

Số: 62 /QĐ-BHXH

Hà Nội, ngày 06 tháng 3 năm 2025

## QUYẾT ĐỊNH

### Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ban Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia

#### GIÁM ĐỐC BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM

Căn cứ Nghị định số 29/2025/NĐ-CP ngày 24/02/2025 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Tài chính;

Căn cứ Quyết định số 391/QĐ-BTC ngày 26/02/2025 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bảo hiểm xã hội Việt Nam;

Theo đề nghị của Trưởng Ban Tổ chức cán bộ.

### QUYẾT ĐỊNH:

#### Điều 1. Vị trí và chức năng

Ban Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia (sau đây gọi là Ban) là đơn vị chuyên môn giúp việc Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam (sau đây gọi là Giám đốc), có chức năng tham mưu, giúp Giám đốc quản lý, tổ chức và triển khai thực hiện công tác tuyên truyền, hỗ trợ, giải đáp, tư vấn, đối thoại chính sách, pháp luật về bảo hiểm xã hội bắt buộc, bảo hiểm xã hội tự nguyện, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế; tổ chức đánh giá và công bố mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc thực hiện chính sách, pháp luật về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế.

Ban Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Giám đốc.

#### Điều 2. Nhiệm vụ và quyền hạn

##### 1. Tham mưu, trình Giám đốc:

a) Phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt định hướng, kế hoạch công tác: Tuyên truyền; hỗ trợ, giải đáp, tư vấn; tổ chức đánh giá và công bố mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc thực hiện chính sách, pháp luật về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế;

b) Ban hành Quy chế phát ngôn và cung cấp thông tin cho báo chí của Bảo hiểm xã hội Việt Nam theo phân công, phân cấp của Bộ Tài chính;

c) Ban hành Quy chế hoạt động và các quy trình nghiệp vụ về công tác tuyên truyền và hỗ trợ người tham gia và hưởng chính sách về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế (sau đây gọi chung là người tham gia);

d) Ban hành Bộ tiêu chí khảo sát nhu cầu người tham gia; bộ tiêu chí đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc thực hiện chính sách, pháp luật về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế.

đ) Chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, giám sát, đánh giá công tác tuyên truyền, phổ biến; giải đáp, tư vấn chính sách, pháp luật về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế của các đơn vị trực thuộc Bảo hiểm xã hội Việt Nam; công tác khảo sát, đánh giá sự hài lòng của các cá nhân, tổ chức đối với việc thực hiện chính sách, pháp luật về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế;

e) Phối hợp với các đơn vị thuộc Bộ, ngành, các tổ chức chính trị - xã hội và cơ quan thông tấn, báo chí trong công tác tuyên truyền chính sách, pháp luật về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế và tổ chức thực hiện.

## 2. Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ sau:

a) Tuyên truyền chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước về lĩnh vực an sinh xã hội; đăng tải phổ biến việc thực hiện chính sách, pháp luật về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế;

b) Quản trị và vận hành nội dung thông tin, văn bản đăng tải trên Cổng Thông tin điện tử của Bảo hiểm xã hội Việt Nam và các kênh truyền thông của Bảo hiểm xã hội Việt Nam trên môi trường mạng theo quy định của pháp luật; phối hợp với các đơn vị liên quan thực hiện trách nhiệm công khai thông tin của Bảo hiểm xã hội Việt Nam trên Cổng Thông tin điện tử theo đúng quy định;

c) Theo dõi, tổng hợp, phân tích thông tin trên báo chí và dư luận xã hội; kịp thời đề xuất các giải pháp truyền thông phù hợp; cung cấp thông tin về tình hình và kết quả thực hiện chính sách, pháp luật về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế cho các cơ quan thông tấn, báo chí; tổ chức các sự kiện truyền thông của Bảo hiểm xã hội Việt Nam; tổ chức các hoạt động đối thoại trực tiếp, trực tuyến, hoạt động truyền thông trên các phương tiện thông tin đại chúng, các phương tiện truyền thông hiện đại trên môi trường Internet để tuyên truyền chính sách, pháp luật về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế;

d) Xây dựng, sản xuất, khai thác các sản phẩm truyền thông phục vụ cho công tác thông tin, truyền thông về chính sách, pháp luật về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế theo quy định của pháp luật;

đ) Phối hợp với Văn phòng Bảo hiểm xã hội Việt Nam triển khai thực hiện công tác tuyên truyền, thông tin đối ngoại trong các lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của Ban;

e) Xây dựng, tổng hợp dự toán kinh phí tuyên truyền, phổ biến; giải đáp, tư vấn chính sách, pháp luật về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế; kinh phí khảo sát, đánh giá sự hài lòng của các cá nhân, tổ chức đối với việc thực hiện chính sách, pháp luật về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế theo quy định và đề xuất phân bổ dự toán kinh phí cho các đơn vị thuộc hệ thống Bảo hiểm xã hội Việt Nam;

g) Tổng hợp những khó khăn, vướng mắc trong quá trình tổ chức thực hiện công tác tuyên truyền, phổ biến; giải đáp, tư vấn chính sách, pháp luật về bảo hiểm xã hội; công tác khảo sát, đánh giá sự hài lòng của các cá nhân, tổ chức đối với việc thực hiện chính sách, pháp luật về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế; đề xuất các giải pháp, biện pháp tháo gỡ khó khăn;

h) Tiếp nhận, tổng hợp, hướng dẫn, hỗ trợ các khó khăn vướng mắc, nhu cầu của người tham gia;

i) Quản trị, vận hành Hệ thống tổng đài, Công thông tin điện tử, hộp thư điện tử công vụ và các kênh truyền thông của Bảo hiểm xã hội Việt Nam trên môi trường mạng xã hội về công tác hỗ trợ, tư vấn, giải đáp các yêu cầu của người tham gia về chính sách, pháp luật về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế; công tác khảo sát, đánh giá sự hài lòng của các cá nhân, tổ chức đối với việc thực hiện chính sách, pháp luật về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế;

k) Chủ trì phối hợp với các đơn vị liên quan xây dựng, cập nhật, bổ sung thông tin dữ liệu chính sách, pháp luật về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế để tuyên truyền, hỗ trợ, tư vấn, giải đáp cho người tham gia;

l) Chủ trì xây dựng, quản lý và khai thác dữ liệu người tham gia; phối hợp tổ chức khai thác cơ sở dữ liệu người tham gia từ nguồn cơ sở dữ liệu của Bảo hiểm xã hội Việt Nam để chủ động tuyên truyền, phổ biến, giải đáp, tư vấn chính sách, pháp luật về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế;

m) Tổng hợp, phân tích, đánh giá kết quả công tác hỗ trợ, tư vấn người tham gia; nghiên cứu đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ;

n) Tổ chức đánh giá và công bố mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc thực hiện chính sách, pháp luật về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế hằng năm; Tổ chức khảo sát nhu cầu người tham gia cần hỗ trợ, tư vấn, giải đáp về việc đóng và hưởng các chế độ bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế;

o) Chủ trì phối hợp với các đơn vị, chuyên gia trong và ngoài hệ thống Bảo hiểm xã hội Việt Nam tổ chức đối thoại chính sách, tư vấn, giải đáp chính sách, pháp luật về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế khi có thay đổi về chính sách hoặc khi người tham gia có nhu cầu.

3. Tham gia ý kiến góp ý các văn bản, chế độ chính sách liên quan đến các lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của Ban.

4. Ứng dụng công nghệ thông tin, khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số vào công tác tuyên truyền, phổ biến, giải đáp, tư vấn chính sách, pháp luật về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế; công tác khảo sát, đánh giá sự hài lòng của các cá nhân, tổ chức đối với việc thực hiện chính sách, pháp luật về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm y tế.

5. Tham gia công tác nghiên cứu khoa học; phòng, chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực; cải cách hành chính; thi đua, khen thưởng; áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN; đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ theo chức năng, nhiệm vụ của Ban theo phân cấp quản lý.

6. Thực hiện chế độ thông tin, thống kê, báo cáo; văn thư, lưu trữ; thực hiện bảo mật thông tin; công khai thông tin theo quy định của pháp luật; chịu trách nhiệm về dữ liệu phần mềm nghiệp vụ thuộc chức năng, nhiệm vụ của Ban.

7. Quản lý công chức, viên chức, người lao động, tài sản được giao theo quy định.

8. Thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn khác do Giám đốc giao và theo quy định của Đảng, pháp luật.

### **Điều 3. Cơ cấu tổ chức**

1. Ban Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia được tổ chức thành 05 Tổ, gồm:

- a) Tổ Tổng hợp;
- b) Tổ Nghiệp vụ;
- c) Tổ Thông tin Tuyên truyền;
- d) Tổ Giải đáp, tư vấn và hỗ trợ người tham gia;
- đ) Tổ Quản lý Cổng thông tin điện tử và Truyền thông đa phương tiện.

2. Biên chế của Ban Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia do Giám đốc quyết định.

### **Điều 4. Chế độ quản lý điều hành và trách nhiệm**

1. Ban Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia có Trưởng ban và một số Phó Trưởng ban.

2. Ban Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia do Trưởng ban quản lý và điều hành theo chế độ thủ trưởng.

3. Trưởng ban chịu trách nhiệm trước Giám đốc và pháp luật về toàn bộ hoạt động của Ban.

4. Trưởng ban tổ chức, chỉ đạo triển khai thực hiện các nhiệm vụ của Ban Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia theo quy định tại Điều 2 Quyết định này. Quy định nhiệm vụ cụ thể của các Tổ sau khi có ý kiến thống nhất bằng văn bản của Ban Tổ chức cán bộ.

5. Trưởng ban phân công hoặc ủy quyền cho các Phó Trưởng ban giải quyết các công việc thuộc thẩm quyền của Trưởng ban. Phó Trưởng ban chịu trách nhiệm trước Trưởng ban và trước pháp luật về nhiệm vụ được giao. Trưởng ban chịu trách nhiệm về quyết định của Phó Trưởng ban được phân công hoặc ủy quyền giải quyết.

### **Điều 5. Hiệu lực và trách nhiệm thi hành**

1. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 03 năm 2025 và thay thế Quyết định số 1218/QĐ-BHXH ngày 29/9/2020 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng, Quyết định số 1729/QĐ-BHXH ngày 14/12/2020 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Truyền thông.

2. Trưởng Ban Tổ chức cán bộ, Chánh Văn phòng Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Bảo hiểm xã hội Việt Nam ở Trung ương và Giám đốc Bảo hiểm xã hội khu vực chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

#### **Nơi nhận:**

- Như Điều 5;
- Bộ Tài chính (đề b/c);
- Các Phó GD BHXH Việt Nam;
- Lưu: VT, TCCB (3).

**GIÁM ĐỐC**



**Lê Hùng Sơn**