

KẾ HOẠCH
Triển khai công tác chăm sóc khách hàng năm 2024

Thực hiện Công văn số 56/CSKH-NV ngày 26/01/2024 của Trung tâm dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng Bảo hiểm xã hội (BHXH) Việt Nam về việc hướng dẫn công tác chăm sóc khách hàng (CSKH) năm 2024; Căn cứ tình hình thực tiễn việc thực hiện chính sách, pháp luật BHXH, Bảo hiểm y tế (BHYT), Bảo hiểm thất nghiệp (BHTN) tại địa phương, BHXH tỉnh Lâm Đồng xây dựng kế hoạch chăm sóc khách hàng năm 2024 với các nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

- Triển khai hiệu quả và cụ thể hóa Công văn số 56/CSKH-NV ngày 26/01/2024 của Trung tâm dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng BHXH Việt Nam về việc hướng dẫn công tác CSKH năm 2024 phù hợp với đặc thù của tỉnh Lâm Đồng.

- Tổ chức thực hiện công tác chăm sóc khách hàng bám sát nhiệm vụ chính trị của Ngành BHXH Việt Nam; công tác CSKH phải được tiến hành chủ động, thường xuyên, liên tục và đồng bộ.

II. CHỦ THỂ, ĐỐI TƯỢNG VÀ NỘI DUNG CỦA HOẠT ĐỘNG CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

Thực hiện theo Công văn số 56/CSKH-NV ngày 26/01/2024 của Trung tâm dịch vụ hỗ trợ, CSKH của BHXH Việt Nam.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. BHXH tỉnh

1.1. Phòng Truyền thông

- Chủ trì tham mưu, triển khai thực hiện kế hoạch công tác CSKH tại các địa phương và tổ chức thực hiện trên địa bàn thành phố Đà Lạt.

- Phối hợp với các phòng nghiệp vụ liên quan triển khai thực hiện kế hoạch công tác CSKH theo kế hoạch năm; đồng thời có kế hoạch đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện tại BHXH các huyện, thành phố.

- Thực hiện các hoạt động CSKH hướng tới kỷ niệm 30 năm ngày thành lập Ngành BHXH Việt Nam.

- Bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ CSKH cho BHXH các huyện, thành phố.

- Hướng dẫn, hỗ trợ khách hàng đăng ký, cài đặt, sử dụng ứng dụng VssID.

- Phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức Hội nghị tư vấn, hỗ trợ, giải đáp.

- Phối hợp với các tổ chức dịch vụ thu trên địa bàn thành phố Đà Lạt, cơ sở khám, chữa bệnh BHYT tổ chức thực hiện và triển khai công tác CSKH.

- Chủ trì thực hiện theo dõi, tổng hợp, phân tích, nắm bắt các nội dung liên quan đến hoạt động CSKH tại địa phương.

1.2. Phòng Kế hoạch – Tài chính

Đảm bảo kinh phí cho việc tổ chức các hoạt động CSKH, đồng thời có trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra việc sử dụng kinh phí đảm bảo hiệu quả, thiết thực, đúng quy định.

1.3. Văn phòng

- Thông qua việc tiếp nhận hồ sơ và giải quyết TTHC cho người dân tại bộ phận “Một cửa”, qua tổng đài điện thoại/đường dây nóng, qua dịch vụ bưu chính, Cổng dịch vụ công và các kênh tiếp nhận khác... thực hiện tư vấn, giải đáp chính sách BHXH, BHYT; đồng thời giới thiệu, hướng dẫn, hỗ trợ người dân tham gia, sử dụng ứng dụng số của ngành BHXH. Nâng cao sự hài lòng của khách hàng khi giao dịch với cơ quan BHXH tỉnh.

- Phối hợp báo cáo các nội dung có liên quan đến công tác CSKH.

1.4. Các Phòng nghiệp vụ BHXH tỉnh

Xây dựng hình ảnh công chức, viên chức, người lao động cơ quan BHXH tỉnh Lâm Đồng mẫu mực, tận tụy, liêm chính, chuyên nghiệp, đáp ứng sự hài lòng của người dân.

2. BHXH các huyện, thành phố

- Trên cơ sở Kế hoạch công tác CSKH của BHXH tỉnh xây dựng, BHXH các huyện, thành phố căn cứ vào đặc điểm tình hình của địa phương và các nội dung cụ thể tại Phụ lục đính kèm theo kế hoạch này để xây dựng kế hoạch triển khai các nội dung công tác chăm sóc khách hàng của đơn vị.

- Phối hợp với các đơn vị liên quan, các tổ chức dịch vụ thu, cơ sở khám, chữa bệnh BHYT và những tổ chức, cá nhân tham gia cung cấp dịch vụ liên quan đến BHXH, BHYT tại địa phương tổ chức thực hiện và triển khai công tác chăm sóc khách hàng.

- Phối hợp khảo sát nhu cầu, khảo sát đánh giá sự hài lòng tại địa phương.

- Báo cáo kết quả thực hiện công tác CSKH về BHXH tỉnh (qua Phòng Truyền thông) định kỳ 06 tháng (theo mẫu tại Biểu 01) **trước ngày 15/6/2024**, năm (theo mẫu tại Phụ lục 2) **trước ngày 15/12/2024** kèm theo Kế hoạch này.

Trên đây là Kế hoạch công tác CSKH năm 2024, yêu cầu BHXH các huyện, thành phố, Văn phòng và các phòng nghiệp vụ BHXH tỉnh tổ chức thực

hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc đơn vị phản ánh kịp thời về BHXH tỉnh (qua Phòng Truyền thông) để được hướng dẫn./.

Nơi nhận:

- Trung tâm CSKH BHXH VN;
- Giám đốc (b/c);
- Văn phòng, các phòng nghiệp vụ;
- BHXH các huyện, thành phố;
- Lưu: VT, TT.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Trần Văn Sơn