

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

Số: 1218/QĐ-BHXH

Hà Nội, ngày 29 tháng 9 năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của
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 04/8/2020 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bảo hiểm xã hội Việt Nam;

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

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Vị trí và chức năng

1. Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng (sau đây gọi là Trung tâm) là đơn vị sự nghiệp trực thuộc Bảo hiểm xã hội Việt Nam, có chức năng giúp Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam (sau đây gọi là Tổng Giám đốc) quản lý, tổ chức thực hiện các hoạt động hỗ trợ, giải đáp, tư vấn thực hiện chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế; khảo sát, đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân tham gia và thụ hưởng chế độ, chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế (sau đây gọi chung là khách hàng).

2. Trung tâm có tên giao dịch quốc tế tiếng Anh là Customer Care Centre, viết tắt là CCC.

3. Trung tâm chịu sự chỉ đạo và quản lý trực tiếp, toàn diện của Tổng Giám đốc; Trung tâm có tư cách pháp nhân, có con dấu, tài khoản riêng và trụ sở đặt tại thành phố Hà Nội.

Điều 2. Nhiệm vụ và quyền hạn

1. Chủ trì phối hợp với các đơn vị liên quan xây dựng, trình Tổng Giám đốc và tổ chức thực hiện sau khi được phê duyệt:

a) Chương trình, kế hoạch hàng năm, dài hạn, các đề án, dự án về công tác hỗ trợ, chăm sóc khách hàng, định hướng phát triển Trung tâm;

b) Quy trình tiếp nhận, xử lý thông tin hỗ trợ, tư vấn, chăm sóc khách hàng; quy trình xây dựng, cập nhật ngân hàng câu hỏi và trả lời về chế độ, chính

sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế và việc sửa đổi, bổ sung (nếu có);

c) Quy trình và tiêu chí khảo sát, đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ hỗ trợ, tư vấn, chăm sóc khách hàng và đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với việc tổ chức thực hiện nhiệm vụ của ngành Bảo hiểm xã hội;

d) Bộ tiêu chí thống kê, báo cáo các yêu cầu tiếp nhận từ khách hàng.

2. Giúp Tổng Giám đốc hướng dẫn, kiểm tra Bảo hiểm xã hội các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương tổ chức thực hiện hoạt động chăm sóc khách hàng (tổ chức đối thoại chính sách, tư vấn, giải đáp chính sách tại địa phương; việc xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến giải quyết các chế độ, chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế tại địa phương).

3. Quản lý, vận hành tổng đài điện thoại, hệ thống trả lời tự động; tổ chức thực hiện hỗ trợ, tư vấn, giải đáp các yêu cầu của khách hàng về chế độ, chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế thông qua tổng đài điện thoại, hệ thống trả lời tự động của Trung tâm, Fanpage, email, Cổng thông tin điện tử của Ngành.

4. Tiếp nhận và tổng hợp các vướng mắc của khách hàng, chuyển các đơn vị liên quan trình Tổng Giám đốc xem xét, giải quyết.

5. Hỗ trợ khách hàng thực hiện dịch vụ công trực tuyến lĩnh vực bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế trên Cổng thông tin điện tử ngành Bảo hiểm xã hội, Cổng thông tin điện tử của Chính phủ và các tổ chức I-VAN.

6. Hướng dẫn khách hàng: Truy cập; tra cứu thông tin; nơi tiếp nhận, giải quyết hồ sơ chế độ, chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế (nếu có).

7. Chủ trì phối hợp với các đơn vị liên quan xây dựng, định kỳ hàng quý cập nhật, bổ sung thông tin dữ liệu về chế độ, chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế để hỗ trợ, tư vấn, giải đáp cho khách hàng.

8. Chủ trì phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức khai thác cơ sở dữ liệu khách hàng từ nguồn cơ sở dữ liệu của Ngành phục vụ tra cứu thông tin chăm sóc khách hàng.

9. Quản lý dữ liệu khách hàng, bao gồm: Thông tin cá nhân cơ bản, lịch sử yêu cầu hỗ trợ của khách hàng và phương án hỗ trợ, chăm sóc khách hàng đã thực hiện.

10. Tổng hợp, phân tích, đánh giá kết quả công tác hỗ trợ, tư vấn, chăm sóc khách hàng; nghiên cứu đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ, kiến nghị hoàn thiện chính sách pháp luật về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế.

11. Tổ chức khảo sát nhu cầu khách hàng cần hỗ trợ, tư vấn, giải đáp về việc đóng và hưởng các chế độ bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế.

12. Tổ chức thực hiện giám sát hoạt động hỗ trợ, tư vấn, chăm sóc khách hàng thông qua tổng đài điện thoại, hệ thống trả lời tự động, Fanpage của Ngành.

13. Chủ trì phối hợp với các đơn vị, chuyên gia trong và ngoài Ngành tổ chức đối thoại chính sách, tư vấn, giải đáp về chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế khi có thay đổi về chính sách hoặc khi khách hàng yêu cầu dịch vụ. Phối hợp với Vụ Hợp tác quốc tế tổ chức tư vấn, giải đáp về chế độ chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế cho tổ chức, cá nhân nước ngoài ở Việt Nam và người Việt Nam ở nước ngoài.

14. Phối hợp với Trung tâm Công nghệ thông tin ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động hỗ trợ, tư vấn, chăm sóc khách hàng; đề xuất đổi mới, nâng cấp hệ thống phần mềm chăm sóc khách hàng.

15. Tham gia công tác nghiên cứu khoa học; hợp tác quốc tế; đào tạo, bồi dưỡng; cải cách hành chính; áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN; thi đua - khen thưởng; tuyên truyền, phổ biến chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế thuộc chức năng, nhiệm vụ được giao theo quy định.

16. Thực hiện chế độ thông tin, thống kê, báo cáo; văn thư, lưu trữ; thực hiện bảo mật thông tin khách hàng; quản lý công chức, viên chức và tài sản được giao theo quy định.

17. Thực hiện các nhiệm vụ khác do Tổng Giám đốc giao.

Điều 3. Chế độ quản lý và điều hành

1. Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng do Giám đốc Trung tâm quản lý, điều hành theo chế độ thủ trưởng. Giám đốc Trung tâm chịu trách nhiệm trước Tổng Giám đốc và trước pháp luật về toàn bộ hoạt động của Trung tâm. Giúp việc Giám đốc có không quá 03 Phó Giám đốc Trung tâm. Giám đốc và các Phó Giám đốc Trung tâm do Tổng Giám đốc bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, điều động luân chuyển, miễn nhiệm, khen thưởng và kỷ luật theo quy định.

2. Giám đốc Trung tâm ban hành quy định về việc phân công nhiệm vụ, mối quan hệ công tác và quy chế làm việc của Trung tâm; đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện đúng quy định.

3. Giám đốc Trung tâm phân công hoặc ủy quyền cho Phó Giám đốc Trung tâm giải quyết các công việc thuộc thẩm quyền của Giám đốc. Phó Giám đốc chịu trách nhiệm trước Giám đốc và trước pháp luật về nhiệm vụ được giao. Giám đốc chịu trách nhiệm về quyết định của Phó Giám đốc được phân công hoặc ủy quyền giải quyết.

Điều 4. Cơ cấu tổ chức và biên chế

1. Cơ cấu tổ chức gồm 04 phòng:

- a) Phòng Dịch vụ hỗ trợ, tư vấn;
- b) Phòng Chăm sóc khách hàng;
- c) Phòng Nghiệp vụ;
- d) Văn phòng.

Phòng, Văn phòng do Trưởng phòng, Chánh Văn phòng quản lý, điều hành theo chế độ thủ trưởng. Trưởng phòng, Chánh Văn phòng chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm và trước pháp luật về toàn bộ hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ của phòng. Giúp việc Trưởng phòng, Chánh Văn phòng có các Phó Trưởng phòng, Phó Chánh Văn phòng; số lượng Phó Trưởng phòng, Phó Chánh Văn phòng theo quy định tại Nghị định số 47/2019/NĐ-CP ngày 05/6/2019 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 10/2016/NĐ-CP ngày 01/02/2016 quy định về cơ quan thuộc Chính phủ. Trưởng phòng, Chánh Văn phòng, Phó Trưởng phòng, Phó Chánh Văn phòng do Giám đốc Trung tâm bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, điều động luân chuyển, miễn nhiệm, khen thưởng và kỷ luật theo tiêu chuẩn chức danh, quy trình do Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam quy định.

2. Biên chế của Trung tâm do Tổng Giám đốc giao và được Giám đốc Trung tâm quản lý, sử dụng theo quy định. Công chức, viên chức của Trung tâm được tuyển dụng theo quy định hiện hành và làm việc theo Quy chế làm việc của Trung tâm và của cơ quan Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

3. Trên cơ sở khối lượng công việc và khả năng tài chính của đơn vị, Giám đốc Trung tâm trình Tổng Giám đốc phương án sử dụng lao động hợp đồng và thực hiện sau khi được phê duyệt.

Điều 5. Tài chính, tài sản

Trung tâm thực hiện cơ chế quản lý tài chính, tài sản, hạch toán kế toán các hoạt động của Trung tâm theo quy định và hướng dẫn của Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

Điều 6. Trách nhiệm của Giám đốc Trung tâm

1. Tổ chức thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn quy định tại Điều 2 Quyết định này.

2. Xây dựng dự thảo Quyết định quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, trách nhiệm và chế độ quản lý của các phòng thuộc Trung tâm, chuyên Vụ Tổ chức cán bộ thẩm định trình Tổng Giám đốc ban hành.

3. Xây dựng, ban hành và tổ chức thực hiện Quy chế chi tiêu nội bộ của Trung tâm theo quy định của pháp luật và của Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

4. Tổ chức thực hiện chương trình cải cách hành chính và phòng, chống tham nhũng trong quản lý, điều hành mọi hoạt động của Trung tâm; đảm bảo chế độ thông tin, thống kê, báo cáo theo quy định.

5. Quyết định các công việc thuộc phạm vi thẩm quyền quản lý của Trung tâm; quyết định các biện pháp cụ thể để tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong công chức, viên chức; phòng, chống tham nhũng, lãng phí, quan liêu, hách dịch, cửa quyền và các hiện tượng tiêu cực khác trong Trung tâm; chịu trách nhiệm khi để xảy ra hành vi vi phạm.

6. Thực hiện quy định của pháp luật và của Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

7. Phối hợp với các đơn vị trong và ngoài Ngành để thực hiện nhiệm vụ được giao.

Điều 7. Hiệu lực và trách nhiệm thi hành

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 01/10/2020. Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ, Chánh Văn phòng Bảo hiểm xã hội Việt Nam, 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 7;
- HĐQT (để b/c);
- Tổng Giám đốc;
- Các Phó Tổng Giám đốc;
- Lưu: VT, TCCB(5).

TỔNG GIÁM ĐỐC



Nguyễn Thế Mạnh