

CHUYÊN ĐỀ: HƯỚNG DẪN TRIỂN KHAI CÔNG TÁC TỔ CHỨC HỘI NGHỊ ĐỐI THOẠI, TƯ VẤN THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH BHXH, BHYT

1. Định hướng công tác Tổ chức các hội nghị tư vấn, hỗ trợ, giải đáp chính sách BHXH, BHTN, BHYT

1.1. Đối với Nhóm khách hàng tiềm năng, chưa tham gia BHXH, BHTN, BHYT

+ Nội dung: Tổ chức các hội nghị tư vấn, hỗ trợ, giải đáp chính sách BHXH, BHTN, BHYT hoặc trên cơ sở phân tích nhu cầu của khách hàng để tổ chức hội nghị tư vấn, hỗ trợ những vấn đề khách hàng đang quan tâm để CSKH chủ động như: Giới thiệu về chính sách BHXH, BHTN, BHYT; tính ưu việt của chính sách BHXH, BHTN, BHYT, lợi ích khi tham gia BHXH, BHYT và rủi ro khi không tham gia BHXH, BHYT; quyền và trách nhiệm của tổ chức, doanh nghiệp đối với người lao động; nguyện vọng của người lao động và đơn vị sử dụng lao động trong tham gia BHXH, BHTN, BHYT, ...

+ Phương thức thực hiện: Phối hợp với các tổ chức, đoàn, hội tại địa phương, đơn vị để thực hiện

1.2. Đối với nhóm khách hàng đang tham gia BHXH, BHTN, BHYT

- Nhóm tham gia BHXH bắt buộc

+ Nội dung: Tổ chức các hội nghị tư vấn, hỗ trợ, giải đáp chính sách BHXH, BHTN, BHYT khi có thay đổi về chính sách hoặc trên cơ sở phân tích nhu cầu của khách hàng để tổ chức hội nghị tư vấn, hỗ trợ những vấn đề khách hàng đang quan tâm để CSKH chủ động như: Giới thiệu về những điểm mới trong công tác thu, nộp BHXH, BHTN, BHYT; quyền và trách nhiệm của tổ chức, doanh nghiệp đối với người lao động; nguyện vọng của người lao động và đơn vị sử dụng lao động trong tham gia BHXH, BHTN, BHYT; tiếp nhận những ý kiến phản ánh của người lao động và đơn vị sử dụng lao động đối với chế độ, chính sách BHXH, BHTN, BHYT, quy trình tổ chức thực hiện của Ngành và thái độ phục vụ của đội ngũ công chức, viên chức ngành BHXH Việt Nam, ...

+ Phương thức thực hiện: Phối hợp với các tổ chức, doanh nghiệp để thực hiện

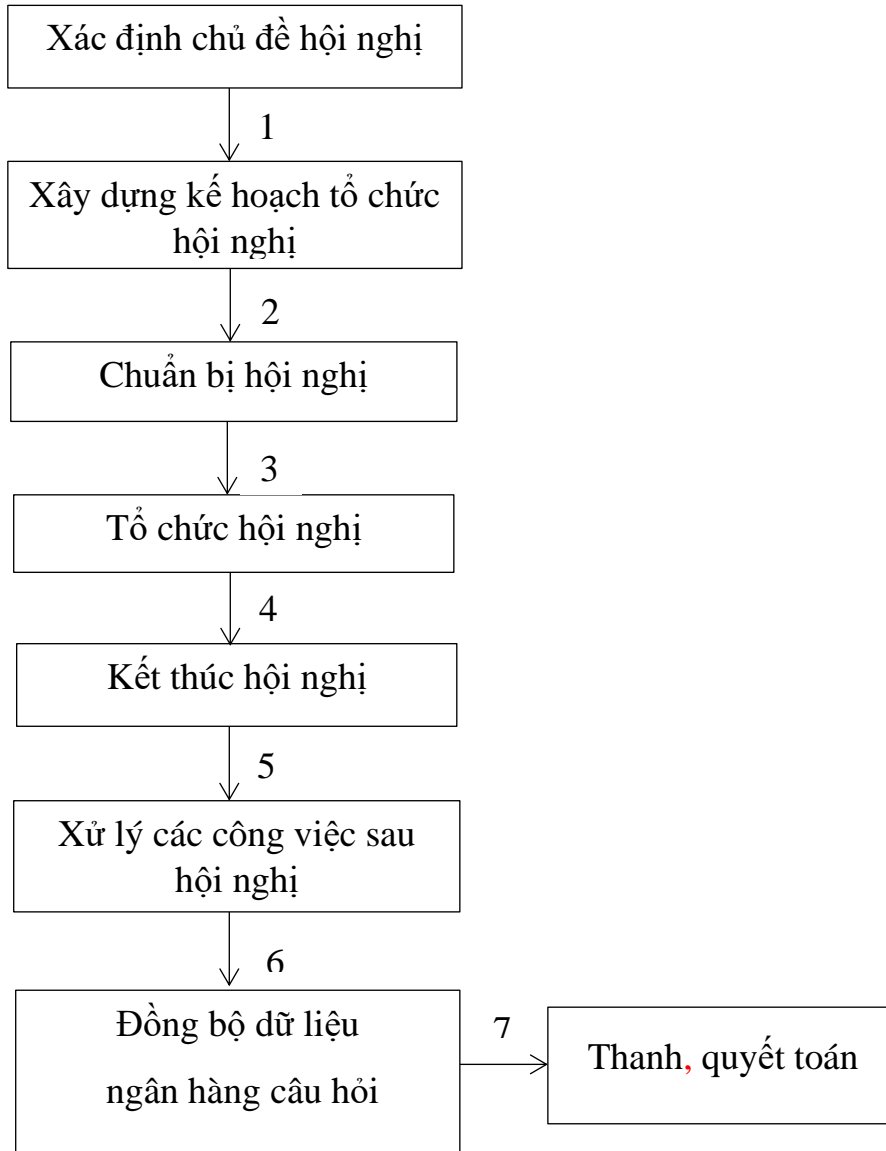
- Nhóm tham gia BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình

+ Nội dung: Tổ chức các hội nghị tư vấn, hỗ trợ, giải đáp về chính sách BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình khi có thay đổi về chính sách hoặc trên cơ sở phân tích nhu cầu của khách hàng để tổ chức hội nghị tư vấn, hỗ trợ những vấn đề khách hàng đang quan tâm để CSKH chủ động như: tiếp nhận những ý kiến phản ánh của người tham gia đối với chế độ, chính sách BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình, sự phục vụ của các tổ chức dịch vụ thu, quy trình tổ chức thực hiện của Ngành và đội ngũ công chức, viên chức ngành BHXH Việt Nam, ...

+ Phương thức thực hiện: Phối hợp với các tổ chức, đoàn, hội tại địa phương để thực hiện

2. Hướng dẫn triển khai công tác tổ chức Hội nghị đối thoại, tư vấn thực hiện chính sách BHXH, BHYT

2.1. Quy trình tổ chức Hội nghị tư vấn, đối thoại



2.2. 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.

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

- 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.

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

- 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).