

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

Số: 1752 /QĐ-BHXXH

Hà Nội, ngày 04 tháng 12 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Chương trình bồi dưỡng nghiệp vụ Tiếp công dân, xử lý,
giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

TỔNG GIÁM ĐỐC BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM

Căn cứ Nghị định số 89/2020/NĐ-CP ngày 04/8/2020 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bảo hiểm xã hội Việt Nam;

Căn cứ Nghị định số 101/2017/NĐ-CP ngày 01/9/2017 của Chính phủ về đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức;

Căn cứ Nghị định số 89/2021/NĐ-CP ngày 18/10/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 101/2017/NĐ-CP ngày 01/9/2017 của Chính phủ về đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức;

Căn cứ Quy chế đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức ngành Bảo hiểm xã hội Việt Nam ban hành kèm theo Quyết định số 3033/QĐ-BHXXH ngày 01/11/2022 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam;

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

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Chương trình bồi dưỡng nghiệp vụ Tiếp công dân, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 2. Trường Đào tạo nghiệp vụ bảo hiểm xã hội chủ trì phối hợp với các đơn vị có liên quan biên soạn, ban hành tài liệu bồi dưỡng, tổ chức giảng dạy theo quy định.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Bãi bỏ các nội dung liên quan đến bồi dưỡng nghiệp vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Chương trình bồi dưỡng ban hành kèm theo Quyết định số 430/QĐ-BHXXH ngày 03/3/2022 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ, Chánh Văn phòng Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Hiệu trưởng Trường Đào tạo nghiệp vụ bảo hiểm xã hội, 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;
- Tổng Giám đốc (để b/c);
- Phó TGD Nguyễn Đức Hòa;
- Lưu: VT, TCCB.

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



Lê Hùng Sơn



CHƯƠNG TRÌNH

BỒI DƯỠNG NGHIỆP VỤ TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 1752/QĐ-BHXH ngày 04 tháng 12 năm 2023
của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam)

A. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CHƯƠNG TRÌNH

I. ĐỐI TƯỢNG BỒI DƯỠNG

- Viên chức quản lý thuộc BHXH tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được giao nhiệm vụ tiếp công dân (TCD), xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo (KNTC), kiến nghị, phản ánh (KNPA);
- Viên chức BHXH quận, huyện, thị xã, thành phố trực thuộc BHXH tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được giao nhiệm vụ TCD, xử lý đơn.

II. MỤC TIÊU BỒI DƯỠNG

1. Mục tiêu chung

Trang bị, cập nhật kiến thức và kỹ năng cơ bản về nghiệp vụ TCD, xử lý, giải quyết KNTC, KNPA; nâng cao năng lực thực thi nhiệm vụ của đội ngũ viên chức làm công tác TCD và giải quyết KNTC, KNPA.

2. Mục tiêu cụ thể

- a) Trang bị và cập nhật kiến thức nghiệp vụ xử lý, giải quyết KNTC, KNPA; quy trình TCD;
- b) Bồi dưỡng và rèn luyện kỹ năng giải quyết công việc phù hợp với viên chức thực hiện công tác TCD, xử lý, giải quyết khiếu nại, KNPA;
- c) Góp phần nâng cao ý thức trách nhiệm, nhận thức rõ ràng chức trách nhiệm vụ và có thái độ làm việc phù hợp với viên chức được giao nhiệm vụ TCD, xử lý, giải quyết khiếu nại, KNPA.

III. PHƯƠNG PHÁP THIẾT KẾ CHƯƠNG TRÌNH

Chương trình thiết kế theo hướng tiếp cận từ tổng quát đến cụ thể, nhằm giúp học viên nắm được quy định của pháp luật và văn bản hướng dẫn của Ngành về TCD, giải quyết KNTC, KNPA; hiểu và vận dụng, áp dụng được các kỹ năng, nghiệp vụ của viên chức được giao nhiệm vụ TCD và giải quyết KNTC, KNPA.

IV. CHƯƠNG TRÌNH BỒI DƯỠNG

1. Khối lượng kiến thức, thời gian và hình thức bồi dưỡng

a) Chương trình gồm 05 chuyên đề giảng dạy, chia thành 3 phần:

- Phần I: Kiến thức gồm 03 chuyên đề, tổng thời lượng là 16 tiết;
- Phần II: Kỹ năng gồm 02 chuyên đề, tổng thời lượng là 12 tiết;
- Phần III: Ôn tập, kiểm tra - đánh giá cuối khóa, tổng thời lượng là 04 tiết.

b) Tổng thời gian bồi dưỡng là **04 ngày làm việc** với tổng thời lượng là **32 tiết (8 tiết/ngày)**, trong đó:

STT	Hoạt động	Số tiết
1	Lý thuyết	14
2	Thảo luận	14
3	Ôn tập, kiểm tra - đánh giá	04
Tổng cộng		32

c) Hình thức bồi dưỡng: bồi dưỡng tập trung hoặc trực tuyến theo kế hoạch được Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam phê duyệt.

2. Cấu trúc của chương trình

STT	Chuyên đề	Số tiết		
		Lý thuyết	Thảo luận	Tổng số tiết
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Phần I. Kiến thức nghiệp vụ		11	05	16
1	Quy định chung về tiếp công dân, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh	03	01	04
2	Nghệ vụ tiếp công dân	02	02	04
3	Nghệ vụ xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, kiến nghị, phản ánh	06	02	08
Phần II. Kỹ năng		03	09	12
1	Kỹ năng tiếp công dân	01	03	04
2	Kỹ năng xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, kiến nghị, phản ánh	02	06	08
Phần III. Ôn tập, kiểm tra - đánh giá, khai giảng, bế giảng				04
Tổng cộng				32

V. YÊU CẦU ĐỐI VỚI VIỆC BIÊN SOẠN, GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP

1. Đối với việc biên soạn tài liệu bồi dưỡng

- Tài liệu bồi dưỡng đảm bảo ngắn gọn, dễ hiểu, phản ánh được thực tiễn, có ví dụ minh họa cụ thể và tình huống tương tác giữa giảng viên với học viên.

- Các chuyên đề được thiết kế theo cấu trúc “mở”, để giảng viên cập nhật, cung cấp cho học viên những kiến thức, kỹ năng mới, hiện đại phù hợp với thực tiễn công việc.

- Nội dung tài liệu không trùng lặp, chồng chéo với các chương trình bồi dưỡng về nghiệp vụ tiếp công dân, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khác. Các chuyên đề phải được bố cục logic và có thời lượng hài hòa về mặt kiến thức và kỹ năng thực hiện nghiệp vụ.

- Tài liệu bồi dưỡng phải có câu hỏi gợi ý thảo luận và danh mục tài liệu tham khảo đi kèm sau mỗi chuyên đề.

2. Đối với việc giảng dạy

a) Giảng viên

- Giảng viên giảng dạy phải đạt tiêu chuẩn theo quy định tại Nghị định số 101/2017/NĐ-CP ngày 01/9/2017 của Chính phủ về đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức, Nghị định số 89/2021/NĐ-CP ngày 18/10/2021 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 101/2017/NĐ-CP ngày 01/9/2017 của Chính phủ về đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức, Thông tư số 03/2023/TT-BNV ngày 30/4/2023 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ hướng dẫn một số điều của Nghị định số 101/2017/NĐ-CP ngày 01/9/2017 của Chính phủ về đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức và Nghị định số 89/2021/NĐ-CP ngày 18/10/2021 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 101/2017/NĐ-CP ngày 01/9/2017 của Chính phủ về đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức; đồng thời có kiến thức, trình độ chuyên sâu về chuyên môn nghiệp vụ; có kinh nghiệm thực tế trong lĩnh vực giảng dạy;

- Giảng viên và giảng viên thỉnh giảng cần nghiên cứu tài liệu, cập nhật các văn bản mới, kiến thức mới, tập hợp các bài tập, tình huống điển hình trong thực tiễn để bảo đảm giảng dạy có chất lượng; chuẩn bị giáo án, tài liệu trước khi giảng dạy; giới thiệu tài liệu tham khảo phù hợp với từng chuyên đề;

b) Phương pháp, đồ dùng giảng dạy:

- Sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực, lấy học viên làm trung tâm kết hợp với việc sử dụng công nghệ thông tin trong giảng dạy;

- Tăng cường thảo luận và giải quyết tình huống để học viên cùng tương tác, rèn luyện, rút ra kinh nghiệm sau mỗi chuyên đề. Trong thảo luận trên lớp, giảng viên đóng vai trò hướng dẫn, gợi ý nhằm phát huy kinh nghiệm thực tế và khả năng giải quyết vấn đề của học viên; định hướng và kiểm soát để nội dung thảo luận bám sát mục tiêu học tập;

- Căn cứ chương trình, Trường Đào tạo nghiệp vụ BHXH sắp xếp lịch học khoa học, hiệu quả, phù hợp với yêu cầu nhiệm vụ và thời điểm quyết toán quý, năm của đối tượng dự học;

- Đồ dùng giảng dạy: Bảng viết, bảng giấy, bút viết, máy chiếu, giấy A4, A0... và phòng học thích hợp cho thảo luận nhóm.

c) Số lượng học viên

Căn cứ vào tình hình thực tế, Trường Đào tạo nghiệp vụ BHXH bố trí số lượng học viên/lớp hợp lý, phù hợp với yêu cầu nhiệm vụ thường xuyên của học viên, đảm bảo tiết kiệm, hiệu quả.

3. Đối với việc học tập của học viên

a) Tham gia học tập đầy đủ thời gian của chương trình theo quy định.

b) Nâng cao ý thức học tập; chủ động nghiên cứu trước tài liệu học tập (tài liệu Bồi dưỡng nghiệp vụ giám định Bảo hiểm y tế là bắt buộc, ngoài ra còn có tài liệu tham khảo khác phù hợp với nội dung từng chuyên đề).

c) Chuẩn bị câu hỏi hoặc tình huống thực tế và tích cực tham gia tương tác, thảo luận.

d) Tích cực thực hành các kỹ năng để ứng dụng hiệu quả vào thực tế công việc sau khi kết thúc khóa bồi dưỡng.

VI. ĐÁNH GIÁ HỌC TẬP

1. Điều kiện được tham dự kiểm tra của học viên

a) Không nghỉ quá 20% thời lượng chương trình;

b) Chấp hành tốt nội quy lớp học;

c) Không vi phạm quy chế, nội quy học tập của Trường Đào tạo nghiệp vụ BHXH và các quy định của pháp luật về bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức đến mức phải thi hành kỷ luật.

2. Việc học lại của học viên

a) Học viên học bổ sung phần thời gian nghỉ:

Khi nghỉ học đến 20% thời lượng chương trình.

b) Học viên học lại toàn bộ chương trình:

- Khi nghỉ trên 20% thời lượng chương trình;

- Hoặc có điểm bài kiểm tra dưới 5,0 điểm (bao gồm kết quả bài kiểm tra lại);

- Hoặc vi phạm quy chế, nội quy học tập của cơ sở đào tạo, bồi dưỡng và các quy định của pháp luật về bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức đến mức phải kỷ luật.

3. Thang điểm đánh giá

Đánh giá chung cho toàn chương trình thông qua bài thu hoạch hoặc bài kiểm tra chấm theo thang điểm 10 hoặc thang điểm 100. Bài kiểm tra được thực hiện bằng hình thức tự luận hoặc trắc nghiệm.

Xếp loại	Hình thức kiểm tra tự luận/Bài thu hoạch	Hình thức kiểm tra trắc nghiệm
Giỏi	Từ 9,0 – 10 điểm	Từ 90 - 100 điểm
Khá	Từ 7,0 – dưới 9,0 điểm	Từ 70 - dưới 90 điểm
Trung bình	Từ 5,0- dưới 7,0 điểm	Từ 50 - dưới 70 điểm
Không đạt	Dưới 5,0 điểm	Dưới 50 điểm

Kết quả đánh giá được gửi về đơn vị, BHXH tỉnh, thành phố cử học viên đi học.

VII. TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH

1. Trách nhiệm của Trường Đào tạo nghiệp vụ BHXH

- Xây dựng kế hoạch chi tiết tổ chức lớp bồi dưỡng theo đúng nội dung, thời lượng quy định tại chương trình bồi dưỡng;
- Chủ trì và phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức thực hiện việc biên soạn, thẩm định, ban hành tài liệu bồi dưỡng theo quy định;
- Bố trí giảng viên đúng theo quy định tại điểm a, khoản 2, mục V, phần A chương trình này, tổ chức giảng dạy và đánh giá kết quả bồi dưỡng;
- Tổng hợp, chịu trách nhiệm về danh sách học viên tham gia bồi dưỡng đảm bảo đúng đối tượng quy định tại chương trình bồi dưỡng;
- Tổ chức đánh giá việc thực hiện chương trình và đề xuất sửa đổi, bổ sung phù hợp.

2. Trách nhiệm của Vụ Tổ chức cán bộ

- Tham gia ý kiến đối với việc thẩm định hoặc phê duyệt tài liệu bồi dưỡng do Trường Đào tạo nghiệp vụ BHXH biên soạn;
- Theo dõi, kiểm tra việc triển khai công tác bồi dưỡng theo nội dung chương trình bồi dưỡng; thực hiện đánh giá chất lượng bồi dưỡng theo quy định.

3. Trách nhiệm của các Vụ/Ban liên quan

Phối hợp với Trường Đào tạo nghiệp vụ BHXH biên soạn tài liệu bồi dưỡng và cử công chức, viên chức tham gia giảng dạy các chuyên đề thuộc lĩnh vực chuyên môn nghiệp vụ của đơn vị.

B. NỘI DUNG CÁC CHUYÊN ĐỀ

Phần I. KIẾN THỨC NGHIỆP VỤ

Chuyên đề 1

QUY ĐỊNH CHUNG VỀ TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Thời lượng: 04 tiết (Lý thuyết: 03 tiết; Thảo luận: 01 tiết)

I. MỤC ĐÍCH

Chuyên đề cung cấp cho học viên những kiến thức tổng quan về công tác TCD, xử lý, giải quyết KNTC, KNPA; giúp học viên nắm vững quy định của pháp luật và hướng dẫn của BHXH Việt Nam về TCD, xử lý, giải quyết KNTC, KNPA.

II. YÊU CẦU

Sau khi học xong chuyên đề, học viên tiếp thu được:

1. Kiến thức

- Nắm bắt được kiến thức cơ bản về tổ chức hoạt động TCD, xử lý, giải quyết KNTC, KNPA về BHXH, BHTN, BHYT của cơ quan BHXH;
- Phân biệt được các hình thức: khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh;
- Nắm được các hành vi bị nghiêm cấm trong TCD, giải quyết KNTC;
- Hiểu được vị trí, vai trò của công tác TCD, xử lý, giải quyết KNTC, KNPA;
- Xác định được thẩm quyền và trách nhiệm khi thực hiện nhiệm vụ TCD, xử lý, giải quyết KNTC, KNPA.

2. Kỹ năng

- Vận dụng để xác định được yêu cầu đối với người được giao nhiệm vụ TCD, xử lý, giải quyết KNTC, KNPA;
- Vận dụng kiến thức để thực hiện tốt công tác TCD, xử lý, giải quyết KNTC, KNPA về BHXH, BHTN, BHYT.

3. Thái độ

- Có thái độ đúng đắn, nhận thức được vị trí vai trò của cá nhân và đơn vị mình trong thực hiện công tác TCD và xử lý, giải quyết KNTC, KNPA;
- Chủ động, tích cực áp dụng các kiến thức đã học để thực hiện hiệu quả công tác TCD và xử lý, giải quyết KNTC, KNPA.

III. NỘI DUNG

1. Tổng quan về hoạt động TCD, xử lý, giải quyết KNTC, KNPA

a) Một số khái niệm

- Tiếp công dân
- KNTC và giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo
- KNPA và giải quyết KNPA
- b) Cơ sở pháp lý của hoạt động TCD, giải quyết KNTC, KNPA hiện nay
- c) Các hành vi bị nghiêm cấm trong giải quyết khiếu nại, tố cáo
- d) Ý nghĩa, vai trò của hoạt động TCD, xử lý, giải quyết KNTC, KNPA
- e) Những vấn đề cần lưu ý trong TCD, xử lý, giải quyết KNTC, KNPA tại BHXH cấp huyện

2. Hoạt động TCD, giải quyết KNTC, KNPA của cơ quan BHXH

- a) Hoạt động TCD tại cơ quan BHXH
 - Việc bố trí địa điểm TCD
 - Tổ chức TCD
 - Yêu cầu đối với người được giao nhiệm vụ TCD
- b) Khiếu nại về BHXH, BHTN, BHYT
 - Khái niệm khiếu nại về BHXH, BHTN, BHYT
 - Thẩm quyền giải quyết khiếu nại về BHXH, BHTN, BHYT
 - Trách nhiệm giúp người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại về BHXH, BHTN, BHYT
- c) Tố cáo trong lĩnh vực BHXH, BHTN, BHYT
 - Khái niệm tố cáo trong lĩnh vực BHXH, BHTN, BHYT
 - Thẩm quyền giải quyết tố cáo trong cơ quan BHXH
 - Trách nhiệm giúp người có thẩm quyền giải quyết tố cáo trong cơ quan BHXH
- d) KNPA về BHXH, BHTN, BHYT
 - Khái niệm KNPA về BHXH, BHTN, BHYT
 - Thẩm quyền giải quyết KNPA về BHXH, BHTN, BHYT
 - Trách nhiệm giúp người có thẩm quyền giải quyết KNPA về BHXH, BHTN, BHYT

3. Câu hỏi thảo luận/Tình huống thực tế

Chuyên đề 2

NGHIỆP VỤ TIẾP CÔNG DÂN

Thời lượng: 04 tiết (Lý thuyết: 02 tiết; Thảo luận: 02 tiết)

I. MỤC ĐÍCH

Chuyên đề cung cấp cho học viên những quy định của pháp luật về TCD và kiến thức nghiệp vụ về trình tự, thủ tục TCD; trang bị cho học viên những kiến thức, kỹ năng, thái độ phù hợp trong quá trình thực hiện nhiệm vụ TCD.

II. YÊU CẦU

Sau khi học xong chuyên đề, học viên tiếp thu được:

1. Kiến thức

- Nắm được những quy định của pháp luật về TCD;
- Hiểu và ghi nhớ được trình tự, thủ tục TCD của ngành BHXH;
- Nắm được các nội dung cần thiết trong quá trình TCD.

2. Kỹ năng

- Thực hiện được các bước trong quy trình TCD;
- Vận dụng kiến thức nghiệp vụ xử lý những tình huống phát sinh trong quá trình TCD.

3. Thái độ

- Coi trọng việc trang bị kiến thức, kỹ năng TCD;
- Chủ động, tích cực, có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc, giải quyết hiệu quả các trường hợp phát sinh trong thực tiễn công tác.

III. NỘI DUNG

1. Quy trình nghiệp vụ TCD của cơ quan BHXH

- a) Sơ đồ quy trình TCD của cơ quan BHXH
- b) Trình tự TCD

- Xác định nhân thân và tính hợp pháp của người KNTC, KNPA;
- Thực hiện phổ biến các quy định về TCD;
- Nghe, ghi chép nội dung công dân trình bày
- Xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của công dân
- Xử lý đối với từng trường hợp KNTC, KNPA
- Ghi sổ TCD và nhập vào Cơ sở Dữ liệu Quốc gia về KNTC.

2. Câu hỏi thảo luận/Tình huống thực tế.

Chuyên đề 3
NGHIỆP VỤ XỬ LÝ ĐƠN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI
KIỆN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Thời lượng: 08 tiết (Lý thuyết: 06 tiết; Thảo luận: 02 tiết)

I. MỤC ĐÍCH

Chuyên đề cung cấp cho học viên kiến thức nghiệp vụ và kỹ năng cơ bản trong tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, KNPA và quy trình, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại, KNPA; trang bị cho học viên những kiến thức, kỹ năng, thái độ phù hợp trong thực thi nhiệm vụ.

II. YÊU CẦU

Sau khi học xong chuyên đề, học viên tiếp thu được:

1. Kiến thức

- Nắm được quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn KNTC, KNPA
- Nắm được các quy định chung về công tác giải quyết khiếu nại, KNPA của ngành BHXH;
- Nắm vững quy trình, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại, KNPA

2. Kỹ năng

- Thực hiện được các bước trong quy trình xử lý đơn của cơ quan BHXH;
- Xác định được các bước quy trình giải quyết khiếu nại, KNPA của ngành BHXH;
- Vận dụng được các kỹ năng nghiệp vụ cơ bản để giải quyết khiếu nại, KNPA.

3. Thái độ

- Coi trọng việc trang bị kiến thức, kỹ năng phân loại, xử lý đơn khiếu nại, KNPA của ngành và xử lý, giải quyết khiếu nại, KNPA.
- Chủ động, tích cực, có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc, giải quyết hiệu quả các trường hợp phát sinh trong thực tiễn công tác.

III. NỘI DUNG

1. Quy trình nghiệp vụ xử lý đơn của cơ quan BHXH

- a) Sơ đồ quy trình tiếp nhận, phân loại đơn
 - b) Trình tự xử lý đơn của cơ quan BHXH
- Xử lý đơn khiếu nại

- Xử lý đơn tố cáo

- Xử lý đơn KNPA

2. Quy trình nghiệp vụ giải quyết khiếu nại, KNPA của cơ quan BHXH

a) Quy trình giải quyết khiếu nại

- Thời hạn;

- Trình tự.

b) Quy trình giải quyết KNPA

3. Câu hỏi thảo luận/Tình huống thực tế.

PHẦN II. KỸ NĂNG

Chuyên đề 1. KỸ NĂNG TIẾP CÔNG DÂN

Thời lượng: 04 tiết (Lý thuyết: 01 tiết; Thảo luận: 03 tiết)

I. MỤC ĐÍCH

Chuyên đề cung cấp cho học viên kỹ năng cơ bản về TCD; trang bị cho học viên những kiến thức, kỹ năng, thái độ phù hợp trong thực thi nhiệm vụ.

II. YÊU CẦU

Sau khi học xong chuyên đề, học viên tiếp thu được:

1. Kiến thức

Nắm được kỹ năng cơ bản trong TCD như: kỹ năng chuẩn bị TCD, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng ghi chép nội dung công dân trình bày, kỹ năng xử lý các vụ việc KNTC, KNPA chỗ đông người và kỹ năng TCD KNTC phức tạp, kéo dài.

2. Kỹ năng

- Vận dụng kỹ năng xử lý những tình huống phát sinh trong quá trình TCD;
- Vận dụng các kỹ năng đã học tránh những sai sót thường gặp trong quá trình TCD.

3. Thái độ

- Coi trọng việc trang bị kỹ năng TCD;
- Chủ động, tích cực, có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc, giải quyết hiệu quả các trường hợp phát sinh trong thực tiễn công tác.

III. NỘI DUNG

1. Một số kỹ năng cơ bản trong TCD

a) Kỹ năng chuẩn bị TCD

- Kỹ năng lập kế hoạch TCD
 - Kỹ năng chuẩn bị cho người đứng đầu BHXH huyện TCD định kỳ, đột xuất
 - Kỹ năng phối hợp
 - b) Kỹ năng giao tiếp với công dân
 - Kỹ năng tiếp xúc ban đầu
 - Kỹ năng thực hiện nội dung chính của cuộc giao tiếp
 - c) Kỹ năng ghi chép nội dung công dân trình bày và nội dung trả lời của người TCD
 - d) Kỹ năng xử lý vụ việc KNTC, KNPA đông người
 - đ) Kỹ năng TCD KNTC phức tạp, kéo dài
- 2. Câu hỏi thảo luận/Tình huống thực tế.**

Chuyên đề 2

KỸ NĂNG XỬ LÝ ĐƠN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Thời lượng: 08 tiết (Lý thuyết: 02 tiết; Thảo luận: 06 tiết)

I. MỤC ĐÍCH

Chuyên đề cung cấp cho học viên kỹ năng xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, kiến nghị phản ánh về BHXH, BHTN, BHYT; trang bị cho học viên những kiến thức, kỹ năng, thái độ phù hợp trong thực thi nhiệm vụ.

II. YÊU CẦU

Sau khi học xong chuyên đề, học viên tiếp thu được:

1. Kiến thức

- Nắm được một số kỹ năng cơ bản trong xử lý đơn;
- Nắm được một số kỹ năng cơ bản trong giải quyết khiếu nại, KNPA của ngành BHXH.

2. Kỹ năng

- Vận dụng để tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn KNTC, KNPA của ngành BHXH;
- Vận dụng các kỹ năng đã học tránh những sai sót thường gặp trong quá trình xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, KNPA.

3. Thái độ

- Coi trọng việc trang bị kiến thức, kỹ năng xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, KNPA;

- Chủ động, tích cực, có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc, giải quyết hiệu quả các trường hợp phát sinh trong thực tiễn công tác.

III. NỘI DUNG

1. Một số kỹ năng cơ bản trong xử lý đơn

- a) Kỹ năng tiếp nhận đơn
- b) Kỹ năng đọc, phân tích, nghiên cứu nội dung đơn
- c) Kỹ năng phân loại đơn và xác định thẩm quyền giải quyết
- d) Kỹ năng thu thập thông tin, tài liệu bước đầu
- đ) Kỹ năng định hướng xử lý đơn

2. Một số kỹ năng cơ bản trong giải quyết khiếu nại, KNPA

- a) Kỹ năng trong thụ lý đơn
- b) Kỹ năng xác minh khiếu nại, KNPA
 - Kỹ năng lập kế hoạch xác minh;
 - Kỹ năng tiếp xúc, làm việc với người khiếu nại, KNPA;
 - Kỹ năng tiếp xúc, làm việc với người bị khiếu nại, bị tố cáo, bị KNPA;
 - Kỹ năng tiếp xúc, làm việc với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.
- c) Kỹ năng thu thập hồ sơ, tài liệu
- d) Kỹ năng đối thoại với người khiếu nại, KNPA
- đ) Kỹ năng ghi chép, lập biên bản làm việc
- e) Kỹ năng dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo, văn bản trả lời KNPA

3. Câu hỏi thảo luận/Tình huống thực tế./.