

PHIẾU KHẢO SÁT SỐ 3

(Dành cho người đang hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH hằng tháng giao dịch thông qua tổ chức dịch vụ chi trả qua thẻ ATM)

Tỉnh/thành

phố:.....

Xã/phường:

.....

GIỚI THIỆU VỀ CUỘC KHẢO SÁT

Bảo hiểm xã hội Việt Nam là đơn vị đặc thù thuộc Bộ Tài chính có chức năng tổ chức thực hiện các chế độ, chính sách bảo hiểm xã hội (BHXH), bảo hiểm y tế (BHYT); tổ chức thu, chi chế độ bảo hiểm thất nghiệp (BHTN); quản lý và sử dụng các quỹ tài chính nhà nước ngoài ngân sách: BHXH, BHTN, BHYT; thực hiện chức năng kiểm tra chuyên ngành về lĩnh vực BHXH, BHTN, BHYT thuộc phạm vi quản lý và các chức năng khác có liên quan theo quy định của cấp có thẩm quyền. Tham gia với cơ quan Nhà nước có thẩm quyền xây dựng, bổ sung, hoàn thiện chính sách, pháp luật về BHXH, BHTN, BHYT.

Để có cơ sở cải thiện chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân tham gia và thụ hưởng chính sách BHXH, BHTN, BHYT, BHXH Việt Nam tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan BHXH.

BHXH Việt Nam kính mong Ông/Bà tham gia trả lời phiếu khảo sát đo lường mức độ hài lòng một cách đầy đủ, chính xác, khách quan. Các thông tin mà Ông/Bà cung cấp trong phiếu khảo sát sẽ được bảo mật theo quy định.

Kết quả khảo sát đo lường mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân sẽ được BHXH Việt Nam tổng hợp, phân tích, xây dựng thành “Chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan Bảo hiểm xã hội năm 2025” để báo cáo Bộ Tài chính và công bố công khai trong cả nước.

Phần dành cho điều tra viên

Mã số phiếu:

.....

Họ tên điều tra viên:

.....

Số điện thoại điều tra viên:

.....

Điều tra viên ký tên:

.....

PHẦN A. THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI ĐƯỢC KHẢO SÁT

Ông/Bà khoanh tròn xung quanh chữ số (1, 2, 3 ...) đứng trước phương án trả lời mà Ông/Bà lựa chọn.

Câu 1. Giới tính 1. Nam 2. Nữ

Câu 2. Nơi cư trú

1. Thành thị (thành phố, thị xã, thị trấn)
2. Nông thôn

Câu 3. Ông/Bà là

1. Người hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH
2. Người được uỷ quyền lĩnh thay

Câu 4. Chế độ BHXH mà Ông/Bà đang hưởng

1. Lương hưu
2. Trợ cấp tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp hằng tháng
3. Trợ cấp tuất hằng tháng
4. Trợ cấp BHXH một lần
5. Trợ cấp khác, cụ thể:

.....

Câu 5. Ông/Bà đã hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH trong bao lâu:

1. Dưới 2 năm
2. Từ 2 – dưới 10 năm
3. Từ 10 năm trở lên

Câu 6. Ông/Bà nhận lương hưu, trợ cấp BHXH qua tài khoản thẻ khi nào:

1. Từ khi bắt đầu hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH
2. Sau khi đã nhận lương hưu, trợ cấp BHXH bằng tiền mặt được một thời gian

Câu 7. Ông/Bà thường được nhận lương hưu, trợ cấp BHXH vào thời điểm nào trong tháng:

1. Từ ngày 01 - ngày 05 hằng tháng
2. Từ ngày 06 - ngày 10 hằng tháng
3. Từ ngày 11 - ngày 25 hằng tháng

PHẦN B. NỘI DUNG KHẢO SÁT

Ông/ Bà cho biết mức độ hài lòng của mình đối với sự phục vụ của cơ quan Bảo hiểm xã hội. Ông/Bà vui lòng khoanh tròn vào lựa chọn của mình, mỗi câu chỉ có một lựa chọn duy nhất với các mức độ sau:

Mức độ “Rất không hài lòng” được tính 1 điểm;

Mức độ “Không hài lòng” được tính 2 điểm;

Mức độ “Bình thường” được tính 3 điểm;

Mức độ “Hài lòng” được tính 4 điểm;

Mức độ “Rất hài lòng” được tính 5 điểm.

T T	Nội dung	Mức độ hài lòng
--------	----------	-----------------

		Rất khôn g hài lòng	Khôn g hài lòng	Bình thườn g	Hà i lòn g	Rất hài lòng
I	VIỆC THAM GIA XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH BHXH, BHTN, BHYT					
A	Trách nhiệm của BHXH Việt Nam trong việc cung cấp thông tin, giải thích về chính sách BHXH, BHTN, BHYT					
1	BHXH Việt Nam cung cấp thông tin chính sách bằng nhiều hình thức, giúp người dân dễ tìm kiếm và tiếp cận	1	2	3	4	5
2	BHXH Việt Nam giải thích thông tin về chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân	1	2	3	4	5
B	Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách					
3	BHXH Việt Nam tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia đóng góp ý kiến xây dựng chính sách BHXH, BHTN, BHYT	1	2	3	4	5
4	BHXH Việt Nam tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng đánh giá, phản hồi kết quả thực hiện chính sách BHXH, BHTN, BHYT ở địa phương	1	2	3	4	5
C	Chất lượng tổ chức thực hiện					
5	BHXH Việt Nam tổ chức thực hiện tốt chính sách BHXH, BHTN, BHYT ở địa phương	1	2	3	4	5
6	BHXH Việt Nam tổ chức thực hiện tốt công tác cải cách hành chính	1	2	3	4	5
7	BHXH Việt Nam tổ chức thực hiện tốt công tác hỗ trợ, giải đáp, tư vấn cho người dân, tổ chức trong quá trình tham gia, thụ hưởng BHXH, BHTN, BHYT	1	2	3	4	5
D	Kết quả, tác động của chính sách BHXH, BHTN, BHYT					
8	Chính sách BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình góp phần chăm sóc sức khỏe, hỗ trợ ổn định cuộc sống cho người dân	1	2	3	4	5

9	Năng lực công vụ của đội ngũ viên chức cơ quan BHXH ở địa phương ngày càng tốt hơn	1	2	3	4	5
II	VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ CỦA TỔ CHỨC DỊCH VỤ CHI TRẢ					
A	Sự thuận lợi trong tiếp cận dịch vụ					
10	Việc mở tài khoản thẻ nhận lương hưu, trợ cấp BHXH dễ dàng	1	2	3	4	5
11	Ông/Bà được thông báo công khai, rõ ràng, chính xác về các khoản phí mở thẻ và phí duy trì thẻ trước khi mở tài khoản thẻ nhận lương hưu, trợ cấp BHXH	1	2	3	4	5
12	Việc rút tiền lương hưu, trợ cấp BHXH của Ông/Bà tại các cây ATM/quầy giao dịch thuận tiện	1	2	3	4	5
B	Thủ tục hành chính trong chi trả					
13	Các quy trình, thủ tục nhận, hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH qua tài khoản đơn giản, dễ thực hiện	1	2	3	4	5
14	Ông/Bà được đối chiếu, kiểm tra thông tin, hình ảnh khi thực hiện thủ tục mở tài khoản thẻ nhận lương hưu, trợ cấp BHXH	1	2	3	4	5
15	Ông/Bà không phải xuất trình bất kỳ giấy tờ gì ngoài quy định	1	2	3	4	5
C	Nhân viên chi trả (nhân viên ngân hàng/ nhân viên của cơ quan BHXH)					
16	Nhân viên chi trả hỗ trợ kịp thời khi việc nhận lương hưu, trợ cấp BHXH qua tài khoản của Ông/Bà có trục trặc	1	2	3	4	5
17	Nhân viên chi trả trả lời, giải đáp các ý kiến, câu hỏi của Ông/Bà chính xác, dễ hiểu	1	2	3	4	5
18	Nhân viên chi trả không tổ chức tư vấn, bán hàng, lôi kéo, ép buộc Ông/Bà sử dụng các dịch vụ khác	1	2	3	4	5
D	Kết quả cung ứng dịch vụ chi trả					
19	Tiền lương hưu, trợ cấp BHXH được chuyển vào tài khoản Ông/Bà hoặc người được uỷ quyền đúng thời gian quy định	1	2	3	4	5

20	Ông/Bà nhận được đủ số tiền hưởng (đến số tiền lẻ)	1	2	3	4	5
21	Ông/Bà không bị khấu trừ các khoản chi phí khác khi nhận lương hưu, trợ cấp BHXH qua tài khoản (nếu có vui lòng ghi rõ khoản phí và số tiền phải trả)	1	2	3	4	5
22	Ông/Bà được rà soát, cập nhật thông tin cá nhân hằng năm	1	2	3	4	5
23	Ông/Bà được thông báo cụ thể, rõ ràng khi có sự điều chỉnh lương hưu, trợ cấp BHXH	1	2	3	4	5
E	Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị về chính sách, thủ tục hành chính chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH với người nhận qua tài khoản					
24	Ông/Bà có thể dễ dàng gửi phản ánh, kiến nghị, góp ý về tổ chức dịch vụ chi trả, cơ quan BHXH <i>(theo cả hình thức trực tiếp và trực tuyến)</i>	1	2	3	4	5
25	Tổ chức dịch vụ chi trả tiếp nhận, xử lý và thông báo kết quả xử lý các góp ý, kiến nghị của Ông/Bà với thái độ tích cực, cầu thị.	1	2	3	4	5

Nếu Ông/Bà có đánh giá mức (1) hoặc (2) cho bất kỳ nội dung nào, vui lòng ghi rõ lý do:

.....

.....

.....

.....

.....

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ ĐÃ THAM GIA KHẢO SÁT!