

Số: /QĐ-BHXH

Hà Nội, ngày tháng năm 2018

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc thành lập Phòng Hỗ trợ, tư vấn, giải đáp chế độ, chính sách
và Quản lý Hệ thống chăm sóc khách hàng**

TỔNG GIÁM ĐỐC BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM

Căn cứ Nghị định số 01/2016/NĐ-CP ngày 05/01/2016 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bảo hiểm xã hội Việt Nam;
Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Thành lập Phòng Hỗ trợ, tư vấn, giải đáp chế độ, chính sách và Quản lý Hệ thống chăm sóc khách hàng trực thuộc Trung tâm Truyền thông.

Biên chế của Phòng Hỗ trợ, tư vấn, giải đáp chế độ, chính sách và Quản lý Hệ thống chăm sóc khách hàng do Giám đốc Trung tâm Truyền thông phân bổ trên cơ sở tổng biên chế được Bảo hiểm xã hội Việt Nam giao.

Giám đốc Trung tâm Truyền thông có trách nhiệm dự thảo quyết định quy định chức năng, nhiệm vụ của Phòng Hỗ trợ, tư vấn, giải đáp chế độ, chính sách và Quản lý Hệ thống chăm sóc khách hàng chuyển Vụ Tổ chức cán bộ thẩm định trình Tổng Giám đốc ban hành.

Điều 2. Chuyển giao việc quản lý, sử dụng và vận hành Hệ thống chăm sóc khách hàng (Call Center) từ Trung tâm Công nghệ thông tin và Trung tâm Giám định bảo hiểm y tế và Thanh toán đa tuyến khu vực phía Nam về Trung tâm Truyền thông (bao gồm: Hệ thống máy chủ; trang thiết bị; phần mềm chăm sóc khách hàng thuộc dự án Call Center và lao động thuộc Nhà thầu làm nhiệm vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng theo dự án).

Trung tâm Truyền thông có trách nhiệm tiếp nhận, quản lý, sử dụng và vận hành Hệ thống chăm sóc khách hàng theo quy định của Bảo hiểm xã hội Việt Nam và của Nhà nước; đánh giá khối lượng, chất lượng dịch vụ của Hệ thống Call Center làm cơ sở phục vụ công tác nghiệm thu, thanh toán cho Nhà thầu.

Điều 3. Hiệu lực và trách nhiệm thi hành

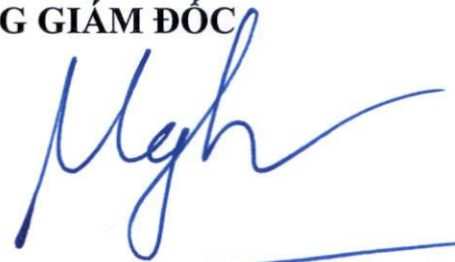
1. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 10/9/2018. Bãi bỏ Quyết định số 1723/QĐ-BHXH ngày 04/10/2017 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam về việc giao nhiệm vụ tiếp nhận và quản lý việc sử dụng, vận hành Hệ thống chăm sóc khách hàng (Call Center).

2. Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ, Chánh Văn phòng Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Giám đốc Trung tâm Truyền thông, Giám đốc Trung tâm Công nghệ thông tin, Giám đốc Trung tâm Giám định bảo hiểm y tế và Thanh toán đa tuyến khu vực phía Nam chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- HĐQT (để b/c);
- Tổng Giám đốc;
- Các Phó Tổng Giám đốc;
- Các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam ở TW;
- BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Lưu: VT, TCCB (6).

TỔNG GIÁM ĐỐC



Nguyễn Thị Minh