

**BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM**  
**TRUNG TÂM DỊCH VỤ HỖ TRỢ, CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG**



**BÁO CÁO TÓM TẮT ĐỀ TÀI:**

**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG  
CÔNG TÁC HỖ TRỢ, TƯ VẤN, GIẢI ĐÁP KHÁCH HÀNG CỦA  
NGÀNH BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM**

**Người thực hiện: Phạm Thị Minh Trang**

**Chủ nhiệm đề tài: Dương Ngọc Ánh**

*Hà Nội, năm 2022*

## MỤC LỤC

PHẦN MỞ ĐẦU.....	5
i. Sự cần thiết nghiên cứu đề tài.....	5
iii. Mục tiêu nghiên cứu .....	7
iv. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu .....	8
vi. Những đóng góp mới và những vấn đề mà đề tài chưa thực hiện được.....	8
vii. Kết cấu của đề tài.....	9
CHƯƠNG I.....	11
MỘT SỐ VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CÔNG TÁC HỖ TRỢ, TƯ VẤN VÀ GIẢI ĐÁP KHÁCH HÀNG.....	11
1.1. Một số vấn đề chung về chất lượng công tác hỗ trợ, tư vấn và giải đáp khách hàng .....	11
1.1.1. Khái niệm hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng và chất lượng công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng của Ngành BHXH Việt Nam.....	11
1.1.2. Vai trò của công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng của ngành BHXH Việt Nam.....	11
1.1.3. Nhiệm vụ công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng của ngành BHXH Việt Nam.....	11
1.1.4. Yếu tố tác động công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng của Ngành BHXH Việt Nam.....	12
1.2. Tổng quan về khách hàng Ngành BHXH Việt Nam và hệ thống hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng của Ngành BHXH Việt Nam .....	13
1.2.1. Tổng quan về khách hàng Ngành BHXH Việt Nam .....	13
1.2.2. Sự ra đời của Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng .....	13
1.2.3. Các quy trình hỗ trợ, tư vấn và giải đáp khách hàng của Ngành BHXH Việt Nam .....	15
1.3. Kinh nghiệm công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng ở Việt Nam và một số nước trên thế giới.....	15
1.3.1. Kinh nghiệm công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng ở Việt Nam	15
1.3.2. Kinh nghiệm về công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng của một số tổ chức an sinh xã hội trên thế giới.....	15
1.3.3. Bài học kinh nghiệm với BHXH Việt Nam .....	15

1.4. Tiêu chí đánh giá chất lượng công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng ngành BHXH Việt Nam .....	15
1.4.1. Tiêu chí đánh giá chất lượng công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng .....	15
1.4.2. Tiêu chí đánh giá chất lượng công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng ngành BHXH Việt Nam .....	16
CHƯƠNG II.....	17
THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG CÔNG TÁC HỖ TRỢ, TƯ VẤN, GIẢI ĐÁP KHÁCH HÀNG NGÀNH BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM GIAI ĐOẠN 2017 - 2021 .....	17
2.1. Khái quát về khách hàng tham gia khảo sát .....	17
2.1.1. Khách hàng bên ngoài .....	17
2.1.2. Khách hàng nội bộ.....	18
2.2. Về hệ thống hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng ngành BHXH Việt Nam	18
2.2.1. Thời gian khách hàng biết đến hệ thống hỗ trợ, tư vấn, giải đáp ngành BHXH.....	18
2.2.2. Công tác truyền thông, giới thiệu về hệ thống hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng ngành BHXH Việt Nam.....	18
2.3. Thực trạng chất lượng hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng qua Cổng thông tin điện tử, địa chỉ mail và trang Fanpage của Ngành BHXH Việt Nam .....	18
2.3.1. Sơ lược về sự hình thành hệ thống tiếp nhận, hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng ngành BHXH trên Cổng Thông tin điện tử, email, Fanpage.....	18
2.3.2. Tiêu chuẩn xử lý thông tin trong tiếp nhận, hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng qua Cổng Thông tin điện tử, email, Fanpage.....	19
2.3.3. Kết quả hoạt động và chất lượng hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng qua Cổng thông tin điện tử, email, Fanpage .....	19
2.4. Thực trạng chất lượng hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng qua Tổng đài Call center của Ngành BHXH Việt Nam .....	19
2.4.1. Sơ lược về sự hình thành hệ thống hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng qua Tổng đài Call center .....	19
2.4.2. Chuẩn mực giao tiếp và tiêu chuẩn xử lý thông tin khi tiếp nhận, hỗ trợ, giải đáp, tư vấn khách hàng qua Tổng đài .....	19
2.4.3. Kết quả hoạt động và chất lượng hỗ trợ, giải đáp, tư vấn khách hàng qua Tổng đài.....	19

2.5. Thực trạng và chất lượng tiếp nhận, xử lý thông tin khách hàng trong nội bộ Ngành BHXH Việt Nam .....	22
2.6. Thực trạng mức độ hài lòng và sự kỳ vọng của khách hàng đối với công tác hỗ trợ, tư vấn và giải đáp của Ngành BHXH Việt Nam .....	22
CHƯƠNG 3 .....	25
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CÔNG TÁC HỖ TRỢ, TƯ VẤN, GIẢI ĐÁP KHÁCH HÀNG NGÀNH BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM .....	25
3.1 Quan điểm, định hướng và yêu cầu mục tiêu đối với công tác hỗ trợ, tư vấn và giải đáp khách hàng của Ngành BHXH Việt Nam giai đoạn 2021 – 2025 .	25
3.1.1. Quan điểm của Đảng và Nhà nước .....	25
3.1.2. Định hướng và yêu cầu mục tiêu đối với công tác hỗ trợ, tư vấn và giải đáp khách hàng của Ngành BHXH Việt Nam giai đoạn 2021 - 2025 .....	27
3.2. Giải pháp nâng cao chất lượng công tác hỗ trợ, tư vấn và giải đáp về chính sách BHXH, BHTN, BHYT của Ngành BHXH Việt Nam .....	31
3.2.1. Đảm bảo sự thống nhất trong lãnh đạo, chỉ đạo công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng .....	31
3.2.2. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thực hiện công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng của Ngành BHXH Việt Nam.....	31
3.2.3 Nâng cấp hệ thống thông tin, hệ thống cơ sở dữ liệu phục vụ công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng của Ngành BHXH Việt Nam.....	32
3.2.4. Đảm bảo cơ chế tài chính cho công tác hỗ trợ, giải đáp, tư vấn khách hàng .....	32
3.2.5. Tổ chức thực hiện tốt quy trình tiếp nhận, xử lý thông tin và xây dựng quy trình đánh giá sự hài lòng của khách hàng tại các kênh tiếp nhận, hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng.....	32
3.2.6. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát hoạt động tư vấn, hỗ trợ, giải đáp khách hàng .....	32
KẾT LUẬN.....	33

## **PHẦN MỞ ĐẦU**

### **i. Sự cần thiết nghiên cứu đề tài**

Với mong muốn góp phần cùng Chính phủ đẩy nhanh tiến trình cải cách hành chính, nâng cao chất lượng dịch vụ công, cải thiện mạnh mẽ môi trường cạnh tranh quốc gia, xây dựng một chính phủ kiến tạo và phục vụ, lấy người dân và doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ, bằng việc đi đầu trong xây dựng và vận hành một hệ thống chăm sóc khách hàng là các cá nhân, tổ chức tham gia BHXH, BHYT, BHTN, Ngành BHXH Việt Nam đã thực sự tạo ra những đột phá trong chuyển đổi tác phong từ hành chính sang phục vụ, từ chăm sóc thụ động sang chăm sóc chủ động, nâng cao chất lượng phục vụ người tham gia BHXH, BHYT, BHTN ngày một tốt hơn.

Hiện thực hóa Nghị quyết số 28-NQ/TW, ngày 23/5/2018 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XII về Cải cách chính sách BHXH; thực hiện Nghị định số 89/2020/NĐ-CP ngày 04/8/2020 của Chính phủ, ngày 29/9/2020, Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam đã ban hành Quyết định thành lập Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng – Đây là bước đi quan trọng nhằm xây dựng hệ thống chăm sóc khách hàng Ngành BHXH Việt Nam tập trung, thống nhất, hiện đại, hoạt động hiệu lực, hiệu quả, góp phần nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan BHXH. Một trong những nhiệm vụ trọng tâm của công tác chăm sóc khách hàng Ngành BHXH Việt Nam là hoạt động hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng (các tổ chức, cá nhân tham gia BHXH, BHYT, BHTN).

Cùng với sự hình thành và phát triển của BHXH Việt Nam, hoạt động hỗ trợ, tư vấn, giải đáp người tham gia BHXH, BHYT đã có từ rất sớm, cách thức tổ chức thực hiện ở mỗi giai đoạn khác nhau, phù hợp với tình hình thực tiễn. Do vậy, khi chuyển đổi sang mô hình chăm sóc khách hàng tập trung, thống nhất, cần có sự đánh giá lại thực trạng hoạt động hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng, để từ đó đưa ra các giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động này, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ

ngày càng cao trong tình hình mới. Đề tài **“Thực trạng và giải pháp nâng cao chất lượng công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng của ngành Bảo hiểm xã hội Việt Nam”** có ý nghĩa lý luận và thực tiễn hết sức quan trọng, khi nghiên cứu thành công và đưa vào ứng dụng sẽ góp phần phục vụ ngày càng tốt hơn dải khách hàng rộng và đa dạng của Ngành BHXH Việt Nam; đáp ứng nhu cầu tư vấn, hỗ trợ, giải đáp của khách hàng Ngành BHXH Việt Nam ngày càng tăng cùng với sự thay đổi, hoàn thiện chính sách; hiện đại hóa hệ thống chăm sóc khách hàng phù hợp với xu thế phát triển và chủ trương số hóa các lĩnh vực nghiệp vụ của Ngành BHXH Việt Nam và của Chính phủ. Đặc biệt trong bối cảnh các giao dịch hành chính đang thay đổi mạnh mẽ từ trực tiếp sang trực tuyến, bên cạnh đó, trước những tác động của dịch bệnh Covid-19, nâng cao chất lượng tư vấn, hỗ trợ, giải đáp trong lĩnh vực BHXH, BHTN, BHYT cần được xem xét phù hợp với việc thiết lập trạng thái xã hội “bình thường mới”.

Thực tiễn tổ chức công tác giải đáp, hỗ trợ, tư vấn khách hàng sau 04 năm hoạt động với 03 lần thay đổi đầu mối quản lý bên cạnh những kết quả tích cực, từng bước thể hiện tính chuyên nghiệp, hiện đại, hiệu quả, chất lượng hỗ trợ, giải đáp, tư vấn được cải thiện rõ rệt. Với chuyên môn vững vàng, đa số các thắc mắc về các chế độ chính sách của người dân, doanh nghiệp đã được tư vấn viên giải đáp tương đối kỹ lưỡng, đầy đủ, thuyết phục, đem lại sự hài lòng cho người dân, doanh nghiệp. Đặc biệt, từ việc phân tích thông tin khách hàng phản ánh, Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng đã kịp thời báo cáo Lãnh đạo Ngành chỉ đạo các đơn vị có liên quan chấn chỉnh trong hoạt động nghiệp vụ, cập nhật, sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện các quy trình nghiệp vụ, sửa đổi cơ chế phối hợp trong nội bộ, tạo điều kiện thuận lợi nhất cho các cá nhân, tổ chức giao dịch với cơ quan BHXH. Qua đó, phản ánh của người dân, tổ chức về thái độ phục vụ của công chức, viên chức tại BHXH các địa phương giảm rõ rệt...

Tuy nhiên, công tác hỗ trợ, giải đáp, tư vấn khách hàng cũng đã bộc lộ một số bất cập, hạn chế: những hạn chế về kỹ thuật dẫn tới tốc độ phản hồi khách hàng

còn chậm; mất kết nối cuộc gọi; quá tải đường truyền; thiếu các kết nối phục vụ kiểm tra, giám sát chéo để nâng cao chất lượng tư vấn; việc triển khai quy trình tư vấn, giải đáp, hỗ trợ khách hàng còn chậm; việc xây dựng ngân hàng câu hỏi tự động và cập nhật dữ liệu khi có thay đổi về chính sách còn có những bất cập, hạn chế; công tác phối hợp nội bộ có lúc, có nơi còn chưa thực sự nhịp nhàng; chưa có quy chế đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng tư vấn; chưa có mạng lưới cán bộ chăm sóc khách hàng từ Trung ương đến địa phương,...

Xuất phát từ những lý do trên, đòi hỏi cần phải đánh giá một cách toàn diện thực trạng hoạt động hỗ trợ, giải đáp, tư vấn khách hàng của của Ngành BHXH Việt Nam trong thời gian qua nhằm chỉ rõ những ưu điểm, vạch rõ các hạn chế trong quá trình thực hiện. Từ đó đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng trong thời gian tới, phấn đấu hoàn thành các chỉ tiêu nhiệm vụ Chính phủ giao, góp phần thực hiện tốt chủ trương đảm bảo an sinh xã hội của Đảng và Nhà nước đã đề ra.

Từ những vấn đề nêu trên, việc thực hiện đề tài ***“Thực trạng và giải pháp nâng cao chất lượng công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng của Ngành Bảo hiểm xã hội Việt Nam”*** là yêu cầu cấp thiết từ thực tiễn.

### **iii. Mục tiêu nghiên cứu**

#### ***\* Mục tiêu chung:***

Đánh giá thực trạng, đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng của ngành Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

#### ***\* Mục tiêu cụ thể:***

- Một số vấn đề chung về nâng cao chất lượng công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng.

- Xây dựng các tiêu chí đánh giá chất lượng công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng của Ngành BHXH Việt Nam.

- Đánh giá thực trạng chất lượng công tác hỗ trợ, tư vấn và giải đáp khách hàng của Ngành BHXH Việt Nam.

- Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng công tác hỗ trợ, tư vấn và giải đáp khách hàng của Ngành BHXH Việt Nam.

#### **iv. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

\* **Đối tượng nghiên cứu:** Một số vấn đề lý luận và thực trạng chất lượng hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng của Ngành BHXH Việt Nam.

\* **Phạm vi nghiên cứu:**

- Về nội dung: Thực trạng chất lượng công tác hỗ trợ, tư vấn và giải đáp khách hàng của ngành BHXH Việt Nam;

- Về thời gian: Giai đoạn 2017 đến 2021;

- Về không gian: Ngành BHXH Việt Nam.

#### **v. Cách tiếp cận và phương pháp nghiên cứu**

\* Cách tiếp cận: Phân tích cơ sở lý luận, căn cứ pháp lý, đối chiếu với thực trạng để từ đó đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng công tác hỗ trợ, tư vấn và giải đáp khách hàng Ngành BHXH Việt Nam.

\* Phương pháp nghiên cứu:

- Tổng hợp, hệ thống, phân tích cơ sở lý luận, căn cứ pháp lý, kinh nghiệm và thực trạng công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng của BHXH Việt Nam và một số tổ chức trong và ngoài nước.

- Phương pháp khảo sát bảng hỏi với tổng số 2.050 phiếu, chia làm 03 khảo sát với 03 nhóm đối tượng,

- Phương pháp phỏng vấn chuyên gia: Thực hiện phỏng vấn sâu đối với một số chuyên gia trong lĩnh vực chăm sóc khách hàng nói chung và hỗ trợ, giải đáp, tư vấn khách hàng Ngành BHXH nói riêng.

#### **vi. Những đóng góp mới và những vấn đề mà đề tài chưa thực hiện được**

- Đề tài hệ thống hóa những vấn đề lý luận cơ bản về công tác tư vấn, hỗ trợ, giải đáp khách hàng của ngành BHXH Việt Nam. Trong đó làm rõ khái niệm, nội hàm, vai trò, nội dung của công tác tư vấn, hỗ trợ, giải đáp khách hàng; các



yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng Ngành BHXH Việt Nam và những tiêu chí đánh giá chất lượng công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng Ngành BHXH Việt Nam.

- Từ việc phân tích sát thực trạng công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng của BHXH Việt Nam hiện nay, hệ giải pháp mà đề tài đưa ra khi ứng dụng vào thực tiễn sẽ khắc phục những tồn tại, hạn chế, nâng cao chất lượng công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng, góp phần phát triển hệ thống hỗ trợ, tư vấn, giải đáp chế độ, chính sách BHXH, BHYT, BHTN Ngành BHXH Việt Nam bảo đảm chuyên nghiệp, hiện đại, hiệu quả, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ ngày càng cao trong tình hình mới.

- Góp phần nâng cao sự hài lòng của tổ chức và người dân đối với sự phục vụ của Ngành BHXH Việt Nam, là nền tảng phát triển đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN bền vững.

- Đề xuất giải pháp xây dựng hình ảnh Chăm sóc khách hàng Ngành BHXH Việt Nam năng động, chuyên nghiệp, tận tâm, trách nhiệm; luôn đồng hành cùng khách hàng, sẵn sàng phục vụ nhu cầu của khách hàng mọi lúc, mọi nơi đảm bảo chất lượng dịch vụ tốt nhất, thuận tiện nhất, kịp thời nhất với phong cách phục vụ chuyên nghiệp nhất, đem lại sự hài lòng vượt trội cho khách hàng. Góp phần hoàn thành mục tiêu mà Nghị quyết 28-NQ/TW đã đề ra “Xây dựng hệ thống BHXH, BHYT hiện đại, chuyên nghiệp, hiệu quả cao, đáp ứng yêu cầu công nghiệp hoá, hiện đại hoá và hội nhập quốc tế”.

## **vii. Kết cấu của đề tài**

Ngoài phần mở đầu và kết luận, tài liệu tham khảo, các phụ lục kèm theo, đề tài được kết cấu thành 03 chương, cụ thể:

Chương 1. Một số vấn đề chung về công tác hỗ trợ, tư vấn và giải đáp khách hàng

Chương 2. Thực trạng chất lượng công tác hỗ trợ, tư vấn và giải đáp khách hàng Ngành BHXH Việt Nam giai đoạn 2017-2021

Chương 3. Giải pháp nâng cao chất lượng công tác hỗ trợ, tư vấn và giải đáp khách hàng Ngành BHXH Việt Nam

## CHƯƠNG I

### MỘT SỐ VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CÔNG TÁC HỖ TRỢ, TƯ VẤN VÀ GIẢI ĐÁP KHÁCH HÀNG

#### 1.1. Một số vấn đề chung về chất lượng công tác hỗ trợ, tư vấn và giải đáp khách hàng

##### *1.1.1. Khái niệm hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng và chất lượng công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng của Ngành BHXH Việt Nam*

\* Hỗ trợ khách hàng:

\* Tư vấn, giải đáp:

\* Chất lượng

Như vậy, có thể hiểu, chất lượng công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng của Ngành BHXH Việt Nam là mức độ thoả mãn nhu cầu hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng trong tham gia và thụ hưởng các chế độ BHXH, BHTN, BHYT.

##### *1.1.2. Vai trò của công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng của ngành BHXH Việt Nam*

*1.1.2.1. Tạo sự gắn kết giữa khách hàng và tổ chức*

*1.1.2.2. Gia tăng mức độ sẵn sàng chi tiêu cho BHXH, BHTN, BHYT*

*1.1.2.3. Gia tăng niềm tin của người dân vào chính sách*

*1.1.2.4. Góp phần khẳng định uy tín, hình ảnh của BHXH Việt Nam*

##### *1.1.3. Nhiệm vụ công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng của ngành BHXH Việt Nam*

Nhiệm vụ công tác hỗ trợ, giải đáp, tư vấn khách hàng ngành BHXH Việt Nam tập trung vào một số nội dung chủ yếu sau:

- Hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng các vấn đề về chính sách BHXH, BHTN, BHYT;

- Hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng các thủ tục hành chính trong thực hiện BHXH, BHTN, BHYT;

- Hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng trong thực hiện giao dịch điện tử BHXH, BHTN, BHYT;

- Hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng tra cứu các thông tin cá nhân trong tham gia BHXH, BHYT, BHTN;

- Tiếp nhận và giải quyết các phản ánh của khách hàng về tinh thần, thái độ phục vụ, kết quả giải quyết công việc của viên chức BHXH;

- Hỗ trợ khách hàng xử lý các vấn đề liên quan đến ứng dụng VssID – Bảo hiểm xã hội số.

#### ***1.1.4. Yếu tố tác động công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng của Ngành BHXH Việt Nam***

##### *1.1.4.1. Các yếu tố tác động công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng*

\* Yếu tố khách quan

- Môi trường pháp lý

- Thói quen tiêu dùng của khách hàng

\* Yếu tố chủ quan

- Các chính sách nội bộ của doanh nghiệp

- Cơ chế tổ chức bộ máy hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng

- Trình độ, kỹ năng của đội ngũ hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng

- Hệ thống công cụ hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng

- Công tác đào tạo, nâng cao năng lực cán bộ hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng

##### *1.1.4.2. Một số yếu tố ảnh hưởng tới dịch vụ hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng trong lĩnh vực BHXH*

a) Yếu tố chính sách, pháp luật BHXH, BHYT

b) Yếu tố tổ chức thực hiện công tác hỗ trợ, giải đáp, tư vấn khách hàng

Ngành BHXH Việt Nam

c) Yếu tố khác

## **1.2. Tổng quan về khách hàng Ngành BHXH Việt Nam và hệ thống hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng của Ngành BHXH Việt Nam**

### ***1.2.1. Tổng quan về khách hàng Ngành BHXH Việt Nam***

#### *1.2.1.1. Nhóm khách hàng tham gia BHXH, BHTN, BHYT*

a) Khách hàng tham gia BHXH bắt buộc  
 b) Khách hàng tham gia bảo hiểm xã hội tự nguyện là công dân Việt Nam từ đủ 15 tuổi trở lên và không thuộc đối tượng tham gia BHXH bắt buộc.

c) Khách hàng tham gia BHYT hộ gia đình

d) Khách hàng tham gia BHTN

#### *1.2.1.1. Nhóm khách thụ hưởng chính sách BHXH, BHTN, BHYT*

a) Nhóm hưởng chính sách BHXH

- Chế độ BHXH ngắn hạn: Ốm đau, thai sản, tai nạn lao động - bệnh nghề nghiệp;

- Chế độ BHXH dài hạn: Hưu trí, tử tuất.

b) Nhóm hưởng chính sách BHTN

c) Nhóm hưởng chính sách BHYT

- Nhóm tham gia BHYT bắt buộc;

- Nhóm tham gia BHYT theo hộ gia đình.

### ***1.2.2. Sự ra đời của Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng***

#### *1.2.2.1. Khai trương và vận hành Trung tâm Dịch vụ khách hàng*

Ngày 31/8/2017, BHXH Việt Nam đã chính thức khai trương và vận hành Trung tâm Dịch vụ khách hàng.

#### *1.2.2.2. Thành lập Phòng Hỗ trợ, tư vấn, giải đáp chế độ, chính sách và quản lý hệ thống chăm sóc khách hàng thuộc Trung tâm Truyền thông*

Ngày 12/9/2018, BHXH Việt Nam ban hành Quyết định số 1096/QĐ-BHXH về việc thành lập Phòng Hỗ trợ, tư vấn, giải đáp chế độ, chính sách và Quản lý hệ thống chăm sóc khách hàng thuộc Trung tâm Truyền thông. Chuyển giao việc quản lý, sử dụng và vận hành Hệ thống chăm sóc khách hàng từ Trung

tâm Công nghệ thông tin và Trung tâm Giám định BHYT và thanh toán đa tuyến khu vực phía Nam về Trung tâm Truyền thông.

### *1.2.2.3. Thành lập Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng*

Thực hiện 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 BHXH Việt Nam, ngày 29/9/2020, Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam đã ban hành Quyết định số 1218/QĐ-BHXH quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng (gọi tắt là Trung tâm CSKH), đã tạo ra sự thuận lợi cơ bản trong việc tổ chức hệ thống chăm sóc khách hàng tập trung, thống nhất, hiện đại, chuyên nghiệp, hiệu quả, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ ngày càng cao.

Trung tâm CSKH là đơn vị sự nghiệp có chức năng giúp Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam quản lý, tổ chức thực hiện các hoạt động CSKH; khảo sát, đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân tham gia và thụ hưởng chế độ, chính sách BHXH, BHTN, BHYT.

**1.2.3. Các quy trình hỗ trợ, tư vấn và giải đáp khách hàng của Ngành BHXH Việt Nam**

*1.2.3.1. Qua Tổng đài điện thoại*

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

**1.3. Kinh nghiệm công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng ở Việt Nam và một số nước trên thế giới**

**1.3.1. Kinh nghiệm công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng ở Việt Nam**

*1.3.1.1. Tập đoàn viễn thông Quân đội Viettel*

*1.3.1.2. Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam*

*1.3.1.3. Trung tâm Dịch vụ khách hàng Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam*

**1.3.2. Kinh nghiệm về công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng của một số tổ chức an sinh xã hội trên thế giới**

*1.3.2.1. Cơ quan Hưu trí quốc gia Hàn Quốc (NPS)*

*1.3.2.2. Cơ quan Phúc lợi và đền bù cho người lao động Hàn Quốc (KCOMWEL)*

**1.3.3. Bài học kinh nghiệm với BHXH Việt Nam**

*1.3.3.1. Về tổ chức bộ máy làm công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng*

*1.3.3.2. Về hệ thống kỹ thuật thực hiện công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng*

*1.3.3.3. Về nội dung, phương thức thực hiện hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng*

**1.4. Tiêu chí đánh giá chất lượng công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng ngành BHXH Việt Nam**

**1.4.1. Tiêu chí đánh giá chất lượng công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng**

*1.4.1.1. Tỷ lệ giải quyết vấn đề trong lần tiếp xúc đầu tiên với khách hàng  
(First call resolution)*

*1.4.1.2. Thời gian giải quyết vấn đề của khách hàng*

*1.4.1.3. Khả năng đáp ứng kỳ vọng của khách hàng*

*1.4.1.4. Mức độ sẵn sàng giới thiệu dịch vụ với người khác của khách hàng*

*1.4.1.5. Vấn đề tồn đọng của khách hàng*

***1.4.2. Tiêu chí đánh giá chất lượng công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng ngành BHXH Việt Nam***

*1.4.2.1. Sự thuận lợi khi tiếp cận các kênh hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng*

*1.4.2.2. Sự dễ dàng khi tiếp cận các kênh hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng*

*1.4.2.3. Tốc độ phản hồi, mức độ tương tác với khách hàng*

*1.4.2.4. Kiến thức, kỹ năng và thái độ của nhân viên hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng*

*1.4.2.5. Xử lý dứt điểm vấn đề của khách hàng trong khoảng thời gian quy định*



**CHƯƠNG II.**  
**THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG CÔNG TÁC HỖ TRỢ, TƯ VẤN, GIẢI**  
**ĐÁP KHÁCH HÀNG NGÀNH BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM GIAI**  
**ĐOẠN 2017 - 2021**

**2.1. Khái quát về khách hàng tham gia khảo sát**

**2.1.1. Khách hàng bên ngoài**

*2.1.1.1. Khách hàng tổ chức*

- Đối tượng khảo sát: Là người đại diện các tổ chức/doanh nghiệp được chọn ngẫu nhiên từ các tổ chức/doanh nghiệp tại 10 tỉnh, thành phố trong cả nước.

- Số lượng tổ chức/doanh nghiệp được khảo sát: 500.

- Tổng số tổ chức/doanh nghiệp trả lời khảo sát: 500, bằng 100% số chọn khảo sát, chiếm 27,02% tổng số khách hàng tham gia khảo sát.

- Thông tin chung của tổ chức/doanh nghiệp khi thực hiện khảo sát:

*a) Thời gian tổ chức/doanh nghiệp đã tham gia BHXH, BHTN, BHYT*

*b) Tổ chức/doanh nghiệp có cán bộ chuyên trách về BHXH, BHYT*

*c) Số lần giao dịch về BHXH, BHTN, BHYT của tổ chức/doanh nghiệp với cơ quan BHXH*

*2.1.1.2. Khách hàng cá nhân*

*a) Về nơi làm việc*

*b) Về trình độ học vấn*

*c) Về giới tính*

*d) Về độ tuổi*

*e) Về thời gian tham gia BHXH, BHTN, BHYT*

*2.1.1.3. Nhu cầu được tư vấn, hỗ trợ, giải đáp của khách hàng*

*a) Về vấn đề khách hàng cần được hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khi tham gia BHXH, BHTN, BHYT*

*b) Kênh trợ giúp mà khách hàng tiếp cận khi có nhu cầu hỗ trợ, tư vấn, giải đáp về BHXH, BHTN, BHYT*

**2.1.2. Khách hàng nội bộ**

- a) Về nơi làm việc
- b) Về trình độ học vấn
- c) Về giới tính
- d) Về độ tuổi
- e) Về thời gian làm việc trong Ngành BHXH

**2.2. Về hệ thống hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng ngành BHXH Việt Nam****2.2.1. Thời gian khách hàng biết đến hệ thống hỗ trợ, tư vấn, giải đáp ngành BHXH****2.2.2. Công tác truyền thông, giới thiệu về hệ thống hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng ngành BHXH Việt Nam****2.2.3. Tần suất khách hàng liên hệ đến hệ thống hỗ trợ, giải đáp, tư vấn ngành BHXH Việt Nam****2.3. Thực trạng chất lượng hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng qua Cổng thông tin điện tử, địa chỉ mail và trang Fanpage của Ngành BHXH Việt Nam****2.3.1. Sơ lược về sự hình thành hệ thống tiếp nhận, hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng ngành BHXH trên Cổng Thông tin điện tử, email, Fanpage**

- \* Cổng TTĐT
- \* Fanpage
- \* Hệ thống email công vụ

**2.3.2. Tiêu chuẩn xử lý thông tin trong tiếp nhận, hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng qua Cổng Thông tin điện tử, email, Fanpage**

**2.3.3. Kết quả hoạt động và chất lượng hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng qua Cổng thông tin điện tử, email, Fanpage**

**2.4. Thực trạng chất lượng hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng qua Tổng đài Call center của Ngành BHXH Việt Nam**

**2.4.1. Sơ lược về sự hình thành hệ thống hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng qua Tổng đài Call center**

**2.4.2. Chuẩn mực giao tiếp và tiêu chuẩn xử lý thông tin khi tiếp nhận, hỗ trợ, giải đáp, tư vấn khách hàng qua Tổng đài**

**2.4.3. Kết quả hoạt động và chất lượng hỗ trợ, giải đáp, tư vấn khách hàng qua Tổng đài**

Từ phân tích dữ liệu khách hàng gọi đến Tổng đài thời gian qua, có thể thấy nội dung hỗ trợ, giải đáp, tư vấn trên Tổng đài tập trung vào các nội dung sau:

- Đối với Cổng thông tin điện tử: Hướng dẫn kê khai tờ khai tham gia BHXH, BHYT (TK1-TS); tra cứu số sổ BHXH; thay đổi thông tin trên sổ BHXH; gộp sổ BHXH, trùng thời gian đóng BHXH có được hoàn tiền; việc chốt sổ BHXH ở các đơn vị còn nợ BHXH; hưởng BHXH 1 lần; cách tính lương hưu; cách tính mức lương bình quân; tham gia BHXH tự nguyện, mức đóng BHXH tự nguyện; tra cứu mã số BHXH; tra cứu quá trình đóng BHXH...

- Đối với Cổng thông tin giám định BHYT điện tử: Tra cứu mã thẻ, thông tin thẻ, mức hưởng BHYT; thủ tục sửa thông tin trên thẻ BHYT, thủ tục cấp lại thẻ BHYT, việc gia hạn, thủ tục mua thẻ BHYT theo hộ gia đình; thay đổi nơi khám chữa bệnh BHYT; cùng chi trả chi phí khám chữa bệnh BHYT; thời hạn 5 năm liên tục trên thẻ; tra cứu thông tin thời hạn thẻ BHYT; hỗ trợ các đơn vị đẩy dữ liệu lên Cổng tiếp nhận; hiệu chỉnh 5 năm tham gia BHYT trên thẻ...

- Đối với Giao dịch điện tử: Cập nhật lại chữ ký số, thay đổi chữ ký số; đăng ký vào Cổng; khi nộp hồ sơ hệ thống báo lỗi; Hỗ trợ sử dụng phần mềm khám chữa bệnh BHXH; tra cứu hồ sơ, tình trạng hồ sơ...

- Đối với Cổng hướng dẫn cài đặt ứng dụng Vssid: Hướng dẫn cài đặt và sử dụng ứng dụng Vssid.

Trung bình mỗi năm Tổng đài Call Center tiếp nhận hơn 400.000 cuộc gọi, trong đó: Hỗ trợ về Cổng thông tin điện tử hơn 200.000 cuộc gọi; hỗ trợ về Cổng thông tin giám định BHYT hơn 28.000 cuộc gọi; hỗ trợ về Cổng giao dịch điện tử hơn 67.000 cuộc gọi và hỗ trợ về Cổng hướng dẫn cài đặt ứng dụng VssID hơn 83.000 cuộc gọi.

Năm 2021, Ngành BHXH triển khai cài đặt ứng dụng VssID và hỗ trợ người dân, doanh nghiệp bị ảnh hưởng của dịch bệnh Covid-19 với hơn 26 triệu lượt hồ sơ đăng ký tài khoản giao dịch điện tử để sử dụng ứng dụng VssID, trong đó có 25 triệu hồ sơ hợp lệ được duyệt và hỗ trợ về thực hiện Nghị quyết số 116/NQ-CP nội dung này chiếm khoảng 87% số cuộc gọi đến tổng đài và trực tiếp hỗ trợ hơn 300 doanh nghiệp thực hiện nộp hồ sơ hồ sơ theo Nghị quyết số 68/NQ-CP; trực tiếp hỗ trợ hơn 20.000 người lao động gặp vướng mắc về thủ tục hồ sơ.

Xem lại các bảng kết quả khảo sát (Bảng 2.5, Bảng 2.6, Bảng 2.7, Bảng 2.8, Bảng 2.9, Bảng 2.10), hầu hết ở các nội dung, kênh hỗ trợ, tư vấn, giải đáp qua Tổng đài đều đang được khách hàng lựa chọn nhiều nhất.

Với câu hỏi “Khi gặp khó khăn, vướng mắc về BHXH, BHTN, BHYT, Ông/Bà thường liên hệ đến kênh hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng nào của ngành BHXH Việt Nam? (có thể chọn nhiều phương án), trong 1.226 khách hàng tham gia khảo sát đã từng liên hệ đến các kênh hỗ trợ, giải đáp, tư vấn của BHXH Việt Nam, có 69 khách hàng lựa chọn 04 phương án; 372 khách hàng lựa chọn từ 03 phương án; 122 khách hàng lựa chọn 02 phương án; 663 khách hàng lựa chọn 01 phương án. Trong đó, có 40,23% khách hàng đã từng liên hệ đến Tổng đài, cao hơn kênh hỗ trợ trực tiếp gần 9%, và cao gấp 4-12 lần so với các kênh hỗ trợ khác.

Đánh giá về tiện ích của các kênh hỗ trợ, giải đáp, tư vấn khách hàng ngành BHXH (khách hàng xếp theo thứ tự ưu tiên lựa chọn từ 1-7), với 1.226 khách hàng tham gia khảo sát đã từng liên hệ đến các kênh tư vấn, Tổng đài cũng xếp thứ tự đầu tiên với 425 người lựa chọn mức ưu tiên 1, chiếm tỷ lệ 34,67%. Nhiều người đánh giá cao tính tiện ích của Tổng đài ở chỗ khách hàng không phải đi lại (như hỗ trợ trực tiếp) nhưng lại vẫn cảm thấy có sự tương tác trực tiếp (trò chuyện qua điện thoại với giao dịch viên), và việc hỗ trợ trên thời gian thực đã tạo ra sự tin tưởng hơn là kênh hỗ trợ trực tuyến 100% như Cổng Thông tin điện tử, Fanpage hay Email. Điều này giải thích cho việc vì sao dù là kênh hỗ trợ duy nhất khách hàng phải mất phí vì phải trả một khoản tiền cước viễn thông cho nhà mạng, nhưng Tổng đài vẫn được nhiều người dân lựa chọn khi có nhu cầu tư vấn, hỗ trợ.

Đối với việc lựa chọn kênh hỗ trợ theo nội dung cần tư vấn cũng không ngoại lệ. Cụ thể, với câu hỏi “Khi gặp vướng mắc về chính sách, Ông/Bà thường liên hệ tới kênh hỗ trợ, giải đáp, tư vấn nào để được hỗ trợ? (có thể chọn nhiều phương án)”, có tới 40,6% khách hàng cho biết kênh hỗ trợ, tư vấn, giải đáp mà họ thường liên hệ là Tổng đài, cao hơn kênh có lựa chọn nhiều thứ 2 là trực tiếp liên hệ cơ quan BHXH hơn 8%, bỏ xa các kênh hỗ trợ khác như Cổng Thông tin điện tử, Cổng Dịch vụ công hay Fanpage, Email,... mặc dù đây là kênh người dân phải trả phí cước viễn thông cho nhà mạng, trong khi các kênh còn lại không mất chi phí.

Với câu hỏi “Khi gặp vướng mắc về thủ tục hành chính trong lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN, Ông/Bà thường liên hệ với kênh hỗ trợ, tư vấn, giải đáp nào? (có thể chọn nhiều phương án), Tổng đài vẫn là kênh được lựa chọn nhiều nhất với 40,6%.

Với câu hỏi “Khi gặp khó khăn, vướng mắc kỹ thuật trong giao dịch điện tử về BHXH, BHYT, BHTN, Ông/Bà thường liên hệ tới kênh giải đáp, hỗ trợ, tư vấn nào? (có thể chọn nhiều phương án)”, khách hàng vẫn tỏ ra khó trung thành

khi có tới 40,55% lựa chọn kênh Tổng đài để được tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc của mình.

Với câu hỏi “Khi không hài lòng về thái độ phục vụ của viên chức cơ quan BHXH, Ông/Bà thường liên hệ tới kênh giải đáp, hỗ trợ, tư vấn nào? (có thể chọn nhiều phương án)”, kênh thông tin mà khách hàng lựa chọn phản ánh nhiều nhất vẫn là Tổng đài điện thoại với tỷ lệ 46,7%. Nhiều khách hàng bày tỏ quan điểm, khi không hài lòng với nhân viên BHXH ở các cấp dưới, họ muốn phản ánh với cấp trên, và vì biết Tổng đài là bộ phận trực thuộc cơ quan Trung ương nên họ thường gọi tới đây để phản ánh với mong muốn bức xúc của mình có thể được giải quyết nhanh và thấu đáo nhất.

Đánh giá chất lượng hỗ trợ, giải đáp, tư vấn qua Tổng đài trên 05 tiêu chí: Mức độ dễ dàng tiếp cận kênh hỗ trợ, giải đáp, tư vấn; Chất lượng đường truyền (âm thanh) tốt; Chất lượng thông tin hỗ trợ, giải đáp, tư vấn đáp ứng yêu cầu; Thái độ của giao dịch viên lịch sự, lắng nghe, giải đáp đầy đủ, chính xác; Mức phí viễn thông phải trả cho nhà mạng là phù hợp, tỷ lệ hài lòng đạt mức tốt với 3 tiêu chí Chất lượng đường truyền (âm thanh) tốt; Chất lượng thông tin hỗ trợ, giải đáp, tư vấn đáp ứng yêu cầu; Thái độ của giao dịch viên lịch sự, lắng nghe, giải đáp đầy đủ, chính xác; đạt mức khá với tiêu chí Mức phí viễn thông phải trả cho nhà mạng là phù hợp. Tuy nhiên, tiêu chí Mức độ dễ dàng tiếp cận kênh hỗ trợ, giải đáp, tư vấn chỉ đạt mức đánh giá chất lượng trung bình với nhiều phản ánh: Việc gọi điện thoại đến Tổng đài hết sức khó khăn, có một số người phản ánh phải gọi trên 05 cuộc mới nhận được 01 lần kết nối.

## **2.5. Thực trạng và chất lượng tiếp nhận, xử lý thông tin khách hàng trong nội bộ Ngành BHXH Việt Nam**

### **2.6. Thực trạng mức độ hài lòng và sự kỳ vọng của khách hàng đối với công tác hỗ trợ, tư vấn và giải đáp của Ngành BHXH Việt Nam**

Theo Quyết định số 688/QĐ-BHXH ngày 31/3/2022 của Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam về việc phê duyệt và công bố kết quả đo lường sự hài lòng của

người dân, tổ chức và doanh nghiệp với sự phục vụ của ngành BHXH Việt Nam năm 2020 (có áp dụng cho năm 2021), kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của ngành BHXH Việt Nam theo loại hình giao dịch đạt 81,4% hài lòng, cụ thể:

- 81,6% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với chất lượng cung cấp dịch vụ công khi đến giao dịch trực tiếp với ngành BHXH tại các cơ quan như “bộ phận một cửa” hoặc “bưu điện” hoặc “đại lý thu” hoặc “cơ sở KCB”;

- 75,9% người dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với chất lượng giao dịch trực tuyến (giao dịch điện tử; tra cứu thông tin tại trang/cổng thông tin điện tử của cơ quan BHXH; hỏi đáp qua tổng đài CSKH).

Cũng theo tài liệu này, nhận định của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành BHXH Việt Nam khi giao dịch trực tiếp theo vùng miền cụ thể như sau:

- 82,9% người dân, tổ chức, doanh nghiệp vùng Đồng bằng sông Hồng tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với chất lượng cung cấp dịch vụ công;

- 88,1% người dân, tổ chức, doanh nghiệp vùng Trung du và miền núi Bắc bộ tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với chất lượng cung cấp dịch vụ công;

- 82,9% người dân, tổ chức, doanh nghiệp vùng Bắc Trung bộ, Duyên hải Nam Trung bộ tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với chất lượng cung cấp dịch vụ công;

- 83,4% người dân, tổ chức, doanh nghiệp vùng Tây Nguyên tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với chất lượng cung cấp dịch vụ công;

- 73,5% người dân, tổ chức, doanh nghiệp vùng Đông Nam bộ tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với chất lượng cung cấp dịch vụ công;

- 80,2% người dân, tổ chức, doanh nghiệp vùng Đồng bằng sông Cửu Long tham gia điều tra XHH SIPAS 2020 hài lòng với chất lượng cung cấp dịch vụ công.

Nhận định của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan BHXH khi đề nghị hỗ trợ, tư vấn qua tổng đài CSKH theo các tiêu chí đo lường cụ thể như sau:

- 78,1% người dân, tổ chức tham gia khảo sát hài lòng với tiêu chí “chất lượng thông tin tư vấn, hỗ trợ”;

- 79,8% người dân, tổ chức tham gia khảo sát hài lòng với tiêu chí “nhân viên tư vấn có thái độ giao tiếp lịch sự”;

- 80,5% người dân, tổ chức tham gia khảo sát hài lòng với tiêu chí “nhân viên chú ý lắng nghe ý kiến của người dân, tổ chức”;

- 79,7% người dân, tổ chức tham gia khảo sát hài lòng với tiêu chí “nhân viên tư vấn trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân, đại diện tổ chức”;

- 73,2% người dân, tổ chức tham gia khảo sát hài lòng với tiêu chí “câu trả lời nhận được đầy đủ, chính xác”;

- 60,6% người dân, tổ chức tham gia khảo sát hài lòng với tiêu chí “việc gọi đến Tổng đài dễ dàng, thuận tiện”;

Nhận định của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của ngành BHXH Việt Nam khi thực hiện tra cứu thông tin qua cổng thông tin điện tử theo các tiêu chí đo lường cụ thể như sau:

- 70,3% người dân, tổ chức tham gia khảo sát hài lòng với tiêu chí “chất lượng thông tin nhận được là phù hợp”;

- 66,5% người dân, tổ chức tham gia khảo sát hài lòng với tiêu chí “công cụ hỗ trợ tra cứu thông tin dễ thực hiện”;

- 56,8% người dân, tổ chức tham gia khảo sát hài lòng với tiêu chí “tốc độ/thời gian nhận được phản hồi/trả lời nhanh”;

- 66,5% người dân, tổ chức tham gia khảo sát hài lòng với tiêu chí “giao diện cổng thông tin dễ nhìn, thân thiện”;



### CHƯƠNG 3

## GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CÔNG TÁC HỖ TRỢ, TƯ VẤN, GIẢI ĐÁP KHÁCH HÀNG NGÀNH BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM

**3.1 Quan điểm, định hướng và yêu cầu mục tiêu đối với công tác hỗ trợ, tư vấn và giải đáp khách hàng của Ngành BHXH Việt Nam giai đoạn 2021 – 2025**

#### **3.1.1. Quan điểm của Đảng và Nhà nước**

*3.1.1.1. Nghị quyết số 15-NQ/TW ngày 01/6/2012 của Ban Chấp hành Trung ương một số vấn đề về chính sách xã hội giai đoạn 2012 - 2020*

*3.1.1.2. Nghị quyết số 21-NQ/TW ngày 22/11/2012 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác BHXH, BHYT giai đoạn 2012 - 2020*

*3.1.1.3. Quyết định số 1215/QĐ-TTG ngày 23/7/2013 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt chiến lược phát triển ngành BHXH Việt Nam đến năm 2020*

*3.1.1.4. Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015 về Chính phủ điện tử đã đặt ra mục tiêu chung là "Đẩy mạnh phát triển Chính phủ điện tử, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của các cơ quan nhà nước, phục vụ người dân và doanh nghiệp ngày càng tốt hơn. Nâng vị trí của Việt Nam về Chính phủ điện tử theo xếp hạng của Liên Hiệp quốc. Công khai, minh bạch hoạt động của các cơ quan nhà nước trên môi trường mạng", trong đó đưa ra mục tiêu cụ thể về "Ứng dụng CNTT gắn kết chặt chẽ với công cuộc cải cách hành chính và các nhiệm vụ, giải pháp về nâng cao năng lực cạnh tranh, cải thiện môi trường kinh doanh".*

*3.1.1.5. Nghị định số 166/2016/NĐ-CP ngày 24/12/2016 của Chính phủ quy định về giao dịch điện tử trong lĩnh vực BHXH, BHYT và BHTN*

*3.1.1.6. Nghị quyết số 28-NQ/TW ngày 23/5/2018 của Ban Chấp hành Trung ương khóa XII về việc cải cách chính sách BHXH, trong đó có nêu: "Phát triển hệ thống tổ chức thực hiện chính sách BHXH bảo đảm tinh gọn, chuyên nghiệp, hiệu quả, hiện đại, nâng cao tính hấp dẫn, củng cố niềm tin và sự hài lòng của người dân cũng như các chủ thể tham gia bảo hiểm xã hội". Đồng thời, Nghị*

quyết cũng đặt ra mục tiêu cụ thể:

- Đến năm 2021: Phân đầu đạt khoảng 35% lực lượng lao động trong độ tuổi tham gia bảo hiểm xã hội, trong đó nông dân và lao động khu vực phi chính thức tham gia bảo hiểm xã hội tự nguyện chiếm khoảng 1% lực lượng lao động trong độ tuổi; khoảng 28% lực lượng lao động trong độ tuổi tham gia bảo hiểm thất nghiệp; có khoảng 45% số người sau độ tuổi nghỉ hưu được hưởng lương hưu, bảo hiểm xã hội hằng tháng và trợ cấp hưu trí xã hội; tỉ lệ giao dịch điện tử đạt 100%; thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 4; giảm số giờ giao dịch giữa cơ quan bảo hiểm xã hội với doanh nghiệp đạt mức ASEAN 4; chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người tham gia bảo hiểm xã hội đạt mức 80%.

- Đến năm 2025: Phân đầu đạt khoảng 45% lực lượng lao động trong độ tuổi tham gia bảo hiểm xã hội, trong đó nông dân và lao động khu vực phi chính thức tham gia bảo hiểm xã hội tự nguyện chiếm khoảng 2,5% lực lượng lao động trong độ tuổi; khoảng 35% lực lượng lao động trong độ tuổi tham gia bảo hiểm thất nghiệp; có khoảng 55% số người sau độ tuổi nghỉ hưu được hưởng lương hưu, bảo hiểm xã hội hằng tháng và trợ cấp hưu trí xã hội; chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người tham gia bảo hiểm xã hội đạt mức 85%.

- Đến năm 2030: Phân đầu đạt khoảng 60% lực lượng lao động trong độ tuổi tham gia bảo hiểm xã hội, trong đó nông dân và lao động khu vực phi chính thức tham gia bảo hiểm xã hội tự nguyện chiếm khoảng 5% lực lượng lao động trong độ tuổi; khoảng 45% lực lượng lao động trong độ tuổi tham gia bảo hiểm thất nghiệp; khoảng 60% số người sau độ tuổi nghỉ hưu được hưởng lương hưu, bảo hiểm xã hội hằng tháng và trợ cấp hưu trí xã hội; chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người tham gia bảo hiểm xã hội đạt mức 90%.

*3.1.1.7. Nghị quyết số 102/NQ-CP ngày 03/8/2018 của Chính phủ về giao chỉ tiêu phát triển đối tượng tham gia BHXH, trong đó đã đặt ra mục tiêu:*

- Đối với BHXH bắt buộc và bảo hiểm thất nghiệp: Tỷ lệ tổng số lao động tham gia chiếm ít nhất là 90% số đối tượng thuộc diện tham gia vào cuối năm 2019 và chiếm ít nhất là 95% vào cuối năm 2020;

- Đối với BHXH tự nguyện: Tốc độ gia tăng đối tượng tham gia của năm sau so với năm trước ít nhất bằng 30% - 50% so với năm trước.

*3.1.1.8. Quyết định số 979/QĐ-BNV ngày 18/11/2020 phê duyệt Đề án “Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030”*

*3.1.1.9. 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 BHXH Việt Nam, tại tiết đ, khoản 5 Điều 2 có quy định 01 trong những chức năng, nhiệm vụ chủ yếu của BHXH Việt Nam là “Tổ chức hỗ trợ, giải đáp, tư vấn chính sách pháp luật về BHXH, BHTN, BHYT”; tại Điều 5 cơ cấu tổ chức BHXH Việt Nam có quy định về việc thành lập Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng.*

*3.1.1.10. Nghị định số 43/2021/NĐ-CP ngày 31/3/2021 của Chính phủ quy định Cơ sở dữ liệu quốc gia về Bảo hiểm nhằm xây dựng, quản lý, khai thác và sử dụng Cơ sở dữ liệu quốc gia về Bảo hiểm và trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân trong việc xây dựng, quản lý, khai thác và sử dụng Cơ sở dữ liệu quốc gia về Bảo hiểm.*

### ***3.1.2. Định hướng và yêu cầu mục tiêu đối với công tác hỗ trợ, tư vấn và giải đáp khách hàng của Ngành BHXH Việt Nam giai đoạn 2021 - 2025***

#### ***3.1.2.1. Mục tiêu chung***

- Xây dựng hình ảnh chăm sóc khách hàng ngành BHXH Việt Nam năng động và chính sách dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng thuận lợi, phù hợp, luôn sát cánh chung vai cùng khách hàng, sẵn sàng phục vụ nhu cầu chính đáng, hợp pháp của khách hàng mọi lúc, mọi nơi, đảm bảo chất lượng dịch vụ tốt, thuận tiện

nhất, kịp thời nhất với phong cách phục vụ chuyên nghiệp nhất đem lại sự hài lòng vượt trội.

- Duy trì và phát triển đa dạng kênh tương tác với khách hàng, tạo sự gắn kết giữa khách hàng và cơ quan BHXH. Đem lại sự hài lòng, tin cậy cho khách hàng đối với chính sách, pháp luật BHXH, BHYT của Đảng, Nhà nước và công tác tổ chức thực hiện của cơ quan BHXH.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi kỹ thuật số trong tất cả các hoạt động chăm sóc khách hàng ngành Bảo hiểm xã hội Việt Nam, phù hợp với sự phát triển hạ tầng công nghệ thông tin, đồng thời bắt kịp xu hướng ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác chăm sóc khách hàng, góp phần tạo ra trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng.

### 3.1.2.2 Mục tiêu cụ thể

\* Giai đoạn 2021-2025:

- Tiếp tục duy trì, nâng cao chất lượng các kênh tiếp nhận, tư vấn, hỗ trợ, giải đáp khách hàng qua Hệ thống tổng đài, Cổng Dịch vụ Công quốc gia, Cổng thông tin điện tử của BHXH Việt Nam, Hệ thống email công vụ, Fanpage Ngành BHXH Việt Nam và các kênh tiếp nhận trực tiếp, gián tiếp khác.

- Phấn đấu tăng tỷ lệ giải đáp, tư vấn khách hàng ngay trong cuộc gọi đầu tiên lên 85% câu hỏi người dân gọi đến Tổng đài, trên Cổng thông tin điện tử, trên Fanpage và trên các ứng dụng khác.

- Phấn đấu đạt tỷ lệ 90% khách hàng hài lòng với chất lượng tư vấn, giải đáp và giảm 50% số cuộc gọi nhờ đến tổng đài so với hiện nay.

- Triển khai các hoạt động chăm sóc khách hàng chủ động, góp phần phát triển khách hàng mới tham gia BHXH, BHYT, BHTN, gia tăng khách hàng trung thành để được hưởng các chính sách an sinh xã hội dài hạn và giảm thiểu khách hàng rời khỏi hệ thống.

- Tổ chức khảo sát, đánh giá sự hài lòng của khách hàng, làm cơ sở cải tiến quy trình, hoàn thiện tổ chức bộ máy, nâng cao chất lượng phục vụ người tham

gia BHXH, BHYT ngày càng tốt hơn. Phần đầu đạt trên 80% khách hàng hài lòng với sự phục vụ của cơ quan BHXH.

- Tổ chức giám sát việc thực hiện các quy trình nghiệp vụ trong toàn hệ thống cũng như việc triển khai các hoạt động chăm sóc khách hàng.

- Phân tích thông tin và nhu cầu khách hàng, kịp thời nắm bắt những khó khăn, vướng mắc mang tính phổ biến của khách hàng; những bất cập trong công tác phối hợp, tổ chức thực hiện giữa các đơn vị trong Ngành; những bất cập trong chế độ, chính sách, pháp luật BHXH, BHYT, BHTN... để kịp thời có điều chỉnh trong nội bộ hoặc đề xuất, kiến nghị với các bộ, ngành chức năng, tham mưu với Chính phủ, trình Quốc hội xem xét, sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện chính sách.

\* Giai đoạn 2025-2030:

- Xây dựng và triển khai thực hiện các bộ chỉ số đo lường và đánh giá các hoạt động nghiệp vụ cũng như quy trình chăm sóc khách hàng;

- Xây dựng và triển khai thực hiện bộ tiêu chí giám sát các hoạt động nghiệp vụ và hoạt động chăm sóc khách hàng;

- Xây dựng ngân hàng dữ liệu hỏi đáp tự động, có thể giúp khách hàng tự phục vụ;

- Xây dựng, thiết kế và đề xuất từ 01 đến 02 chính sách chăm sóc khách hàng. Triển khai các hoạt động xã hội hóa hỗ trợ thiết thực đối với các nhóm khách hàng yếu thế;

- Phần đầu tăng tỷ lệ giải đáp, tư vấn khách hàng ngay trong cuộc gọi đầu tiên lên 90% câu hỏi người dân gọi đến Tổng đài, trên Cổng thông tin điện tử, trên Fanpage và trên các ứng dụng khác.

- Phần đầu đạt tỷ lệ 95% khách hàng hài lòng với chất lượng tư vấn, giải đáp và giảm 70% số cuộc gọi nhờ đến tổng đài so với hiện nay.

- Chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người tham gia bảo hiểm xã hội đạt mức 90%.

\* Giai đoạn 2030-2045:

- Đổi mới mô hình, cơ cấu tổ chức của Trung tâm CSKH vừa đảm bảo tính tập trung, thống nhất, hiện đại, chuyên nghiệp, hiệu quả, vừa đảm bảo mục tiêu bao phủ tới tất cả các nhóm khách hàng, các địa phương, vùng miền,... trong hoạt động chăm sóc khách hàng lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN. Giai đoạn 2030-2045, Trung tâm CSKH có 3 cơ sở trên toàn quốc: Cơ sở Chăm sóc khách hàng 1 (tại Hà Nội), thực hiện các dịch vụ chăm sóc khách hàng trên địa bàn các tỉnh miền Bắc; Cơ sở Chăm sóc khách hàng 2 (tại Đà Nẵng), thực hiện các dịch vụ chăm sóc khách hàng trên địa bàn các tỉnh miền Trung; Cơ sở Chăm sóc khách hàng 3 (tại TP. Hồ Chí Minh), thực hiện các dịch vụ chăm sóc khách hàng trên địa bàn các tỉnh miền Nam.

- Chuẩn hóa đội ngũ cán bộ chăm sóc khách hàng Ngành BHXH chuyên nghiệp, tận tâm, trách nhiệm.

- Hoàn thiện hệ thống công nghệ thông tin ứng dụng trong hoạt động chăm sóc khách hàng, bắt kịp xu thế phát triển và đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.

- Tăng tỷ lệ giải đáp, tư vấn khách hàng ngay trong cuộc gọi đầu tiên lên trên 95% câu hỏi người dân gọi đến Tổng đài, trên Cổng thông tin điện tử, trên Fanpage và trên các ứng dụng khác.

- Phần đầu đạt tỷ lệ trên 97% khách hàng hài lòng với chất lượng tư vấn, giải đáp và giảm 90% số cuộc gọi nhờ đến tổng đài so với hiện nay.

- Chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người tham gia bảo hiểm xã hội đạt mức trên 95%.

**3.2. Giải pháp nâng cao chất lượng công tác hỗ trợ, tư vấn và giải đáp về chính sách BHXH, BHTN, BHYT của Ngành BHXH Việt Nam**

***3.2.1. Đảm bảo sự thống nhất trong lãnh đạo, chỉ đạo công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng***

***3.2.2. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thực hiện công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng của Ngành BHXH Việt Nam***

*3.2.2.1. Xây dựng tiêu chuẩn đối với từng chức danh, vị trí việc thực hiện công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng*

*3.2.2.2. Quan tâm chú trọng công tác tuyển dụng, đào tạo, đào tạo lại đối với nhân lực làm công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng; chuẩn hóa đội ngũ cán bộ làm công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng*

a) Công tác tuyển dụng, đào tạo, đào tạo lại đối với nhân lực làm công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng

b) Chuẩn hóa đội ngũ cán bộ làm công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng

*3.2.2.3. Tập huấn định kỳ và đột xuất, kịp thời cập nhật kiến thức nghiệp vụ BHXH, BHYT, BHTN và kỹ năng chăm sóc khách hàng cho đội ngũ cán bộ, nhân viên làm công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng*

a) Tập huấn định kỳ và đột xuất, kịp thời cập nhật kiến thức nghiệp vụ BHXH, BHYT, BHTN

b) Kỹ năng chăm sóc khách hàng cho đội ngũ cán bộ, nhân viên làm công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng

*3.2.2.4. Xây dựng cảm nang hướng dẫn nghiệp vụ hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng*

### **3.2.3 Nâng cấp hệ thống thông tin, hệ thống cơ sở dữ liệu phục vụ công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng của Ngành BHXH Việt Nam**

3.2.3.1. Duy trì hệ thống tiếp nhận, hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng đa kênh

3.2.3.2. Nâng cấp hệ thống thông tin

3.2.3.3. Nâng cấp hệ thống cơ sở dữ liệu phục vụ công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng của Ngành BHXH Việt Nam

### **3.2.4. Đảm bảo cơ chế tài chính cho công tác hỗ trợ, giải đáp, tư vấn khách hàng**

### **3.2.5. Tổ chức thực hiện tốt quy trình tiếp nhận, xử lý thông tin và xây dựng quy trình đánh giá sự hài lòng của khách hàng tại các kênh tiếp nhận, hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng**

3.2.5.1. Tổ chức thực hiện tốt quy trình tiếp nhận, xử lý thông tin trong tiếp nhận, hỗ trợ, giải đáp tư vấn khách hàng ban hành kèm theo Quyết định 681/QĐ-BHXH ngày 09/7/2021 của Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam

3.2.5.2. Xây dựng bộ tiêu chí đánh giá sự hài lòng của khách hàng trên cơ sở phân tích dữ liệu khách hàng

3.2.5.3. Triển khai các hoạt động đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với các kênh tiếp nhận, hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khách hàng

### **3.2.6. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát hoạt động tư vấn, hỗ trợ, giải đáp khách hàng**

3.2.6.1. Xây dựng hệ thống tính toán hiệu suất của các tư vấn viên

3.2.6.2. Triển khai các hoạt động khảo sát theo hình thức “khách hàng bí mật” để đánh giá chất lượng tư vấn viên, từ đó định hướng cải thiện hoạt động của tư vấn viên và toàn hệ thống.



## KẾT LUẬN

Việc nâng cao chất lượng công tác tư vấn, hỗ trợ, giải đáp khách hàng Ngành BHXH Việt Nam có vai trò rất quan trọng trong việc tạo sự hài lòng cho người dân, tổ chức, đảm bảo đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của khách hàng khi tham gia giao dịch với cơ quan BHXH. Đặc biệt, trong những năm gần đây, khi Chính phủ Việt Nam đang có những cải cách ngày càng mạnh mẽ, định hướng xây dựng một Chính phủ kiến tạo và phục vụ, hướng tới lấy người dân làm trung tâm cho mọi hoạt động, việc các cơ quan thực hiện dịch vụ công của Chính phủ cần nhanh chóng thay đổi phương ứng thức ứng xử và phục vụ đối với người dân là yêu cầu cấp thiết.

Là cơ quan tổ chức thực hiện chính sách BHXH, BHTN, BHYT - những chính sách trụ cột chính quan trọng trong hệ thống an sinh xã hội quốc gia, BHXH Việt Nam là một trong những đơn vị đầu tiên trong hệ thống cơ quan Nhà nước triển khai mô hình Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng với mong muốn ngày càng nâng cao chất lượng phục vụ người tham gia BHXH, BHTN, BHYT, đáp ứng ngày càng tốt hơn sự hài lòng của người tham gia BHXH, BHTN, BHYT. Trong quá trình triển khai công tác tư vấn, hỗ trợ, giải đáp khách hàng, việc nghiên cứu các khung lý thuyết về chăm sóc khách hàng, xác định các yếu tố ảnh hưởng tới hoạt động chăm sóc khách hàng Ngành BHXH có ý nghĩa hết sức quan trọng.

Nhu cầu được hỗ trợ, tư vấn, giải đáp, chăm sóc là nhu cầu chính đáng và tất yếu khi khách hàng thực hiện giao dịch với cơ quan BHXH. Trong bối cảnh hiện nay, khi cơ quan BHXH tăng cường các hình thức giao dịch gián tiếp với người dân, doanh nghiệp (qua giao dịch điện tử, qua dịch vụ bưu chính công ích), khách hàng của cơ quan BHXH - các đối tượng tham gia BHXH, BHYT, BHTN không ngừng tăng nhanh về số lượng thì khối lượng, nhu cầu giải đáp thắc mắc, hỗ trợ, chăm sóc của tổ chức, cá nhân liên quan đến các thông tin về BHXH, BHYT, BHTN cũng ngày càng tăng cao. Đặc biệt, thực hiện các chủ trương của

Đảng và Nhà nước ta về phát triển BHXH, BHYT toàn dân, Ngành BHXH sẽ trở thành tổ chức có số lượng khách hàng đông đảo nhất. Trong khi đó, hiện nay Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng của ngành BHXH mới được đưa vào hoạt động và còn nhiều tồn tại, hạn chế cần khắc phục từ cơ cấu tổ chức đến tổ chức hoạt động và nguồn nhân lực. Do đó, việc định hướng, mục tiêu thực hiện công tác hỗ trợ, chăm sóc khách hàng đến năm 2030, tầm nhìn 2045 là hết sức cần thiết.

Với mục tiêu Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng phát triển chuyên nghiệp, hiện đại sẽ nâng cao khả năng hỗ trợ người dân và doanh nghiệp khi tương tác với cơ quan BHXH cũng như nâng cao vai trò của cơ quan BHXH, góp phần thực hiện tốt yêu cầu của Chính phủ về những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia cũng như đáp ứng mục tiêu cải cách TTHC và nâng cao chất lượng phục vụ, đảm bảo thực hiện mục tiêu an sinh xã hội./.