

Số: /KH-BHXH

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

KẾ HOẠCH
Công tác tuyên truyền, giải đáp, tư vấn
chính sách, pháp luật BHXH, BHYT năm 2025

Thực hiện chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế (BHXH, BHYT)¹; Luật BHXH số 41/2024/QH15, Luật số 51/2024/QH15 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật BHYT, Chỉ thị số 27-CT/TW ngày 25/12/2023 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác thực hành tiết kiệm, chống lãng phí (Chỉ thị số 27-CT/TW), Chỉ thị số 07/CT-TTg ngày 21/3/2023 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường công tác truyền thông chính sách (Chỉ thị số 07/CT-TTg),... để tăng cường công tác tuyên truyền, giải đáp, tư vấn chính sách, pháp luật BHXH, BHYT, bảo hiểm thất nghiệp (sau đây gọi chung là tuyên truyền, giải đáp, tư vấn chính sách BHXH, BHYT), BHXH Việt Nam xây dựng Kế hoạch công tác tuyên truyền, giải đáp, tư vấn chính sách BHXH, BHYT năm 2025 (Kế hoạch), như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

- Tạo sự thống nhất, đồng thuận trong công tác tuyên truyền, giải đáp, tư vấn chính sách BHXH, BHYT đến cấp ủy, chính quyền, các cơ quan, đoàn thể các cấp và toàn thể Nhân dân.
- Góp phần nâng cao ý thức, trách nhiệm tuân thủ, chấp hành pháp luật BHXH, BHYT và sự chủ động của người dân, doanh nghiệp trong việc tham gia và thụ hưởng chính sách; củng cố niềm tin trong Nhân dân đối với các chính sách an sinh xã hội (ASXH) nhân văn của Đảng, Nhà nước.
- Công tác tuyên truyền, giải đáp, tư vấn chính sách BHXH, BHYT phải được triển khai chủ động, thường xuyên, liên tục, bám sát nhiệm vụ chính trị của BHXH Việt Nam nhằm nâng cao nhận thức, định hướng dư luận, tạo đồng thuận trong thực hiện chính sách BHXH, BHYT; gắn kết chặt chẽ với công tác phát triển, phục vụ người tham gia, thụ hưởng BHXH, BHYT, góp phần nâng cao sự hài lòng của các tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan BHXH.
- Thực hiện nghiêm túc Chỉ thị số 30-CT/TW, Chỉ thị số 07/CT-TTg, Quyết định số 1676/QĐ-TTg, tiếp tục chủ động, đổi mới nội dung, hình thức,

¹ Như: Nghị quyết số 28-NQ/TW ngày 23/5/2018 về cải cách chính sách BHXH, Nghị quyết số 20-NQ/TW ngày 25/10/2017 về tăng cường công tác bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe Nhân dân trong tình hình mới của Ban Chấp hành Trung ương, Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 05/2/2024 của Ban Bí thư về công tác tuyên truyền miệng trong tình hình mới (Chỉ thị số 30-CT/TW), Quyết định số 1676/QĐ-TTg ngày 21/11/2019 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đổi mới toàn diện nội dung, hình thức, phương pháp tuyên truyền BHXH (Quyết định số 1676/QĐ-TTg), Quyết định số 89/QĐ-TTg ngày 23/01/2024 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chiến lược quốc gia bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe Nhân dân giai đoạn đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045;...

phương pháp tuyên truyền, giải đáp, tư vấn chính sách BHXH, BHYT đảm bảo thiết thực, hiệu quả, đúng trọng tâm, trọng điểm, đa dạng, linh hoạt; chú trọng phát huy ưu thế của các hình thức, phương pháp truyền thông hiện đại, đa phương tiện, truyền thông xã hội với nội dung đơn giản, dễ hiểu, dễ chia sẻ và lan tỏa giúp người dân có thể tiếp cận tốt nhất mọi thông tin về chính sách BHXH, BHYT; việc triển khai công tác tuyên truyền, giải đáp, tư vấn chính sách BHXH, BHYT phải vừa phù hợp với bối cảnh cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 vừa đảm bảo thực hiện nghiêm túc Chỉ thị số 27-CT/TW, Chỉ thị số 150-CT/BCSD ngày 12/11/2024 của Ban Cán sự Đảng BHXH Việt Nam về tăng cường thực hành tiết kiệm, chống lãng phí (Chỉ thị số 150-CT/BCSD).

5. Huy động sự tham gia của các cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội trong công tác phối hợp chỉ đạo, tổ chức thực hiện tuyên truyền, giải đáp, tư vấn chính sách BHXH, BHYT. Phát huy hiệu quả vai trò “cánh tay nối dài” của các tổ chức, cá nhân có uy tín trong cộng đồng dân cư, người tham gia BHXH, BHYT trong công tác tuyên truyền chính sách.

II. CHỦ THỂ

Công tác tuyên truyền, giải đáp, tư vấn chính sách BHXH, BHYT hướng tới các nhóm chủ thể sau:

1. Cấp ủy, chính quyền; các cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội, hội, đoàn thể các cấp.

2. Người sử dụng lao động (NSDLĐ), người lao động (NLĐ) thuộc diện tham gia và thụ hưởng chính sách BHXH, BHYT bắt buộc theo quy định.

3. Người thuộc diện tham gia và thụ hưởng chính sách BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình.

4. Học sinh, sinh viên (HSSV); phụ huynh học sinh; các cơ sở giáo dục, dạy nghề.

5. Nhóm người yếu thế, bao gồm: Nhóm người có hoàn cảnh khó khăn; người thuộc hộ nghèo, cận nghèo; nhóm người được ngân sách nhà nước hỗ trợ mức đóng chưa đủ 100% mức đóng BHYT;...

6. Các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh (KCB); các Tổ chức Dịch vụ thu, cộng tác viên tuyên truyền (hội viên, cộng tác viên các hội, đoàn thể) và các tổ chức, cá nhân khác có liên quan.

III. NỘI DUNG, HÌNH THỨC

1. Nội dung

Tập trung tuyên truyền, giải đáp, tư vấn về chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về BHXH, BHYT, chú trọng các điểm mới của Luật BHXH số 41/2024/QH15, Luật số 51/2024/QH15 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật BHYT, các văn bản hướng dẫn thi hành Luật; kết quả sắp xếp tinh gọn tổ chức bộ máy của BHXH Việt Nam, của từng BHXH khu vực; công tác triển khai thực hiện, những nỗ lực, giải pháp và kết quả nổi bật của BHXH Việt Nam trên tất cả các lĩnh vực (Nội dung chi tiết theo Phụ lục I đính kèm).

2. Hình thức

2.1. Tổ chức các hội nghị tuyên truyền, đối thoại, tư vấn, giải đáp chính sách

- Các đơn vị bám sát các văn bản hướng dẫn công tác tuyên truyền, giải đáp, tư vấn chính sách của BHXH Việt Nam và các thay đổi về chính sách để chủ động, kịp thời tổ chức các hội nghị tuyên truyền, đối thoại, tư vấn, giải đáp chính sách, hội thảo, hội thi,... phù hợp với từng nhóm chủ thể, đảm bảo hiệu quả, đúng quy định và không lãng phí.

- Chú trọng triển khai các chương trình phối hợp tuyên truyền, hỗ trợ, tư vấn, giải đáp chính sách với các cơ quan, đơn vị có liên quan; đảm bảo tính cần thiết, hiệu quả, tiết kiệm; đồng thời, phát huy thế mạnh của từng đơn vị phối hợp, hướng tới mục tiêu phát triển bền vững, nâng cao chất lượng phục vụ người tham gia, thụ hưởng chính sách BHXH, BHYT.

2.2. Tuyên truyền, hỗ trợ, tư vấn, giải đáp qua các phương tiện truyền thông của hệ thống BHXH Việt Nam

a) Tuyên truyền, hỗ trợ, tư vấn, giải đáp trên hệ thống Cổng Thông tin điện tử

Căn cứ Kế hoạch này và công tác tổ chức thực hiện chính sách BHXH, BHYT để xây dựng kế hoạch hoạt động của Cổng Thông tin điện tử BHXH Việt Nam, BHXH các khu vực, BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đảm bảo linh hoạt, hiệu quả, phát huy vai trò chủ lực trong việc cung cấp thông tin, định hướng dư luận trong thực hiện chính sách BHXH, BHYT. Trong đó, chú trọng:

- Xây dựng tuyến tin, bài tuyên truyền thường xuyên, liên tục về các nội dung quy định tại Phụ lục I, Kế hoạch này.

- Tiếp tục thực hiện đa dạng, phong phú các hình thức tuyên truyền (gồm tin, bài, video clip, album ảnh, infographic, motion graphic, bản tin Audio,...).

- Tiếp nhận, hỗ trợ, tư vấn kịp thời đối với những trường hợp tương tác trên Cổng Thông tin điện tử, đảm bảo việc hỗ trợ, tư vấn vừa đáp ứng nhu cầu cá nhân vừa là căn cứ tham khảo thông tin chính sách cho người tham gia, thụ hưởng BHXH, BHYT.

- Duy trì và tăng cường tần suất, hiệu quả các cuộc giao lưu trực tuyến tuyên truyền, tư vấn chính sách trên Cổng Thông tin điện tử.

b) Tuyên truyền, hỗ trợ, tư vấn, giải đáp trên môi trường Internet và các trang mạng xã hội (Fanpage Facebook, Zalo OA, Youtube,...) của BHXH Việt Nam và BHXH các khu vực, BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

- Tổ chức các Hội nghị tuyên truyền, hỗ trợ, tư vấn, giải đáp trực tuyến, Livestream: trên các trang mạng xã hội; qua ứng dụng Zoom; qua các điểm cầu;...

- Sản xuất, đăng tải, chia sẻ các tin, bài, phóng sự, infographic, motion graphic, video clip,... và các sản phẩm tuyên truyền của BHXH Việt Nam trên môi trường Internet, mạng xã hội.

- Tiếp nhận, hỗ trợ, tư vấn, giải đáp kịp thời, đầy đủ các tương tác của người dân trên các trang mạng xã hội của BHXH Việt Nam và BHXH các khu vực, BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

c) Tuyên truyền, hỗ trợ, tư vấn, giải đáp qua ứng dụng VssID-BHXXH số, qua email

- Hướng dẫn, hỗ trợ người tham gia đăng ký, cài đặt, sử dụng ứng dụng VssID - BHXXH số.

- Đăng tải các sản phẩm báo chí, sản phẩm tuyên truyền phù hợp (video clip, infographic, motion graphic,...), thông điệp trên ứng dụng VssID - BHXXH số để tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ đến người tham gia, thụ hưởng chính sách BHXXH, BHYT.

- Thực hiện gửi thông tin tuyên truyền, hỗ trợ; chúc mừng cá nhân, tổ chức; đồng viên, khích lệ thể hiện sự đồng hành chia sẻ của BHXXH Việt Nam đối với người tham gia.

2.3. Thông tin, tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng, loa truyền thanh cơ sở

- Phối hợp với các cơ quan thông tấn, báo chí tuyên truyền chính sách BHXXH, BHYT đảm bảo đúng định hướng, có trọng tâm, trọng điểm và phù hợp với tôn chỉ mục đích, nhóm độc giả, khán thính giả của từng cơ quan báo chí; chú trọng các cơ quan báo điện tử, báo phát thanh, báo hình.

- Ưu tiên thực hiện các: sản phẩm báo chí dễ tiếp cận, có sức lan tỏa sâu rộng tới các độc giả, khán thính giả; chuyên trang, chuyên mục cố định đăng tải, phát sóng vào các khung giờ “vàng”, đảm bảo hiệu quả, tránh lãng phí.

- Tuyên truyền chính sách BHXXH, BHYT qua hệ thống loa truyền thanh cơ sở, trong đó, chú trọng: chính sách BHXXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình, BHXXH bắt buộc; các điểm mới của Luật BHXXH, Luật BHYT (sửa đổi) có liên quan đến quyền lợi của người tham gia; các mô hình hay về phát triển BHXXH, BHYT; các câu chuyện thực tế tại địa phương về thụ hưởng chính sách BHXXH, BHYT để truyền cảm hứng và củng cố niềm tin về các chính sách an sinh của Đảng, Nhà nước cho người dân.

- Cung cấp thông tin về chính sách, pháp luật BHXXH, BHYT cho phóng viên, biên tập viên các cơ quan thông tấn, báo chí.

2.4. Tuyên truyền qua các sản phẩm tuyên truyền chính sách

- Biên tập, sản xuất các sản phẩm tuyên truyền chính sách như tờ rơi, tờ gấp, infographic,... Tiếp tục đổi mới nội dung, hình thức các sản phẩm tuyên truyền theo hướng ngắn gọn, dễ hiểu, dễ nhớ, gắn với ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT), trí tuệ nhân tạo, công nghệ số. Cân nhắc, ưu tiên biên tập, sản xuất các tờ rơi, tờ gấp, file phát thanh bằng các ngôn ngữ của đồng bào dân tộc thiểu số (nếu hiệu quả).

- Thường xuyên điều chỉnh cơ cấu sản phẩm tuyên truyền đảm bảo phù hợp với xu hướng, chủ thể, nhu cầu theo từng thời điểm nhằm tối ưu hóa hiệu quả tuyên truyền chính sách. Quan tâm đẩy mạnh sản xuất, sử dụng các hình thức truyền thông số, truyền thông đa phương tiện như: motion graphic, infographic, video clip, phóng sự ngắn, tiểu phẩm, mã QR code,... trên các ứng dụng di động, nền tảng mạng xã hội.

- Chú trọng biên tập các thông tin, bài viết tuyên truyền để phát trên hệ thống truyền thanh cơ sở, bảng tin công cộng.

2.5. Tổ chức các hoạt động: tập huấn, kiểm tra, hướng dẫn; khảo sát, đánh giá sự hài lòng; hoạt động hỗ trợ tới nhóm người yếu thế

- Tổ chức các hội nghị tập huấn kỹ năng, nghiệp vụ tuyên truyền, hỗ trợ, giải đáp, tư vấn chính sách, pháp luật về BHXH, BHYT cho cán bộ làm công tác tuyên truyền, hỗ trợ người tham gia, cộng tác viên tuyên truyền và các tổ chức, cá nhân tham gia cung cấp dịch vụ liên quan đến BHXH, BHYT.

- Thực hiện kiểm tra, hướng dẫn, nắm bắt tình hình triển khai công tác tuyên truyền, giải đáp, tư vấn chính sách tại BHXH các cấp; tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong tổ chức thực hiện, kịp thời chấn chỉnh và khắc phục những tồn tại, hạn chế để nâng cao hiệu quả công tác tuyên truyền, giải đáp, tư vấn chính sách.

- Thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc thực hiện chính sách, pháp luật về BHXH, BHYT (*BHXH Việt Nam sẽ ban hành Kế hoạch riêng*).

- Tổ chức các: chương trình tặng sổ BHXH, thẻ BHYT cho người có hoàn cảnh khó khăn; chương trình Tết ấm đến với các bệnh nhân BHYT có hoàn cảnh khó khăn phải ở lại điều trị tại các bệnh viện trong dịp Tết Nguyên đán; hoạt động sáng tạo khác phù hợp với đặc thù địa phương.

2.6. Các hình thức tuyên truyền, hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khác

- Tuyên truyền, hỗ trợ, tư vấn, giải đáp chính sách tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính: Thực hiện hỗ trợ, hướng dẫn người tham gia về quy trình, thủ tục, hồ sơ liên quan đến việc giải quyết chế độ BHXH, BHYT theo các quy định của pháp luật hiện hành.

- Tuyên truyền, tiếp nhận, hỗ trợ, tư vấn, giải đáp chính sách BHXH, BHYT qua: hệ thống Tổng đài 19009068, email lienhe@vss.gov.vn của BHXH Việt Nam; hệ thống Hotline của BHXH các khu vực, BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; Cổng Thông tin điện tử Chính phủ.

- Tổ chức các đợt: tuyên truyền, hỗ trợ, tư vấn theo chủ đề, chuyên đề, chiến dịch theo từng thời điểm; tuyên truyền lưu động, triển lãm chuyên đề chính sách, pháp luật BHXH, BHYT;... phù hợp với thực tế và đặc thù địa phương đảm bảo linh hoạt, sáng tạo, thiết thực, tiết kiệm, hiệu quả, không lãng phí.

- Gửi thông báo, phát hành thông điệp tư vấn, hỗ trợ, thông điệp cảnh báo tới các đơn vị sử dụng lao động và người tham gia BHXH, BHYT trên ứng dụng VssID, Cổng Thông tin điện tử và các trang mạng xã hội của hệ thống BHXH Việt Nam (Fanpage Facebook, Zalo OA,...); email cá nhân của người tham gia, thụ hưởng.

(Chi tiết tại Phụ lục II đính kèm).

IV. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP

1. Căn cứ Công văn số 4860/BTC-BHXH ngày 15/4/2025 của Bộ Tài chính về việc đề nghị tiếp tục tăng cường lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện chính sách BHXH, BHYT, BHXH các khu vực, BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chủ động báo cáo, tham mưu cấp ủy, chính quyền, Ban Chỉ đạo thực hiện chính

sách BHXH, BHYT các cấp quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo công tác tuyên truyền, giải đáp, tư vấn chính sách BHXH, BHYT trên địa bàn; phối hợp chặt chẽ với các cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội, các cơ quan thông tấn, báo chí thực hiện hiệu quả công tác tuyên truyền, giải đáp, tư vấn chính sách BHXH, BHYT đảm bảo phù hợp với từng nhóm chủ thể.

2. Quán triệt, nâng cao nhận thức, trách nhiệm của tập thể, cá nhân trong toàn hệ thống BHXH Việt Nam đối với công tác tuyên truyền, giải đáp, tư vấn chính sách BHXH, BHYT, nhất là vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu.

3. Thực hiện nghiêm túc Chỉ thị số 07/CT-TTg, Chỉ thị số 30-CT/TW, Quyết định số 1676/QĐ-TTg tiếp tục chủ động đổi mới nội dung, hình thức, phương thức tuyên truyền chính sách BHXH, BHYT theo hướng đảm bảo thiết thực, linh hoạt, phù hợp, hiện đại, thân thiện.

4. Nhận diện các dạng thức của lãng phí trong công tác tuyên truyền, giải đáp, tư vấn chính sách BHXH, BHYT hiện nay, khẩn trương có giải pháp phù hợp để triệt để thực hành tiết kiệm, phòng chống lãng phí. Thực hiện nghiêm túc Chỉ thị số 150-CT/BCSD: Thường xuyên rà soát, đánh giá tính hiệu quả, sự cần thiết của từng hình thức tuyên truyền, giải đáp, tư vấn chính sách BHXH, BHYT đang thực hiện; xác định rõ các hình thức hiệu quả, có giá trị lan tỏa cao để tập trung triển khai có trọng tâm, trọng điểm, ưu tiên sử dụng kinh phí, tránh chung chung, dàn trải, đảm bảo tiết kiệm, không lãng phí. Kịp thời dừng hoặc chuyển đổi các hình thức không còn phù hợp, kém hiệu quả.

5. Tăng cường ứng dụng CNTT, trí tuệ nhân tạo, công nghệ số để nâng cao hiệu quả công tác tuyên truyền, giải đáp, tư vấn chính sách BHXH, BHYT và giảm thiểu lãng phí.

6. Có giải pháp nâng cao năng lực hỗ trợ, giải đáp, tư vấn của các hệ thống tương tác trực tuyến (Tổng đài, Fanpage Facebook, Zalo OA, ứng dụng VssID, email,...) để đảm bảo người tham gia, thụ hưởng dễ dàng tiếp cận và được hỗ trợ, tư vấn kịp thời. Chuẩn hóa hệ thống ngân hàng câu hỏi - đáp chính sách tương tác trên các ứng dụng trực tuyến giúp người tham gia, thụ hưởng chủ động tiếp cận và giải quyết các vấn đề khó khăn, vướng mắc.

7. Nâng cao năng lực, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của đội ngũ cán bộ làm công tác tuyên truyền, giải đáp, tư vấn chính sách đảm bảo phù hợp với yêu cầu nhiệm vụ và tổ chức bộ máy mới của BHXH Việt Nam; củng cố, mở rộng, nâng cao hiệu quả, trách nhiệm của đội ngũ cộng tác viên tuyên truyền. Huy động sự vào cuộc tích cực, chủ động của các lực lượng cộng tác viên tuyên truyền ở cơ sở (tổ trưởng tổ dân phố, già làng, trưởng bản,...) trong công tác tuyên truyền chính sách.

8. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương tài chính, hành chính, phát huy vai trò, trách nhiệm người đứng đầu; phân công, phân nhiệm rõ người, rõ việc, rõ trách nhiệm, rõ kết quả đi đôi với kiểm tra, giám sát; xử lý nghiêm vi phạm; tâm huyết, trách nhiệm trong việc phục vụ người dân, doanh nghiệp với phương châm hành động “*Đoàn kết, kỷ cương, linh hoạt, sáng tạo, chuyên nghiệp, hiệu quả*”; đáp ứng sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp; góp phần tích cực thực hiện hiệu quả công tác tuyên truyền, giải đáp, tư vấn chính sách BHXH, BHYT.

9. Thường xuyên, định kỳ chỉ đạo, kiểm tra, hướng dẫn nghiệp vụ, đánh giá, sơ kết, tổng kết công tác tuyên truyền, giải đáp, tư vấn chính sách BHXH, BHYT. Đưa nội dung tuyên truyền, giải đáp, tư vấn chính sách BHXH, BHYT vào tiêu chí thi đua hằng năm của các cơ quan, đơn vị, tổ chức liên quan; kịp thời biểu dương khen thưởng những tập thể, cá nhân có thành tích tốt trong công tác tuyên truyền, giải đáp, tư vấn chính sách BHXH, BHYT.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Kinh phí tổ chức các hoạt động tuyên truyền, giải đáp, tư vấn chính sách BHXH, BHYT từ: nguồn chi phí quản lý BHXH, BHYT, BHYT năm 2025 được giao của các đơn vị; nguồn hỗ trợ ngân sách của địa phương và các nguồn lực hợp pháp khác (nếu có).

2. Đối với kinh phí tổ chức hội nghị phát triển người tham gia BHXH tự nguyện, BHYT tự đóng từ nguồn chi phí thu BHXH tự nguyện, thu BHYT của người tham gia theo hộ gia đình, của HSSV đang theo học tại các cơ sở giáo dục thuộc hệ thống giáo dục quốc dân theo hướng dẫn của BHXH Việt Nam tại Công văn số 871/BHXH-TST ngày 01/4/2024 về việc hướng dẫn tổ chức hội nghị truyền thông khách hàng.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia

1.1. Hướng dẫn BHXH các khu vực, BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương xây dựng và triển khai Kế hoạch công tác tuyên truyền, giải đáp, tư vấn chính sách BHXH, BHYT phù hợp với điều kiện kinh tế - xã hội, đặc thù của từng địa phương; theo dõi, đôn đốc và kịp thời tham mưu Lãnh đạo BHXH Việt Nam có hướng dẫn và giải pháp tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc trong việc tổ chức, thực hiện công tác tuyên truyền, giải đáp, tư vấn chính sách BHXH, BHYT của BHXH các khu vực, BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

1.2. Theo dõi, tổng hợp, phân tích, nắm bắt thông tin trên báo chí và dư luận xã hội về BHXH, BHYT nhất là trong triển khai Luật BHXH số 41/2024/QH15, Luật số 51/2024/QH15 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật BHYT, Luật Việc làm (sửa đổi); kịp thời phát hiện các thông tin xấu - độc, sai sự thật về BHXH, BHYT, cũng như trong công tác tổ chức, thực hiện các chính sách và đề xuất giải pháp tuyên truyền, định hướng thông tin, dư luận phù hợp.

1.3. Vận hành an toàn, hiệu quả hoạt động của Cổng Thông tin điện tử và các kênh truyền thông trên môi trường Internet, mạng xã hội (Fanpage Facebook, Zalo OA, Youtube,...) của BHXH Việt Nam.

1.4. Tổ chức các hoạt động hỗ trợ, tư vấn, giải đáp chính sách; khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của các tổ chức, cá nhân đối với việc thực hiện chính sách BHXH, BHYT.

1.5. Sản xuất các sản phẩm tuyên truyền chính sách BHXH, BHYT phục vụ công tác tuyên truyền, giải đáp, tư vấn chính sách BHXH, BHYT của BHXH Việt Nam.

1.6. Tổ chức các Hội nghị tập huấn kỹ năng, nghiệp vụ công tác tuyên truyền, giải đáp, tư vấn chính sách cho đội ngũ cán bộ tuyên truyền, giải đáp, tư vấn trong toàn hệ thống BHXH Việt Nam.

2. Các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam

Các đơn vị có liên quan, căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, thực hiện một số nội dung sau:

2.1. Chủ động, kịp thời cung cấp các thông tin, quy định, hướng dẫn mới về chính sách, công tác tổ chức thực hiện thuộc lĩnh vực phụ trách của đơn vị cho Ban Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia để kịp thời, chủ động tổ chức tuyên truyền, giải đáp, tư vấn chính sách BHXH, BHYT, cũng như các đợt tuyên truyền theo chủ đề, chuyên đề, cao điểm; đồng thời góp phần định hướng dư luận trước, trong và sau khi các quy định mới được áp dụng.

2.2. Chủ động phối hợp triển khai các hoạt động tuyên truyền, tư vấn, giải đáp,... đảm bảo kịp thời, hiệu quả.

2.3. Theo dõi, kiểm soát thông tin về tình hình triển khai thực hiện nhiệm vụ được giao theo chức năng, nhiệm vụ của đơn vị; kịp thời phát hiện và chủ động thông tin, phối hợp với Ban Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia để có phương án báo cáo Lãnh đạo BHXH Việt Nam về việc xử lý với các thông tin sai lệch, thông tin xấu - độc thuộc phạm vi phụ trách của đơn vị.

2.4. Tham gia trả lời phỏng vấn, cung cấp thông tin cho báo chí theo Quy chế phát ngôn của Bộ Tài chính.

3. BHXH các khu vực, BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

3.1. Căn cứ vào đặc thù kinh tế - xã hội, tập quán của từng địa phương, BHXH các khu vực, BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương xây dựng và cụ thể hóa thành Kế hoạch công tác tuyên truyền, giải đáp, tư vấn chính sách BHXH, BHYT năm 2025 của đơn vị, đảm bảo tổ chức thực hiện linh hoạt, phù hợp với từng nhóm chủ thể, gắn với phát triển người tham gia BHXH, BHYT bắt buộc, BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình. Kế hoạch đề nghị gửi về BHXH Việt Nam qua Ban Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia để tổng hợp.

3.2. Trên cơ sở nguồn kinh phí tuyên truyền được BHXH Việt Nam cấp, BHXH các khu vực, BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương tập trung rà soát, đánh giá hiệu quả của từng hình thức tuyên truyền, giải đáp, tư vấn chính sách BHXH, BHYT đang triển khai tại địa phương; xác định cụ thể các hình thức cần tăng cường, hình thức cần hạn chế để xây dựng Kế hoạch và tổ chức thực hiện hiệu quả, tiết kiệm.

3.3. Nghiêm chỉnh chấp hành các quy định tại Chỉ thị số 27-CT/TW, Giám đốc BHXH khu vực, BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương: chịu trách

nhệm trước Bộ trưởng Bộ Tài chính, Giám đốc BHXH Việt Nam, trước pháp luật về việc bố trí kinh phí đối với các hoạt động tuyên truyền, giải đáp, tư vấn chính sách BHXH, BHYT theo đúng quy định của pháp luật, hướng dẫn của BHXH Việt Nam, phù hợp với đặc thù địa phương, đảm bảo thiết thực, tiết kiệm, hiệu quả, tránh lãng phí; tăng cường chỉ đạo, đôn đốc, hướng dẫn, kiểm tra việc triển khai thực hiện công tác tuyên truyền, giải đáp, tư vấn chính sách và việc sử dụng kinh phí tuyên truyền theo quy định.

3.4. Thường xuyên báo cáo với cấp uỷ, chính quyền địa phương về tình hình thực hiện chính sách BHXH, BHYT, trong đó có công tác tuyên truyền, giải đáp, tư vấn chính sách; về tình hình thực hiện tinh gọn bộ máy của cơ quan BHXH. Chủ động, tích cực huy động, vận động các nguồn lực xã hội để hỗ trợ trao tặng thẻ BHYT, sổ BHXH cho người dân có hoàn cảnh khó khăn.

3.5. Xây dựng kế hoạch và phối hợp tuyên truyền chính sách BHXH, BHYT với các cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội, các cơ quan thông tấn, báo chí tại địa phương đảm bảo hiệu quả, phù hợp với từng nhóm chủ thể.

3.6. Chủ động cung cấp thông tin cho các cơ quan báo chí. Lựa chọn các kênh truyền thông của BHXH khu vực có lượng người theo dõi lớn và đã được cấp dấu xác nhận tính chính danh trên mạng xã hội (Fanpage Facebook, Zalo OA, Youtube, TikTok,...) làm kênh truyền thông chính thức. Tăng cường tuyên truyền qua: Hệ thống truyền thanh cơ sở và các phương tiện truyền thông của đơn vị trên môi trường Internet, mạng xã hội; tiếp nhận, biên tập, sản xuất, phát hành các sản phẩm tuyên truyền đảm bảo hiệu quả, tiết kiệm, tránh lãng phí.

3.7. Trên cơ sở kế hoạch, chương trình, kịch bản phát triển người tham gia của đơn vị, Giám đốc BHXH các khu vực, BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chỉ đạo Phòng Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia phối hợp với Phòng Quản lý thu và phát triển người tham gia tổ chức tuyên truyền, tư vấn, đối thoại với các nhóm người tiềm năng chưa tham gia BHXH tự nguyện, BHYT tự đóng.

3.8. Tổ chức các hoạt động hỗ trợ, tư vấn, giải đáp chính sách; khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của các tổ chức, cá nhân đối với việc thực hiện chính sách BHXH, BHYT.

3.9. Theo dõi, kiểm soát thông tin về tình hình triển khai thực hiện chính sách BHXH, BHYT, nhất là triển khai Luật BHXH số 41/2024/QH15, Luật số 51/2024/QH15 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật BHYT tại địa phương; kịp thời phát hiện và chủ động xử lý các thông tin sai lệch, thông tin xấu độc về BHXH, BHYT thuộc phạm vi phụ trách.

3.10. Xây dựng kế hoạch tập huấn, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng cho: viên chức, người lao động làm công tác tuyên truyền, giải đáp, tư vấn chính sách của đơn vị; cộng tác viên tuyên truyền; các tổ chức, cá nhân tham gia cung cấp dịch vụ liên quan đến BHXH, BHYT;... đảm bảo thiết thực, hiệu quả, đáp ứng tình hình thực tế và đặc thù tại địa phương.

3.11. Báo cáo kết quả công tác tuyên truyền, giải đáp, tư vấn chính sách BHXH, BHYT với BHXH Việt Nam (qua Ban Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia) gồm: Báo cáo hằng tháng; báo cáo định kỳ 6 tháng, năm (theo các Mẫu đính kèm); báo cáo đột xuất theo yêu cầu quản lý (nếu có).

Trên đây là Kế hoạch công tác tuyên truyền, giải đáp, tư vấn chính sách BHXH, BHYT năm 2025 của BHXH Việt Nam. Kế hoạch này thay thế Kế hoạch số 166/KH-BHXH ngày 22/01/2025 của BHXH Việt Nam về công tác thông tin, truyền thông năm 2025 và Công văn số 06/CSKH-NV ngày 08/01/2025 của Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng về hướng dẫn công tác chăm sóc khách hàng năm 2025. BHXH Việt Nam yêu cầu các đơn vị trực thuộc, BHXH các khu vực, BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương tổ chức thực hiện nghiêm túc, hiệu quả./.

Nơi nhận:

- Bộ Tài chính (để b/c);
- Giám đốc (để b/c);
- Các Phó Giám đốc;
- Các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam;
- BHXH các khu vực;
- BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Công TTĐT BHXH Việt Nam;
- Lưu: VT, TTHT.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Đào Việt Ánh