

Số: **681**/QĐ-BHXH

Hà Nội, ngày **09** tháng **7** năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy trình thực hiện các hoạt động tư vấn, hỗ trợ cho tổ chức, cá nhân trong tham gia bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế

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 Quyết định số 1218/QĐ-BHXH ngày 29/9/2020 quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng;

Căn cứ Quyết định số 471/QĐ-BHXH ngày 25/4/2019 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam ban hành Quy chế hoạt động của Cổng Thông tin điện tử Bảo hiểm xã hội Việt Nam;

Căn cứ Quyết định số 450/QĐ-BHXH ngày 23/4/2019 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam ban hành Quy chế hoạt động của Fanpage Bảo hiểm xã hội Việt Nam trên mạng xã hội Facebook;

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình thực hiện các hoạt động tư vấn, hỗ trợ cho tổ chức, cá nhân trong tham gia bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Giám đốc Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng; Chánh Văn phòng Bảo hiểm xã hội Việt Nam; Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Bảo hiểm xã hội Việt Nam; Giám đốc Bảo hiểm xã hội các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; Giám đốc Bảo hiểm xã hội Bộ Quốc phòng; Giám đốc Bảo hiểm xã hội Công an nhân dân; Giám đốc Bảo hiểm xã hội quận, huyện, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Các Phó Tổng Giám đốc;
- Lưu: VT, CSKH (10b)



TỔNG GIÁM ĐỐC

Nguyễn Thế Mạnh

**QUY TRÌNH THỰC HIỆN CÁC HOẠT ĐỘNG TƯ VẤN,
HỖ TRỢ CHO TỔ CHỨC, CÁ NHÂN TRONG THAM GIA
BẢO HIỂM XÃ HỘI, BẢO HIỂM THẤT NGHIỆP, BẢO HIỂM Y TẾ**
*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 681 /QĐ-BHXH ngày 09 tháng 7 năm 2021
của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam)*

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định trách nhiệm, quy trình thực hiện các hoạt động tư vấn, hỗ trợ cho tổ chức, cá nhân trong tham gia bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế. Cụ thể:

- a. Tiếp nhận, hỗ trợ, tư vấn cho tổ chức, cá nhân.
- b. Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân.
- c. Tổ chức các hội nghị đối thoại, tư vấn giải đáp chính sách.
- d. Giám sát các hoạt động tư vấn, hỗ trợ cho tổ chức, cá nhân trong tham gia bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế.
- đ. Báo cáo, đánh giá về tổ chức thực hiện chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế.

2. Đối tượng áp dụng

Các đơn vị chuyên môn giúp việc Tổng Giám đốc và đơn vị sự nghiệp trực thuộc của Bảo hiểm xã hội Việt Nam; Bảo hiểm xã hội các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; Bảo hiểm xã hội Bộ Quốc phòng; Bảo hiểm xã hội Công an nhân dân và Bảo hiểm xã hội quận, huyện, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh áp dụng các quy định này khi thực hiện các hoạt động tư vấn, hỗ trợ cho tổ chức, cá nhân trong tham gia bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế.

Điều 2. Giải thích từ ngữ, các từ viết tắt

1. Giải thích từ ngữ

a. Tư vấn: Là một tiến trình tương tác nhằm giúp tổ chức, cá nhân hiểu được vấn đề của mình trong tham gia bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế.

b. Hỗ trợ: Là hoạt động giúp đỡ tổ chức, cá nhân trong tham gia bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế.

c. **Đánh giá:** Là hoạt động đo lường các kết quả đạt được của một chương trình hay một hoạt động nhằm mục đích xem xét các kết quả có đạt được như mục tiêu đặt ra hay không để từ đó có những quyết định điều chỉnh cho việc thực hiện tiếp theo hoặc chuẩn bị kế hoạch lần sau.

d. **Giám sát:** Là hoạt động theo dõi và kiểm tra việc thực hiện những điều đã quy định.

đ. **Giao dịch viên:** Là nhân viên trực Tổng đài điện thoại.

e. **Cán bộ đầu mối chăm sóc khách hàng:** Là cán bộ được giao nhiệm vụ thực hiện công tác chăm sóc khách hàng tại Bảo hiểm xã hội các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Bảo hiểm xã hội quận, huyện, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh.

2. Các từ viết tắt

a. BHXH: Bảo hiểm xã hội.

b. BHYT: Bảo hiểm y tế.

c. BHTN: Bảo hiểm thất nghiệp.

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

đ. BHXH huyện: BHXH quận, huyện, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh.

e. GDV: Giao dịch viên.

g. CSDL: Cơ sở dữ liệu.

h. CSKH: Chăm sóc khách hàng.

i. Quy trình khảo sát: Quy trình khảo sát, đánh giá.

k. Trung tâm CSKH: Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng.

l. Các đơn vị nghiệp vụ: Các đơn vị chuyên môn giúp việc Tổng Giám đốc và đơn vị sự nghiệp trực thuộc của BHXH Việt Nam.

m. Cổng Thông tin điện tử: Cổng Thông tin điện tử BHXH Việt Nam, Cổng Thông tin điện tử của BHXH tỉnh.

n. Fanpage: Fanpage BHXH Việt Nam, Fanpage của BHXH tỉnh.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện

1. Đúng các quy định của chế độ chính sách BHXH, BHTN, BHYT do cấp có thẩm quyền ban hành.

2. Bảo đảm bí mật thông tin, quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân; bảo đảm quyền bình đẳng, không phân biệt đối xử trong tiếp nhận các yêu cầu.

3. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong tham gia BHXH, BHTN, BHYT.

4. Thực hiện thống nhất trong toàn Ngành BHXH Việt Nam, đảm bảo khách quan, chính xác, công khai, dân chủ và kịp thời.

5. Những nguyên tắc không nêu trong văn bản này thì được thực hiện theo quy định pháp luật khác có liên quan.

Điều 4. Trách nhiệm trong thực hiện các hoạt động tư vấn, hỗ trợ cho tổ chức, cá nhân trong tham gia BHXH, BHTN, BHYT

1. Tại BHXH Việt Nam

a. Trung tâm CSKH

- Quản lý, tổ chức thực hiện các hoạt động tư vấn, hỗ trợ cho tổ chức, cá nhân; khảo sát, đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân; tổ chức các hội nghị tư vấn, đối thoại; kịp thời tiếp nhận thông tin và giải đáp yêu cầu từ tổ chức, cá nhân; giám sát các hoạt động tư vấn, hỗ trợ cho tổ chức, cá nhân; báo cáo, đánh giá về tổ chức thực hiện chính sách BHXH, BHTN, BHYT.

- Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan thực hiện các hoạt động tư vấn, hỗ trợ cho tổ chức, cá nhân trong tham gia BHXH, BHTN, BHYT.

- Chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, giám sát BHXH tỉnh tổ chức thực hiện các hoạt động tư vấn, hỗ trợ.

b. Các đơn vị nghiệp vụ

Phối hợp với Trung tâm CSKH thực hiện các hoạt động tư vấn, hỗ trợ cho tổ chức, cá nhân trong tham gia BHXH, BHTN, BHYT theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

2. BHXH tỉnh

- Tổ chức hoạt động tư vấn, hỗ trợ cho tổ chức, cá nhân trong tham gia BHXH, BHTN, BHYT thường xuyên.

- Phối hợp với Trung tâm CSKH tổ chức các hoạt động tư vấn, hỗ trợ cho tổ chức, cá nhân trong tham gia BHXH, BHTN, BHYT.

- Chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc BHXH huyện trong việc tổ chức, thực hiện các hoạt động tư vấn, hỗ trợ cho tổ chức, cá nhân trong tham gia BHXH, BHTN, BHYT.

Điều 5. Các kênh tiếp nhận nội dung yêu cầu của tổ chức, cá nhân

1. Tổng đài điện thoại của BHXH Việt Nam.
2. Cổng Dịch vụ công Quốc gia.
3. Cổng Thông tin điện tử.
4. Fanpage.
5. Email.
6. Bưu điện.
7. Khác (phản ánh trực tiếp của tổ chức, cá nhân; qua hoạt động CSKH của BHXH các cấp; qua thông tin, báo cáo về các hoạt động của Ngành BHXH Việt Nam, từ các đơn vị nghiệp vụ;...).

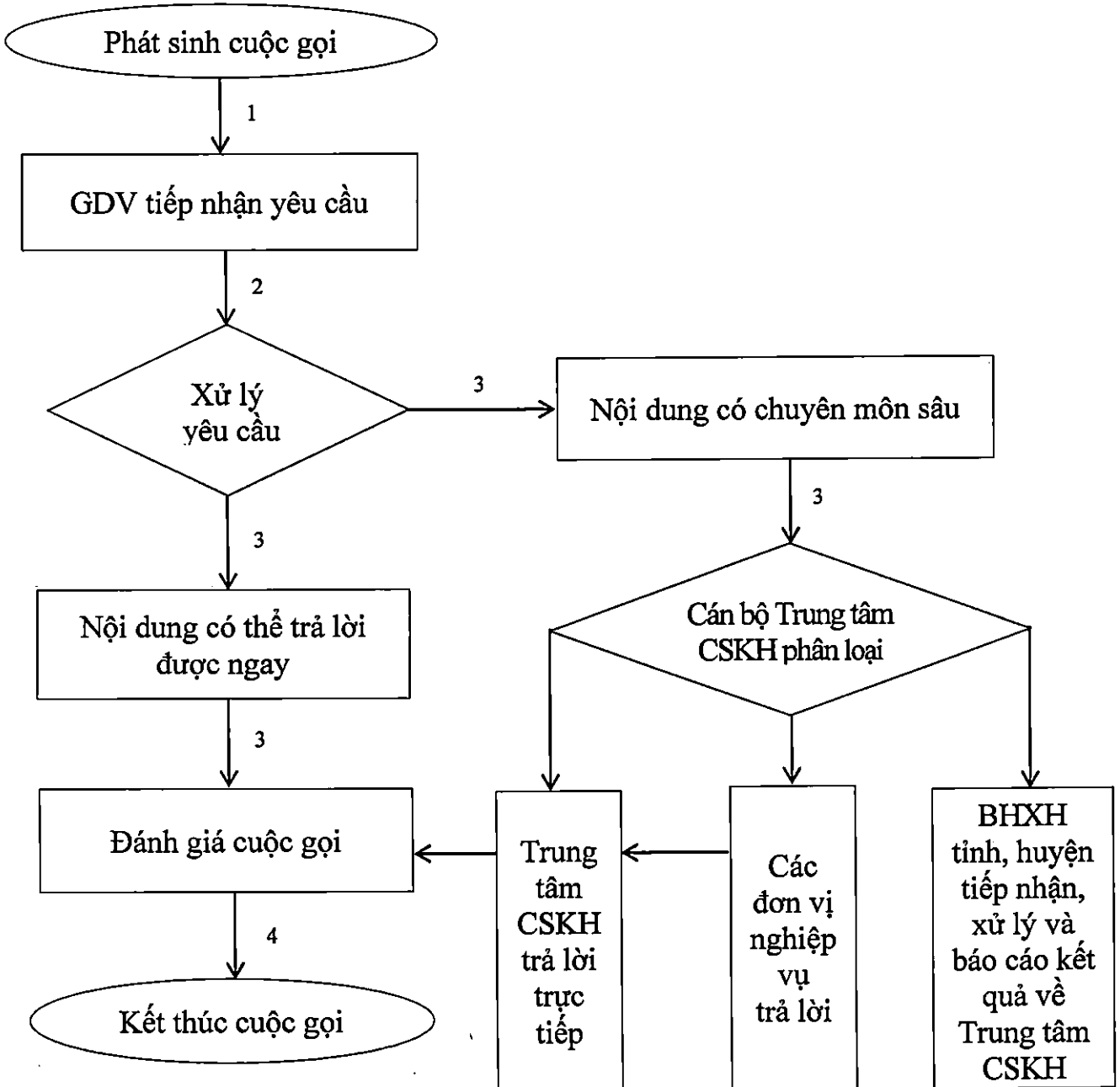
Chương II

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, HỖ TRỢ, TƯ VẤN CHO TỔ CHỨC, CÁ NHÂN TRONG THAM GIA BHXH, BHYT, BHTN

Điều 6. Quy trình tiếp nhận, hỗ trợ, tư vấn

1. Qua Tổng đài điện thoại

a. Sơ đồ



b. Các bước thực hiện

Bước 1: Phát sinh cuộc gọi

Tổ chức, cá nhân liên hệ đến BHXH Việt Nam qua Tổng đài điện thoại yêu cầu hỗ trợ.

Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu

- GDV tiếp nhận, mở cuộc gọi đến.
 - GDV lắng nghe và ghi chép, kiểm tra cập nhật thông tin về tổ chức, cá nhân, những câu hỏi đã từng hỏi và câu hỏi mới của tổ chức, cá nhân vào CSDL. Nếu chưa có thông tin trên CSDL thì khởi tạo thông tin của tổ chức, cá nhân vào CSDL.

- GDV tóm tắt lại yêu cầu để khẳng định đã hiểu đúng ý tổ chức, cá nhân.

Bước 3: Xử lý yêu cầu

- Với nội dung có thể trả lời được ngay: GDV trả lời hoặc truy cập CSDL về ngân hàng câu hỏi để trả lời tổ chức, cá nhân. Thông báo kết quả xử lý yêu cầu cho tổ chức, cá nhân. Chuyển sang bước 4.

- Với nội dung có chuyên môn sâu: GDV hẹn thời gian cán bộ Trung tâm CSKH sẽ gọi lại cho tổ chức, cá nhân để giải quyết vấn đề và chuyển yêu cầu đến cán bộ Trung tâm CSKH.

- Cán bộ Trung tâm CSKH phân loại câu hỏi:

+ Cán bộ Trung tâm CSKH trả lời trực tiếp những câu có thể trả lời được ngay.

+ Đối với các yêu cầu có chuyên môn sâu: Lãnh đạo Trung tâm CSKH ký văn bản hoặc chuyển yêu cầu thông qua điện thoại đến các đơn vị nghiệp vụ để trả lời theo quy định. Các đơn vị nghiệp vụ trả lời trong thời gian quy định và chuyển lại Trung tâm CSKH. Trung tâm CSKH nhận kết quả trả lời từ các đơn vị nghiệp vụ để trả lời tổ chức, cá nhân.

+ Đối với các yêu cầu cần chuyển đến BHXH tỉnh, huyện để giải quyết: Cán bộ Trung tâm CSKH chuyển yêu cầu thông qua điện thoại hoặc bằng văn bản đến cán bộ đầu mối CSKH ở BHXH tỉnh, huyện. BHXH tỉnh, huyện tiếp nhận, xử lý và thông báo kết quả hỗ trợ cho tổ chức, cá nhân đồng thời báo cáo kết quả giải quyết về Trung tâm CSKH bằng điện thoại hoặc văn bản.

Bước 4: Đánh giá cuộc gọi

GDV thông báo kết quả hỗ trợ đến tổ chức, cá nhân và xin ý kiến đánh giá cuộc gọi:

- Trường hợp tổ chức, cá nhân hài lòng: Chuyển bước 5.

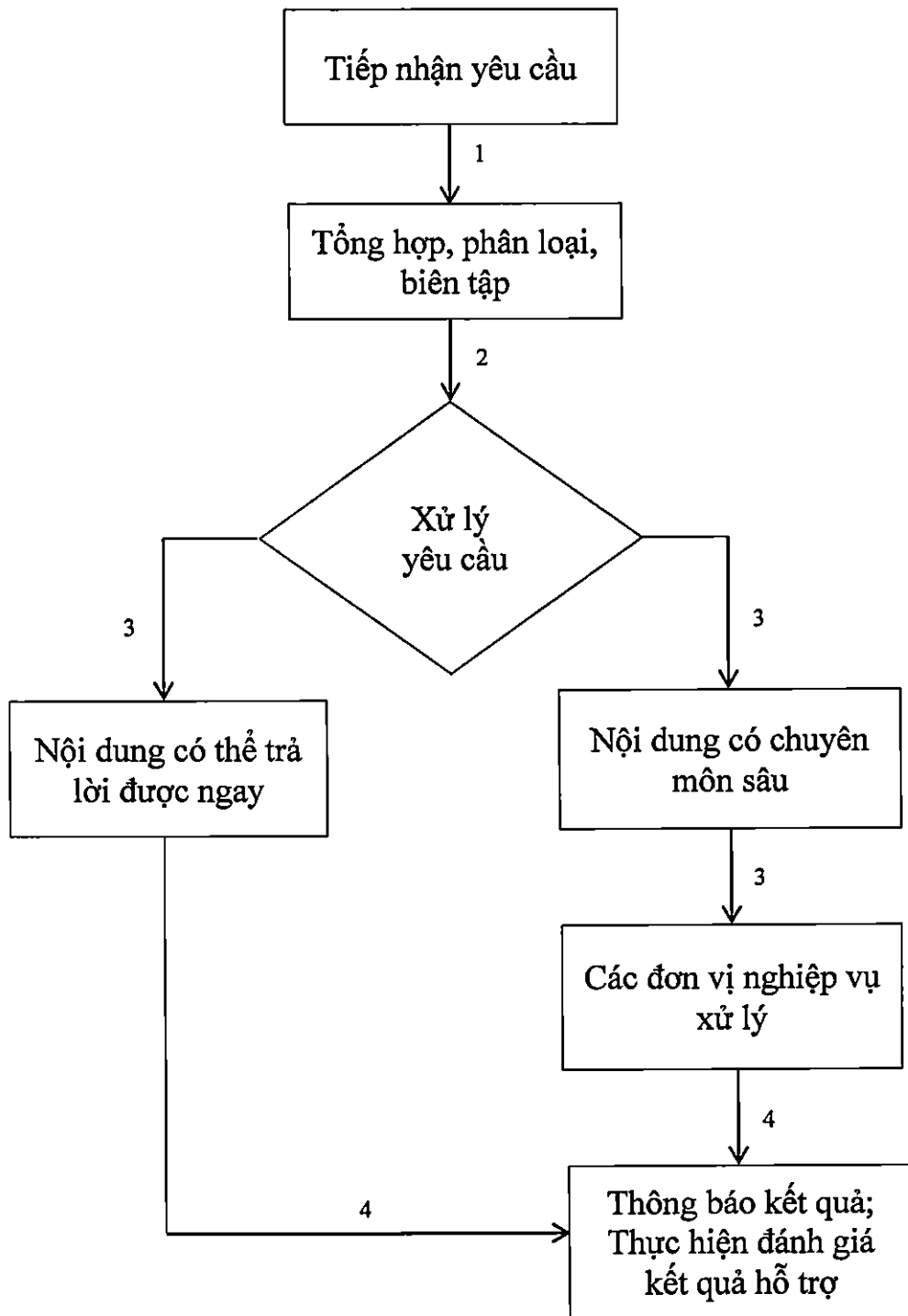
- Trường hợp tổ chức, cá nhân không hài lòng: Ghi nhận lý do không hài lòng và căn cứ theo tình huống cụ thể, đề xuất các phương án và phương thức giải quyết phù hợp.

Bước 5: Kết thúc cuộc gọi

GDV cập nhật các thông tin liên quan vào CSDL, chào tổ chức, cá nhân và kết thúc quy trình.

2. Qua Fanpage, Cổng Thông tin điện tử, Email, Bưu điện và các kênh khác

a. Sơ đồ



b. Các bước thực hiện

Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu

Hàng ngày, cán bộ đầu mối CSKH tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ của tổ chức, cá nhân từ các nguồn: Fanpage, Cổng Thông tin điện tử, Email, Bưu điện và các kênh khác.

Bước 2: Tổng hợp, phân loại, biên tập

Cán bộ đầu mối CSKH tổng hợp, phân loại, biên tập yêu cầu của tổ chức, cá nhân. Hẹn lịch trả lời đối với các câu hỏi có nội dung chuyên sâu.

Bước 3: Xử lý yêu cầu

- Với câu hỏi có thể trả lời được ngay: Cán bộ đầu mối CSKH soạn thảo nội dung trả lời, trình Lãnh đạo phụ trách phê duyệt, sau đó chuyển sang bước 5.

- Với câu hỏi có nội dung chuyên sâu: Cán bộ đầu mối CSKH báo cáo Lãnh đạo phụ trách và chuyển các đơn vị nghiệp vụ bằng văn bản.

Bước 4: Đơn vị nghiệp vụ xử lý

- Đơn vị nghiệp vụ trả lời (thời gian thực hiện áp dụng theo Điều 12 Quyết định số 471/QĐ-BHXH ngày 25/4/2019 về Quy chế Hoạt động của Cổng Thông tin điện tử BHXH Việt Nam; Điều 13 Quyết định 450/QĐ-BHXH ngày 23/4/2019 về Quy chế hoạt động Fanpage BHXH Việt Nam trên mạng xã hội Facebook).

- Các đơn vị nghiệp vụ chuyển lại câu trả lời. Cán bộ đầu mối CSKH trình Lãnh đạo phụ trách phê duyệt.

Bước 5: Thông báo kết quả

- Cán bộ đầu mối CSKH trả lời tổ chức, cá nhân.

- Thực hiện đánh giá kết quả hỗ trợ: Cán bộ đầu mối CSKH gửi phiếu khảo sát (bản giấy đối với hỗ trợ trực tiếp) và đường dẫn khảo sát (đối với hỗ trợ qua Cổng Thông tin điện tử, Fanpage, Email) để thực hiện khảo sát.

- Cập nhật nội dung câu hỏi và câu trả lời vào CSDL.

- Kết thúc quy trình hỗ trợ.

Điều 7. Yêu cầu đối với tư vấn, hỗ trợ cho tổ chức, cá nhân

1. Tuân thủ quy định về bảo mật, an toàn thông tin của tổ chức, cá nhân, tuyệt đối không trao đổi/cung cấp thông tin cho các đối tượng không liên quan sau khi kết thúc cuộc gọi.

2. Tuân thủ nội quy và văn hóa công sở của cán bộ Ngành BHXH Việt Nam.

3. Tuân thủ các chuẩn mực giao tiếp và xử lý thông tin trong tiếp nhận, hỗ trợ, tư vấn quy định chi tiết tại Phụ lục 1, Phụ lục 2.

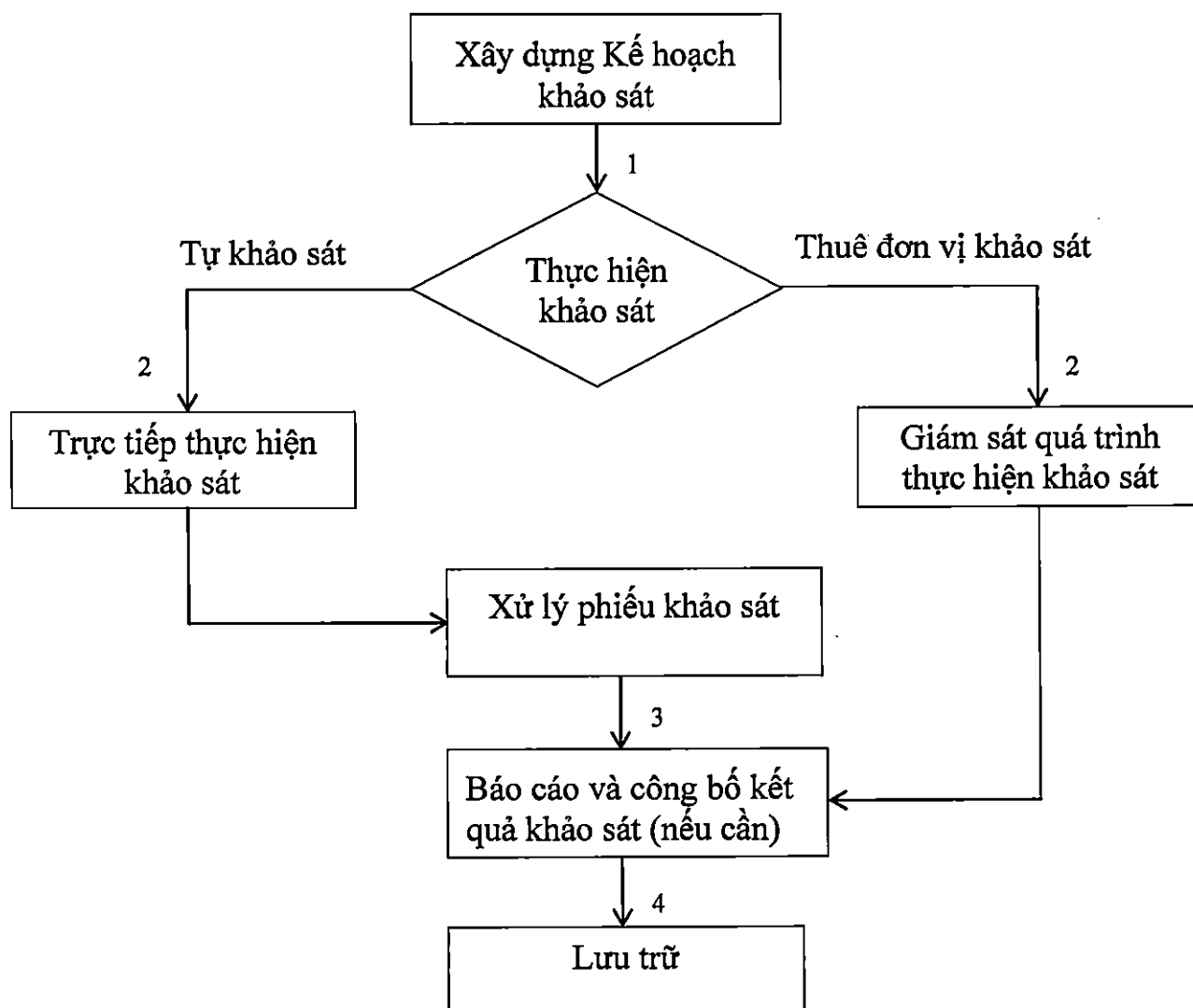
4. Đảm bảo các quy định về trình tự, thời gian, quy trình nghiệp vụ của BHXH Việt Nam.

Chương III

QUY TRÌNH KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

Điều 8. Quy trình khảo sát

1. Sơ đồ



2. Các bước thực hiện

Bước 1: Xây dựng Kế hoạch khảo sát

- Xác định mục đích khảo sát: Thu nhận được những thông tin cần thiết và có hệ thống phục vụ cho cơ quan BHXH, cơ quan quản lý nhà nước trong việc quản lý, thực hiện BHXH, BHTN, BHYT.

- Xác định nội dung khảo sát: Căn cứ vào mục đích của cuộc khảo sát để xác định nội dung khảo sát, cụ thể:

+ Xác định và lựa chọn theo lĩnh vực chuyên môn; các hoạt động nghiệp vụ về BHXH, BHTN, BHYT.

+ Xác định các loại thông tin cần thiết, tương ứng với từng lĩnh vực, những hoạt động cần khảo sát.

+ Xác định nhóm vấn đề ưu tiên theo thứ tự; xây dựng tiêu chí đánh giá đối với từng nội dung khảo sát đã được lựa chọn.

- Xác định đối tượng, địa điểm, thời gian khảo sát:

+ Nguyên tắc lựa chọn đối tượng, địa điểm, thời gian khảo sát: Đảm bảo phù hợp với mục đích của cuộc khảo sát; đảm bảo tính khách quan, tính đại diện, không phụ thuộc vào ý chí chủ quan của đơn vị chủ trì thực hiện. Tùy theo tính chất, mức độ, kinh phí và nội dung của cuộc khảo sát để lựa chọn đối tượng, số lượng đối tượng, địa điểm, thời gian tham gia.

+ Các đối tượng khảo sát bao gồm: Người dân; cá nhân tham gia BHXH, BHYT, BHTN; tổ chức (cơ quan; các đơn vị sử dụng lao động tham gia BHXH, BHYT, BHTN; các tổ chức chính trị, xã hội, nghề nghiệp; doanh nghiệp ...); cán bộ Ngành BHXH Việt Nam và các đối tượng khác.

- Xác định phương pháp khảo sát:

+ Thu thập dữ liệu gián tiếp: Đơn vị khảo sát thực hiện thu thập dữ liệu thông qua việc phát, thu phiếu khảo sát tới từng tổ chức, cá nhân khảo sát.

Cách thức thực hiện: Phát phiếu khảo sát bằng đường bưu điện, khảo sát trực tuyến trên các nền tảng điện tử (gửi thư điện tử, thông qua mạng xã hội, internet, ...); phát phiếu khảo sát tại hội nghị, hội thảo hoặc hình thức khác phù hợp.

+ Thu thập dữ liệu trực tiếp: Đơn vị khảo sát thực hiện thu thập dữ liệu bằng phỏng vấn thông qua tiếp xúc trực tiếp hoặc điện thoại đối với tổ chức, cá nhân khảo sát.

Cách thức thực hiện: Cán bộ khảo sát đọc câu hỏi cho tổ chức, cá nhân khảo sát và ghi chép lại câu trả lời trong quá trình phỏng vấn. Có thể phỏng vấn cá nhân hoặc thảo luận theo nhóm hoặc kết hợp cả phỏng vấn cá nhân và thảo luận nhóm.

- Xác định phương thức thực hiện cuộc khảo sát:

+ Xác định đơn vị chủ trì, đơn vị phối hợp thực hiện khảo sát.

+ Tùy theo nội dung, quy mô của cuộc khảo sát mà xác định có thuê đơn vị bên ngoài thực hiện một phần hoặc toàn bộ cuộc khảo sát.

+ Trường hợp thuê đơn vị khảo sát: Tiêu chí lựa chọn (có chức năng, nhiệm vụ phù hợp; có kinh nghiệm thực hiện các cuộc khảo sát; có đội ngũ chuyên gia đáp ứng yêu cầu của cuộc khảo sát).

- Xác định nguồn lực:

+ Xác định quy mô của cuộc khảo sát.

+ Xác định nguồn lực cho cuộc khảo sát: dự toán kinh phí, chuẩn bị cơ sở vật chất,...

- Xây dựng bộ tiêu chí đánh giá, khảo sát:

+ Các căn cứ để xây dựng bộ tiêu chí đánh giá, khảo sát.

+ Các yếu tố để đánh giá về nội dung cần khảo sát.

+ Các quy định, tiêu chuẩn về nội dung cần khảo sát.

+ Thực tế triển khai.

- Xây dựng kế hoạch, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt. Trong trường hợp kế hoạch không được phê duyệt dừng triển khai các bước tiếp theo.

- Căn cứ vào nhiệm vụ đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt, đơn vị chủ trì cuộc khảo sát xây dựng kế hoạch triển khai.

Bước 2: Thực hiện khảo sát

- Xác định tiêu chí mẫu phiếu: Từ mục đích, nội dung, quy mô của cuộc khảo sát xác định các tiêu chí trong mẫu phiếu.

- Thiết kế mẫu phiếu:

+ Nguyên tắc thiết kế: Các câu hỏi bao gồm cả câu hỏi đóng và câu hỏi mở; câu hỏi phải đảm bảo tính nhất quán, tính logic, tính cụ thể; phiếu khảo sát phải đủ số liệu để tổng hợp những thông tin đầu ra cần thiết, xây dựng CSDL phục vụ cho yêu cầu sử dụng trước mắt và lâu dài. Tùy vào tính chất và đặc điểm của từng chỉ tiêu mà quy định cách hỏi, cách tiếp cận thu thập số liệu cho phù hợp.

+ Các loại phiếu khảo sát: Phiếu phỏng vấn cá nhân; Phiếu phỏng vấn đơn vị; Phiếu thảo luận nhóm; Bảng hỏi.

++ Phiếu phỏng vấn cá nhân và Phiếu thảo luận nhóm: Sử dụng trong quá trình đối thoại được lặp đi lặp lại giữa đơn vị khảo sát và tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin nhằm tìm hiểu sâu về vấn đề mới hoặc một số lĩnh vực cụ thể; thu thập những dữ liệu chủ yếu mang tính định tính.

++ Bảng hỏi: Sử dụng để thu thập dữ liệu về nhiều lĩnh vực, dữ liệu phần lớn mang tính định lượng.

+ Hình thức của phiếu khảo sát: Phiếu khảo sát được xây dựng khoa học, giao diện thân thiện, hài hòa về bố cục; thuận tiện cho việc kiểm tra và xử lý, tổng hợp, đánh dấu ký hiệu (mã hóa), ứng dụng tối đa công nghệ thông tin.

- Xác định số lượng mẫu phiếu: Tùy theo nội dung, mục đích của cuộc khảo sát mà xác định số lượng mẫu phiếu.

- Xác định cách chọn mẫu.

- Xây dựng biểu tổng hợp báo cáo: Báo cáo tổng hợp nhằm xác định nội dung và nhu cầu thông tin đầu ra. Biểu tổng hợp phải được thiết kế một cách hợp lý, đáp ứng nhu cầu thông tin phục vụ cho yêu cầu quản lý theo mục đích khảo sát.

- Tập huấn khảo sát (nếu cần): Nhằm trang bị kiến thức chung về cuộc khảo sát (mục đích, nội dung khảo sát...) và một số kỹ năng chính cho các thành viên thực hiện khảo sát như: Kỹ năng xây dựng, hoàn thiện phiếu khảo sát; kỹ năng thu thập dữ liệu (kỹ năng phỏng vấn trực tiếp; kỹ năng phát/thu phiếu); kỹ năng tổng hợp báo cáo... Tùy theo nội dung, quy mô của cuộc khảo sát mà có thể thực hiện tập huấn khảo sát. Đơn vị khảo sát phối hợp với đơn vị thuộc địa bàn khảo sát tổ chức tiến hành tập huấn cho các thành viên trực tiếp thực hiện khảo sát.

- Khảo sát thí điểm (nếu cần): Nhằm hoàn thiện phiếu khảo sát, chọn mẫu, hình thức thu thập dữ liệu, xác định những khiếm khuyết của kế hoạch khảo sát cụ thể, giúp điều chỉnh kế hoạch (nếu cần) trước khi tiến hành khảo sát trên diện rộng và loại trừ những rủi ro có thể gây lãng phí.

- Rút kinh nghiệm sau khảo sát thí điểm (nếu cần): Căn cứ kết quả của khảo sát thí điểm để rút kinh nghiệm và hoàn thiện những vấn đề về phiếu khảo sát; những vấn đề cần thay đổi đến các công việc liên quan; bổ sung phiếu khảo sát (nếu cần).

- Khảo sát chính thức:

+ Trường hợp tự khảo sát:

++ Thực hiện theo kế hoạch đã được phê duyệt bao gồm cả những điều chỉnh đã được quyết định sau khi khảo sát thí điểm.

++ Thực hiện rà soát, kiểm tra dữ liệu trong quá trình khảo sát; sử dụng mẫu dự phòng (nếu cần thiết).

Cán bộ khảo sát thực hiện thu thập dữ liệu và giải quyết những phát sinh trong quá trình khảo sát; tiến hành phát và thu phiếu khảo sát/phòng vấn trực tiếp đảm bảo đầy đủ và chính xác theo đúng yêu cầu.

Cuối ngày làm việc, đơn vị khảo sát có trách nhiệm thống kê khối lượng công việc đã được thực hiện trong ngày, xác định số mẫu chưa thực hiện được theo dự kiến... để có kế hoạch bổ sung cho những ngày làm việc tiếp theo.

++ Trường hợp sử dụng mẫu phiếu dự phòng:

Đối với hình thức thu thập dữ liệu gián tiếp: Căn cứ vào số lượng phiếu khảo sát không tới được địa chỉ khảo sát, thực hiện việc gửi lại số mẫu dự phòng trong thời gian quy định để bổ sung kịp thời cho số mẫu bị thiếu.

Đối với hình thức thu thập dữ liệu trực tiếp: Trong thời gian dự kiến tiến hành thu thập dữ liệu nêu tại kế hoạch khảo sát, đơn vị khảo sát phải theo dõi hàng ngày để bổ sung kịp thời cho số mẫu bị thiếu.

+ Trường hợp thuê đơn vị khảo sát:

++ Đơn vị chủ trì cử thành viên giám sát nội dung công việc, tiến độ, kết quả thực hiện phù hợp với kế hoạch khảo sát.

++ Phối hợp giải quyết các tình huống phát sinh ngoài kế hoạch khảo sát.

Bước 3: Xử lý phiếu khảo sát

- Tổng hợp số liệu:

+ Các số liệu được tổng hợp theo các bảng biểu, bao gồm: Bảng số liệu chung, các bảng so sánh.

+ CSDL được thiết lập dựa trên các kết quả khảo sát theo chỉ số, tiêu chí đã được xác định.

- Xử lý số liệu:

+ Các số liệu được xử lý, tổng hợp và phân tích bằng các phương pháp định tính và định lượng.

+ Phương tiện, thiết bị sử dụng để xử lý thông tin và số liệu đảm bảo ứng dụng tối đa công nghệ thông tin.

Bước 4: Báo cáo và công bố kết quả cuộc khảo sát

- Lập báo cáo kết quả cuộc khảo sát bao gồm các nội dung cơ bản sau:

Phần I. Khái quát chung về cuộc khảo sát: Nêu mục tiêu của cuộc khảo sát; Phương pháp chọn mẫu và số lượng mẫu khảo sát; Cách thức thu thập dữ liệu và phương pháp xử lý số liệu được áp dụng tại cuộc khảo sát.

Phần II. Tóm tắt quá trình triển khai khảo sát; Kết quả khảo sát.

Phần III. Kết luận và kiến nghị từ cuộc khảo sát trình Lãnh đạo phụ trách xem xét, giải quyết.

- Công bố kết quả khảo sát (nếu cần): Xác định thông tin khảo sát cần công bố trình Lãnh đạo phụ trách xem xét, phê duyệt.

Bước 5: Lưu trữ

Hồ sơ của cuộc khảo sát được lưu trữ theo quy định của Nhà nước và của BHXH Việt Nam.

Điều 9. Yêu cầu đối với khảo sát

1. Khảo sát phải được thực hiện thường xuyên hoặc đột xuất với các nội dung sau:

a. Khảo sát sự hài lòng, nhu cầu của tổ chức, cá nhân trong tham gia BHXH, BHTN, BHYT.

b. Khảo sát sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc tổ chức thực hiện nhiệm vụ của BHXH Việt Nam.

c. Khảo sát sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với các hoạt động CSKH.

d. Khảo sát mức độ phù hợp, tính khả thi của chính sách BHXH, BHTN, BHYT đã được triển khai.

2. Khảo sát phải bảo đảm tính khách quan, khoa học, phù hợp với điều kiện nguồn lực của cơ quan BHXH; Tuân thủ quy định về bảo mật, an toàn thông tin.

3. Các tiêu chí khảo sát phải phù hợp với bộ tiêu chí đánh giá của Ngành BHXH Việt Nam và phù hợp với từng đối tượng được khảo sát.

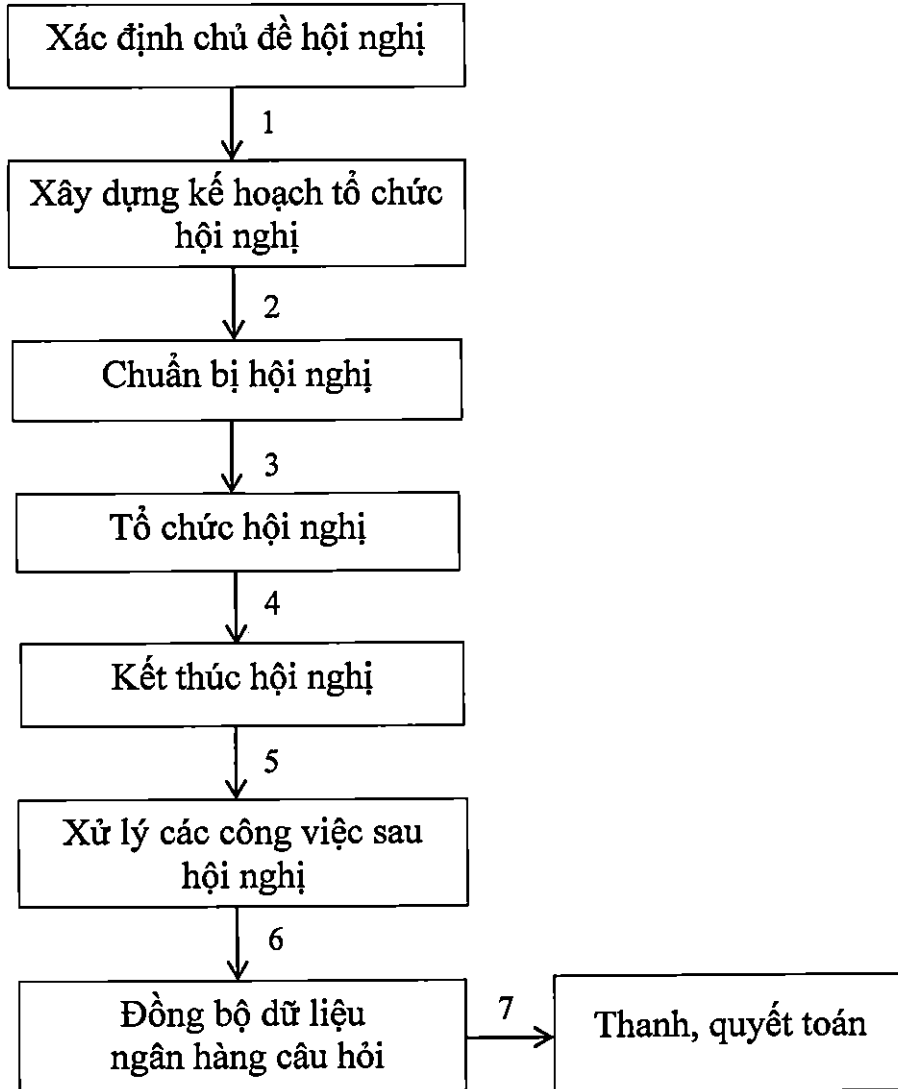
4. Kết quả khảo sát phải đảm bảo tính tin cậy, chính xác, giúp cơ quan BHXH xác định tốt hơn các giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế và cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của tổ chức, cá nhân trong tham gia BHXH, BHTN, BHYT.

Chương IV

QUY TRÌNH TỔ CHỨC HỘI NGHỊ TƯ VẤN, ĐỐI THOẠI

Điều 10. Quy trình tổ chức hội nghị tư vấn, đối thoại

1. Sơ đồ:



2. Các bước thực hiện

Bước 1: Xác định chủ đề hội nghị tư vấn, đối thoại

Căn cứ nhu cầu thực tế và phân loại nhu cầu của tổ chức, cá nhân qua các kênh tiếp nhận để xác định nhu cầu cấp thiết làm chủ đề hội nghị.

Bước 2: Xây dựng kế hoạch tổ chức hội nghị và trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

- Đơn vị chủ trì xây dựng kế hoạch tổ chức hội nghị bao gồm các nội dung sau: Mục đích, mục tiêu cần đạt được của hội nghị; nội dung hội nghị; địa điểm, thời gian tổ chức; thành phần tham gia; dự toán kinh phí; các đơn vị phối hợp; danh sách khách mời; chương trình hội nghị.

- Trình cấp có thẩm quyền phê duyệt kế hoạch.

Bước 3: Chuẩn bị hội nghị

- Lập danh sách và mời tổ chức, cá nhân:

+ Lập danh sách: Danh sách được lập theo tập tin tổ chức, cá nhân (đại biểu) đã thu thập (họ và tên; địa chỉ; điện thoại; email; đơn vị công tác).

+ Mời và xác nhận: Phát hành Giấy mời đại biểu tham gia hội nghị; Xác nhận việc tham gia hội nghị của đại biểu.

- Chuẩn bị nội dung: Đơn vị chủ trì phối hợp với các đơn vị nghiệp vụ có liên quan chuẩn bị:

+ Bài trình chiếu (nếu có), các tài liệu liên quan đến nội dung hội nghị, phiếu đánh giá về hội nghị.

+ Triển khai các hoạt động truyền thông: Treo phướn, băng rôn, khẩu hiệu tại nơi tổ chức, đảm bảo thu hút tầm nhìn, nội dung trọng tâm, dễ hiểu.

- Chuẩn bị cơ sở vật chất:

+ Căn cứ số lượng đại biểu bố trí hội trường tổ chức hội nghị thích hợp.

+ Hội trường được trang bị đầy đủ phong màn, biểu ngữ: Phong nền Hội nghị yêu cầu phải có logo biểu tượng của BHXH Việt Nam, tên hội nghị, thời gian, địa điểm tổ chức.

+ Trang, thiết bị khác gồm: Máy tính, máy chiếu, màn chiếu, loa đài, micro, nước uống, văn phòng phẩm...

- Xây dựng kịch bản tổ chức hội nghị: Đơn vị chủ trì xây dựng kịch bản tổ chức Hội nghị.

Bước 4: Tổ chức hội nghị

- Trình tự các bước thực hiện:

+ Kiểm tra, rà soát các điều kiện cần thiết của việc tổ chức hội nghị (Trước khi diễn ra tối thiểu 60 phút).

+ Đón tiếp đại biểu: Ghi, lập danh sách đại biểu đến dự hội nghị theo giấy mời, phát tài liệu hội nghị, phát phiếu đánh giá về hội nghị...

+ Điều phối hội nghị diễn ra theo đúng kịch bản.

- Ghi biên bản hội nghị (nếu cần).

Bước 5: Kết thúc hội nghị

Thu phiếu đánh giá về hội nghị của đại biểu tham dự.

Bước 6: Xử lý các công việc sau hội nghị

- Đơn vị chủ trì thống kê số lượng đại biểu, số câu hỏi đã được trả lời, số câu hỏi chưa trả lời tại hội nghị, các đề xuất kiến nghị (nếu có)...; chuyển các đơn vị nghiệp vụ câu hỏi chưa trả lời tại hội nghị và tiếp nhận câu trả lời từ các đơn vị nghiệp vụ để trả lời đại biểu.

- Đơn vị chủ trì họp với các bên tham gia tổ chức hội nghị để rút kinh nghiệm cho những hội nghị lần sau; xử lý các vấn đề phát sinh tại hội nghị (nếu có).

- Đơn vị chủ trì xây dựng báo cáo kết quả hội nghị trình Lãnh đạo phụ trách đơn vị.

Bước 7: Đồng bộ dữ liệu ngân hàng câu hỏi

Đơn vị chủ trì thu thập các câu hỏi của tổ chức, cá nhân trong hội nghị, tổng hợp vào dữ liệu ngân hàng câu hỏi để làm tài liệu hỗ trợ, tư vấn, CSKH.

Bước 8: Thanh, quyết toán

Bộ phận thanh toán thực hiện thanh, quyết toán kinh phí tổ chức hội nghị theo quy định.

Điều 11. Yêu cầu về tổ chức hội nghị tư vấn, đối thoại

1. Tổ chức hội nghị đúng, đủ các thành phần tham dự, đảm bảo tiết kiệm và hiệu quả theo quy định của BHXH Việt Nam.

2. Các hội nghị tư vấn, đối thoại phải được thực hiện thường xuyên hoặc đột xuất.

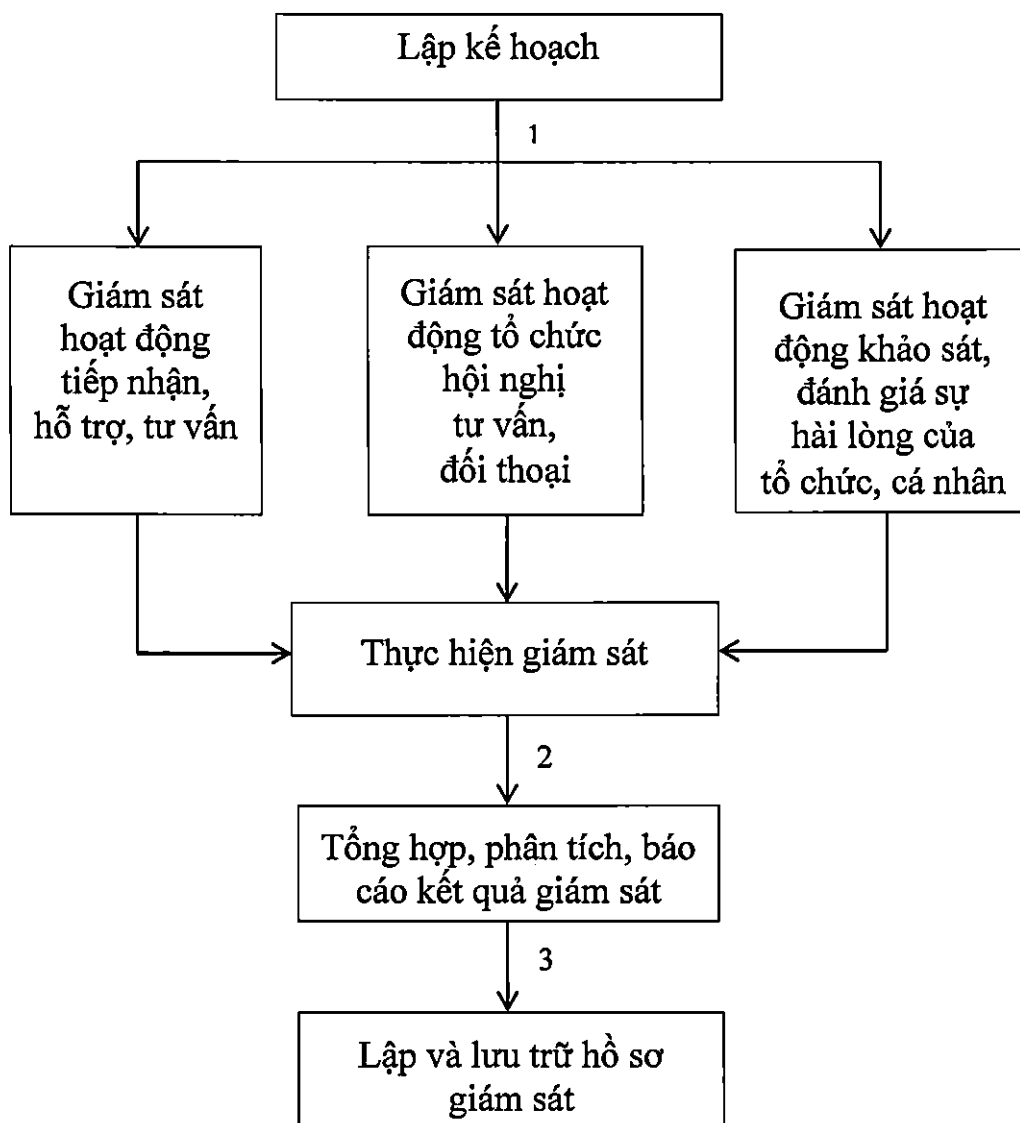
3. Kịp thời giải đáp các vướng mắc của tổ chức, cá nhân tham gia; kịp thời xử lý những vấn đề mới phát sinh (nếu có).

Chương V

QUY TRÌNH GIÁM SÁT CÁC HOẠT ĐỘNG TƯ VẤN, HỖ TRỢ CHO TỔ CHỨC, CÁ NHÂN TRONG THAM GIA BHXH, BHTN, BHYT

Điều 12. Quy trình giám sát các hoạt động tư vấn, hỗ trợ cho tổ chức, cá nhân trong tham gia BHXH, BHTN, BHYT

1. Sơ đồ



2. Các bước thực hiện

Bước 1: Lập kế hoạch giám sát

- Xác định mục đích và mục tiêu của giám sát:
 - + Mục đích: Tổng kết về những kết quả mong muốn ngắn hạn hay dài hạn của hoạt động giám sát.
 - + Mục tiêu: Xác định một cách rõ ràng những kết quả mong đợi cụ thể có thể đo lường được của hoạt động giám sát.

- Xác định hoạt động giám sát:

+ Giám sát thường xuyên: Giám sát hoạt động tiếp nhận, hỗ trợ, tư vấn cho tổ chức, cá nhân; giám sát hoạt động tổ chức các hội nghị đối thoại và giám sát hoạt động khảo sát, đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân.

+ Giám sát theo chuyên đề: Xác định chuyên đề, nội dung cần giám sát.

- Xác định các vấn đề dịch vụ cần giám sát: Xác định vấn đề cụ thể cần giám sát, cần ưu tiên giám sát. Cung cấp thông tin thực trạng về dịch vụ cần giám sát; thực trạng này ảnh hưởng tới ai; nguyên nhân của vấn đề; tầm quan trọng của vấn đề và tác động của nó với chính sách BHXH, BHYT, BHTN hay hoạt động của Ngành BHXH Việt Nam.

- Xác định nguồn lực cần thiết:

+ Thời gian, phạm vi triển khai.

+ Các nguồn lực cần thiết: Tài chính, con người, cơ sở vật chất như văn phòng, vật tư, trang thiết bị,...

- Xác định các tiêu chí giám sát: Là các thông tin giám sát được coi là ảnh hưởng đến vấn đề giám sát và những yếu tố này quan hệ với nhau như thế nào.

+ Các tiêu chí giám sát được xây dựng thành các chỉ số có thể là định tính hoặc định lượng.

+ Các chỉ số cần phải đưa ra những kết quả như nhau khi sử dụng để đo lường trong những tình huống và sự kiện tương tự; phản ánh những thay đổi về tình trạng hay trạng thái theo thời gian; được định nghĩa rõ ràng và không mơ hồ.

- Xác định cách thức giám sát: Xác định giám sát sẽ được thực hiện như thế nào.

+ Trực tiếp: Đơn vị chủ trì tham gia trực tiếp vào quá trình tổ chức các hoạt động CSKH, bao gồm: Tiếp nhận, hỗ trợ, tư vấn cho tổ chức, cá nhân; tổ chức các cuộc đối thoại; khảo sát đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân.

+ Gián tiếp: Đơn vị chủ trì căn cứ những thông tin trên báo cáo, tài liệu để thực hiện giám sát.

- Xây dựng kế hoạch giám sát và trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

Bước 2: Thực hiện giám sát

Căn cứ vào kế hoạch giám sát đã được phê duyệt, đơn vị chủ trì thực hiện các hoạt động giám sát.

Bước 3: Tổng hợp, phân tích, báo cáo kết quả giám sát

- Trên cơ sở thực hiện ở bước 2, phân tích kết quả thu được qua giám sát.

- Trong khi tổng hợp, phân tích phải trả lời các câu hỏi sau:

+ Đối tượng có hiểu rõ mục tiêu công việc của họ và trách nhiệm của họ đối với công việc đó không?

+ Các công việc được tổ chức như thế nào, có theo đúng quy trình, quy định không?

+ Đối tượng giải quyết các vấn đề, các khó khăn trong công việc như thế nào?

+ Đối tượng có đạt được hiệu suất công việc không?

+ Đối tượng có áp dụng được các kỹ thuật cao, các quy định về đạo đức và luật pháp trong công việc của họ không?

+ Cần thiết phải hỗ trợ gì về kỹ thuật, về con người để đối tượng giám sát thực hiện một cách có hiệu quả?

+ Những biện pháp nào có thể tăng cường khả năng làm việc của đối tượng?

- Rút ra những nhận định, kiến nghị.

- Lập kế hoạch hỗ trợ, giúp đỡ giải quyết khó khăn (đã phát hiện qua giám sát) để hoàn thành kế hoạch, nhiệm vụ.

- Tổng hợp chung báo cáo Lãnh đạo phụ trách xem xét, giải quyết.

Bước 4: Lập và lưu trữ hồ sơ giám sát

Hồ sơ giám sát được lập và lưu trữ theo quy định của Nhà nước và của BHXH Việt Nam.

Điều 13. Yêu cầu đối với giám sát

1. Giám sát phải được thực hiện với các hoạt động CSKH tại BHXH Việt Nam và BHXH tỉnh, BHXH huyện; ở mọi giai đoạn trong quá trình triển khai; thông tin được thu thập, phân tích và sử dụng trong quá trình liên tục, không gián đoạn.

2. Giám sát phải đảm bảo tính khách quan, độc lập, công khai và không gây phiền hà, sách nhiễu cho đối tượng giám sát.

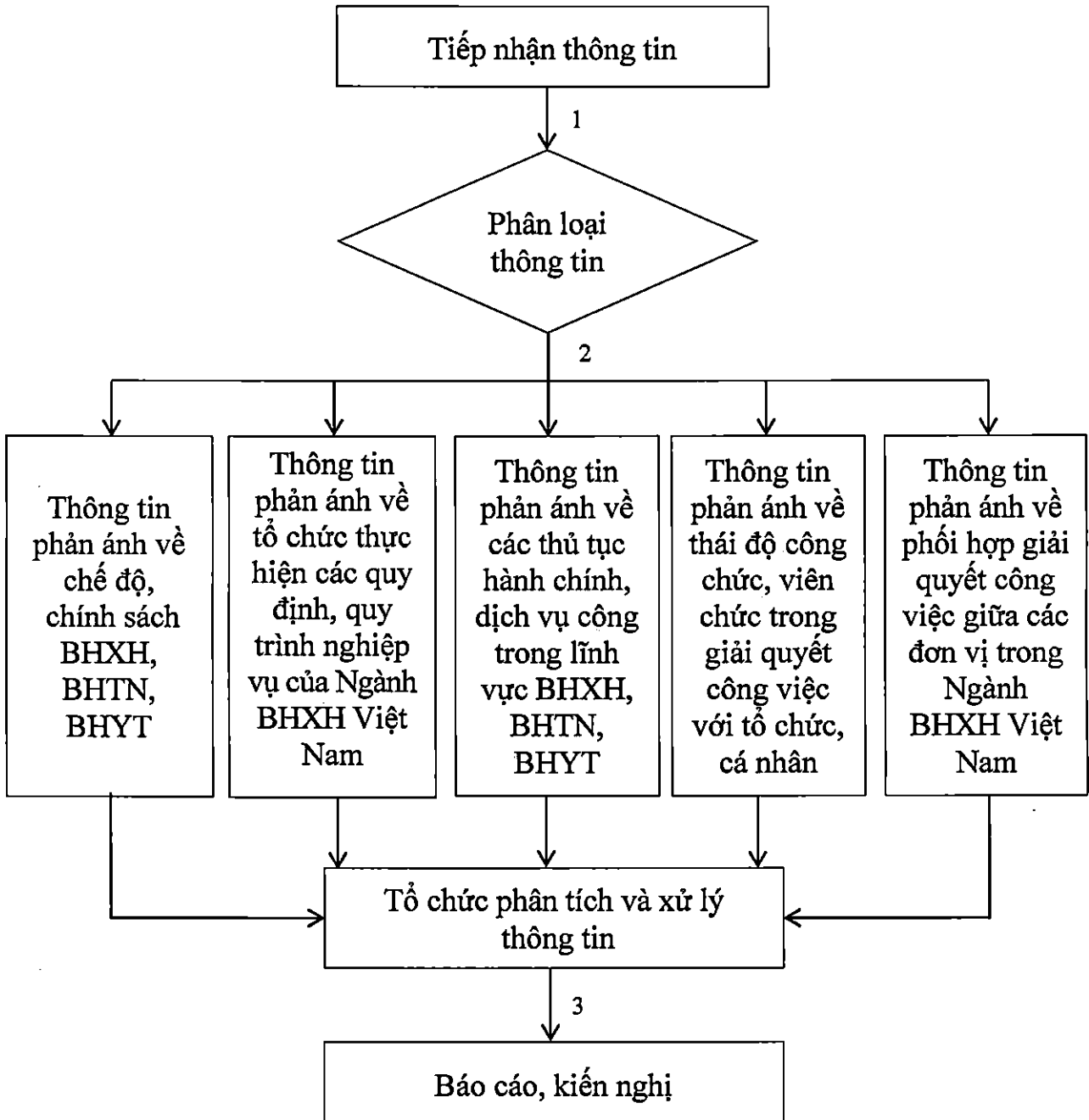
3. Việc giám sát tuân thủ theo quy trình, quy định của pháp luật; đảm bảo thiết thực, hiệu quả.

4. Đảm bảo không chồng chéo về nội dung, thời gian và địa điểm giám sát.

Chương VI
QUY TRÌNH BÁO CÁO, ĐÁNH GIÁ VỀ TỔ CHỨC
THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH BHXH, BHTN, BHYT

Điều 14. Quy trình báo cáo, đánh giá về tổ chức thực hiện chính sách BHXH, BHTN, BHYT

1. Sơ đồ



2. Các bước thực hiện

Bước 1: Tiếp nhận thông tin

Trung tâm CSKH tiếp nhận các thông tin của tổ chức, cá nhân qua các kênh tiếp nhận (được quy định tại Điều 5 Quy trình này).

Bước 2: Phân loại thông tin

Trung tâm CSKH thực hiện phân loại thông tin tiếp nhận về tổ chức thực hiện BHXH, BHTN, BHYT bao gồm:

- Thông tin phản ánh về chế độ chính sách BHXH, BHTN, BHYT.
- Thông tin phản ánh về tổ chức thực hiện các quy định, quy trình nghiệp vụ của Ngành BHXH Việt Nam.
- Thông tin phản ánh về các thủ tục hành chính, dịch vụ công trong lĩnh vực BHXH, BHTN, BHYT.
- Thông tin phản ánh về thái độ công chức, viên chức trong giải quyết công việc với tổ chức, cá nhân.
- Thông tin phản ánh về phối hợp giải quyết công việc giữa các đơn vị trong Ngành BHXH Việt Nam.

Bước 3: Phân tích, xử lý thông tin

- Trên cơ sở phân loại thông tin tại bước 2, Trung tâm CSKH tổng hợp, phân tích, đánh giá các thông tin thu nhận được.
- Trung tâm CSKH phân loại trách nhiệm xử lý thông tin.
- Thực hiện xác minh thông tin (với những thông tin cần xác minh).

Bước 4: Báo cáo, kiến nghị

Trên cơ sở tiếp nhận, phân loại, xử lý thông tin, Trung tâm CSKH xây dựng báo cáo, đưa ra các kiến nghị về tổ chức thực hiện chính sách BHXH, BHTN, BHYT trình Lãnh đạo Ngành xem xét, giải quyết.

Điều 15. Yêu cầu đối với báo cáo, đánh giá về tổ chức thực hiện chính sách BHXH, BHTN, BHYT

1. Báo cáo, đánh giá về tổ chức thực hiện chính sách BHXH, BHTN, BHYT phải được thực hiện thường xuyên hoặc đột xuất theo yêu cầu của Lãnh đạo Ngành BHXH Việt Nam.
2. Phải bảo đảm trung thực, chính xác, kịp thời.
3. Nội dung báo cáo phải cụ thể, có trọng tâm, trọng điểm; đưa ra được những kiến nghị liên quan đến việc thực hiện chính sách BHXH, BHTN, BHYT dựa trên bằng chứng khách quan.
4. Việc xử lý thông tin của tổ chức, cá nhân với Ngành BHXH Việt Nam đảm bảo các quy định về trình tự, thời gian, bảo mật thông tin, quy trình nghiệp vụ của BHXH Việt Nam và các quy định khác của pháp luật.
5. Góp phần hoàn thiện quy định, quy trình nghiệp vụ thực hiện chính sách BHXH, BHTN, BHYT, nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng sự hài lòng của tổ chức, cá nhân.

Chương VII

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 16. Những hành vi bị cấm khi thực hiện tư vấn, hỗ trợ cho tổ chức, cá nhân trong tham gia BHXH, BHTN, BHYT

1. Lợi dụng các hoạt động tư vấn, hỗ trợ cho tổ chức, cá nhân trong tham gia BHXH, BHTN, BHYT nhằm mục đích:
 - a. Tuyên truyền sai chính sách, pháp luật BHXH, BHTN, BHYT, gây mất lòng tin của Nhân dân và người tham gia BHXH, BHTN, BHYT.
 - b. Tiết lộ bí mật của Nhà nước, bí mật của Ngành BHXH Việt Nam và các bí mật khác đã được pháp luật quy định.
 - c. Đưa thông tin xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín của tổ chức, nhân phẩm của cá nhân.
2. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở tổ chức, cá nhân khi thực hiện tư vấn, hỗ trợ về chính sách BHXH, BHTN, BHYT.
3. Thiếu trách nhiệm trong việc thực hiện các hoạt động tư vấn, hỗ trợ cho tổ chức, cá nhân.
4. Phân biệt đối xử trong hoạt động tư vấn, hỗ trợ cho tổ chức, cá nhân.

Điều 17. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện tốt nhiệm vụ CSKH sẽ được xem xét khen thưởng theo quy định.
2. Tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm các quy định tại Điều 16, tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 18. Kinh phí hoạt động

1. Kinh phí thực hiện các hoạt động tư vấn, hỗ trợ cho tổ chức, cá nhân trong tham gia BHXH, BHTN, BHYT được bảo đảm từ các nguồn:
 - a. Chi phí quản lý BHXH, BHTN, BHYT được giao hàng năm.
 - b. Nguồn viện trợ, nguồn tài trợ và các nguồn thu hợp pháp khác (nếu có).
2. Hàng năm, cùng thời gian lập dự toán, Trung tâm CSKH có trách nhiệm lập dự toán kinh phí thực hiện các hoạt động trên, tổng hợp chung vào dự toán chi phí quản lý BHXH, BHTN, BHYT của Trung tâm CSKH gửi BHXH Việt Nam theo quy định.

Điều 19. Điều khoản thi hành

1. Giám đốc Trung tâm CSKH có trách nhiệm xây dựng các quy trình quản lý nội bộ giữa các phòng nghiệp vụ và quản lý đội ngũ GDV.
2. Các đơn vị nghiệp vụ, BHXH tỉnh, BHXH huyện chịu trách nhiệm phổ biến, quán triệt Quy trình này đến tập thể công chức, viên chức, người lao động

trong đơn vị và tổ chức thực hiện Quy trình theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

3. Trường hợp các điều khoản, văn bản tham chiếu thực hiện tại Quy trình này được bổ sung, thay thế bằng điều khoản, văn bản mới thì áp dụng theo điều khoản, văn bản thay thế, bổ sung.

4. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn vướng mắc, đề nghị phản ánh về BHXH Việt Nam (qua Trung tâm CSKH) để nghiên cứu giải quyết. *pe*

TỔNG GIÁM ĐỐC



Nguyễn Thế Mạnh



PHỤ LỤC 1

Chuẩn mực giao tiếp trong tiếp nhận, hỗ trợ, tư vấn cho tổ chức, cá nhân

1. Thái độ và kỹ năng đối với GDV

- Luôn giữ thái độ thân thiện, từ tốn, niềm nở.
- Giọng nói nhẹ nhàng, dễ nghe, âm lượng vừa phải.
- Biết tiết chế cảm xúc và giữ bình tĩnh để xử lý hiệu quả cuộc gọi.
- Sử dụng từ ngữ phổ thông, không dùng những từ lóng, hạn chế sử dụng các thuật ngữ chuyên ngành, những từ đa nghĩa, từ ngữ mang tính chất địa phương gây khó hiểu cho khách hàng.
- Tùy từng đối tượng khách hàng lựa chọn cách xưng hô phù hợp như anh, chị, cô, chú hoặc quý khách.
- Khi cúp máy điện thoại phải thực hiện nhẹ nhàng, tránh gây ra tiếng động mạnh có thể làm cho khách hàng khó chịu hay mất tập trung. Kết thúc cuộc gọi, GDV chỉ được cúp máy sau khi khách hàng đã cúp.

2. Tiếp nhận cuộc gọi

STT	Tình huống	Hướng dẫn
I	Mở cuộc gọi	
1	Xung danh rõ ràng và mời tổ chức, cá nhân trao đổi.	- <i>Mã số ... tổng đài điện thoại của BHXH Việt Nam xin nghe. Em có thể giúp gì cho anh/chị không ạ?</i>
2	GDV không nghe rõ tín hiệu từ tổ chức, cá nhân	<i>Rất tiếc em không nghe rõ được lời anh/chị. Anh/chị có thể vui lòng nhắc lại được không ạ?</i> Nếu tiếp tục không nghe thấy tín hiệu từ tổ chức, cá nhân: <i>Hiện tại em không nghe thấy tín hiệu đường truyền từ phía anh/chị. Anh/chị vui lòng liên lạc lại tổng đài sau. Em xin phép được cúp máy trước. Em chào anh/chị ạ.</i>
II	Xử lý trong cuộc gọi	
1	GDV chưa hiểu nội dung tổ chức, cá nhân yêu cầu hỗ trợ	Đề nghị một cách lịch sự: <i>Anh/chị vui lòng nhắc lại câu hỏi giúp em được không ạ?</i>
2	GDV đã cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết nhưng tổ chức, cá nhân vẫn chưa hiểu rõ hoặc đang có nhu cầu hỗ trợ một vấn đề khác	Chủ động gợi ý cho tổ chức, cá nhân: <i>Anh/chị có cần em làm rõ thêm thông tin nào không ạ? Em có thể hỗ trợ thêm gì cho anh/chị không ạ?</i>
3	Tổ chức, cá nhân đã trình bày nhiều lần về một vấn đề	GDV có thể khéo léo chốt lại vấn đề: <i>Em xin lỗi được ngắt lời anh/chị, em xin</i>

	đề mà GDV đã nắm được hoặc tổ chức, cá nhân diễn đạt nhiều lần nhưng không thoát ý	<i>phép được tóm tắt lại vấn đề/yêu cầu của anh/chị như sau ạ.</i>
4	GDV cần thời gian để tra cứu thông tin hoặc cần sự hỗ trợ từ Trường nhóm/Lãnh đạo.	Thông tin cho tổ chức, cá nhân vì lý do sẽ giữ máy: <i>Anh/chị vui lòng giữ máy để em kiểm tra thông tin ạ.</i> Sau khi kết nối trở lại, cần cảm ơn hoặc xin lỗi tổ chức, cá nhân: <i>Cảm ơn anh/chị đã chờ máy. Em xin lỗi đã để anh/chị phải chờ máy lâu.</i>
5	Trường hợp vấn đề tổ chức, cá nhân gặp phải không thể xử lý được ngay hoặc vượt thẩm quyền giải quyết của GDV	Thông báo, hẹn trả lời tổ chức, cá nhân: <i>Trường hợp của anh/chị em cần phải kiểm tra lại thông tin với các đơn vị nghiệp vụ. Anh/chị vui lòng cúp máy trước. Ngay khi có kết quả, trong thời gian... em sẽ liên hệ lại để thông báo với anh/chị. Rất mong anh/chị thông cảm. Em có thể liên hệ lại theo số điện thoại anh/chị đang gọi cho Tổng đài được không ạ?</i>
6	Hệ thống đang bị lỗi khiến GDV không thể hỗ trợ tổ chức, cá nhân ngay trong cuộc gọi	<i>Hiện tại hệ thống Ngân hàng câu hỏi đang cập nhật dữ liệu, vì vậy em rất tiếc chưa thể kiểm tra thông tin anh/chị yêu cầu. Anh/chị vui lòng để lại thông tin. Em sẽ kiểm tra và liên hệ lại anh/chị sau ạ.</i>
7	Tổ chức, cá nhân hỏi về các chế độ, tiện ích mà hiện BHXH Việt Nam chưa thực hiện	<i>Rất tiếc hiện nay BHXH Việt Nam chưa thực hiện chế độ/tiện ích đó. Em xin ghi nhận ý kiến của anh/chị và sẽ chuyển đến các đơn vị chuyên môn ạ. Em cảm ơn ý kiến đóng góp của anh/chị ạ.</i>
8	Tổ chức, cá nhân muốn gặp GDV đã hỗ trợ tổ chức, cá nhân cuộc gọi trước đó nhưng hiện không có mặt	<i>Em rất tiếc nhưng hiện nay bạn GDV đó đang bận hỗ trợ một tổ chức/cá nhân khác/không có ca trực. Em có thể hỗ trợ anh/chị luôn được không ạ?</i> Nếu tổ chức, cá nhân đưa ra yêu cầu hỗ trợ, GDV tiếp tục hỗ trợ tổ chức, cá nhân. Tổ chức, cá nhân vẫn nhất định muốn gặp GDV hỗ trợ trước: <i>Anh/chị vui lòng để lại thông tin, em sẽ yêu cầu bạn GDV đó gọi lại anh/chị ngay khi có thể.</i> Ghi nhận đầy đủ thông tin tổ chức, cá nhân và thông báo lại cho GDV đã hỗ trợ

		về việc tổ chức, cá nhân cần gặp hoặc báo cáo Trưởng nhóm/Lãnh đạo.
III	Xử lý một số tình huống đặc biệt	
1	Tổ chức, cá nhân quấy rối, trêu đùa, có lời lẽ khiếm nhã....	<p>GDV trả lời tổ chức, cá nhân một cách lịch sự:</p> <p><i>Tổng đài điện thoại của BHXH Việt Nam chỉ hỗ trợ những thông tin liên quan đến BHXH, BHTN, BHYT. Nếu anh/chị thực sự có nhu cầu được giải đáp về các chế độ này em rất sẵn sàng được hỗ trợ anh/chị. Anh/chị cần hỗ trợ vấn đề nào không ạ?</i></p> <p>Nếu tổ chức, cá nhân vẫn không có yêu cầu hỗ trợ mà cố ý trêu đùa:</p> <p><i>Nếu thực sự anh/chị không có nhu cầu hỗ trợ, tư vấn về BHXH, BHTN, BHYT, em xin phép được cúp máy trước. Em chào anh/chị ạ.</i></p>
2	Tổ chức, cá nhân muốn xin tên và thông tin cá nhân của GDV	<p><i>Cảm ơn anh/chị đã quan tâm ạ. Hiện tại, Tổng đài điện thoại của BHXH Việt Nam đều làm việc theo mã số và không được phép cung cấp thông tin cá nhân cho tổ chức, cá nhân. Rất mong anh/chị thông cảm ạ.</i></p>
3	Tổ chức, cá nhân khiếu nại, phàn nàn về các chế độ BHXH, BHTN, BHYT, thái độ của cán bộ ngành BHXH Việt Nam	<p>GDV sử dụng một số mẫu câu sau trước khi xử lý vấn đề của tổ chức, cá nhân:</p> <p><i>Em rất xin lỗi vì anh/chị gặp phải vấn đề không hài lòng như vậy ạ.</i></p> <p>Tổ chức, cá nhân vẫn bức xúc, GDV vẫn cần phải lắng nghe để tổ chức, cá nhân giải tỏa hết bức bối và trấn an tổ chức, cá nhân:</p> <p><i>Em rất hiểu tâm trạng của anh/chị lúc này, mong anh/chị hết sức bình tĩnh và cung cấp thông tin.... để em có thể hỗ trợ tốt nhất, nhanh nhất cho anh/chị ạ.</i></p> <p>Sau khi tổ chức, cá nhân đã cung cấp thông tin và nguyên nhân:</p> <p><i>Em xin cảm ơn anh/chị đã thông tin, phản hồi. Ý kiến đóng góp của anh/chị hết sức hữu ích để ngành BHXH Việt Nam cải tiến chất lượng phục vụ. Em đã ghi nhận đầy đủ thông tin anh/chị cung cấp để kiểm tra xác minh xử lý thỏa đáng cho</i></p>

4	Tổ chức, cá nhân yêu cầu chuyển máy gặp cấp quản lý cao hơn	<p><i>anh/chị ạ.</i></p> <p>Trường hợp tổ chức, cá nhân yêu cầu chuyển máy vì lý do không hài lòng với GDV hỗ trợ cuộc gọi trước:</p> <p><i>Em rất xin lỗi vì anh/chị chưa hài lòng vì cuộc gọi trước. Anh/chị có thể vui lòng cho em biết cuộc gọi đã khiến anh/chị không hài lòng diễn ra vào thời điểm và nội dung khiến anh/chị chưa hài lòng là gì không ạ? Ý kiến phản hồi của anh/chị sẽ được em chuyển đến bộ phận giám sát chất lượng để kiểm tra và khi có kết quả em sẽ phản hồi sớm nhất có thể tới anh/chị ạ.</i></p> <p>Trường hợp tổ chức, cá nhân không hài lòng về chính cuộc gọi GDV đang hỗ trợ do cán bộ có thể mất nhiều thời gian tra cứu thông tin hoặc lúng túng chưa rõ nghiệp vụ khiến tổ chức, cá nhân không thấy tin tưởng:</p> <p><i>Với vấn đề anh/chị đang quan tâm, em mã số/... có thể hỗ trợ anh/chị và xin chịu trách nhiệm với những thông tin mà em cung cấp. Rất mong anh/chị tin tưởng và cho em cơ hội để em có thể hoàn thành tốt nhiệm vụ của mình được không ạ?</i></p> <p>Nếu tổ chức, cá nhân không đồng ý, vẫn yêu cầu được gặp quản lý, hãy đề nghị tổ chức, cá nhân nhẹ nhàng và lịch sự:</p> <p><i>Do hiện tại cấp trên của em đang bận họp/đi công tác... nên hiện tại em chưa thể chuyển máy ngay. Để tránh làm mất thời gian của anh/chị, em có thể liên hệ lại theo số máy mà anh/chị đang gọi được không ạ?</i></p> <p>Khi kết thúc cuộc gọi, GDV báo cáo lại Trưởng nhóm/Lãnh đạo nội dung cuộc gọi để có phương án xử lý phù hợp.</p>
IV	Kết thúc cuộc gọi	
	Cảm ơn và kết thúc	<p><i>Cảm ơn anh/chị đã liên hệ Tổng đài điện thoại của BHXH Việt Nam. Nếu cần hỗ trợ thêm thông tin, anh/chị vui lòng liên hệ lại Tổng đài điện thoại của BHXH Việt Nam. Em chào anh/chị ạ.</i></p>

2. Cuộc gọi đi

2.1. Đối với cuộc gọi đi yêu cầu tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin hoặc thông báo kết quả giải quyết

- Lựa chọn thời gian gọi thích hợp: GDV nên tránh các khoảng thời gian ngoài giờ làm việc như sáng sớm, buổi tối hoặc giờ nghỉ trưa. Trong trường hợp bắt buộc phải liên hệ vào các khoảng thời gian này, GDV nên chủ động xin lỗi vì đã làm phiền tổ chức, cá nhân ngay từ đầu cuộc gọi.

- Chuẩn bị sẵn sàng các hệ thống hỗ trợ, tra cứu thông tin tổ chức, cá nhân để có thể kiểm tra và hỗ trợ tổ chức, cá nhân nhanh chóng. Nắm rõ các thông tin về tổ chức, cá nhân cần liên hệ (độ tuổi giới tính,...) để lựa chọn cách xưng hô phù hợp.

- Khi mở đầu cuộc gọi, GDV cần xưng danh, cung cấp đầy đủ thông tin từ đầu đến, lý do gọi. GDV cần xác nhận lại thông tin của tổ chức, cá nhân để chắc chắn rằng cuộc gọi đang thực hiện đúng đối tượng.

- Nội dung cuộc gọi cần ngắn gọn, có trọng tâm: GDV cần chuẩn bị kỹ các nội dung cần trao đổi với tổ chức, cá nhân dự kiến một số câu hỏi, tình huống tổ chức, cá nhân có thể thắc mắc để có phương án trả lời phù hợp.

- Kết thúc cuộc gọi GDV cần cảm ơn tổ chức, cá nhân và hướng dẫn tổ chức, cá nhân liên hệ lại nếu cần thêm thông tin.

2.2. Giao tiếp qua Công thông tin điện tử, Fanpage, Email

- Sử dụng lối văn viết, tuân thủ quy định về mẫu, thể thức trình bày văn bản.

- Văn phong chặt chẽ, súc tích, luôn thể hiện sự tôn trọng tổ chức, cá nhân.

- Sử dụng danh nghĩa chung là BHXH Việt Nam khi giao tiếp với tổ chức, cá nhân.

- Trường hợp yêu cầu của tổ chức, cá nhân không thuộc phạm vi giải quyết của BHXH Việt Nam, cán bộ đầu mối CSKH cần trả lời ngay cho tổ chức, cá nhân.

- Trường hợp yêu cầu của tổ chức, cá nhân ngoài khả năng giải quyết của cán bộ đầu mối CSKH, cán bộ đầu mối CSKH cần nhanh chóng ghi nhận thông tin, báo cáo Lãnh đạo đơn vị và gửi các đơn vị liên quan để kịp thời xử lý. Nếu yêu cầu của tổ chức, cá nhân chưa thể xử lý được ngay, cán bộ đầu mối CSKH cần chủ động thông báo yêu cầu đã được tiếp nhận và đang trong thời gian xử lý; đồng thời hẹn tổ chức, cá nhân thời gian phản hồi cuối cùng (nếu có)/.



PHỤ LỤC 2

Xử lý thông tin trong tiếp nhận, hỗ trợ, tư vấn cho tổ chức, cá nhân

1. Thời gian xử lý

STT	Loại tương tác	Thời gian xử lý tối đa
I	Tương tác qua Tổng đài điện thoại	
1	Nhận cuộc gọi đến	Chậm nhất sau 03 hồi chuông phải nhắc máy
2	Nhập dữ liệu cuộc gọi hệ thống	
	- Cuộc gọi đến	05 phút kể từ khi kết thúc cuộc gọi
	- Cuộc gọi đi	05 phút kể từ khi kết thúc cuộc gọi
3	Thực hiện ghi nhận thông tin chuyển đơn vị nghiệp vụ phối hợp xử lý trong trường hợp câu hỏi chuyên sâu, vượt khả năng của GDV	05 ngày làm việc
4	Chuyển phản hồi từ các đơn vị nghiệp vụ đến tổ chức, cá nhân	01 ngày làm việc
II	Tương tác qua Cổng Thông tin điện tử, Fanpage	
1	Nhận câu hỏi gửi đến	Hàng ngày
2	Với câu trả lời được ngay	Trả lời ngay cho tổ chức, cá nhân
3	Chuyển đơn vị đầu mối nghiệp vụ phối hợp xử lý trong trường hợp câu hỏi chuyên sâu, vượt thẩm quyền của cán bộ đầu mối CSKH	- Trên Cổng Thông tin điện tử BHXH Việt Nam: + Đối với câu hỏi không liên quan đến phạm vi, chức năng nhiệm vụ của BHXH Việt Nam thì phải thông báo ngay cho tổ chức, cá nhân đặt câu hỏi biết.
	4	Nhận phản hồi từ các đơn vị nghiệp vụ và trả lời bạn đọc trên Cổng Thông tin điện tử, Fanpage

		<p><i>động của Cổng Thông tin điện tử BHXH Việt Nam).</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Trên Fanpage BHXH Việt Nam: <ul style="list-style-type: none"> + Tối đa 01 ngày làm việc đối với các câu hỏi, vướng mắc, phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của 01 đơn vị. + Tối đa 02 ngày làm việc đối với các câu hỏi, vướng mắc, phản ánh, kiến nghị yêu cầu sự phối hợp cung cấp thông tin của 02 đơn vị. + Tối đa 03 ngày làm việc đối với các trường hợp phức tạp, liên quan đến từ 03 đơn vị trở lên. <p><i>(Căn cứ Điều 13 Quyết định 450/QĐ-BHXH ngày 23/4/2019 của Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam về Quy chế hoạt động Fanpage BHXH Việt Nam trên mạng xã hội Facebook).</i></p>
III	Tương tác qua thư điện tử (email)	
1	Nhận câu hỏi gửi đến	Hàng ngày
2	Với câu trả lời được ngay	Trả lời ngay cho tổ chức, cá nhân
3	Chuyển đơn vị đầu mối nghiệp vụ phối hợp xử lý trong trường hợp câu hỏi chuyên sâu, vượt thẩm quyền của cán bộ đầu mối CSKH	Áp dụng mục 3, 4, phần II, Phụ lục 2 <i>(Tương tác qua Cổng Thông tin điện tử, Fanpage).</i>
4	Nhận phản hồi từ các đơn vị nghiệp vụ và trả lời bạn đọc	

Ghi chú: Thời gian trả lời tổ chức, cá nhân có thể được rút ngắn hơn trong các trường hợp cần thiết.

2. Xử lý thông tin

2.1. Đối với cuộc gọi cung cấp thông tin

STT	Bước thực hiện	Hướng dẫn xử lý
1	Tiếp nhận yêu cầu của tổ chức, cá nhân	Xác định chính xác yêu cầu cần hỗ trợ, tư vấn của tổ chức, cá nhân
2	Hỗ trợ giải quyết yêu cầu của tổ chức, cá nhân	
2.1	Đối với yêu cầu cung cấp thông tin chung về BHXH, BHTN, BHYT	Thực hiện hỗ trợ theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân

2.2	Đối với yêu cầu cung cấp về tình trạng tham gia BHXH, BHYT, BHTN của tổ chức, cá nhân	Thực hiện hỗ trợ theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân
	Đối với tổ chức	Đề nghị cung cấp đủ thông tin về: 1. Tên của tổ chức 2. Mã số đơn vị 3. Nội dung cần hỗ trợ.
	Đối với cá nhân	Đề nghị cung cấp đủ thông tin về: 1. Họ và tên 2. Số CMND/CCCD/Hộ chiếu 3. Mã số BHXH/số sổ BHXH/mã thẻ BHYT 4. Nội dung cần hỗ trợ.

2. Đối với cuộc gọi khiếu nại, phàn nàn

STT	Bước thực hiện	Hướng dẫn xử lý
1	Tiếp nhận yêu cầu của tổ chức, cá nhân	GDV tiếp nhận chính xác yêu cầu của tổ chức, cá nhân
2	Yêu cầu tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin	Thực hiện hỗ trợ theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân
	Đối với tổ chức	Đề nghị cung cấp đủ thông tin về: 1. Tên của tổ chức 2. Mã số đơn vị 3. Nội dung cần hỗ trợ.
	Đối với cá nhân	Đề nghị cung cấp đủ thông tin về: 1. Họ và tên 2. Số CMND/CCCD/Hộ chiếu 3. Mã số BHXH/số sổ BHXH/mã thẻ BHYT 4. Nội dung cần hỗ trợ.
3	Xác minh và xử lý yêu cầu của tổ chức, cá nhân	- Các trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm CSKH: Hỗ trợ và xử lý theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân. - Các trường hợp vượt thẩm quyền giải quyết: ghi nhận đầy đủ thông tin và chuyển đến các đơn vị nghiệp vụ, BHXH tỉnh, BHXH huyện để giải quyết. Theo dõi, đôn đốc để đảm bảo giải quyết triệt để và thông báo kết quả xử lý trong trường hợp được trao thẩm quyền.