

Số: 210/HD-BHXXH

TP. Giả, ngày 15 tháng 7 năm 2026

HƯỚNG DẪN

**Quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa tại Bảo hiểm xã hội
Thành phố Giả**

Căn cứ Luật Bảo hiểm xã hội năm 2024; Luật Bảo hiểm y tế năm 2008 (sửa đổi, bổ sung năm 2024); Quyết định số 475/QĐ-BHXXH ngày 27/3/2025 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam ban hành Quy định về tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, Bảo hiểm xã hội Thành phố Giả hướng dẫn quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ như sau:

Hướng dẫn này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 15/7/2026 và thay thế Hướng dẫn số 088/HD-BHXXH ngày 12/6/2024 của Bảo hiểm xã hội Thành phố Giả.

I. NGUYÊN TẮC CHUNG

1. Toàn bộ hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân được tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa của Bảo hiểm xã hội Thành phố Giả, số 36 đường Nguyễn Trãi, phường Quang Trung, TP. Giả, hoặc qua giao dịch điện tử, dịch vụ bưu chính công ích và ứng dụng VssID.
2. Thời gian tiếp nhận hồ sơ: thứ Hai đến thứ Sáu, buổi sáng 07:30–11:30, buổi chiều 13:30–17:00; sáng thứ Bảy 07:30–11:30 chỉ tiếp nhận hồ sơ, không trả kết quả.
3. Viên chức tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ; nếu hồ sơ chưa đầy đủ thì hướng dẫn một lần bằng văn bản (Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ), không được yêu cầu bổ sung nhiều lần.
4. Mọi hồ sơ tiếp nhận đều được cấp Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (mẫu 01-PTN), ghi rõ ngày hẹn trả; tổ chức, cá nhân có thể tra cứu tình trạng hồ sơ trên ứng dụng VssID hoặc qua số điện thoại 0238.3.588.036.

II. QUY TRÌNH NĂM BƯỚC

Bước	Nội dung công việc	Bộ phận thực hiện	Thời gian
Bước 1	Tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra thành phần, cấp Phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả	Bộ phận Một cửa	Trong ngày làm việc
Bước 2	Chuyển hồ sơ đến phòng nghiệp vụ theo lĩnh vực (Quản lý thu - Số, thẻ; Chế độ BHXH; Giám định BHYT)	Bộ phận Một cửa	Trong ngày làm việc

Bước	Nội dung công việc	Bộ phận thực hiện	Thời gian
Bước 3	Thẩm định, giải quyết hồ sơ; lập hồ sơ trình lãnh đạo phê duyệt	Phòng nghiệp vụ	Theo thời hạn của từng thủ tục
Bước 4	Lãnh đạo Bảo hiểm xã hội thành phố ký duyệt kết quả	Giám đốc hoặc Phó Giám đốc được ủy quyền	01 ngày làm việc
Bước 5	Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; vào sổ theo dõi và lưu hồ sơ	Bộ phận Một cửa	Theo ngày hẹn trên Phiếu tiếp nhận

Trường hợp hồ sơ đến hạn nhưng chưa giải quyết xong, phòng nghiệp vụ phải có văn bản xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, gửi đến tổ chức, cá nhân chậm nhất 01 ngày trước ngày hẹn.

III. DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH VÀ THỜI HẠN GIẢI QUYẾT

STT	Tên thủ tục	Thành phần hồ sơ chính	Thời hạn giải quyết	Nơi nộp hồ sơ
1	Cấp số bảo hiểm xã hội lần đầu cho người tham gia	Tờ khai TK1-TS; danh sách lao động tham gia BHXH, BHYT (mẫu D02-LT)	05 ngày làm việc	Bộ phận Một cửa BHXH thành phố
2	Cấp lại số bảo hiểm xã hội do mất, hỏng	Tờ khai TK1-TS; giấy tờ tùy thân	10 ngày làm việc	Bộ phận Một cửa BHXH thành phố hoặc VssID
3	Điều chỉnh thông tin cá nhân trên sổ bảo hiểm xã hội	Tờ khai TK1-TS; giấy khai sinh hoặc căn cước công dân	05 ngày làm việc	Bộ phận Một cửa BHXH thành phố
4	Cấp thẻ bảo hiểm y tế lần đầu	Tờ khai TK1-TS; danh sách đối tượng tham gia (mẫu D03-TS)	03 ngày làm việc	Bộ phận Một cửa BHXH thành phố
5	Cấp lại thẻ bảo hiểm y tế do mất, hỏng	Tờ khai TK1-TS	Trong ngày nếu không thay đổi thông tin; 03 ngày làm việc nếu thay đổi thông tin	Bộ phận Một cửa BHXH thành phố hoặc ứng dụng VssID
6	Đổi thẻ bảo hiểm y tế do thay đổi nơi đăng ký khám chữa bệnh ban đầu	Tờ khai TK1-TS	Trong ngày làm việc	Bộ phận Một cửa BHXH thành phố hoặc VssID; thực hiện trong 10 ngày đầu mỗi quý
7	Giải quyết hưởng chế độ ốm đau	Danh sách đề nghị giải quyết hưởng chế độ (mẫu 01B-HSB); giấy chứng nhận nghỉ việc hưởng BHXH	06 ngày làm việc	Đơn vị sử dụng lao động nộp cho BHXH thành phố
8	Giải quyết hưởng chế độ thai sản	Danh sách đề nghị giải quyết hưởng chế độ (mẫu 01B-HSB); bản sao giấy khai sinh hoặc giấy chứng sinh của con	Tối đa 06 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ	Đơn vị sử dụng lao động nộp cho BHXH thành phố
9	Giải quyết hưởng trợ cấp dưỡng sức, phục hồi sức khỏe	Danh sách đề nghị (mẫu 01B-HSB)	06 ngày làm việc	Đơn vị sử dụng lao động nộp cho BHXH thành phố
10	Giải quyết hưởng lương hưu hằng tháng	Sổ bảo hiểm xã hội; quyết định nghỉ việc hưởng chế độ hưu trí; đơn đề nghị (mẫu 14-HSB)	12 ngày làm việc	Bộ phận Một cửa BHXH thành phố
11	Giải quyết hưởng bảo hiểm xã hội một lần	Sổ bảo hiểm xã hội; đơn đề nghị (mẫu 14-HSB); giấy tờ tùy thân	05 ngày làm việc	Bộ phận Một cửa BHXH thành phố
12	Giải quyết hưởng chế độ tử tuất	Sổ bảo hiểm xã hội; giấy chứng tử; tờ khai của thân nhân (mẫu 09-HSB)	08 ngày làm việc	Bộ phận Một cửa BHXH thành phố
13	Giải quyết hưởng chế độ tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp	Biên bản điều tra tai nạn lao động; biên bản giám định mức suy giảm khả năng lao động; văn bản đề nghị của đơn vị (mẫu 05-HSB)	06 ngày làm việc	Đơn vị sử dụng lao động nộp cho BHXH thành phố
14	Đăng ký tham gia bảo hiểm xã hội tự nguyện	Tờ khai TK1-TS	05 ngày làm việc	Bộ phận Một cửa BHXH thành phố hoặc tổ chức dịch vụ thu
15	Đăng ký tham gia bảo hiểm y tế hộ gia đình	Tờ khai TK1-TS; danh sách thành viên hộ gia đình (mẫu DK01)	05 ngày làm việc	Bộ phận Một cửa BHXH thành phố hoặc điểm thu, tổ chức dịch vụ thu
16	Thanh toán trực tiếp chi phí khám chữa bệnh bảo hiểm y tế	Đơn đề nghị thanh toán; hóa đơn, chứng từ gốc; giấy ra viện	40 ngày làm việc	Bộ phận Một cửa BHXH thành phố
17	Xác nhận quá trình đóng bảo hiểm thất nghiệp	Sổ bảo hiểm xã hội; quyết định chấm dứt hợp đồng lao động	05 ngày làm việc	Bộ phận Một cửa BHXH thành phố

STT	Tên thủ tục	Thành phần hồ sơ chính	Thời hạn giải quyết	Nơi nộp hồ sơ
18	Truy thu bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế đối với đơn vị chậm đóng	Văn bản đề nghị của đơn vị; danh sách lao động (mẫu D02-LT)	10 ngày làm việc	Phòng Quản lý thu - Số, thẻ
19	Gộp sổ bảo hiểm xã hội đối với người có nhiều sổ	Tờ khai TK1-TS; các sổ BHXH đã cấp	10 ngày làm việc	Bộ phận Một cửa BHXH thành phố
20	Xác nhận thời gian đóng bảo hiểm xã hội để hưởng chế độ hưu trí	Sổ bảo hiểm xã hội; đơn đề nghị	05 ngày làm việc	Bộ phận Một cửa BHXH thành phố

Thời hạn giải quyết nêu trên được tính từ ngày Bảo hiểm xã hội Thành phố Giả nhận đủ hồ sơ hợp lệ theo quy định.

IV. HƯỚNG DẪN CHI TIẾT MỘT SỐ THỦ TỤC THƯỜNG GẶP

1. Cấp lại thẻ bảo hiểm y tế do bị mất, hỏng

Nội dung	Quy định cụ thể
Đối tượng thực hiện	Người tham gia bảo hiểm y tế bị mất thẻ, thẻ bị rách, hỏng, hoặc thay đổi thông tin ghi trên thẻ.
Thành phần hồ sơ	Tờ khai tham gia, điều chỉnh thông tin bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế (Mẫu TK1-TS). Trường hợp thay đổi thông tin thì kèm theo giấy tờ chứng minh.
Thời hạn giải quyết	Trong ngày làm việc đối với trường hợp không thay đổi thông tin; 03 ngày làm việc đối với trường hợp có thay đổi thông tin.
Cách thức thực hiện	Nộp trực tiếp tại Bộ phận Một cửa; qua dịch vụ bưu chính; hoặc thực hiện trực tuyến trên ứng dụng VssID. Người tham gia có thể sử dụng hình ảnh thẻ bảo hiểm y tế trên VssID để khám chữa bệnh thay cho thẻ giấy.
Lệ phí	Không thu lệ phí.

2. Giải quyết hưởng chế độ thai sản

Nội dung	Quy định cụ thể
Đối tượng thực hiện	Lao động nữ sinh con, lao động nữ mang thai hộ, người lao động nhận nuôi con nuôi dưới 06 tháng tuổi, lao động nam đang đóng bảo hiểm xã hội có vợ sinh con.
Thành phần hồ sơ	Danh sách đề nghị giải quyết hưởng chế độ ốm đau, thai sản, dưỡng sức phục hồi sức khỏe (mẫu 01B-HSB) do đơn vị lập; bản sao giấy khai sinh hoặc giấy chứng sinh của con; trường hợp con chết thì có thêm giấy chứng tử.
Thời hạn nộp hồ sơ của người lao động	Người lao động nộp hồ sơ cho đơn vị sử dụng lao động trong thời hạn 45 ngày kể từ ngày trở lại làm việc.
Thời hạn giải quyết	Tối đa 06 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ theo quy định (đơn vị sử dụng lao động nộp hồ sơ cho cơ quan bảo hiểm xã hội).
Nơi nộp hồ sơ	Đơn vị sử dụng lao động nộp cho Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội qua giao dịch điện tử hoặc trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.

3. Đăng ký tham gia bảo hiểm xã hội tự nguyện

Nội dung	Quy định cụ thể
Đối tượng thực hiện	Công dân Việt Nam từ đủ 15 tuổi trở lên, không thuộc đối tượng tham gia bảo hiểm xã hội bắt buộc.
Thành phần hồ sơ	Tờ khai TK1-TS.
Thời hạn giải quyết	05 ngày làm việc.
Nơi nộp hồ sơ	Bộ phận Một cửa Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội hoặc một trong 62 điểm thu, tổ chức dịch vụ thu trên địa bàn thành phố.
Ghi chú	Mức đóng và mức hỗ trợ đóng bảo hiểm xã hội tự nguyện năm 2026 thực hiện theo Thông báo số 356/BHXH-QLT ngày 05/01/2026 của Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội.

4. Giải quyết hưởng lương hưu hằng tháng

Nội dung	Quy định cụ thể
Đối tượng thực hiện	Người lao động đủ điều kiện về tuổi và thời gian đóng bảo hiểm xã hội theo quy định của Luật Bảo hiểm xã hội năm 2024.
Thành phần hồ sơ	Sổ bảo hiểm xã hội; quyết định nghỉ việc hưởng chế độ hưu trí hoặc văn bản chấm dứt hợp đồng lao động; đơn đề nghị (mẫu 14-HSB) đối với người tham gia bảo hiểm xã hội tự nguyện.
Thời hạn giải quyết	12 ngày làm việc.

Nội dung	Quy định cụ thể
Hình thức nhận lương hưu	Nhận qua tài khoản cá nhân hoặc nhận tiền mặt tại điểm chi trả theo lịch chi trả hằng tháng do Bảo hiểm xã hội thành phố công bố.

5. Đăng ký tham gia bảo hiểm y tế hộ gia đình

Nội dung	Quy định cụ thể
Đối tượng thực hiện	Người có tên trong cùng một hộ gia đình đăng ký thường trú hoặc tạm trú, không thuộc đối tượng tham gia bảo hiểm y tế theo nhóm khác.
Thành phần hồ sơ	Tờ khai TK1-TS; danh sách thành viên hộ gia đình tham gia bảo hiểm y tế (mẫu DK01) do người đại diện hộ kê khai.
Mức đóng	Bảng 4,5% mức lương cơ sở đối với người thứ nhất; người thứ hai, thứ ba, thứ tư đóng lần lượt bằng 70%, 60%, 50% và từ người thứ năm trở đi đóng bằng 40% mức đóng của người thứ nhất.
Thời hạn giải quyết	05 ngày làm việc.
Nơi nộp hồ sơ	Bộ phận Một cửa hoặc các điểm thu, tổ chức dịch vụ thu trên địa bàn.

6. Thay đổi nơi đăng ký khám bệnh, chữa bệnh ban đầu

Nội dung	Quy định cụ thể
Đối tượng thực hiện	Người tham gia bảo hiểm y tế có nhu cầu thay đổi nơi đăng ký khám bệnh, chữa bệnh ban đầu.
Thành phần hồ sơ	Tờ khai TK1-TS.
Thời điểm thực hiện	Được thay đổi vào 10 ngày đầu mỗi quý, tức các ngày từ 01 đến 10 của tháng 1, tháng 4, tháng 7 và tháng 10 hằng năm.
Thời hạn giải quyết	Trong ngày làm việc.
Cách thức thực hiện	Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa hoặc trực tuyến trên ứng dụng VssID.

7. Thanh toán trực tiếp chi phí khám bệnh, chữa bệnh bảo hiểm y tế

Nội dung	Quy định cụ thể
Đối tượng thực hiện	Người tham gia bảo hiểm y tế khám chữa bệnh tại cơ sở không ký hợp đồng khám chữa bệnh bảo hiểm y tế hoặc không xuất trình được thẻ tại thời điểm khám chữa bệnh.
Thành phần hồ sơ	Đơn đề nghị thanh toán; bản chụp thẻ bảo hiểm y tế và giấy tờ tùy thân; giấy ra viện, đơn thuốc; hóa đơn, chứng từ thanh toán bản chính.
Thời hạn giải quyết	40 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.
Thời hạn nộp hồ sơ	Trong thời hạn 12 tháng kể từ ngày người bệnh ra viện.
Nơi nộp hồ sơ	Bộ phận Một cửa Bảo hiểm xã hội Thành phố Gia.

8. Cấp lại sổ bảo hiểm xã hội do mất, hỏng

Nội dung	Quy định cụ thể
Thành phần hồ sơ	Tờ khai TK1-TS và giấy tờ tùy thân.
Thời hạn giải quyết	10 ngày làm việc.
Cách thức thực hiện	Nộp trực tiếp, qua bưu chính công ích hoặc trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, ứng dụng VssID.
Lưu ý	Người tham gia chỉ được cấp một sổ sổ bảo hiểm xã hội duy nhất; trường hợp có nhiều sổ phải làm thủ tục gộp sổ.

V. GIAO DỊCH ĐIỆN TỬ VÀ DANH MỤC BIỂU MẪU

Đơn vị sử dụng lao động thực hiện giao dịch điện tử với cơ quan bảo hiểm xã hội thông qua Cổng thông tin điện tử Bảo hiểm xã hội Việt Nam hoặc tổ chức I-VAN. Hồ sơ điện tử phải được ký số bằng chữ ký số hợp lệ của đơn vị. Cơ quan bảo hiểm xã hội gửi thông báo tiếp nhận và kết quả giải quyết đến địa chỉ thư điện tử đã đăng ký trong thời hạn 02 giờ làm việc kể từ khi nhận được hồ sơ.

Người dân sử dụng ứng dụng VssID để tra cứu quá trình đóng, hình ảnh thẻ bảo hiểm y tế, lịch sử khám chữa bệnh và nộp một số hồ sơ trực tuyến. Đơn vị hỗ trợ cài đặt, sử dụng VssID qua số điện thoại 0238.3.588.050 trong giờ hành chính.

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu	Sử dụng cho thủ tục
1	TK1-TS	Tờ khai tham gia, điều chỉnh thông tin bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế	Cấp, cấp lại số BHXH, thẻ BHYT; điều chỉnh thông tin; đăng ký tham gia BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình
2	TK3-TS	Tờ khai đơn vị tham gia, điều chỉnh thông tin bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế	Đăng ký, điều chỉnh thông tin đơn vị sử dụng lao động
3	D02-LT	Danh sách lao động tham gia bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp	Bảo tăng, bảo giảm lao động; truy thu
4	D03-TS	Danh sách người chỉ tham gia bảo hiểm y tế	Cấp thẻ BHYT cho nhóm do ngân sách đóng, hỗ trợ đóng
5	DK01	Danh sách thành viên hộ gia đình tham gia bảo hiểm y tế	Đăng ký tham gia bảo hiểm y tế hộ gia đình
6	01B-HSB	Danh sách đề nghị giải quyết hưởng chế độ ốm đau, thai sản, dưỡng sức phục hồi sức khỏe	Chế độ ốm đau, thai sản, dưỡng sức
7	05-HSB	Văn bản đề nghị giải quyết chế độ tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp	Chế độ tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp
8	09-HSB	Tờ khai của thân nhân	Chế độ tử tuất
9	14-HSB	Đơn đề nghị hưởng bảo hiểm xã hội một lần / lương hưu	Hưởng BHXH một lần, hưu trí
10	13-HSB	Giấy ủy quyền nhận lương hưu, trợ cấp bảo hiểm xã hội	Nhận thay lương hưu, trợ cấp
11	C13-TS	Thông báo kết quả đóng bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế	Đối chiếu số liệu với đơn vị sử dụng lao động
12	C12-TS	Thông báo kết quả đóng bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế hằng tháng	Đối chiếu, xác nhận số tiền phải nộp
13	01-PTN	Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả	Tất cả các thủ tục tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa
14	02-PGN	Phiếu giao nhận hồ sơ	Luân chuyển hồ sơ giữa các phòng

Các biểu mẫu nêu trên được cung cấp miễn phí tại Bộ phận Một cửa và đăng tải trên trang thông tin điện tử của Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trưởng các phòng nghiệp vụ chịu trách nhiệm trước Giám đốc Bảo hiểm xã hội thành phố về tiến độ và chất lượng giải quyết hồ sơ thuộc lĩnh vực được phân công; bảo đảm hồ sơ hưởng chế độ thai sản được giải quyết tối đa 6 ngày làm việc kể

từ ngày nhận đủ hồ sơ.

Riêng thủ tục cấp lại thẻ bảo hiểm y tế do mất, hỏng: thời hạn giải quyết là: Trong ngày nếu không thay đổi thông tin; 03 ngày làm việc nếu thay đổi thông tin; người tham gia có thể thực hiện trên ứng dụng VssID.

2. Bộ phận Một cửa niêm yết công khai danh mục thủ tục hành chính, thời hạn giải quyết và số điện thoại đường dây nóng 0238.3.588.036 tại nơi tiếp nhận hồ sơ.

3. Phòng Truyền thông và Phát triển đối tượng hướng dẫn người dân cài đặt, sử dụng ứng dụng VssID; hỗ trợ kỹ thuật qua số điện thoại 0238.3.588.050 trong giờ hành chính.

4. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, các đơn vị phản ánh về Bảo hiểm xã hội Thành phố Gia (qua Văn phòng) để được hướng dẫn./.

Nơi nhận:

- Bảo hiểm xã hội Việt Nam (b/c);
- Giám đốc, các Phó Giám đốc;
- Các phòng nghiệp vụ;
- Các đơn vị sử dụng lao động trên địa bàn;
- Trang thông tin điện tử BHXH thành phố;
- Lưu: VT, TNKQ;

GIÁM ĐỐC

(Đã ký)

Lê Hoàng Nam