

Số: 1624/QĐ-BHXH

Hà Nội, ngày 16 tháng 9 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

VỀ VIỆC BAN HÀNH QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG TÀI KHOẢN ZALO BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM

TỔNG GIÁM ĐỐC BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM

Căn cứ [Luật Công nghệ thông tin](#) ngày 29/6/2006;

Căn cứ [Luật Tiếp cận thông tin](#) ngày 06/4/2016;

Căn cứ [Luật An toàn thông tin mạng](#) ngày 01/7/2016;

Căn cứ [Luật An ninh mạng](#) ngày 12/6/2018;

Căn cứ Nghị định số [64/2007/NĐ-CP](#) ngày 10/4/2007 của Chính phủ về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan Nhà nước;

Căn cứ Nghị định số [72/2013/NĐ-CP](#) ngày 15/7/2013 của Chính phủ về quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ Internet và thông tin trên mạng; Nghị định số [27/2018/NĐ-CP](#) ngày 01/3/2018 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số [72/2013/NĐ-CP](#) ngày 15/7/2013 về quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ Internet và thông tin trên mạng;

Căn cứ 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;

Căn cứ Nghị định số [15/2020/NĐ-CP](#) ngày 03/02/2021 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bưu chính, viễn thông, tần số vô tuyến điện, công nghệ thông tin và giao dịch điện tử;

Căn cứ Nghị định số [42/2022/NĐ-CP](#) ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;

Căn cứ 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 và phương pháp tuyên truyền BHXH;

Căn cứ 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;

Căn cứ Thông tư số [09/2014/TT-BTTTT](#) ngày 19/8/2014 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định chi tiết về hoạt động quản lý, cung cấp, sử dụng thông tin trên trang thông tin điện tử và mạng xã hội;

Căn cứ Nghị quyết số 96/NQ-BCS ngày 24/8/2017 của Ban Cán sự Đảng BHXH Việt Nam về "Đổi mới, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác truyền thông BHXH, BHYT trong tình hình mới";

Căn cứ Quyết định số [1700/QĐ-BHXH](#) ngày 21/12/2021 của Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam về việc ban hành Quy chế phát ngôn và cung cấp thông tin cho báo chí của BHXH Việt Nam;

Căn cứ Quyết định số 1622/QĐ-BHXH ngày 16/9/2024 của Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam về việc thành lập tài khoản Zalo BHXH Việt Nam;

Căn cứ Quyết định số 1623/QĐ-BHXH ngày 16/9/2024 của Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam về việc thành lập Ban Quản trị tài khoản Zalo BHXH Việt Nam;

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Truyền thông.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động tài khoản Zalo Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký.

Điều 3. Trưởng Ban Quản trị tài khoản Zalo Bảo hiểm xã hội Việt Nam; 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 Dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng; Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Bảo hiểm xã hội Việt Nam; Giám đốc Bảo hiểm xã hội các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- HDQL BHXH;
- Tổng Giám đốc (để b/c);
- Các Phó Tổng Giám đốc;
- Công TTYT BHXH Việt Nam;
- Lưu: VT, TT.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**

Đào Việt Ánh

QUY CHẾ

HOẠT ĐỘNG CỦA TÀI KHOẢN ZALO BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 1624/QĐ-BHXH ngày 16 tháng 9 năm 2024 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về tổ chức và hoạt động của tài khoản Zalo Bảo hiểm xã hội (BHXH) Việt Nam (gọi tắt là Zalo BHXH Việt Nam); việc cung cấp và quản lý thông tin, trách nhiệm, mối quan hệ phối hợp của các thành viên; khen thưởng và xử lý vi phạm trên Zalo BHXH Việt Nam.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Công chức, viên chức và người lao động tại các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam, BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (gọi tắt là BHXH các tỉnh).
- Các tổ chức, cá nhân khi tương tác với Zalo BHXH Việt Nam.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Quy định này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

- Zalo BHXH Việt Nam* là Trang thông tin, truyền thông của BHXH Việt Nam trên mạng xã hội Zalo, có chức năng cung cấp thông tin về chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước về BHXH, BHYT, BHTN và công tác tổ chức thực hiện chính sách của ngành BHXH Việt Nam; tư vấn, hỗ trợ, giải đáp các câu hỏi, vướng mắc của tổ chức, cá nhân.
- Cơ sở dữ liệu* là tập hợp những thông tin được xây dựng, cập nhật và duy trì đáp ứng yêu cầu truy cập, sử dụng thông tin, tương tác.

Điều 4. Tên, địa chỉ, ảnh đại diện, ảnh bìa của Zalo BHXH Việt Nam

- Zalo BHXH Việt Nam trên mạng xã hội Zalo có tên: "Bảo hiểm xã hội Việt Nam".
- Zalo BHXH Việt Nam có địa chỉ Internet: <https://zalo.me/bhxhvietnam>
- Ảnh đại diện Zalo BHXH Việt Nam là Logo ngành BHXH Việt Nam.
- Ảnh bìa: Căn cứ tình hình thực tế và nội dung truyền thông từng thời điểm, Ban Quản trị Zalo BHXH Việt Nam lựa chọn hình ảnh tiêu biểu của BHXH Việt Nam làm ảnh bìa.

Điều 5. Mục tiêu của Zalo BHXH Việt Nam

- Thông tin, truyền thông các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước về BHXH, BHYT, BHTN và các

hoạt động tổ chức thực hiện chính sách BHXH, BHYT, BHTN của ngành BHXH Việt Nam.

2. Tổng hợp, phân tích ý kiến xã hội về chất lượng thủ tục hành chính, thực thi công vụ của công chức, viên chức, người lao động ngành BHXH Việt Nam, trên cơ sở đó tham mưu với lãnh đạo Ngành những giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ, xây dựng ngành BHXH Việt Nam hiện đại, chuyên nghiệp, hướng tới sự hài lòng của các tổ chức, cá nhân.

3. Zalo BHXH Việt Nam là diễn đàn hỏi - đáp về chính sách, pháp luật BHXH, BHYT, BHTN trên mạng xã hội Zalo; tăng tính tương tác cũng như khuyến khích sự tham gia của các tổ chức, cá nhân vào quá trình tham mưu, hoàn thiện chính sách, pháp luật về BHXH, BHYT, BHTN.

Điều 6. Những hành vi bị cấm khi tương tác trên Zalo BHXH Việt Nam

1. Lợi dụng Zalo BHXH Việt Nam nhằm mục đích:

a) Chống phá Nhà nước, vi phạm an ninh quốc gia, trật tự an toàn xã hội; xuyên tạc lịch sử, xúc phạm tôn giáo, phân biệt đối xử về giới, phân biệt chủng tộc; kích động gây bạo loạn, phá rối an ninh, gây rối trật tự công cộng. Tuyên truyền sai chính sách BHXH, BHYT, BHTN tạo sự nghi ngờ, gây mất lòng tin của người dân với các chính sách an sinh xã hội của Đảng, Nhà nước.

b) Tiết lộ bí mật của Nhà nước, bí mật của ngành BHXH Việt Nam và các bí mật khác đã được pháp luật quy định.

c) Thông tin sai sự thật, làm nhục, vu khống tổ chức, cá nhân; xâm phạm trật tự quản lý kinh tế, hoạt động mại dâm, tệ nạn xã hội, mua bán người và xúi giục, lôi kéo, kích động người khác phạm tội.

d) Tư lợi cho cá nhân.

2. Gây rối, phá hoại hệ thống thiết bị và cản trở việc quản lý, cung cấp, sử dụng các dịch vụ và thông tin trên Zalo BHXH Việt Nam.

Chương II

TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA ZALO BHXH VIỆT NAM

Điều 7. Ban Quản trị Zalo BHXH Việt Nam

1. Ban Quản trị Zalo BHXH Việt Nam do Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam thành lập, làm việc theo chế độ kiểm nhiệm. Nhiệm vụ cụ thể của các thành viên Ban Quản trị do Trưởng Ban phân công.

2. Trách nhiệm của Trưởng Ban Quản trị Zalo BHXH Việt Nam:

a) Trưởng Ban Quản trị chịu trách nhiệm trước Tổng Giám đốc về các thông tin đăng tải trên Zalo BHXH Việt Nam.

b) Trưởng Ban Quản trị phân công và ủy quyền cho các thành viên Ban Quản trị giải quyết các công việc thuộc thẩm quyền của Trưởng Ban Quản trị và chịu trách nhiệm về quyết định của các thành viên Ban Quản trị được phân công hoặc ủy quyền giải quyết.

c) Báo cáo định kỳ (6 tháng, hằng năm) hoặc đột xuất với Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam về hoạt động của Zalo BHXH Việt Nam.

3. Ban Quản trị Zalo BHXH Việt Nam có trách nhiệm:

a) Tham mưu, đề xuất các chủ trương, kế hoạch và giải pháp để phát triển Zalo BHXH Việt Nam.

b) Tổ chức sản xuất nội dung, tổng hợp thông tin, xây dựng, biên tập đăng tải thông tin trên Zalo BHXH Việt Nam; là đầu mối tổ chức công tác tư vấn, hỗ trợ, giải đáp các câu hỏi của cá nhân, tổ chức về nội dung có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền giải quyết của BHXH Việt Nam trên Zalo BHXH Việt Nam.

c) Hướng dẫn các đơn vị cung cấp thông tin, dữ liệu cho Zalo BHXH Việt Nam; hướng dẫn công chức, viên chức, người lao động ngành BHXH Việt Nam và các cá nhân, tổ chức cách sử dụng, tương tác trên Zalo BHXH Việt Nam.

d) Phối hợp với đơn vị liên quan cập nhật thông tin, dữ liệu, truyền thông nâng cao nhận thức của các tổ chức, cá nhân, từ đó chủ động thực hiện và tham gia giám sát việc thực hiện chính sách, pháp luật BHXH, BHYT, BHTN.

e) Yêu cầu các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam, BHXH các tỉnh giải quyết, trả lời các câu hỏi, vướng mắc của tổ chức, cá nhân về những vấn đề có liên quan đến thẩm quyền của BHXH Việt Nam theo lĩnh vực phụ trách của các đơn vị và BHXH địa phương.

f) Theo dõi, đề nghị cơ quan có thẩm quyền ngăn chặn, xử lý kịp thời các Zalo giả mạo Zalo BHXH Việt Nam và các thông tin xuyên tạc những nội dung đã được đăng tải trên Zalo BHXH Việt Nam làm ảnh hưởng đến hình ảnh và uy tín của Ngành.

g) Tham mưu, đề xuất với lãnh đạo Ngành những giải pháp xử lý sự cố truyền thông (nếu có) nhằm định hướng dư luận trên Zalo BHXH Việt Nam.

4. Định kỳ 6 tháng, hằng năm, Ban Quản trị sẽ tổ chức họp để đánh giá hoạt động của Zalo BHXH Việt Nam. Trường hợp đột xuất, Trưởng Ban Quản trị có thể triệu tập họp bất thường.

Điều 8. Các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam và BHXH các tỉnh, thành phố

1. Trung tâm Truyền thông:

a) Là bộ phận thường trực của Ban Quản trị; chịu trách nhiệm về nội dung được đăng tải trên Zalo BHXH Việt Nam.

b) Đề xuất với Ban Quản trị phương hướng, kế hoạch, nội dung hình thức thể hiện các thông tin trên Zalo BHXH Việt Nam nhằm thông tin, phổ biến chủ trương chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước về BHXH, BHYT, BHTN; phản ánh đầy đủ, kịp thời các hoạt động của BHXH Việt Nam để thực hiện các nhiệm vụ được giao.

c) Tiếp nhận, phối hợp với các đơn vị nghiệp vụ tư vấn, giải đáp thắc mắc của người dân về chế độ, chính sách BHXH, BHYT, BHTN trên tài khoản Zalo BHXH Việt Nam.

d) Tiếp nhận, sàng lọc, tổng hợp, biên tập thông tin, dữ liệu gửi về Zalo BHXH Việt Nam.

e) Thực hiện các nhiệm vụ khác theo yêu cầu của Ban Quản trị.

2. Trung tâm Công nghệ thông tin: Phối hợp với Trung tâm Truyền thông đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin trên Zalo BHXH Việt Nam theo quy định của [Luật An ninh mạng](#) và các quy định khác có liên quan.

3. Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng: Chịu trách nhiệm trả lời, giải đáp các câu hỏi của người dân và doanh nghiệp về các chính sách BHXH, BHYT, BHTN trên Zalo BHXH Việt Nam.

4. Các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam và BHXH các tỉnh theo chức năng, nhiệm vụ và công việc được giao, cung cấp thông tin, trả lời các câu hỏi, vướng mắc liên quan đến lĩnh vực chuyên môn của các đơn vị cho Bộ phận thường trực của Ban Quản trị để biên tập.

Chương III

CUNG CẤP VÀ QUẢN LÝ THÔNG TIN

Điều 9. Nguyên tắc cung cấp thông tin

1. Thông tin được cung cấp trên Zalo BHXH Việt Nam phải phù hợp với quan điểm, chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; phục vụ công tác quản lý của BHXH Việt Nam và đáp ứng nhu cầu khai thác thông tin của các tổ chức, cá nhân.

2. Thông tin cung cấp trên Zalo BHXH Việt Nam phải bảo đảm chính xác, khách quan, kịp thời; tuân thủ các quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật Nhà nước, sở hữu trí tuệ, quản lý thông tin trên Internet và mạng xã hội.

3. Các tổ chức, cá nhân khi cung cấp thông tin trên Zalo BHXH Việt Nam phải chịu sự kiểm duyệt của Trưởng Ban Quản trị hoặc Phó Trưởng Ban được Trưởng Ban ủy quyền kiểm duyệt nội dung thông tin.

4. Việc đăng tải các thông tin thu thập phải trên cơ sở trích dẫn nguyên văn, chính xác theo nguồn thông tin chính thức, đúng quy định của pháp luật.

5. Thực hiện đúng quy định pháp luật và của ngành BHXH Việt Nam về bảo vệ bí mật Nhà nước và bí mật của Ngành.

Điều 10. Những thông tin được cung cấp trên Zalo BHXH Việt Nam

1. Tổ chức bộ máy, chức năng, nhiệm vụ của BHXH Việt Nam.

2. Thông tin về các chính sách BHXH, BHYT, BHTN.

3. Các văn bản có liên quan đến chính sách, pháp luật về BHXH, BHYT, BHTN.
4. Thông tin về các hoạt động thực hiện chính sách BHXH, BHYT, BHTN; các hoạt động của Lãnh đạo ngành BHXH Việt Nam.
5. Thông tin về thủ tục hành chính, giao dịch điện tử, dịch vụ công trong lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN.
6. Thông tin hỗ trợ, trả lời, giải đáp vướng mắc của tổ chức, cá nhân về chế độ, chính sách và tổ chức thực hiện BHXH, BHYT, BHTN.
7. Các vấn đề dư luận quan tâm liên quan đến hoạt động BHXH, BHYT, BHTN thuộc thẩm quyền của BHXH Việt Nam.

Điều 11. Quy trình biên tập, đăng tải thông tin trên Zalo BHXH Việt Nam

1. Ban Quản trị chịu trách nhiệm duyệt đăng hoặc gỡ bỏ các thông tin, dữ liệu trên Zalo BHXH Việt Nam, theo quy trình như sau:
 - a) Biên tập viên tiếp nhận thông tin từ các tác giả, cộng tác viên, tiến hành biên tập và đề xuất việc cập nhật, đăng tải thông tin trên Zalo BHXH Việt Nam trình Trưởng phòng Quản lý Cổng Thông tin điện tử và Truyền thông đa phương tiện, Trung tâm Truyền thông - Thành viên kiêm Thư ký Ban Quản trị.
 - b) Trưởng Phòng Quản lý Cổng Thông tin điện tử và Truyền thông đa phương tiện, Trung tâm Truyền thông - Thư ký Ban Quản trị rà soát, có ý kiến yêu cầu biên tập viên sửa chữa lại (nếu có thay đổi).
 - c) Trưởng Phòng Quản lý Cổng Thông tin điện tử và Truyền thông đa phương tiện, Trung tâm Truyền thông - Thư ký Ban Quản trị trình Trưởng Ban Quản trị hoặc Phó Trưởng Ban Quản trị được Trưởng Ban Quản trị ủy quyền quản lý về mặt nội dung xem xét, quyết định việc đăng tải thông tin.
 - d) Sau khi có ý kiến của Ban Quản trị, biên tập viên hoàn thiện và đăng tải thông tin lên Zalo BHXH Việt Nam.
 - e) Trường hợp cần gỡ bỏ thông tin trên Zalo BHXH Việt Nam, Trưởng phòng Quản lý Cổng Thông tin điện tử và Truyền thông đa phương tiện, Trung tâm Truyền thông - Thư ký Ban Quản trị trình Phó Trưởng ban quyết định.

Điều 12. Chế độ lưu giữ thông tin

1. Ban Quản trị Zalo BHXH Việt Nam phải đảm bảo lưu giữ bảo quản toàn bộ các nội dung thông tin (bản chính, bản sao, bản thảo) theo quy định hiện hành của Nhà nước.
2. Các thông tin, dữ liệu điện tử của Zalo BHXH Việt Nam phải được thực hiện lưu giữ theo quy định hiện hành của Nhà nước.

Điều 13. Quy trình tiếp nhận, trả lời các câu hỏi, vướng mắc của tổ chức, cá nhân trên Zalo BHXH Việt Nam

1. Câu hỏi, vướng mắc của tổ chức, cá nhân trên Zalo BHXH Việt Nam phải được công chức, viên chức, người lao động thực hiện nhiệm vụ trực Zalo BHXH Việt Nam tiếp nhận phản hồi trong giờ hành chính.
2. Đối với các câu hỏi, vướng mắc liên quan đến các lĩnh vực cần phải có ý kiến chuyên môn của các đơn vị khác thì công chức, viên chức, người lao động trực Zalo BHXH Việt Nam có trách nhiệm báo cáo Ban Quản trị và gửi văn bản yêu cầu đơn vị có liên quan trả lời. Thời gian trả lời cụ thể như sau:
 - a) Tối đa 03 (ba) ngày làm việc đối với các câu hỏi, vướng mắc, phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của 01 (một) đơn vị.
 - b) Tối đa 04 (bốn) ngày làm việc đối với các câu hỏi, vướng mắc, phản ánh, kiến nghị yêu cầu sự phối hợp cung cấp thông tin của 02 (hai) đơn vị.
 - c) Tối đa 05 (năm) ngày làm việc đối với các trường hợp phức tạp, liên quan đến từ 03 (ba) đơn vị trở lên.
3. Đối với các câu hỏi không thuộc phạm vi trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của ngành BHXH Việt Nam thì Ban Quản trị phải thông tin để tổ chức, cá nhân được biết, đồng thời chỉ dẫn tổ chức, cá nhân gửi câu hỏi đến cơ quan có thẩm quyền xem xét giải quyết.
4. Việc trả lời có thể sử dụng dạng văn bản trực tiếp trên Zalo hoặc sử dụng bản hình chụp, bản scan công văn trả lời của các đơn vị có liên quan.

Chương IV

KHEN THƯỞNG VÀ XỬ LÝ VI PHẠM

Điều 14. Tổ chức, cá nhân thực hiện tốt nhiệm vụ cung cấp thông tin và duy trì hoạt động của Zalo BHXH Việt Nam sẽ được xem xét khen thưởng định kỳ hoặc đột xuất theo quy định hiện hành về thi đua, khen thưởng của Nhà nước và của Ngành.

Điều 15. Tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm các quy định về thông tin trên Zalo BHXH Việt Nam, cản trở việc cung cấp thông tin theo quy định, hoặc làm ảnh hưởng đến hoạt động của Zalo BHXH Việt Nam, tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 16. Trưởng Ban Quản trị tài khoản Zalo Bảo hiểm xã hội Việt Nam; Chánh Văn phòng BHXH Việt Nam; Giám đốc Trung tâm Truyền thông; Giám đốc Trung tâm Công nghệ thông tin; Giám đốc Trung tâm Dịch vụ hỗ trợ, chăm sóc khách hàng; Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc BHXH Việt Nam; Giám đốc BHXH các tỉnh chịu trách nhiệm thi hành Quy chế này.

Điều 17. Trường hợp các điều khoản, văn bản tham chiếu thực hiện tại Quy chế này được bổ sung, thay thế bằng điều khoản, văn bản mới thì áp dụng theo điều khoản, văn bản thay thế, bổ sung.

Điều 18. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn vướng mắc, các tổ chức, cá nhân phản ánh về Ban Quản trị Zalo BHXH Việt Nam để nghiên cứu giải quyết./.