

Số: /HD-SLĐTBXH

Trà Vinh, ngày tháng năm 2023

HƯỚNG DẪN

Chi trả chính sách trợ giúp xã hội và chính sách người có công với cách mạng qua tài khoản thẻ ATM trên địa bàn tỉnh Trà Vinh

Căn cứ Công văn số 3415/LĐTBXH-CNTT ngày 22/8/2023 của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội về việc đôn đốc triển khai chi trả không dùng tiền mặt đến các đối tượng hưởng chính sách an sinh xã hội;

Thực hiện Kế hoạch số 934/KH-SLĐTBXH ngày 28/4/2023 của Sở Lao động – Thương binh và Xã hội về việc Thúc đẩy chuyển đổi số trong chi trả chính sách trợ giúp xã hội và chính sách người có công với cách mạng không dùng tiền mặt trên địa bàn tỉnh Trà Vinh. Trên cơ sở ý kiến của Ngân hàng ViettinBank chi nhánh Trà Vinh, Bưu điện tỉnh Trà Vinh và phòng Lao động – Thương binh và Xã hội các huyện Tiểu Cần, Cầu Kè, thành phố Trà Vinh và thị xã Duyên Hải, Sở Lao động – Thương binh và Xã hội tổng hợp và ban hành hướng dẫn Chi trả chính sách trợ giúp xã hội và chính sách người có công với cách mạng qua tài khoản thẻ ATM trên địa bàn tỉnh Trà Vinh như sau:

I. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG CHI TRẢ

1. Phạm vi: Trong tháng 10/2023 thí điểm chi trả trên địa bàn thành phố Trà Vinh, thị xã Duyên Hải; tháng 12/2023 chi trả tại 03 huyện: Tiểu Cần, Cầu Kè và Duyên Hải; Đến tháng 02/2024 chi trả tại tất cả các huyện còn lại trên địa bàn tỉnh Trà Vinh.

Trong thời gian thí điểm các huyện, thị xã, thành phố như trên, khi Sở Lao động – Thương binh và Xã hội chuyển danh sách mở thẻ của đối tượng thì ngân hàng ViettinBank tiếp tục phát hành thẻ ATM và phối hợp Bưu điện chuyển thẻ ATM về cho huyện để cấp phát cho đối tượng thụ hưởng.

2. Đối tượng.

Đối tượng bảo trợ xã hội đang hưởng chính sách trợ giúp xã hội theo quy định tại Nghị định số 20/2021/NĐ-CP ngày 15/3/2021 của Chính phủ và đối tượng đang hưởng chính sách theo Nghị quyết số 24/2021/NQ-HĐND ngày 09/12/2021 của HĐND tỉnh và người có công và thân nhân người có công đang hưởng trợ cấp hàng tháng đã mở tài khoản thanh toán (thẻ ATM).

II. QUY TRÌNH THỰC HIỆN

1. Lập danh sách và thanh quyết toán kinh phí chi trả

1.1. Lập danh sách chi trả.

- Trước ngày 05 hàng tháng, phòng Lao động – Thương binh và Xã hội huyện, thị xã, thành phố lập và phê duyệt danh sách chi trả đối tượng đang hưởng

chính sách người có công và thân nhân người có công đang hưởng trợ cấp hàng tháng chuyển đơn vị cung cấp dịch vụ chi trả (Bưu điện).

- Trước ngày 10 hàng tháng, phòng Lao động – Thương binh và Xã hội huyện, thị xã, thành phố lập và phê duyệt danh sách chi trả của từng nhóm đối tượng đang hưởng chính sách trợ giúp xã hội theo quy định tại Nghị định số 20/2021/NĐ-CP ngày 15/3/2021 của Chính phủ; đối tượng đang hưởng chính sách theo Nghị quyết số 24/2021/NQ-HĐND ngày 09/12/2021 của HĐND tỉnh chuyển đơn vị cung cấp dịch vụ chi trả (Bưu điện).

Danh sách phân loại cụ thể đối tượng đã có tài khoản thanh toán và đối tượng chưa có tài khoản thanh toán để thuận lợi trong quá trình chi trả.

1.2. Thanh quyết toán kinh phí chi trả

Trước ngày 25 hàng tháng, Bưu điện có trách nhiệm thanh quyết toán kinh phí chi trả với phòng Lao động - Thương binh và Xã hội, đồng thời phối hợp với Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn rà soát việc chi trả, kịp thời giải quyết các trường hợp chi trả thiếu, chi trả sai chế độ phải thu hồi, tiền không vào tài khoản và các trường hợp khác có liên quan cho đối tượng, đảm bảo 100% đối tượng đủ điều kiện nhận được tiền và rút được tiền tại các điểm giao dịch khi có nhu cầu.

2. Quy trình chi trả

2.1. Đối tượng đã có tài khoản thanh toán

Đối tượng sau khi nhận được tin nhắn thông báo số tiền chi trả trợ giúp xã hội đã chuyển vào tài khoản của đối tượng, người giám hộ, người được ủy quyền (tin nhắn trên điện thoại), đối tượng có nhu cầu rút tiền mặt cần mang theo thẻ căn cước công dân và điện thoại có tin nhắn thông báo tiền, đến điểm chi trả Bưu điện đề nghị rút số tiền muốn rút. Các bước thực hiện như sau:

Bước	Đối tượng	Hoạt động
1	Phòng LĐTBXH	- Trước khi chi trả, lập ủy nhiệm chi gửi Kho bạc - Gửi danh sách đối tượng thụ hưởng cho Bưu điện.
2	Kho bạc	Chuyển tiền vào TKTT của ngân hàng ViettinBank
3	Ngân hàng ViettinBank	Chuyển tiền vào TKTT của Bưu điện
4	Bưu điện	- Nhận DS đối tượng thụ hưởng và kiểm tra báo có từ ngân hàng phục vụ. - Lập lệnh chuyển tiền theo danh sách trên hệ thống gửi ngân hàng phục vụ của Bưu điện.
5	Ngân hàng phục vụ Bưu điện	- Ghi có vào TKTT của người hưởng. - Phản hồi kết quả cho Bưu điện.

Bước	Đối tượng	Hoạt động
6	Bưu điện	Theo dõi, xuất báo cáo chuyển tiền vào TKTT người hưởng, ký xác nhận để lập hồ sơ quyết toán với phòng LĐT BXH.

2.2. Đối tượng chưa có tài khoản thanh toán

Những đối tượng không thể giao dịch được bằng tài khoản thanh toán (đối tượng chưa mở thẻ ATM) Bưu điện chi trả trực tiếp bằng tiền mặt cho đối tượng; đồng thời Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố chỉ đạo các tổ chức chính trị, xã hội trên địa bàn và Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn tiếp tục thực hiện tuyên truyền, vận động để đối tượng mở tài khoản tại ngân hàng thương mại.

Đảm bảo đến ngày 01/01/2024 tất cả đối tượng thụ hưởng chính sách trợ giúp xã hội theo quy định tại Nghị định số 20/2021/NĐ-CP ngày 15/3/2021 của Chính phủ và đối tượng đang hưởng chính sách theo Nghị quyết số 24/2021/NQ-HĐND ngày 09/12/2021 của HĐND tỉnh và người có công và thân nhân người có công đang hưởng trợ cấp hàng tháng phải mở tài khoản thanh toán (thẻ ATM) để thực hiện chi trả qua tài khoản. Trừ các đối tượng bất khả kháng như người già, người khuyết tật không thể đi lại được và không có người nhận thay/ủy quyền để mở tài khoản thanh toán thì mới thực hiện chi trả tiền mặt.

3. Quy trình rút tiền từ thẻ ATM

- Người hưởng/người giám hộ/người đại diện theo pháp luật rút tiền từ thẻ ATM tại điểm giao dịch của ngân hàng ViettinBank và các cây ATM của ngân hàng ViettinBank miễn phí khi rút tiền. Trường hợp đối tượng rút tiền tại các cây ATM của các ngân hàng khác như Agribank, Vietcombank, Đông á,... thì phải tốn phí theo quy định.

- Người hưởng/người giám hộ/người đại diện theo pháp luật rút tiền từ thẻ ATM tại điểm giao dịch Bưu điện các bước thực hiện như sau:

Bước	Đối tượng	Hoạt động
1	Khách hàng (chủ TKTT)	Cung cấp thông tin nhận tiền <ul style="list-style-type: none"> - Họ tên - Xuất trình giấy tờ tùy thân (CCCD hoặc giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp của người giám hộ/đại diện theo pháp luật) - Số tiền muốn rút
2	Bưu điện	Tiếp nhận yêu cầu <ul style="list-style-type: none"> - Đăng nhập hệ thống thu hộ - chi hộ, chọn mã chi hộ liên quan. - Nhập số GTTT, số tiền và bấm “Kiểm tra” để truy vấn sang hệ thống ngân hàng.

Bước	Đối tượng	Hoạt động
3	Hệ thống ngân hàng	Kiểm tra và gửi OTP đến ĐTDD của KH <ul style="list-style-type: none"> - Trả về thông tin: Họ tên, số GTTT, số tài khoản. - Gửi OTP đến số điện thoại di động khách hàng đã đăng ký với Ngân hàng.
4	Bưu điện, khách hàng	Trả tiền và kết thúc giao dịch <ul style="list-style-type: none"> - Đề nghị KH cung cấp OTP, nhập vào hệ thống thu hộ - chi hộ. - Xác nhận thanh toán và in 02 liên chứng từ trả tiền. - Lấy chữ ký của KH trên 02 liên. - Kiểm đếm tiền và giao cho KH cùng GTTT, 01 liên chứng nhận trả tiền.

4. Mức phí dịch vụ

TT	Các loại phí dịch vụ	Chính sách phí
1	Phí mở tài khoản và phát hành thẻ ATM	Miễn phí
2	Phí quản lý thẻ (theo tháng)	Miễn phí
3	Số dư tối thiểu trên TKTT/thẻ	Không duy trì
4	Phí nhận chi trả chính sách qua TK/thẻ	Miễn phí
5	Nộp tiền mặt vào TK/thẻ tại phòng giao dịch VietinBank	Miễn phí
6	Rút tiền tại phòng giao dịch VietinBank	Miễn phí
7	Rút tiền tại ATM VietinBank	Miễn phí
8	Rút tiền tại điểm giao dịch của Bưu điện	Miễn phí
9	Phí duy trì gói tài khoản	Miễn phí

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Lao động - Thương binh và Xã hội

Phối hợp Ngân hàng VietinBank theo dõi, đôn đốc phòng Lao động – Thương binh và Xã hội huyện, thị xã, thành phố và Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn tiếp tục thực hiện tuyên truyền, vận động để đối tượng chưa đăng ký mở tài khoản thực hiện đăng ký mở tài khoản tại ngân hàng theo mẫu tại Kế hoạch số 934/KH-SLĐTBXH ngày 28/4/2023 của Sở Lao động – Thương binh và Xã hội; cập nhật danh sách đối tượng thụ hưởng chính sách đã có TKTT báo cáo về Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.

Phối hợp với Bưu điện, ngân hàng VietinBank và các cơ quan liên quan giám sát việc thực hiện chi trả cho các nhóm đối tượng; giải quyết kịp thời, nhanh

chóng các khiếu nại, vướng mắc cho đối tượng thụ hưởng chính sách trong quá trình chi trả qua tài khoản thẻ ATM.

2. Ngân hàng ViettinBank

- Phối hợp với Sở Lao động - Thương binh và Xã hội mở tài khoản cho đối tượng phát sinh tăng thêm. Hướng dẫn cho đối tượng, người giám hộ, người được ủy quyền sử dụng tài khoản an toàn.

- Chỉ đạo các Phòng giao dịch của ngân hàng phối hợp với Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn tổ chức tuyên truyền, thu thập thông tin để thực hiện mở tài khoản thanh toán cho đối tượng chưa có tài khoản.

- Phối hợp với Sở Lao động – Thương binh và Xã hội hoặc phòng Lao động - Thương binh và Xã hội cấp huyện giải quyết kịp thời, nhanh chóng các khiếu nại, vướng mắc cho đối tượng thụ hưởng chính sách trong quá trình chi trả qua tài khoản thẻ ATM.

3. Bru điện tỉnh

- Bảo đảm hạ tầng, công nghệ triển khai chi trả cho đối tượng; thực hiện đa dạng hóa các phương thức thu hộ - chi hộ và đảm bảo mạng lưới điểm chi trả tại cấp xã; mỗi xã, phường, thị trấn bố trí ít nhất 01 điểm chi trả để đối tượng, người giám hộ, người được ủy quyền đến rút tiền mặt được thuận lợi.

- Hỗ trợ và tạo mọi điều kiện thuận lợi cho đối tượng thụ hưởng chính sách rút tiền, đồng thời phải bảo mật thông tin rút tiền do sử dụng mã số bí mật rút tiền (OTP); Đảm bảo tiền mặt để đối tượng, người giám hộ, người được ủy quyền rút tiền mặt được nhanh chóng, thuận tiện, phối hợp giải quyết khiếu nại của đối tượng (nếu có).

- Phối hợp với Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, các đơn vị có liên quan thường xuyên kiểm tra, giám sát tình hình chi trả tại địa phương trên địa bàn tỉnh, hướng dẫn và chấn chỉnh thái độ phục vụ đối tượng của nhân viên, đảm bảo thời gian phục vụ theo quy định.

4. Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố

- Chỉ đạo các phòng chuyên môn, tổ chức chính trị xã hội, Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn tiếp tục tuyên truyền, vận động để đối tượng mở tài khoản tại ngân hàng ViettinBank.

- Chỉ đạo phòng Lao động - Thương binh và Xã hội phối hợp với Ủy ban nhân dân cấp xã theo dõi, giám sát quá trình chi trả; đồng thời tiếp tục thu thập, thống kê thông tin mở tài khoản thẻ ATM cho những đối tượng chưa mở tài khoản, đối tượng phát sinh tăng hàng tháng gửi về Sở Lao động - Thương binh và Xã hội để mở tài khoản cho đối tượng. Trường hợp đối tượng có thay đổi người ủy quyền/người giám hộ thì lập danh sách theo mẫu số 02 tại Kế hoạch số 934/KH-SLĐTBXH ngày 28/4 /2023 của Sở Lao động – Thương binh và Xã hội.

- Chỉ đạo Ủy ban nhân dân cấp xã thực hiện xác nhận ủy quyền cho người giám hộ nhằm đảm bảo thủ tục mở tài khoản gửi phòng Lao động - Thương binh và Xã hội lưu trữ hồ sơ kèm danh sách mẫu số 02; phối hợp với đơn vị cung cấp

dịch vụ tổ chức tuyên truyền, thu thập thông tin hồ sơ mở tài khoản cho đối tượng, người giám hộ, người ủy quyền, thường xuyên rà soát tình hình biến động đối tượng bảo trợ xã hội tăng, giảm để điều chỉnh kịp thời, đảm bảo thực hiện đúng đối tượng; đồng thời chủ trì, phối hợp với các tổ chức dịch vụ chi trả, ngân hàng giải quyết kịp thời, nhanh chóng các khiếu nại, vướng mắc cho đối tượng thụ hưởng chính sách trong quá trình chi trả qua tài khoản thẻ ATM.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc các đơn vị địa phương, kịp thời báo cáo về Sở Lao động - Thương binh và Xã hội để tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo giải quyết./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (b/c);
- Ngân hàng ViettinBank;
- Bưu điện tỉnh;
- UBND huyện, thị xã, thành phố;
- Phòng LĐTBXH huyện, thị xã, thành phố;
- Lưu: VP, BTXHTEĐG, NCC.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Tô Thị Thu Hồng