

KẾ HOẠCH

Tổ chức Hội nghị tập huấn công tác chăm sóc khách hàng ngành BHXH Việt Nam năm 2023

Thực hiện Quyết định số 3770/QĐ-BHXH ngày 30/12/2022 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội (BHXH) Việt Nam về việc Ban hành Kế hoạch bồi dưỡng, tập huấn năm 2023 của cơ quan BHXH, nhằm bồi dưỡng, nâng cao kỹ năng cho cán bộ làm công tác chăm sóc khách hàng (CSKH) tại BHXH các tỉnh, thành phố, đảm bảo các hoạt động CSKH được tổ chức thực hiện thống nhất trên toàn quốc, BHXH Việt Nam xây dựng Kế hoạch tổ chức Hội nghị tập huấn công tác CSKH ngành BHXH Việt Nam năm 2023, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Quán triệt, phổ biến hướng dẫn thực hiện quy chế, quy trình nghiệp vụ trong hoạt động tư vấn, hỗ trợ cho tổ chức, cá nhân trong tham gia BHXH, BHTN, BHYT.
2. Trang bị kiến thức mới, nâng cao kỹ năng, nghiệp vụ CSKH cho đội ngũ cán bộ làm công tác CSKH ngành BHXH Việt Nam, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao.
3. Tạo điều kiện để đội ngũ làm công tác CSKH thảo luận, trao đổi kinh nghiệm, giải pháp trong công tác CSKH.
4. Hội nghị được tổ chức đảm bảo chất lượng, hiệu quả, tiết kiệm. Thực hiện nghiêm các quy định về tổ chức Hội nghị theo yêu cầu của Ngành.

II. NỘI DUNG HỘI NGHỊ

1. Kết quả công tác CSKH những năm qua, kinh nghiệm và những bài học về công tác CSKH. Định hướng những hoạt động cơ bản về CSKH trong thời gian tới.
2. Hướng dẫn triển khai công tác tổ chức Hội nghị khách hàng, đối thoại, tư vấn thực hiện chính sách BHXH, BHYT.
 - Bài tập thực hành áp dụng các kỹ năng trong các hoạt động hỗ trợ, tư vấn cho tổ chức, cá nhân trong tham gia BHXH, BHTN, BHYT.

- Giải đáp thắc mắc học viên và trao đổi kinh nghiệm thực tế giữa BHXH các địa phương.

3. Hướng dẫn triển khai Kế hoạch đăng ký, cài đặt và sử dụng VssID năm 2023.

III. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM TỔ CHỨC

1. Địa điểm: Hội nghị tập huấn, đào tạo được chia làm 02 cụm, mỗi cụm 02 Hội nghị:

- Cụm 01: Tổ chức tại thành phố Đà Nẵng.
- Cụm 02: Tổ chức tại tỉnh Lâm Đồng.

2. Thời gian tổ chức:

- Cụm 01: mỗi Hội nghị 02 ngày, dự kiến ngày 16-17/5/2023 và 18-19/5/2023.
- Cụm 02: mỗi Hội nghị 02 ngày, dự kiến ngày 30-31/5/2023 và 1-2/6/2023.

IV. THÀNH PHẦN THAM DỰ HỘI NGHỊ

Thành phần tham dự Hội nghị tổng số là 571 người (chưa tính lái xe và phóng viên đưa tin), thuộc thành phần phải tập huấn theo Quyết định 3770/QĐ-BHXH, cụ thể thành phần tham dự tại 02 cụm như sau:

1. Giảng viên: 04 người/ 01 Hội nghị.

- Ngoài Ngành: Dự kiến 01 người là chuyên gia trong lĩnh vực CSKH.
- Trong Ngành: Dự kiến 03 người là lãnh đạo Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng (Trung tâm CSKH).

2. Trợ giảng, quản lý lớp: 06 người/ 01 Hội nghị.

3. Đại biểu tham dự

- Tại BHXH Việt Nam, gồm có:
 - + Lãnh đạo BHXH Việt Nam (01 người/ 01 Hội nghị).
 - + Lãnh đạo và chuyên viên các đơn vị: Ban Quản lý Thu - SỔ, Thẻ; Ban Thực hiện chính sách BHXH; Ban Thực hiện chính sách BHYT; Vụ Hợp tác quốc tế; Văn phòng BHXH Việt Nam; Trung tâm Công nghệ thông tin; Vụ Thanh tra – Kiểm tra; Trung tâm Truyền thông; Tạp chí BHXH (02 người/ 01 đơn vị).
 - + Trung tâm CSKH (05 người/ 01 Hội nghị).
- Tại BHXH các tỉnh (07 người/ 01 tỉnh), bao gồm:
 - + Lãnh đạo BHXH tỉnh (01 người).
 - + Lãnh đạo và chuyên viên các phòng chức năng: Lãnh đạo Văn phòng (01 người), Lãnh đạo phòng Quản lý Thu – SỔ, Thẻ phụ trách công tác phát triển đối tượng (01 người), Lãnh đạo phòng Truyền thông (01 người), chuyên viên phòng Truyền thông (02 người), chuyên viên Bộ phận một cửa (01 người).

**Riêng BHXH tỉnh nơi tổ chức Hội nghị: toàn thể viên chức, người lao động phòng Truyền thông; lãnh đạo BHXH các huyện, thị xã, thành phố trực thuộc BHXH tỉnh phụ trách công tác CSKH (dự kiến khoảng 28 người/ 02 cụm).*

4. Ban tổ chức và phục vụ Hội nghị tập huấn: Dự kiến khoảng 40 người/ 01 Hội nghị (Phục vụ, lái xe BHXH các tỉnh, phóng viên đưa tin, ...).

5. Thành phần đại biểu tham dự tại các cụm

- Cụm 01 tại thành phố Đà Nẵng:

+ Hội nghị 01 (144 đại biểu) gồm :

Các đơn vị: Ban Quản lý Thu - Sô, Thẻ; Ban Thực hiện chính sách BHXH; Ban Thực hiện chính sách BHYT; Văn phòng BHXH Việt Nam; Vụ Hợp tác quốc tế; Vụ Thanh tra - Kiểm tra; Trung tâm Công nghệ thông tin; Trung tâm Truyền thông; Tạp chí BHXH; Trung tâm CSKH.

BHXH 15 tỉnh: Hà Nội, Lai Châu, Điện Biên, Ninh Bình, Lào Cai, Yên Bái, Hà Giang, Tuyên Quang, Phú Thọ, Cao Bằng, Bắc Kạn, Lạng Sơn, Sơn La, Hòa Bình, Hải Phòng.

+ Hội nghị 02 (152 đại biểu) gồm:

BHXH 17 tỉnh: Bắc Giang, Bắc Ninh, Quảng Ninh, Hưng Yên, Hà Nam, Vĩnh Phúc, Nam Định, Thái Bình, Thái Nguyên, Hải Dương, Thanh Hóa, Nghệ An, Hà Tĩnh, Quảng Bình, Quảng Trị, Thừa Thiên Huế, Đà Nẵng.

BHXH các quận, huyện, thành phố Đà Nẵng.

- Cụm 02 tại tỉnh Lâm Đồng:

+ Hội nghị 01 (135 đại biểu) gồm:

BHXH 14 tỉnh: Phú Yên, Khánh Hòa, Ninh Thuận, Bình Thuận, Gia Lai, Đắk Lắk, Đắk Nông, Lâm Đồng, Quảng Nam, Quảng Ngãi, Kon Tum, Bình Định, Bình Phước, Bến Tre.

BHXH các huyện, thị xã, thành phố tỉnh Lâm Đồng.

+ Hội nghị 02 (140 đại biểu) gồm:

BHXH 17 tỉnh: Trà Vinh, Bà Rịa – Vũng Tàu, An Giang, Kiên Giang, Cần Thơ, Hậu Giang, Sóc Trăng, Bạc Liêu, Cà Mau, Vĩnh Long, Đồng Nai, Tây Ninh, Bình Dương, TP. Hồ Chí Minh, Long An, Tiền Giang, Đồng Tháp.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Nguồn chi phí quản lý BHXH, BHTN, BHYT năm 2023 tại đơn vị được giao đăng cai tổ chức Hội nghị.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm CSKH

- Đăng cai tổ chức Hội nghị tại thành phố Đà Nẵng, chủ trì phối hợp với các đơn vị có liên quan xây dựng chương trình, nội dung Hội nghị, xây dựng dự toán, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt và thanh quyết toán theo quy định, mua vé máy bay cho giảng viên ngoài Ngành,...

- Mời giảng viên trình bày nội dung tại Hội nghị, lập danh sách giảng viên ngoài Ngành gửi Văn phòng BHXH Việt Nam phát hành Giấy mời.

- Xây dựng mẫu phiếu khảo sát, thu thập ý kiến học viên trước và sau Hội nghị nhằm tìm hiểu nhu cầu, hiểu biết hiện có của học viên, từ đó có phương pháp tập huấn phù hợp (thực hiện qua hình thức gửi link online).

- Phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức Hội nghị tại 02 cụm.

2. Vụ Tài chính - Kế toán

Thẩm định dự toán kinh phí tổ chức Hội nghị, trình lãnh đạo Ngành phê duyệt và cấp kinh phí cho các đơn vị đăng cai tổ chức Hội nghị.

3. Các đơn vị: Ban Thực hiện chính sách BHXH; Ban Thực hiện chính sách BHYT; Ban Quản lý Thu - Sở, Thẻ; Vụ Hợp tác quốc tế; Trung tâm Công nghệ thông tin; Vụ Thanh tra - Kiểm tra; Trung tâm Truyền thông; Tạp chí BHXH

- Cử cán bộ tham dự Hội nghị theo đúng thành phần quy định.

- Trung tâm Truyền thông, Tạp chí BHXH cử phóng viên đưa tin Hội nghị.

4. Văn phòng BHXH Việt Nam

- Cử cán bộ tham dự Hội nghị theo đúng thành phần quy định.

- Soạn thảo, phát hành Giấy mời đến các giảng viên ngoài Ngành tham dự Hội nghị theo danh sách do Trung tâm CSKH đề nghị.

- Phát hành công văn triệu tập học viên tham dự Hội nghị.

- Bố trí phương tiện đi lại cho lãnh đạo Ngành và đại biểu thuộc các đơn vị hưởng lương tại Văn phòng (bao gồm cả các cá nhân không đủ điều kiện đi bằng phương tiện máy bay).

5. BHXH các tỉnh, thành phố

5.1. BHXH các tỉnh, thành phố: Đà Nẵng, Lâm Đồng

- Cử cán bộ tham dự Hội nghị theo đúng thành phần quy định.

- BHXH thành phố Đà Nẵng phối hợp với Trung tâm CSKH đảm bảo điều kiện phục vụ Hội nghị, bố trí nơi ăn, nghỉ, phương tiện đưa, đón Lãnh đạo Ngành, bộ phận tổ chức, đại biểu di chuyển từ khách sạn, nơi nghỉ đến địa điểm Hội nghị, ga tàu, sân bay.

- BHXH tỉnh Lâm Đồng đăng cai tổ chức Hội nghị tại tỉnh Lâm Đồng, xây dựng dự toán, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt và thanh quyết toán theo quy định,

phối hợp với Trung tâm CSKH đảm bảo điều kiện phục vụ Hội nghị, bố trí nơi ăn, nghỉ, đón tiếp đại biểu, phương tiện đi lại cho giảng viên và đoàn công tác BHXH Việt Nam.

5.2. BHXH các tỉnh, thành phố còn lại

Cử cán bộ tham dự Hội nghị theo đúng thành phần quy định.

Trên đây là Kế hoạch tổ chức Hội nghị tập huấn công tác CSKH ngành BHXH Việt Nam năm 2023, đề nghị các đơn vị có liên quan nghiêm túc thực hiện Kế hoạch. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc kịp thời phản ánh về BHXH Việt Nam (qua Trung tâm CSKH) để được xem xét, giải quyết. *AD*

Nơi nhận:

- Tổng Giám đốc (để b/c);
- Các Phó Tổng Giám đốc;
- Các đơn vị: TST, CSXH, CSYT, CNTT, VP, TCKT, HTQT, TTKT, TT, TCBH;
- BHXH các tỉnh, thành phố;
- Lưu: VT, CSKH. *u*

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



Trần Đình Liệu

BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM

Phụ lục

**DANH MỤC THIẾT BỊ VÀ VĂN PHÒNG PHẨM PHỤC VỤ HỘI NGHỊ
TẬP HUẤN CÔNG TÁC CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG NGÀNH BHXH
NĂM 2023**

(Kèm theo Kế hoạch 1150/KH-BHXH ngày 21 / 4 / 2023 của BHXH Việt Nam)

STT	Tên văn phòng phẩm	Đơn vị tính	Số lượng	Ghi chú
1	Tài liệu (khoảng 100 trang)	bộ	520	
2	Văn phòng phẩm theo tài liệu (túi my clear, bút bi, sổ tay)	bộ	520	
3	Văn phòng phẩm dùng chung			
	- Bút lông to màu xanh (loại viết được bảng)	cái	55	
	- Bút lông to màu đen (loại viết được bảng)	cái	55	
	- Bút lông to màu đỏ (loại viết được bảng)	cái	55	
	- Giấy A1	tờ	156	
	- Giấy A4	gram	5	
	- Keo dán khô	lọ	55	
	- Giỏ đựng bút (Sử dụng để đựng bút, keo dán đặt giữa mỗi bàn học)	cái	55	
	- Decal Tommy dán tên cỡ 36x62mm (12 nhãn/ 1 tờ)	tờ	200	
	- Băng dính to	cuộn	20	
	- Kéo	cái	8	
	- Dập ghim (loại số 10)	cái	8	
	- Đạn ghim (loại số 10)	hộp lớn	4	
	- Kẹp giấy	hộp	4	
	- Ghim cài	hộp	4	
4	Bảng trắng có chân kéo (dùng cho giảng viên)	cái	4	
5	Bảng flipchart (dán giấy A1)	cái	8	
6	Biển tên đại biểu	cái	4	
7	Biển đánh số bàn (Bàn số 1, bàn số 2, ...)	cái	52	
8	Standee 0,8 x 1.8 / 0,8 x 2	cái	12	Đặt tại sảnh phía ngoài phòng học
9	Chân standee loại cuốn	cái	12	
10	Băng rôn 1m x 8m	cái	4	Treo bên ngoài
11	Backdrop Hội nghị kích thước 3m x 3,5 m	cái	4	Đặt tại sảnh phía ngoài phòng học



BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM

HỘI NGHỊ TẬP HUẤN, BỒI DƯỠNG NGHIỆP VỤ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG NĂM 2023

Tỉnh, ngày tháng năm 2023

BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM

DỰ KIẾN CHƯƠNG TRÌNH TẬP HUẤN

Thời gian	Nội dung	Thực hiện
NGÀY 1		
8h00 – 8h15	Tiếp đón	Ban tổ chức
8h15 – 8h20	Giới thiệu chương trình	Ban tổ chức
8h20 – 8h40	Phát biểu khai mạc	Lãnh đạo Ngành
8h40 – 11h30	- Kết quả công tác CSKH những năm qua, kinh nghiệm và những bài học về công tác CSKH - Định hướng những hoạt động cơ bản về CSKH trong thời gian tới	Lãnh đạo Trung tâm CSKH
11h30 – 13h30	Nghỉ trưa	
13h30 – 17h00	Hướng dẫn triển khai công tác tổ chức Hội nghị khách hàng, đối thoại, tư vấn thực hiện chính sách BHXH, BHYT	Lãnh đạo Trung tâm CSKH
NGÀY 2		
8h00 – 11h30	- Bài tập thực hành áp dụng các kỹ năng trong các hoạt động hỗ trợ, tư vấn cho tổ chức, cá nhân trong tham gia BHXH, BHTN, BHYT - Giải đáp thắc mắc học viên và trao đổi kinh nghiệm thực tế giữa BHXH các địa phương	Lãnh đạo Trung tâm CSKH và Giảng viên mời
11h30 – 13h30	Nghỉ trưa	
13h30 – 17h00	- Hướng dẫn triển khai Kế hoạch đăng ký, cài đặt và sử dụng VssID năm 2023 - Tổng kết	Lãnh đạo Trung tâm CSKH

Nghỉ giải lao: 15'

(Buổi sáng: Từ 10h00 đến 10h15; Buổi chiều: Từ 15h15 đến 15h30).