

Số: 1211 /QĐ-BHXH

Hà Nội, ngày 29 tháng 9 năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

Về việc chuyển giao nhiệm vụ hỗ trợ, tư vấn, giải đáp chế độ, chính sách và Quản lý Hệ thống chăm sóc khách hàng từ Trung tâm Truyền thông sang Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng

TỔNG GIÁM ĐỐC BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM

Căn cứ Nghị định số 89/2020/NĐ-CP ngày 04/08/2020 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bảo hiểm xã hội Việt Nam;

Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Chuyển giao nhiệm vụ hỗ trợ, tư vấn, giải đáp chế độ, chính sách và Quản lý Hệ thống chăm sóc khách hàng từ Trung tâm Truyền thông sang Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng, cụ thể:

1. Thực hiện việc hỗ trợ, giải đáp, tư vấn chính sách pháp luật về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế (trên Hệ thống chăm sóc khách hàng (Call Center), Cổng thông tin điện tử, trang Fanpage của Ngành).

2. Quản lý, sử dụng và vận hành Hệ thống chăm sóc khách hàng bao gồm: Hệ thống máy chủ, trang thiết bị, phần mềm chăm sóc khách hàng thuộc dự án Call Center và lao động thuộc nhà thầu làm nhiệm vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng theo dự án.

3. Tổ chức các hoạt động dịch vụ đối thoại, tư vấn, giải đáp chế độ chính sách về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế.

4. Xây dựng và tổ chức thực hiện quy trình tiếp nhận, xử lý thông tin, hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng; quản lý, giám sát hoạt động hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng thông qua tổng đài điện thoại, thư điện tử.

5. Giám sát, đánh giá khối lượng công việc, chất lượng dịch vụ của Hệ thống Chăm sóc khách hàng làm cơ sở phục vụ công tác nghiệm thu, thanh toán các chi phí liên quan.

6. Tiếp nhận, tổng hợp các phản ánh của người dân, người lao động từ các địa phương, phối hợp với các đơn vị liên quan để giải quyết.

7. Xây dựng ngân hàng câu hỏi phục vụ hệ thống trả lời tự động.

Điều 2. Trách nhiệm và nội dung bàn giao

Trung tâm Truyền thông chịu trách nhiệm chốt số liệu, tổng hợp hồ sơ, tài liệu liên quan nhiệm vụ quy định tại Điều 1 Quyết định này đến hết ngày 30/9/2020 để bàn giao sang Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng.

Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng có trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ, tài liệu và tổ chức thực hiện nhiệm vụ tại Điều 1 Quyết định này theo quy định của Nhà nước và của Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

Điều 3. Hiệu lực và trách nhiệm thi hành

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 01/10/2020. Quyết định số 1096/QĐ-BHXH ngày 12/9/2018 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam về việc thành lập Phòng Hỗ trợ, tư vấn, giải đáp chế độ, chính sách và Quản lý Hệ thống chăm sóc khách hàng hết hiệu lực kể từ ngày Quyết định này có hiệu lực thi hành.

Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ, Chánh Văn phòng Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Giám đốc Trung tâm Truyền thông, Giám đốc Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Bảo hiểm xã hội Việt Nam và Giám đốc Bảo hiểm xã hội các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- HDQL (dề b/c);
- Tổng Giám đốc;
- Các Phó Tổng Giám đốc;
- Lưu: VT, TCCB.



Nguyễn Thế Mạnh