

Số:1313 /BHXH-TCKT  
V/v chấn chỉnh công tác chi trả  
các chế độ BHXH

*Hà Nội, ngày 23 tháng 4 năm 2019*

Kính gửi:

- Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam;
- Bảo hiểm xã hội các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

Qua công tác kiểm tra chi trả các chế độ bảo hiểm xã hội (BHXH), trợ cấp thất nghiệp qua hệ thống bưu điện tại một số địa phương, bên cạnh kết quả đạt được, còn một số tồn tại sau: Cơ sở vật chất chưa đảm bảo như điểm chi trả chật hẹp mà số người hưởng quá đông, trên tầng cao gây khó khăn đối với người hưởng cao tuổi, già yếu, chưa niêm yết đầy đủ mẫu biểu theo quy định tại điểm chi trả để người hưởng theo dõi, chưa kiểm soát chặt chẽ giấy ủy quyền lĩnh thay lương hưu, trợ cấp BHXH, quảng cáo các dịch vụ, đối trừ trực tiếp tiền nợ vay ngân hàng vào số tiền người hưởng nhận lương hưu, trợ cấp BHXH... Để khắc phục hạn chế và tăng cường công tác chi trả, quản lý người hưởng, BHXH Việt Nam đề nghị Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam và BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (gọi chung là BHXH các tỉnh) thực hiện một số nội dung sau:

1. Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam chỉ đạo Bưu điện các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

a) Rà soát các điểm chi trả tại các nơi trên tầng cao, chật, hẹp không đảm bảo, đề nghị xây dựng phương án di chuyển các điểm chi trả không đạt yêu cầu; niêm yết đầy đủ danh sách tăng, giảm người hưởng; quy trình, thủ tục, hồ sơ, các chế độ, chính sách mới để công tác phục vụ người hưởng được tốt hơn.

b) Bổ sung nhân viên chi trả, bàn chi trả tại những địa điểm chi trả có người hưởng đông, nhân viên chi trả phải có mặt thường xuyên tại điểm chi trả không để người hưởng phải đi lại nhiều lần; nâng cao chất lượng, thái độ phục vụ, phong cách làm việc, giao tiếp của đội ngũ nhân viên làm công tác chi trả.

c) Kiểm soát chặt chẽ Giấy ủy quyền lĩnh thay lương hưu, trợ cấp BHXH phải đầy đủ thông tin, chữ ký và dấu đỏ của cơ quan có thẩm quyền, không sử dụng bản photo; không tiếp nhận Giấy ủy quyền theo mẫu cũ đồng thời phát và hướng dẫn người hưởng kê khai Giấy ủy quyền theo mẫu mới (mẫu số 13-HSB).

d) Cập nhật đầy đủ chính xác thông tin của người hưởng vào phần mềm chi trả lương hưu trợ cấp BHXH, khi đã sử dụng Thẻ chi trả lương hưu và trợ cấp

BHXH phải thu hồi ngay Phiếu lĩnh lương hưu và trợ cấp BHXH (Mẫu 06-CBH) không yêu cầu người hưởng xuất trình bản photo chứng minh thư nhân dân hay photo bất kỳ giấy tờ nào khác tránh làm tăng thêm thủ tục hành chính cho người hưởng.

e) Nghiêm cấm quảng cáo dịch vụ cho vay tín dụng hưu trí, bán bảo hiểm của Bưu điện trên tờ Thông báo lịch chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH; không kết hợp thu nợ, trừ nợ tín dụng cho vay hưu trí vào số tiền nhận lương hưu, trợ cấp BHXH của người hưởng trong kỳ chi trả lương hưu trợ cấp BHXH hàng tháng.

## 2. Giám đốc BHXH các tỉnh thực hiện

a) Xây dựng kế hoạch kiểm tra định kỳ, đột xuất công tác chi trả các chế độ BHXH, trợ cấp thất nghiệp của Bưu điện các quận, huyện, nhân viên chi trả; kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình tổ chức thực hiện không để ảnh hưởng đến quyền lợi của người hưởng.

b) Phối hợp Bưu điện các tỉnh tổ chức đào tạo, tập huấn cho đội ngũ nhân viên làm công tác chi trả về các nghiệp vụ chi trả, cách thức phục vụ người hưởng, đặc biệt là các chế độ, chính sách về BHXH; hỗ trợ cán bộ chi trả để giải đáp được thắc mắc cho người hưởng.

c) Yêu cầu Bưu điện các tỉnh chỉ đạo, chấn chỉnh Bưu điện các quận, huyện nghiêm túc thực hiện các quy định tại Hợp đồng dịch vụ quản lý người hưởng và chi trả các chế độ BHXH, trợ cấp thất nghiệp qua hệ thống bưu điện giữa cơ quan BHXH và cơ quan bưu điện.

Bảo hiểm xã hội Việt Nam đề nghị Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam, BHXH các tỉnh khẩn trương thực hiện và chỉ đạo các đơn vị trực thuộc nghiêm túc thực hiện các nội dung nêu tại văn bản này./.

### **Nơi nhận:**

- Như trên;
- Tổng Giám đốc (để b/c);
- Lưu: VT, TCKT(02).

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



**Nguyễn Đình Khương**