt Nam

- Sử dụng lối văn viết, tuân thủ quy định về mẫu, thể thức trình bày văn bản.

- Văn phong chặt chẽ, súc tích, luôn thể hiện sự tôn trọng tổ chức, cá nhân.

- Sử dụng danh nghĩa chung là BHXH Việt Nam khi trả lời nội dung hỏi của tổ chức, cá nhân.

- Trả lời đúng phạm vi chức năng, nhiệm vụ.

- Trường hợp yêu cầu của tổ chức, cá nhân không thuộc phạm vi hỗ trợ của BHXH Việt Nam, viên chức, người lao động thực hiện hỗ trợ cần trả lời ngay cho tổ chức, cá nhân. Trường hợp cần xác minh thông tin cụ thể, hướng dẫn người dân liên hệ qua kênh chính thức hoặc đến cơ quan BHXH.

- Trường hợp yêu cầu của tổ chức, cá nhân ngoài khả năng giải quyết của viên chức, người lao động thực hiện hỗ trợ cần nhanh chóng ghi nhận thông tin, báo cáo Lãnh đạo phụ trách và gửi các đơn vị liên quan để kịp thời xử lý. Nếu yêu cầu của tổ chức, cá nhân chưa thể xử lý được ngay, viên chức, người lao động thực hiện hỗ trợ cần chủ động thông báo yêu cầu đã được tiếp nhận và đang trong thời gian xử lý; đồng thời hẹn tổ chức, cá nhân thời gian phản hồi cuối cùng (nếu có)./. *h*



Phụ lục II

**XỬ LÝ THÔNG TIN TRONG TIẾP NHẬN, HỖ TRỢ,
GIẢI ĐÁP TƯ VẤN CHO TỔ CHỨC, CÁ NHÂN**

(Kèm theo Quyết định số 422/QĐ-BHXH ngày 27 tháng 5.. năm 2026
của Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam)

1. Thời gian xử lý

STT	Loại tương tác	Thời gian xử lý tối đa
I	Tương tác qua Tổng đài điện thoại, qua đường dây nóng	
1	Nhận cuộc gọi đến	Chậm nhất sau 03 hồi chuông phải nhắc máy
2	Nhập dữ liệu cuộc gọi hệ thống	
	- Cuộc gọi đến	05 phút kể từ khi kết thúc cuộc gọi
	- Cuộc gọi đi	05 phút kể từ khi kết thúc cuộc gọi
3	Thực hiện ghi nhận thông tin chuyển đơn vị nghiệp vụ phối hợp xử lý trong trường hợp câu hỏi chuyên sâu, vượt khả năng của GDV	05 ngày làm việc
4	Chuyển phản hồi từ các đơn vị nghiệp vụ đến tổ chức, cá nhân	01 ngày làm việc
II	Tương tác qua các trang mạng xã hội, hộp thư điện tử của BHXH Việt Nam	
1	Nhận câu hỏi gửi đến	Hàng ngày
2	Với câu trả lời được ngay	Trả lời ngay cho tổ chức, cá nhân
3	Chuyển đơn vị nghiệp vụ phối hợp xử lý trong trường hợp câu hỏi chuyên sâu, vượt thẩm quyền của viên chức, người lao động thực hiện hỗ trợ	+ Đối với câu hỏi không liên quan đến phạm vi, chức năng nhiệm vụ của BHXH Việt Nam, trả lời ngay cho tổ chức, cá nhân đặt câu hỏi biết. + Đối với nội dung câu hỏi liên quan đến các lĩnh vực cần phải có ý kiến chuyên môn của các đơn vị khác thì thời gian trả lời cụ thể như sau:
4	Nhận phản hồi từ các đơn vị nghiệp vụ và trả lời bạn đọc trên Cổng Thông tin điện tử, các trang mạng xã hội của BHXH Việt Nam.	a) Tối đa 03 ngày làm việc đối với các câu hỏi, vướng mắc thuộc thẩm quyền giải quyết của 01 đơn vị. b) Tối đa 04 ngày làm việc đối với các câu hỏi, vướng mắc yêu cầu sự phối hợp cung cấp thông tin của 02 đơn vị.

		<p>c) Tối đa 05 ngày làm việc đối với các trường hợp phức tạp, liên quan đến từ 03 đơn vị trở lên.</p> <p>d) Trường hợp đặc biệt có thể kéo dài nhưng phải thông báo lý do cụ thể.</p> <p>+ Ngay sau khi nhận được câu trả lời từ đơn vị có liên quan, không quá 02 ngày làm việc, viên chức, người lao động thực hiện hỗ trợ phải gửi câu trả lời tới tổ chức, cá nhân.</p>
III	Tương tác qua các Cổng Thông tin điện tử và tổ chức trung gian	
a)	Tiếp nhận trên Cổng Thông tin điện tử BHXH Việt Nam và tổ chức trung gian	
1	Nhận câu hỏi gửi đến	Hằng ngày
2	Với câu trả lời được ngay	Trả lời ngay cho tổ chức, cá nhân
3	Chuyển đơn vị nghiệp vụ phối hợp xử lý trong trường hợp câu hỏi chuyên sâu, vượt thẩm quyền của viên chức, người lao động thực hiện hỗ trợ	<p>+ Đối với câu hỏi không liên quan đến phạm vi, chức năng nhiệm vụ của BHXH Việt Nam, trả lời ngay cho tổ chức, cá nhân đặt câu hỏi biết.</p> <p>+ Đối với nội dung câu hỏi liên quan đến các lĩnh vực cần phải có ý kiến chuyên môn của các đơn vị khác thì thời gian trả lời cụ thể như sau:</p>
4	Nhận phản hồi từ các đơn vị nghiệp vụ và trả lời bạn đọc trên Cổng Thông tin điện tử, các trang mạng xã hội của BHXH Việt Nam.	<p>a) Tối đa 7 ngày làm việc đối với các câu hỏi, vướng mắc thuộc thẩm quyền giải quyết của 01 (một) đơn vị.</p> <p>b) Tối đa 10 ngày làm việc đối với các câu hỏi, vướng mắc liên quan nhiều đơn vị.</p> <p>c) Trường hợp đặc biệt có thể kéo dài nhưng phải thông báo lý do cụ thể.</p> <p>+ Ngay sau khi nhận được câu trả lời từ đơn vị có liên quan, không quá 02 ngày làm việc, viên chức, người lao động thực hiện hỗ trợ phải gửi câu trả lời tới tổ chức, cá nhân.</p>
b)	Tiếp nhận trên Cổng thông tin điện tử Bộ Tài chính	
1	Nhận câu hỏi gửi đến	Hằng ngày
2	Với câu hỏi trả lời được ngay	Trả lời ngay cho tổ chức, cá nhân

3	Với câu hỏi có nội dung chuyên môn sâu, phức tạp, cần chuyển đơn vị nghiệp vụ/ BHXH tỉnh phối hợp xử lý.	<ul style="list-style-type: none"> - Chậm nhất 01 ngày làm việc kể từ ngày nhận được câu hỏi đối với câu hỏi không liên quan đến phạm vi, chức năng nhiệm vụ của BHXH Việt Nam thì phải gửi lại Cục CNTT&CĐS - Chậm nhất 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được câu hỏi (nội dung đầy đủ, rõ ràng) đối với câu hỏi thuộc thẩm quyền, phạm vi của 01 đơn vị. - Chậm nhất 08 ngày làm việc kể từ ngày nhận được câu hỏi (nội dung đầy đủ, rõ ràng) đối với câu hỏi có nội dung phức tạp hoặc liên quan nhiều đơn vị. - Đối với câu hỏi không thể trả lời ngay, đơn vị nghiệp vụ/ BHXH cấp tỉnh thông tin ngay đến Ban TTHT để cập nhật trạng thái mới trong Hệ thống hỏi đáp CSTC và ghi rõ thời hạn trả lời.
4	Nhận câu trả lời từ các đơn vị nghiệp vụ/BHXH tỉnh và trả lời tổ chức, cá nhân trên Cổng Thông tin điện tử Bộ Tài chính	<ul style="list-style-type: none"> - Ngay sau khi nhận được câu trả lời, Ban TTHT thực hiện tiếp nhận nội dung câu trả lời và cập nhật nội dung trả lời, công khai trên Cổng TTĐT Bộ Tài chính. - Trường hợp phát hiện câu trả lời bị sai sót hoặc nhầm lẫn, cần thông báo ngay đến Ban TTHT để đề nghị Cục CNTT&CĐS tiếp nhận, gỡ bỏ câu trả lời, sau đó thực hiện cập nhật lại nội dung trả lời và gửi lại cho tổ chức, cá nhân. <p><i>(Căn cứ Quyết định số 1106/QĐ-BTC ngày 27/6/2019 của Bộ Tài chính về việc ban hành Quy chế hỏi đáp chính sách tài chính tự động trên Cổng Thông tin điện tử Bộ Tài chính)</i></p>

Ghi chú: Thời gian trả lời tổ chức, cá nhân có thể được rút ngắn hơn trong các trường hợp cần thiết.

2. Xử lý thông tin

2.1. Đối với cuộc gọi cung cấp thông tin

STT	Bước thực hiện	Hướng dẫn xử lý
1	Tiếp nhận yêu cầu của tổ chức, cá nhân	Xác định chính xác yêu cầu cần hỗ trợ, tư vấn của tổ chức, cá nhân

2	Hỗ trợ giải quyết yêu cầu của tổ chức, cá nhân	
a)	Đối với yêu cầu cung cấp thông tin chung về BHXH, BHTN, BHYT	Thực hiện hỗ trợ theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân
b)	Đối với yêu cầu cung cấp về tình trạng tham gia BHXH, BHTN, BHYT của tổ chức, cá nhân	Thực hiện hỗ trợ theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân
	Đối với tổ chức	Đề nghị cung cấp đủ thông tin về: 1. Tên của tổ chức 2. Mã số đơn vị 3. Cơ quan BHXH hiện đang đóng BHXH 4. Nội dung cần hỗ trợ.
	Đối với cá nhân	Đề nghị cung cấp đủ thông tin về: 1. Họ và tên 2. CCCD/Hộ chiếu 3. Mã số BHXH 4. Đơn vị đã/đang tham gia BHXH (nếu có) 5. Nội dung cần hỗ trợ

2.2. Đối với cuộc gọi khiếu nại, phàn nàn

STT	Bước thực hiện	Hướng dẫn xử lý
1	Tiếp nhận yêu cầu của tổ chức, cá nhân	GDV tiếp nhận chính xác yêu cầu của tổ chức, cá nhân
2	Yêu cầu tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin	Thực hiện hỗ trợ theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân
	Đối với tổ chức	Đề nghị cung cấp đủ thông tin về: 1. Tên của tổ chức 2. Mã số đơn vị 3. Nội dung cần hỗ trợ.
	Đối với cá nhân	Đề nghị cung cấp đủ thông tin về: 1. Họ và tên 2. Số CCCD/Hộ chiếu 3. Mã số BHXH 4. Nội dung cần hỗ trợ.

3	Xác minh và xử lý yêu cầu của tổ chức, cá nhân	<ul style="list-style-type: none">- Các trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban TTHT: Hỗ trợ và xử lý theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân.- Các trường hợp vượt thẩm quyền giải quyết: ghi nhận đầy đủ thông tin và chuyển đến các đơn vị nghiệp vụ, BHXH cấp tỉnh để giải quyết.- Các trường hợp khiếu nại, tố cáo: thực hiện theo đúng quy trình về khiếu nại, tố cáo của BHXH Việt Nam. <p>Theo dõi, đôn đốc để đảm bảo giải quyết triệt để và thông báo kết quả xử lý trong trường hợp được trao thẩm quyền.</p>
---	------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7

