

BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM

PHIẾU KHẢO SÁT SỐ 3A

**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA
CƠ QUAN BẢO HIỂM XÃ HỘI**

*(Dành cho cá nhân giao dịch giao dịch qua hình thức giao dịch điện tử của Ngành
BHXH)*

Bảo hiểm xã hội Việt Nam cảm ơn Ông/Bà đã tham gia cuộc khảo sát!

Để có cơ sở cải thiện chất lượng phục vụ người dân, tổ chức tham gia và thụ hưởng chính sách bảo hiểm xã hội (BHXH), Bảo hiểm y tế (BHYT), Bảo hiểm thất nghiệp (BHTN), BHXH Việt Nam tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công về lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN.

PHẦN I. THÔNG TIN CHUNG

Xin Ông/Bà đánh dấu (x) vào ô vuông (□) tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà chọn.

1. Giới tính:

☐ Nam ☐ Nữ

2. Nghề nghiệp:

☐ Lao động tự do ☐ Nghỉ hưu ☐ Sinh viên

☐ Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp

☐ Cán bộ/công chức/viên chức/công tác trong lực lượng vũ trang

☐ Khác *(xin viết cụ thể):*

.....

3. Nơi sinh sống:

☐ Đô thị ☐ Nông thôn

☐ Khác *(xin viết cụ thể):*

.....

4. Ông/Bà liên hệ để giải quyết dịch vụ hành chính công (thu BHXH, cấp sổ BHXH, thẻ BHYT, thanh toán BHXH, BHYT...)

5. Tên cơ quan giải quyết: BHXH tỉnh/huyện

.....

PHẦN II. NỘI DUNG KHẢO SÁT

Xin Ông/Bà đánh dấu (x) vào ô vuông (□) tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà chọn (trong đó điểm 5 = rất hài lòng, điểm 4= hài lòng, điểm 3 = bình thường, điểm 2 = không hài lòng và điểm 1 = rất không hài lòng)

Câu 1. Về cơ sở vật chất tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
1. Các giao diện thực hiện giao dịch thân thiện với người sử dụng					
2. Phần mềm thực hiện giao dịch dễ sử dụng					
3. Ứng dụng phần mềm có thể thực hiện được trên một số thiết bị phổ biến					

Câu 2. Về niềm yết công khai thủ tục hành chính

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
4. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ					
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác					
6. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định					

7. Thời hạn giải quyết hồ sơ ghi trong giấy hẹn của cơ quan BHXH (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định					
---	--	--	--	--	--

Câu 3. Về công chức, viên chức giải quyết công việc

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
8. Nhân viên BHXH có thái độ giao tiếp lịch sự					
9. Nhân viên BHXH chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức					
10. Nhân viên BHXH trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người đại diện tổ chức					
11. Nhân viên BHXH hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo					
12. Nhân viên hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu					
13. Nhân viên tuân thủ đúng các quy định trong giải quyết công việc					

Ý kiến của ông/bà để nâng cao chất lượng phục vụ của viên chức:

.....

.....

.....

Câu 4. Về kết quả cung ứng dịch vụ

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
-----------	--------------	----------	-------------	----------------	--------------------

14. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (<i>Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ</i>)					
15. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ					
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác					

Câu 5. Về tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
17. Phần mềm thực hiện giao dịch có công tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức					
18. Phần mềm thực hiện giao dịch dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị					
19. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà					
20. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà					

Câu 6. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, theo Ông/Bà Cơ quan BHXH cần phải quan tâm đến nội dung nào dưới đây?

- ☐ Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan BHXH.
- ☐ Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại nơi giải quyết thủ tục hành chính
- ☐ Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.
- ☐ Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục

☐ Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

☐ Cải thiện thái độ giao tiếp của nhân viên

☐ Nâng cao trình độ chuyên môn của nhân viên

☐ Khác (*xin viết cụ thể*):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....