

KẾ HOẠCH

Tổ chức Hội thảo tham vấn ý kiến chuyên gia hoàn thiện Quy trình tiếp nhận, hỗ trợ, tư vấn cho tổ chức, cá nhân trong tham gia và thụ hưởng chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế

Thực hiện Quyết định số 260/QĐ-BHXH ngày 11/3/2021 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội (BHXH) Việt Nam về việc ban hành Chương trình công tác trọng tâm năm 2021 của BHXH Việt Nam; nhằm đảm bảo các hoạt động chăm sóc khách hàng (CSKH) được tổ chức thực hiện thống nhất trong toàn quốc, BHXH Việt Nam xây dựng dự thảo Quy trình tiếp nhận, hỗ trợ, tư vấn cho tổ chức, cá nhân trong tham gia và thụ hưởng chính sách BHXH, bảo hiểm thất nghiệp (BHTN), bảo hiểm y tế (BHYT) (gọi tắt là Quy trình) góp phần đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của khách hàng khi tham gia giao dịch với cơ quan BHXH. Để đảm bảo việc xây dựng Quy trình được khách quan, chặt chẽ, khoa học, huy động trí tuệ tập thể, BHXH Việt Nam xây dựng Kế hoạch tổ chức Hội thảo tham vấn ý kiến chuyên gia hoàn thiện Quy trình, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

- Tham vấn ý kiến các chuyên gia trong lĩnh vực CSKH trong và ngoài Ngành về các quy trình CSKH, làm cơ sở hoàn thiện và ban hành một bộ quy trình chuẩn trong các hoạt động CSKH Ngành BHXH.
- Hội thảo được tổ chức đảm bảo chất lượng, hiệu quả và tiết kiệm.

II. NỘI DUNG

1. Quy trình xử lý phản ánh của khách hàng.
2. Quy trình điều tra, khảo sát hoạt động CSKH.
3. Quy trình tổ chức các cuộc đối thoại.
4. Quy trình giám sát các hoạt động CSKH.
5. Kinh nghiệm thực hiện các hoạt động CSKH của một số cơ quan, đơn vị, tổ chức và khuyến nghị với hoạt động CSKH Ngành BHXH Việt Nam.

III. ĐỊA ĐIỂM, THỜI GIAN TỔ CHỨC

1. Địa điểm: Tổ chức tại thành phố Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh.

2. Thời gian tổ chức:

- Tại Thành phố Hà Nội: Dự kiến 02 ngày, từ 01 - 02/4/2021 (Thứ 5,6).
- Tại TP. Hồ Chí Minh: Dự kiến 02 ngày, từ 06 - 07/4/2021 (Thứ 3,4).

IV. THÀNH PHẦN THAM DỰ HỘI THẢO

Tổng số đại biểu tham dự 02 Hội thảo là 220 người, trong đó:

1. Hội thảo tại Hà Nội: 111 người, gồm:

1.1. Các Bộ, ngành: 21 người, gồm:

- Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội (Vụ BHXH), Bộ Y tế (Vụ BHYT): mỗi Bộ đại diện 01 Lãnh đạo (02 người).

- Đại diện một số Ngành, đơn vị có kinh nghiệm trong lĩnh vực CSKH: 15 người, gồm: Ngân hàng, Tổng Công ty Điện lực Việt Nam, Tổng Công ty viễn thông Viettel, Tập đoàn Bưu chính viễn thông Việt Nam, Teca Pro, Chuyên gia tư vấn,.....

- Đại diện một số chuyên gia tổ chức an sinh xã hội quốc tế tại Việt Nam (ILO, WHO,...): 04 chuyên gia.

1.2. BHXH Việt Nam: 20 người, gồm:

- Lãnh đạo Ngành: Phó Tổng Giám đốc Trần Đình Liệu.

- Các đơn vị: Ban Quản lý Thu - Số, thẻ, Ban Thực hiện chính sách BHXH, Ban Thực hiện chính sách BHYT, Vụ Pháp chế, Vụ Hợp tác quốc tế, Trung tâm Truyền thông, Trung tâm Công nghệ thông tin, Tạp chí BHXH: 09 người (mỗi đơn vị 01 Lãnh đạo, riêng Vụ Hợp tác quốc tế 01 Lãnh đạo và 01 chuyên viên).

- Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, CSKH: 10 người (03 Lãnh đạo Trung tâm, 04 Lãnh đạo Phòng và 03 chuyên viên).

1.3. BHXH các tỉnh, thành phố: 45 người (15 tỉnh x 03 người), gồm:

- Đại diện Lãnh đạo BHXH tỉnh: 01 người.

- Các phòng chức năng: Văn phòng (Bộ phận một cửa), Phòng Truyền thông và phát triển đối tượng (đại diện 01 Lãnh đạo Phòng).

1.4. Khác: 25 người (gồm Ban tổ chức, phục vụ: 10 người ; lái xe: 15 người).

2. Hội thảo tại Thành phố Hồ Chí Minh: 109 người, gồm:

2.1. Các Bộ, ngành: 19 người, gồm:

- Đại diện một số Ngành, đơn vị có kinh nghiệm trong lĩnh vực CSKH: 15 người, gồm: Ngân hàng, Tổng Công ty Điện lực Việt Nam, Tổng Công ty viễn thông Viettel, Tập đoàn Bưu chính viễn thông Việt Nam, Chuyên gia tư vấn, Teca Pro.....

- Đại diện một số chuyên gia tổ chức an sinh xã hội quốc tế tại Việt Nam (ILO, WHO,...) 04 chuyên gia.

2.2. BHXH Việt Nam: 20 người, gồm:

- Lãnh đạo Ngành: Phó Tổng Giám đốc Trần Đình Liệu.

- Các đơn vị: Ban Quản lý Thu - Số, thẻ, Ban Thực hiện chính sách BHXH, Ban Thực hiện chính sách BHYT, Vụ Pháp chế, Vụ Hợp tác quốc tế, Trung tâm Truyền thông, Trung tâm Công nghệ thông tin, Tạp chí BHXH: 09 người (mỗi đơn vị 01 Lãnh đạo, riêng Vụ Hợp tác quốc tế 01 Lãnh đạo và 01 chuyên viên).

- Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, CSKH: 10 người (03 Lãnh đạo Trung tâm, 04 Lãnh đạo Phòng và 03 chuyên viên).

2.3. *BHXH các tỉnh, thành phố*: 45 người (15 tỉnh x 03 người), gồm:

- Đại diện Lãnh đạo BHXH tỉnh: 01 người.

- Các phòng chức năng: Văn phòng (Bộ phận một cửa), Phòng Truyền thông và phát triển đối tượng (đại diện 01 Lãnh đạo Phòng).

2.4. *Khác*: 25 người (gồm Ban tổ chức, phục vụ: 10 người ; lái xe: 15 người).

V. KINH PHÍ

Nguồn chi phí quản lý BHXH, BHTN, BHYT do BHXH Việt Nam cấp cho Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, CSKH.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, CSKH

- Chủ trì tổ chức Hội thảo (Dự thảo phát biểu của Lãnh đạo Ngành; chương trình Hội thảo; chuẩn bị tài liệu; đảm bảo hậu cần và các điều kiện kỹ thuật phục vụ Hội thảo...).

- Xây dựng dự toán kinh phí tổ chức Hội thảo tại thành phố Hà Nội gửi Vụ Tài chính - Kế toán thẩm định và thanh quyết toán theo quy định.

- Chủ trì về nội dung các Hội thảo (02 Hội thảo) và đăng cai tổ chức Hội thảo tại thành phố Hà Nội; lập danh sách các đơn vị tham dự Hội thảo gửi Văn phòng BHXH Việt Nam phát hành Giấy mời, tổ chức đón tiếp đại biểu, phục vụ Hội thảo và thực hiện các công việc liên quan.

2. Văn phòng BHXH Việt Nam

- Soạn thảo, phát hành Giấy mời đến các đơn vị tham dự Hội thảo theo danh sách do Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, CSKH đề nghị.

- Bố trí phương tiện đi lại cho Lãnh đạo Ngành và đại biểu thuộc các đơn vị hưởng lương tại Văn phòng.

3. Vụ Tài chính - Kế toán

Thẩm định dự toán kinh phí tổ chức Hội thảo, trình Lãnh đạo Ngành phê duyệt và cấp kinh phí tổ chức Hội thảo.

4. Vụ Hợp tác quốc tế

Là đầu mối phối hợp với Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, CSKH liên hệ và mời đại diện các Tổ chức an sinh xã hội Quốc tế tại Việt Nam tham gia Hội thảo.

5. Đại diện Văn phòng BHXH Việt Nam tại Thành phố Hồ Chí Minh

- Xây dựng dự toán kinh phí tổ chức Hội thảo tại Thành phố Hồ Chí Minh gửi Vụ Tài chính - Kế toán thẩm định và thanh quyết toán theo quy định.

- Đăng cai tổ chức Hội thảo tại Thành phố Hồ Chí Minh.

- Phối hợp với Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, CSKH tổ chức Hội thảo, đảm bảo điều kiện phục vụ Hội thảo, bố trí nơi ăn, nghỉ, đón tiếp đại biểu, lo phương tiện đi

lại cho đoàn công tác BHXH Việt Nam.

6. BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương:

Cử cán bộ tham dự Hội thảo theo đúng thành phần quy định.

Trên đây là Kế hoạch tổ chức Hội thảo tham vấn ý kiến chuyên gia hoàn thiện Quy trình, đề nghị các đơn vị có tên trong Kế hoạch này và các đơn vị có liên quan nghiêm túc thực hiện Kế hoạch. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc, kịp thời phản ánh về BHXH Việt Nam (qua Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, CSKH) để được xem xét, giải quyết. *pe*

Nơi nhận:

- Tổng Giám đốc (để b/c);
- Các Phó Tổng Giám đốc;
- Các đơn vị: TST, CSXH, CSYT, TCKT, VP;
- Đại diện VP BHXH tại TP. Hồ Chí Minh;
- BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Lưu: VT, CSKH.

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



Trần Đình Liệu