

Số: /BHXH-CNTT
V/v tiếp nhận, xử lý phản ánh của người dân
về thông tin trên ứng dụng VssID

Hà Nội, ngày tháng năm 2022

Kính gửi:

- Các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam;
- Bảo hiểm xã hội các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

VssID - Bảo hiểm xã hội (BHXH) số là ứng dụng dịch vụ thông tin trên nền tảng thiết bị di động của Bảo hiểm xã hội Việt Nam được Tổng Giám đốc ban hành chính thức tại Quyết định số 2203/QĐ-BHXH ngày 03/8/2022. Hiện nay, ứng dụng VssID đang cung cấp các thông tin đóng, hưởng chế độ BHXH, bảo hiểm y tế (BHYT), bảo hiểm thất nghiệp (BHTN); thực hiện các dịch vụ công trực tuyến; người tham gia BHYT có thể sử dụng hình ảnh thẻ BHYT trên ứng dụng VssID để khám bệnh, chữa bệnh (KCB) tại các cơ sở KCB BHYT trên toàn quốc. Với việc triển khai ứng dụng VssID, toàn Ngành đã đạt được một số kết quả đáng ghi nhận. Cụ thể: Đến nay, toàn quốc đã có hơn 26,3 triệu tài khoản giao dịch điện tử cá nhân với cơ quan BHXH được đăng ký, phê duyệt (dùng để đăng nhập và sử dụng ứng dụng VssID), trong đó có 737.807 người với 1.354.110 lượt sử dụng hình ảnh thẻ BHYT trên ứng dụng VssID để KCB BHYT, hơn 2 triệu lượt hồ sơ giao dịch điện tử được gửi từ ứng dụng VssID.

Tuy nhiên, trong quá trình triển khai ứng dụng VssID, vẫn còn có phản ánh của người dân về việc thông tin trên ứng dụng VssID chưa chính xác (quá trình tham gia chưa đầy đủ, thông tin lịch sử KCB BHYT chưa chính xác...); khi người dân phản ánh đến cơ quan BHXH (qua Tổng đài điện thoại/đường dây nóng, Fanpage trên Facebook, Zalo Official Account trên Zalo, Hệ thống Cổng thông tin điện tử hay trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thủ tục hành chính) còn chưa được xử lý, phải hỏi đầy đủ, kịp thời, dẫn tới bức xúc, không hài lòng cho người dân.

Vì vậy, để khắc phục tình trạng trên, BHXH Việt Nam yêu cầu Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam, Giám đốc BHXH tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (BHXH tỉnh) nghiêm túc triển khai một số nội dung sau:

1. Trung tâm dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng, BHXH các tỉnh: Khi tiếp nhận các phản ánh của người dân về thông tin trên ứng dụng VssID chưa chính xác, thực hiện kiểm tra ngay thông tin do người dân phản ánh trên các phần mềm nghiệp vụ, phối hợp với đơn vị quản lý người tham gia để xác minh thông tin; điều chỉnh, xử lý ngay đối với các thông tin sai lệch (nếu đã được xác minh chính xác); chậm nhất sau 1 giờ làm việc phải trả lời người dân, trường hợp phức tạp thì phải hẹn thời gian trả lời và chủ động liên hệ lại với người dân. Trường hợp sau khi đối chiếu, xác

minh thông tin mà phát hiện có dấu hiệu trục lợi quỹ BHXH, BHYT, BHTN thì thực hiện (hoặc phối hợp với các đơn vị liên quan thực hiện) thanh tra, kiểm tra theo đúng quy định.

2. Ban Quản lý Thu - Sổ, Thẻ, Ban Thực hiện chính sách BHXH, Ban Thực hiện chính sách BHYT: Cử cán bộ đầu mối, thường trực phối hợp với Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng giải đáp nhanh các vấn đề liên quan đến thông tin người tham gia, giải quyết chế độ BHXH, thanh toán chi phí KCB BHYT.

3. BHXH các tỉnh: Yêu cầu cán bộ thu, giải quyết chế độ BHXH, giám định BHYT,... thực hiện rà soát trên các phần mềm được giao theo dõi, quản lý nhằm đảm bảo việc quản lý thông tin người tham gia, giải quyết chế độ BHXH, thanh toán chi phí KCB BHYT được thực hiện theo đúng quy trình do BHXH Việt Nam quy định, tránh việc thiếu quá trình tham gia BHXH, BHYT, BHTN (do chưa chốt sổ và cộng nổi thời gian tham gia ở các đơn vị cũ về đơn vị tham gia hiện tại của người lao động), thiếu thông tin thụ hưởng chế độ BHXH, lịch sử KCB BHYT hoặc thông tin chưa chính xác.

4. Đối với các trường hợp đã xác minh thông tin người dân phản ánh là chính xác, nhưng BHXH tỉnh không thể điều chỉnh trên hệ thống phần mềm nghiệp vụ, đề nghị liên hệ về BHXH Việt Nam (qua Trung tâm Công nghệ thông tin) để được phối hợp, giải quyết.

Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam, Giám đốc BHXH các tỉnh quán triệt đội ngũ công chức, viên chức và lao động hợp đồng của đơn vị nghiêm túc triển khai, tuyệt đối không đùn đẩy trách nhiệm trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Tổng Giám đốc (để b/c);
- Các Phó Tổng Giám đốc;
- Lưu: VT, CNTT.

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

Đào Việt Anh