

Số: 2340 /BHXH-TCKT

Hà Nội, ngày 14 tháng 8 năm 2014

V/v công tác chi trả lương hưu, trợ cấp  
BHXH hàng tháng qua hệ thống bưu điện

Kính gửi: Bảo hiểm xã hội các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

Qua báo cáo định kỳ 6 tháng đầu năm 2014 của Bảo hiểm xã hội (BHXH) các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây gọi chung là BHXH tỉnh) về công tác chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH hàng tháng qua hệ thống bưu điện tại một số địa bàn vẫn còn tồn tại, hạn chế như: Cơ sở vật chất chật hẹp, chưa đủ điều kiện; khi chi trả chưa kiểm tra giấy tờ tùy thân có ảnh, Giấy lĩnh thay; nhân viên bưu điện chưa giải đáp được thắc mắc của người hưởng; lấy chữ ký xác nhận của người hưởng nhận qua thẻ ATM chưa đầy đủ và kịp thời; báo giảm người hưởng chết, vi phạm Điều 62 Luật BHXH còn chưa kịp thời, số tiền còn phải thu hồi lớn. Thực hiện ý kiến chỉ đạo của Phó Thủ tướng Vũ Văn Ninh tại Công văn số 5634/VPCP-KTTH ngày 25/7/2014 của Văn phòng Chính phủ về việc chi trả các chế độ BHXH hàng tháng qua hệ thống bưu điện, BHXH Việt Nam yêu cầu BHXH các tỉnh thực hiện một số nội dung sau:

1. Phối hợp với Bưu điện các tỉnh đề xuất các biện pháp để khắc phục những tồn tại, hạn chế trong công tác chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH hàng tháng qua hệ thống bưu điện trên địa bàn tỉnh, thực hiện trong 6 tháng cuối năm 2014.

2. Xây dựng kế hoạch kiểm tra công tác chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH hàng tháng qua hệ thống bưu điện, tổ chức các đoàn kiểm tra công tác chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH hàng tháng qua hệ thống bưu điện, lưu ý các nội dung:

- Kiểm tra tại các điểm chi trả trong các kỳ chi trả: Cơ sở vật chất; quy trình chi trả; kiểm soát giấy tờ tùy thân có ảnh, Giấy lĩnh thay, đối chiếu với Danh sách chi trả; nhân lực chi trả của bưu điện, thái độ, tác phong, trình độ của nhân viên chi trả; thời gian chi trả tại điểm chi trả ...

- Kiểm tra công tác quản lý người hưởng:

+ Quản lý người hưởng giảm hàng tháng (biểu mẫu báo giảm, thời gian báo giảm, số phải thu hồi hàng tháng...), các biện pháp quản lý người hưởng, công tác lấy chữ ký của người hưởng qua tài khoản thẻ ATM định kỳ.

+ Kiểm tra trực tiếp người hưởng tại nơi cư trú, đặc biệt kiểm tra những người hưởng chế độ BHXH do người thân đứng tên lĩnh thay, những người hưởng chế độ tuất hàng tháng cao tuổi, những người hưởng không ở địa chỉ đã đăng ký với cơ quan BHXH để tránh việc chi trả sai người hưởng trong thời gian dài mới phát hiện được.

3. Cung cấp thêm số điện thoại, địa chỉ nơi ở của người hưởng chế độ BHXH hàng tháng nhận qua tài khoản thẻ ATM cho cơ quan Bưu điện để tạo

điều kiện cho cơ quan Bưu điện thực hiện lấy chữ ký xác nhận của người hưởng nhận chế độ qua tài khoản thẻ ATM.

4. Trong kỳ chi trả tháng 9/2014, BHXH các tỉnh chỉ đạo BHXH các quận, huyện, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh (gọi chung là BHXH huyện) cử cán bộ đến địa điểm chi trả để tổ chức lấy ý kiến của tất cả người hưởng chế độ BHXH hàng tháng đang thực hiện chi trả trực tiếp qua bưu điện theo Phiếu điều tra (Phụ lục số 01 đính kèm văn bản này); sau đó, BHXH huyện tổng hợp theo mẫu (Phụ lục số 02 đính kèm văn bản này). Chi đạo Giám đốc BHXH huyện thảo luận lấy ý kiến của cán bộ BHXH huyện để nhận xét, đánh giá công tác chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH hàng tháng qua hệ thống bưu điện và đánh giá các chỉ tiêu theo Phiếu điều tra (Phụ lục số 03 đính kèm văn bản này). BHXH huyện làm báo cáo đánh giá gửi về BHXH tỉnh, kèm theo Bảng tổng hợp theo Phụ lục số 02 và Phiếu điều tra theo Phụ lục số 03 (Phiếu điều tra theo Phụ lục số 01, BHXH huyện lưu tại huyện).

BHXH các tỉnh làm báo cáo đánh giá, nhận xét công tác chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH hàng tháng qua hệ thống bưu điện trên phạm vi toàn tỉnh và tổng hợp ý kiến điều tra theo Phụ lục số 02, 04 (kèm theo văn bản này) gửi về BHXH Việt Nam (Phiếu điều tra theo Phụ lục số 03, BHXH tỉnh lưu tại tỉnh).

Yêu cầu BHXH các tỉnh tổ chức thực hiện những nội dung trên, báo cáo kết quả về BHXH Việt Nam trước ngày 20/9/2014 để BHXH Việt Nam tổng hợp tình hình, báo cáo Thủ tướng Chính phủ trong quý III năm 2014./.

**Nơi nhận:**

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

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



**Nguyễn Đình Khương**



09442659

# PHIẾU LẤY Ý KIẾN NGƯỜI HƯỞNG

Phụ lục 01

Sau một năm thực hiện chi trả lương hưu và các chế độ BHXH hàng tháng qua hệ thống Bưu điện trên phạm vi cả nước, để đánh giá đúng thực chất công tác chi trả của hệ thống bưu điện, BHXH tỉnh ..... tổ chức lấy ý kiến đóng góp của người hưởng qua hình thức Phiếu lấy ý kiến. Kính mong ông (bà) trả lời những nội dung dưới đây bằng cách đánh dấu ( ✓ ) vào ô trống mà ông (bà) lựa chọn, đánh giá mức độ:

## 1. Bưu điện chi trả số tiền chế độ của ông (bà) như thế nào?

Đầy đủ đến cả số tiền lẻ	<input type="checkbox"/>
Đầy đủ	<input type="checkbox"/>
Chưa đủ theo chế độ	<input type="checkbox"/>

## 2. Thời gian tổ chức chi trả của Bưu điện tại điểm chi trả có đủ để phục vụ người hưởng không?

Thời gian đảm bảo	<input type="checkbox"/>
Thời gian chưa đảm bảo	<input type="checkbox"/>
Thời gian quá ít	<input type="checkbox"/>

## 3. Thời gian chờ nhận lương hưu và các chế độ BHXH do Bưu điện chi trả như thế nào?

Nhanh	<input type="checkbox"/>
Bình thường	<input type="checkbox"/>
Chậm	<input type="checkbox"/>

## 4. Cơ sở vật chất của các điểm chi trả của Bưu điện như thế nào?

Tốt	<input type="checkbox"/>
Bình thường	<input type="checkbox"/>
Không tốt	<input type="checkbox"/>

## 5. Thái độ phục vụ của nhân viên Bưu điện khi chi trả?

Nhiệt tình, chu đáo	<input type="checkbox"/>
Bình thường	<input type="checkbox"/>
Kém	<input type="checkbox"/>

**6. Giải đáp về chế độ BHXH, BHYT của nhân viên Bưu điện khi ông (bà) có yêu cầu?**

Giải đáp chu đáo, rõ ràng	<input type="checkbox"/>
Giải đáp được	<input type="checkbox"/>
Không giải đáp được	<input type="checkbox"/>

**7. Đánh giá của Ông/bà giữa hai hình thức chi trả do Bưu điện thực hiện và đại diện xã, phường trước đây thực hiện, hình thức nào tốt hơn?**

Bưu điện làm tốt hơn	<input type="checkbox"/>
Đại diện chi trả xã, phường làm tốt hơn	<input type="checkbox"/>
Bưu điện và đại diện xã, phường làm như nhau	<input type="checkbox"/>

**Ý kiến đóng góp khác:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*Xin chân thành cảm ơn sự đóng góp ý kiến của Quý ông/bà!*

**CÁN BỘ CHI TRẢ CỦA BƯU ĐIỆN**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**CÁN BỘ BHXH HUYỆN**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

### BẢNG TỔNG HỢP Ý KIẾN NGƯỜI HƯỞNG

Tổng số Phiếu phát cho người hưởng:

Số Phiếu người hưởng có ý kiến:

STT	NỘI DUNG	Mức độ 1 (bao nhiêu ý kiến )	Mức độ 2 (bao nhiêu ý kiến )	Mức độ 3 (bao nhiêu ý kiến )	Ý kiến khác
1	Bưu điện chi trả số tiền chế độ của ông (bà) như thế nào?				
2	Thời gian chi trả của Bưu điện tại điểm chi trả có đủ để phục vụ người hưởng không?				
3	Thời gian chờ nhận lương hưu và các chế độ BHXH do Bưu điện chi trả như thế nào?				
4	Cơ sở vật chất của các điểm chi trả của Bưu điện như thế nào?				
5	Thái độ phục vụ của nhân viên Bưu điện khi chi trả?				
6	Giải đáp về chế độ BHXH, BHYT của nhân viên Bưu điện khi ông (bà) có yêu cầu?				
7	Đánh giá của Ông/bà giữa hai hình thức chi trả do Bưu điện thực hiện và đại diện xã phường trước đây thực hiện, hình thức nào tốt hơn?				

GIÁM ĐỐC BHXH .....  
(Ký, đóng dấu)

## **PHIẾU ĐÁNH GIÁ**

Sau một năm thực hiện chi trả lương hưu và các chế độ BHXH hàng tháng qua hệ thống Bưu điện trên phạm vi cả nước, để đánh giá đúng thực chất công tác chi trả của hệ thống bưu điện, BHXH tỉnh ..... yêu cầu Giám đốc Bảo hiểm xã hội quận, huyện đánh giá về công tác chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH hàng tháng của cơ quan Bưu điện trên địa bàn, theo các mức độ:

### **1. Cơ sở vật chất các điểm chi trả của Bưu điện**

Bao nhiêu điểm đủ điều kiện:	
Bao nhiêu điểm chưa đủ điều kiện:	

### **2. Nhân lực của Bưu điện thực hiện công tác chi trả về số lượng và chất lượng**

Đảm bảo cả số lượng và chất lượng	<input type="checkbox"/>
Chỉ đáp ứng về số lượng	<input type="checkbox"/>
Chưa đáp ứng được theo yêu cầu	<input type="checkbox"/>

### **3. Công tác quản lý người hưởng của cơ quan Bưu điện**

Thực hiện tốt	<input type="checkbox"/>
Bình thường	<input type="checkbox"/>
Còn nhiều tồn tại	<input type="checkbox"/>

### **4. So sánh giữa hai hình thức chi trả do Bưu điện thực hiện và đại diện xã, phường trước đây thực hiện, hình thức nào tốt hơn**

Bưu điện làm tốt hơn	<input type="checkbox"/>
Đại diện chi trả xã, phường làm tốt hơn	<input type="checkbox"/>
Bưu điện và đại diện xã, phường làm như nhau	<input type="checkbox"/>

**5. Đánh giá khác về công tác chi trả của cơ quan Bưu điện**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**GIÁM ĐỐC BHXH HUYỆN**

(Ký tên, đóng dấu)

### BẢNG TỔNG HỢP Ý KIẾN GIÁM ĐỐC BHXH HUYỆN

- Tổng số quận huyện:

STT	NỘI DUNG	Mức độ 1	Mức độ 2	Mức độ 3	Ý kiến khác
1	Cơ sở vật chất tại các điểm chi trả của Bưu điện ( <i>Mức độ 1: Số điểm đủ điều kiện; Mức độ 2: Số điểm chưa đủ điều kiện</i> )				
2	Nhân lực của Bưu điện thực hiện công tác chi trả về số lượng và chất lượng ( <i>Mức độ 1: Đảm bảo chất lượng và số lượng; Mức độ 2: Đảm bảo số lượng; Mức độ 3: Chưa đáp ứng yêu cầu</i> )				
3	Công tác quản lý người hưởng của cơ quan Bưu điện ( <i>Mức độ 1: Tốt; Mức độ 2: Bình thường; Mức độ 3: Còn nhiều tồn tại</i> )				09442659
4	So sánh giữa hai hình thức chi trả do Bưu điện thực hiện và đại diện xã, phường trước đây thực hiện, hình thức nào tốt hơn ( <i>Mức độ 1: Bưu điện làm tốt hơn; Mức độ 2: Đại diện làm tốt hơn; Mức độ 3: Bưu điện và đại diện ngang nhau</i> )				

GIÁM ĐỐC BHXH .....  
(Ký, đóng dấu)