BỘ TÀI CHÍNH

**BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM**

**Phụ lục II**

**HÌNH THỨC TUYÊN TRUYỀN, GIẢI ĐÁP, TƯ VẤN CHÍNH SÁCH BHXH, BHYT NĂM 2025**

*(Ban hành kèm theo Kế hoạch số /KH-BHXH ngày tháng năm 2025 của BHXH Việt Nam)*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Stt** | **Hình thức** | **Đơn vị tính** | **Thời gian thực hiện** | **Đơn vị  chủ trì** | **Đơn vị  phối hợp** | **Công việc thực hiện** |
| **1** | **Tổ chức các hội nghị tuyên truyền, đối thoại, tư vấn, giải đáp chính sách** **BHXH, BHYT** | | | | | |
|  | Tổ chức các hội nghị tuyên truyền, đối thoại, tư vấn, giải đáp chính sách, tập huấn, tọa đàm,… | Hội nghị | Thường xuyên | - Ban Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia  - BHXH khu vực, BHXH tỉnh, thành phố | Các cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội các cấp, các đơn vị liên quan | - Cung cấp, định hướng thông tin tuyên truyền chính sách BHXH, BHYT cho đội ngũ báo cáo viên cấp tỉnh, cấp huyện, báo cáo viên cơ sở và các cơ quan báo chí trên địa bàn thông qua các hội nghị báo cáo viên, hội nghị giao ban báo chí.  - Tổ chức hoặc phối hợp với các cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội, đơn vị liên quan,… tổ chức:  + Các hội nghị tuyên truyền, đối thoại, tư vấn, giải đáp chính sách,…: về BHXH, BHYT với NLĐ, NSDLĐ; về BHYT HSSV trong các cơ sở giáo dục, dạy nghề; về BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình với các nhóm chủ thể tại cơ sở.  + Các hội thảo, tọa đàm, các cuộc thi tìm hiểu chính sách, pháp luật BHXH, BHYT theo hình thức trực tiếp, trực tuyến,…; các hình thức sân khấu hóa.  + Tuyên truyền lồng ghép trong các buổi sinh hoạt của hội, đoàn thể; các cuộc họp Chi bộ, họp Tổ dân phố; các hoạt động văn hóa theo tập tục, tập quán từng vùng miền.  \*\*\* Trong các Hội nghị, lựa chọn những ví dụ, dẫn chứng cụ thể (người thật, việc thật) trên địa bàn để minh họa về lợi ích khi tham gia BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình; mời nhân vật thực tế tham dự Hội nghị để chia sẻ về lợi ích khi tham gia BHYT hộ gia đình, BHXH tự nguyện, từ đó tạo sự lan tỏa. Đối với vùng đồng bào dân tộc, nên lựa chọn báo cáo viên là người biết tiếng dân tộc.  - Phối hợp với các cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội, đoàn thể, hội tại địa phương; các đơn vị sử dụng lao động để tổ chức các hội nghị tư vấn, hỗ trợ, giải đáp chính sách BHXH, BHYT với các nhóm: nhóm người tiềm năng, chưa tham gia BHXH, BHYT; nhóm người tham gia BHXH, BHYT bắt buộc; nhóm người tham gia BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình; trong đó, tập trung vào các điểm mới của Luật BHXH, BHYT (sửa đổi), đồng thời lồng ghép hướng dẫn đăng ký, phê duyệt, cài đặt và sử dụng ứng dụng VssID-BHXH số. |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Stt** | **Hình thức** | **Đơn vị tính** | **Thời gian thực hiện** | **Đơn vị  chủ trì** | **Đơn vị  phối hợp** | **Công việc thực hiện** |
| **2** | **Tuyên truyền, hỗ trợ, tư vấn, giải đáp qua các phương tiện truyền thông của hệ thống BHXH Việt Nam** | | | | | |
| ***2.1*** | ***Tuyên truyền trên hệ thống Cổng Thông tin điện tử*** | | | | | |
| - | Cổng Thông tin điện tử BHXH Việt Nam | Tin, bài, văn bản, chuyên mục, banner đồ họa, Infographic, motion graphics, video clip, audio, giao lưu trực tuyến,… | Thường xuyên | Ban Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia | - Các đơn vị trực thuộc  - BHXH khu vực, BHXH tỉnh, thành phố | 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 đảm bảo linh hoạt, hiệu quả, phát huy vai trò chủ lực cung cấp thông tin, định hướng dư luận trong thực hiện chính sách BHXH, BHYT. Trong đó, chú trọng sản xuất thông tin theo hướng đa phương tiện; tổ chức các hội nghị giao lưu trực tuyến để tuyên truyền, hỗ trợ, tư vấn, giải đáp yêu cầu của cá nhân, tổ chức khi tham gia. |
| - | Cổng Thông tin điện tử BHXH khu vực, BHXH tỉnh, thành phố | BHXH khu vực, BHXH tỉnh, thành phố | - BHXH cấp huyện  - Các đơn vị liên quan |
| ***2.2*** | ***Tuyên truyền, hỗ trợ, tư vấn, giải đáp trên môi trường Internet, các trang mạng xã hội (Fanpage Facebook, Zalo OA, Youtube,…)***  ***của BHXH Việt Nam và BHXH các khu vực/BHXH tỉnh, thành phố*** | | | | | |
| - | Hội nghị tuyên truyền, tư vấn, giải đáp trực tuyến | Hội nghị | Theo  Kế hoạch | BHXH khu vực, BHXH tỉnh, thành phố | Các đơn vị liên quan | Tổ chức các hội nghị tuyên truyền, tư vấn, giải đáp chính sách BHXH, BHYT trực tuyến, livestream (qua các trang mạng xã hội, qua ứng dụng Zoom, trực tuyến qua các điểm cầu,…). |
| - | Đăng tải, chia sẻ các tin, bài, audio, phóng sự, video clip, Infographic, motion graphics, hình ảnh đồ họa,… và các sản phẩm tuyên truyền | Tin, bài, sản phẩm tuyên truyền | Thường xuyên | - Ban Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia  - BHXH khu vực, BHXH tỉnh, thành phố | - Các đơn vị liên quan  - BHXH cấp huyện | - Sản xuất, đăng tải, chia sẻ các tin, bài, phóng sự, Infographic, motion graphics, audio, video clip,… và các sản phẩm tuyên truyền của BHXH Việt Nam trên môi trường Internet, mạng xã hội như Fanpage Facebook, Zalo OA, Youtube,…  - Chú trọng lan tỏa các sản phẩm báo chí, các sản phẩm tuyên truyền về quyền, lợi ích, giá trị nhân văn của các chính sách; các điểm mới của chính sách BHXH, BHYT;…. |
| - | Trả lời, tư vấn, giải đáp chính sách | Câu hỏi, bình luận,… | Thực hiện quản trị nội dung bình luận và kịp thời trả lời, tư vấn, giải đáp chính sách BHXH, BHYT cho người dân, NLĐ, đơn vị thông qua chức năng comment (bình luận), inbox (tin nhắn) trên các trang mạng xã hội của BHXH Việt Nam, BHXH khu vực/BHXH tỉnh, thành phố. |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Stt** | **Hình thức** | **Đơn vị tính** | **Thời gian thực hiện** | **Đơn vị  chủ trì** | **Đơn vị  phối hợp** | **Công việc thực hiện** |
| ***2.3*** | ***Tuyên truyền, hỗ trợ, tư vấn, giải đáp qua ứng dụng VssID-BHXH số, qua email*** | | | | | |
| ***-*** | Tuyên truyền, hỗ trợ, tư vấn qua ứng dụng VssID-BHXH số | Sản phẩm báo chí, tuyên truyền | Thường xuyên | Trung tâm CNTT và chuyển đổi số | - Ban Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia  - Các đơn vị liên quan | - Gửi đến người sử dụng ứng dụng VssID- BHXH số các sản phẩm báo chí, sản phẩm tuyên truyền phù hợp (tin, bài, video clip, infographic,…), thông điệp về chính sách BHXH, BHYT và các hoạt động của hệ thống BHXH Việt Nam.  - Thực hiện hỗ trợ, tư vấn quan mục “chatbot” và mục “câu hỏi thường gặp” trên ứng dụng VssID-BHXH số |
| ***-*** | Gửi thông tin hỗ trợ quá trình tham gia và thụ hưởng chính sách của cá nhân, tổ chức khi có phát sinh; động viên, khích lệ, thể hiện sự đồng hành, chia sẻ của BHXH Việt Nam đến cá nhân, tổ chức khi có những sự việc đột xuất xảy ra (thiên tai, dịch bệnh, …). | Thông tin | Khi có phát sinh | Ban Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia | Trung tâm CNTT và chuyển đổi số | Thực hiện gửi thông tin qua ứng dụng VssID, qua email của người tham gia, thụ hưởng. |
| ***-*** | Gửi thông tin cho cá nhân (chúc mừng các ngày lễ, tết; sinh nhật cá nhân, tổ chức,…). | Nhân dịp các ngày Lễ, ngày Tết |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Stt** | **Hình thức** | **Đơn vị tính** | **Thời gian thực hiện** | **Đơn vị  chủ trì** | **Đơn vị  phối hợp** | **Công việc thực hiện** |
| **3** | **Thông tin, tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng, loa truyền thanh cơ sở** | | | | | |
| ***3.1*** | Thực hiện các tin, bài, phóng sự, video clip, tọa đàm, giao lưu trực tuyến,… về BHXH, BHYT | Tin, bài, tọa đàm,… | Thường xuyên | - Ban Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia  - BHXH khu vực, BHXH tỉnh, thành phố | - Cơ quan thông tấn, báo chí  - Các đơn vị trực thuộc | - Mở chuyên trang, chuyên mục, tăng cường lượng tin, bài, phóng sự chuyên sâu,…  - Ưu tiên thực hiện các: sản phẩm báo chí dễ tiếp cận tới các độc giả, khán thính giả, có tính lan tỏa sâu rộng; chuyên trang, chuyên mục cố định đăng tải, phát sóng vào các khung giờ “vàng”, đảm bảo hiệu quả, không lãng phí |
| ***3.2*** | Xây dựng các chuyên trang, chuyên mục cố định về BHXH, BHYT trên báo chí | Chuyên trang/ chuyên mục |
| ***3.3*** | Đăng tải, phát sóng thông tin về BHXH, BHYT vào các khung giờ “vàng” trên đài phát thanh, đài truyền hình |  |
| ***3.4*** | Tổ chức phát thanh trên loa truyền thanh xã, phường, thị trấn | Lượt | Thường xuyên | BHXH các cấp | - UBND xã, phường, thị trấn  - Đài Truyền thanh thành phố thuộc tỉnh - Trung tâm Văn hóa - Thể thao và Truyền thanh huyện | - Tổ chức phát thanh các sản phẩm tuyên truyền do BHXH Việt Nam cung cấp.  - Sản xuất, phát thanh các sản phẩm tuyên truyền do đơn vị tự sản xuất.  - Đối với những khu vực có nhiều đồng bào dân tộc thiểu số, chú trọng kết hợp truyền thanh bằng tiếng dân tộc.  - Thời gian, tần suất phát thanh: BHXH khu vực chủ động lựa chọn phù hợp với đặc thù của từng địa phương*.* |
| ***3.5*** | Thông tin, tuyên truyền trên Cổng TTĐT và các trang mạng xã hội của các đơn vị ngoài ngành | Lượt | Thường xuyên hoặc đột xuất | BHXH các cấp | Các đơn vị phối hợp | Thực hiện chia sẻ, đăng tin các thông tin về chính sách, pháp luật BHXH, BHYT trên Cổng TTĐT và các trang mạng xã hội của các đơn vị. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Stt** | **Hình thức** | **Đơn vị tính** | **Thời gian thực hiện** | **Đơn vị  chủ trì** | **Đơn vị  phối hợp** | **Công việc thực hiện** | |
| **4** | **Tuyên truyền qua các sản phẩm tuyên truyền chính sách** | | | | | | |
| ***4.1*** | ***Tờ rơi, tờ gấp*** | | | | | | |
|  | Tờ rơi, tờ gấp về BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình, BHYT HSSV, BHXH bắt buộc | Market  tờ gấp | Theo  Kế hoạch | Ban Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia | - Các đơn vị nghiệp vụ liên quan  - Đơn vị cung ứng dịch vụ thiết kế | - Rà soát, cập nhật, bổ sung các quy định mới (nếu có) của các market tờ gấp: “Những điều cần biết về BHXH tự nguyện”; “Những điều cần biết về BHYT hộ gia đình”; “Những điều cần biết về BHYT HSSV”; “Những thiệt thòi khi nhận BHXH một lần”;…  - Thiết kế, sản xuất các sản phẩm tuyên truyền khác (Bảng minh họa mức đóng, hưởng BHXH tự nguyện;…). Ưu tiên các sản phẩm tuyên truyền số, online, mã QR code,… trên các ứng dụng di động. | |
| Tờ gấp | BHXH khu vực, BHXH tỉnh, thành phố | Các đơn vị liên quan | - Tiếp nhận các market tờ gấp do BHXH Việt Nam gửi để tổ chức tuyên truyền.  - Chủ động biên tập, sản xuất các tờ rơi, tờ gấp phù hợp với đặc thù địa phương để tổ chức tuyên truyền. Ưu tiên các sản phẩm tuyên truyền số, online, mã QR code,… trên các ứng dụng di động. | |
| ***4.2*** | ***Các sản phẩm tuyên truyền hiện đại (Infographic, video clip, motion graphic,…)*** | | | | | | |
|  | Infographic, video clip, motion graphic,… tuyên truyền về BHXH, BHYT | Infographic, motion graphic, video clip,… | Theo  Kế hoạch | - Ban Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia  - BHXH khu vực, BHXH tỉnh, thành phố | - Các đơn vị nghiệp vụ liên quan  - Đơn vị cung ứng dịch vụ | | Thiết kế, sản xuất các sản phầm tuyên truyền hiện đại để đăng tải trên các phương tiện thông tin đại chúng Trung ương và địa phương; mạng xã hội; các kênh truyền thông của hệ thống BHXH Việt Nam;… |
| ***4.3*** | ***Các sản phẩm tuyên truyền khác*** | | | | | | |
|  | Các sản phẩm mang thông điệp tuyên truyền (mũ, áo mưa, ba lô, ô dù, dây đeo chìa khóa,...) | Sản phẩm | Theo  Kế hoạch | BHXH  khu vực, BHXH tỉnh, thành phố | Các đơn vị liên quan | | Sử dụng các sản phẩm mang thông điệp tuyên truyền để kết hợp khi tuyên truyền trực tiếp: Tới từng người; theo nhóm nhỏ; tại các hội nghị tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ, giải đáp,… đảm bảo thực sự hiệu quả, tiết kiệm, phòng chống lãng phí triệt để. |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Stt** | **Hình thức** | **Đơn vị tính** | **Thời gian thực hiện** | **Đơn vị  chủ trì** | **Đơn vị  phối hợp** | **Công việc thực hiện** |
| **5** | **Tổ chức các hoạt động: tập huấn, kiểm tra, hướng dẫn; khảo sát, đánh giá sự hài lòng; hỗ trợ tới nhóm người yếu thế** | | | | | |
| - | Hội nghị tập huấn kỹ năng, nghiệp vụ công tác tuyên truyền, hỗ trợ, giải đáp, tư vấn chính sách năm 2025 | Hội nghị | Quý II-III | Ban Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia | BHXH khu vực, BHXH tỉnh, thành phố | - Tổ chức các Hội nghị tập huấn kỹ năng, nghiệp vụ công tác tuyên truyền, hỗ trợ, giải đáp, tư vấn chính sách năm 2025: Trang bị kiến thức, bồi dưỡng kỹ năng, nghiệp vụ thông tin, tuyên truyền, hỗ trợ, tư vấn, giải đáp chính sách cho đội ngũ cán bộ làm công tác tuyên truyền, hỗ trợ người tham gia của BHXH khu vực, BHXH cấp huyện. |
| Quý II-IV | - BHXH khu vực, BHXH tỉnh, thành phố | - BHXH cấp huyện  - Các tổ chức, cá nhân liên quan | - 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 các cán bộ trong đơn vị, cộng tác viên tuyên truyền và các tổ chức, cá nhân tham gia cung cấp dịch vụ liên quan đến BHXH, BHYT. |
| - | Tổ chức các đoàn kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn nghiệp vụ công tác tuyên truyền, hỗ trợ, giải đáp, tư vấn chính sách |  | Quý III-IV | - Ban Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia | - BHXH khu vực, BHXH tỉnh, thành phố  - BHXH cấp huyện | Thực hiện kiểm tra, hướng dẫn, nắm bắt tình hình triển khai công tác tuyên truyền, hỗ trợ, giải đáp, tư vấn chính sách tại BHXH các khu vực; 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 công tác tuyên truyền, hỗ trợ, giải đáp, tư vấn chính sách. |
| - | Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc thực hiện chính sách, pháp luật về BHXH, BHYT | Khảo sát | Theo  Kế hoạch | - Ban Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia  - BHXH khu vực, BHXH tỉnh, thành phố | Các tổ chức, cá nhân liên quan | - Thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc thực hiện chính sách, pháp luật về BHXH, BHYT  - BHXH tỉnh chủ động thực hiện khảo sát hoặc phối hợp với các đơn vị có liên quan để thực hiện. |
| - | Tổ chức chương trình tặng sổ BHXH, thẻ BHYT; chương trình Tết ấm đến bệnh nhân BHYT có hoàn cảnh khó khăn | Chương trình | - Tổ chức chương trình tặng sổ BHXH, thẻ BHYT cho người có hoàn cảnh khó khăn.  - Tổ chức chương trình Tết ấm đến bệnh nhân BHYT có hoàn cảnh khó khăn phải ở lại điều trị tại các bệnh viện trong dịp Tết Nguyên đán. |
| - | Tổ chức các chương trình, hoạt động khác | Tổ chức các chương trình, hoạt động khác phù hợp với đặc điểm, điều kiện kinh tế - xã hội của mỗi địa phương. |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Stt** | **Hình thức** | **Đơn vị tính** | **Thời gian thực hiện** | **Đơn vị  chủ trì** | **Đơn vị  phối hợp** | **Công việc thực hiện** |
| **6** | **Các hình thức tuyên truyền, hỗ trợ, tư vấn, giải đáp khác** | | | | | |
| - | Qua các kênh trực tiếp | Câu hỏi,  trả lời | Thường xuyên | - Ban Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia  - BHXH khu vực, BHXH tỉnh, thành phố | Các đơn vị liên quan | 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 |
| 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](mailto: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 và Cổng Thông tin điện tử của Chính phủ |
| - | Gửi thông báo, thông điệp tuyên truyền chính sách | Thông báo, thông điệp | Theo  Kế hoạch | - Ban Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia  - BHXH khu vực, BHXH tỉnh, thành phố | Các đơn vị liên quan | - Phát hành thông điệp tư vấn, hỗ trợ tới các đơn vị sử dụng lao động và người tham gia BHXH, BHYT trên ứng dụng VssID và các trang mạng xã hội của BHXH Việt Nam (Fanpage Facebook, Zalo OA,...).  - Phát hành thông điệp cảnh báo tới người tham gia BHXH, BHYT trên ứng dụng VssID, Cổng Thông tin điện tử, các trang mạng xã hội,... của BHXH Việt Nam; email của người tham gia, thụ hưởng |