

BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH LÂM ĐỒNG
BẢO HIỂM XÃ HỘI HUYỆN/THÀNH PHỐ.....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BÁO CÁO KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG 6 THÁNG ĐẦU NĂM 2024

I. Kết quả thực hiện các hoạt động chăm sóc khách hàng

Hỗ trợ, tư vấn, giải đáp chính sách BHXH, BHTN, BHYT															Hướng dẫn, hỗ trợ khách hàng đăng ký, cài đặt, sử dụng ứng dụng VssID		Khảo sát khách hàng				Các hoạt động chăm sóc khách hàng yếu thế			Hoạt động bồi dưỡng, tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ		Kiểm tra, đánh giá việc thực hiện các hoạt động CSKH	
Qua bộ phận tiếp nhận hồ sơ và giải quyết TTHC			Qua Tổng đài điện thoại/ Đường dây nóng				Qua Fanpage, Email, Zalo			Qua Dịch vụ bưu chính, Công dịch vụ công và các kênh tiếp nhận khác			Tổ chức Hội nghị tư vấn, hỗ trợ, giải đáp				Khảo sát nhu cầu		Khảo sát, đánh giá sự hài lòng								
Tổng số hồ sơ tiếp nhận	Tổng số hồ sơ đã xử lý	Số hồ sơ chưa/đang xử lý	Số cuộc gọi đã tiếp nhận	Số cuộc gọi nhờ	Số cuộc gọi đã xử lý	Số cuộc gọi chưa xử lý	Số câu hỏi tiếp nhận	Số câu hỏi đã trả lời/đăng tải	Số câu hỏi chưa trả lời	Số câu hỏi tiếp nhận	Số câu hỏi đã trả lời/đăng tải	Số câu hỏi chưa trả lời	Số Hội nghị	Số lượt người tham dự	Tổng số lượt	Tỉ lệ thực hiện/ tỉ lệ được giao	Số cuộc khảo sát	Số lượt người được khảo sát	Số cuộc khảo sát	Số lượt người được khảo sát	Số số BHXH được trao tặng	Số thẻ BHYT được trao tặng	Số suất quà được trao trong dịp Tết Nguyên đán	Số hội nghị	Số lượng người được bồi dưỡng, tập huấn	Số cuộc	Số đơn vị được kiểm tra, đánh giá
1	2	3	4	5	6	7	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31

II. Khó khăn, vướng mắc

III. Đề xuất, kiến nghị

Ghi chú: Thời hạn gửi báo cáo: Trước ngày 15/6/2024

