

PHIẾU KHẢO SÁT SỐ 2

(Dành cho người tham gia BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình giao dịch thông qua các tổ chức dịch vụ thu BHXH, BHYT)

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. Trình độ học vấn

1. Trung học cơ sở/Trung học phổ thông
2. Học nghề/Trung cấp/Cao đẳng
3. Đại học/Sau đại học
4. Khác

Câu 3. Nơi cư trú

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

Câu 4. Ông/Bà là

1. Người tham gia BHXH tự nguyện
2. Người tham gia BHYT hộ gia đình
3. Cả hai đối tượng trên

Câu 5. Số lần giao dịch dịch vụ BHXH, BHYT của Ông/Bà với Tổ chức dịch vụ thu trong năm 2025?

1. 01 lần
2. 02 lần
3. Trên 2 lần

Câu 6. Ông/Bà đã thực hiện giao dịch dịch vụ thuộc lĩnh vực nào? (Trong trường hợp có giao dịch ở nhiều lĩnh vực, chọn lĩnh vực mà Ông/Bà có giao dịch thường xuyên nhất)

1. Kê khai tham gia đóng BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình
2. Đóng tiền tiếp tục tham gia BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình
3. Tư vấn về giải quyết chế độ chính sách
4. Tư vấn về chi trả chế độ, quyền lợi
5. Không nhớ rõ

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 không hài lòng	Không hài lòng	Bình thườ ng	Hà i lòn g	Rất hài lòng

I VIỆC THAM GIA XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH BHXH TỰ NGUYỆN, BHYT HỘ GIA ĐÌNH						
A	Trách nhiệm của BHXH Việt Nam trong việc cung cấp thông tin, giải thích về chính sách BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình					
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 tự nguyện, BHYT hộ gia đình	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 tự nguyện, BHYT hộ gia đình 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 tự nguyện, BHYT hộ gia đình 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 tự nguyện, BHYT hộ gia đình	1	2	3	4	5
D	Kết quả, tác động của chính sách BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình					
8	Chính sách BHXH tự nguyện,	1	2	3	4	5

	BHYT hộ gia đình góp phần chăm sóc sức khỏe, hỗ trợ ổn định cuộc sống cho người dân					
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 THU					
A	Sự thuận lợi trong tiếp cận dịch vụ					
10	Vị trí điểm thu của Tổ chức dịch vụ thu thuận tiện, ổn định, giúp Ông/Bà tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại	1	2	3	4	5
11	Nơi ngồi chờ tại điểm thu của Tổ chức dịch vụ thu sạch sẽ, có đủ ghế ngồi chờ, có bàn viết, có nước uống,...	1	2	3	4	5
12	Tại điểm thu có bố trí tờ rơi, tờ gấp về BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình để người dân tham khảo	1	2	3	4	5
B	Thủ tục hành chính BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình					
13	Quy định về thủ tục hành chính được niêm yết công khai giúp người dân dễ thấy, dễ đọc	1	2	3	4	5
14	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	1	2	3	4	5
15	Ông/Bà không phải nộp bất cứ khoản phí/lệ phí thực hiện thủ tục hành chính nào	1	2	3	4	5
16	Thời hạn giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định Trong trường hợp có vấn đề phát sinh, Ông/Bà được thông báo yêu cầu bổ sung hồ sơ kịp thời và được thông báo về việc thời hạn giải quyết mới (nếu có)	1	2	3	4	5
17	Ông/Bà nhận được thông báo trả kết quả sớm nếu hồ sơ được giải quyết xong trước hẹn	1	2	3	4	5
C	Nhân viên tổ chức dịch vụ thu					

18	Nhân viên tổ chức dịch vụ thu có đeo thẻ nhân viên thu khi giao dịch	1	2	3	4	5
19	Nhân viên tổ chức dịch vụ thu có thái độ vui vẻ, lịch sự, tôn trọng người dân; hướng dẫn Ông/Bà kê khai hồ sơ dễ hiểu, tận tình, giúp Ông/Bà có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	1	2	3	4	5
20	Nhân viên tổ chức dịch vụ thu không so sánh BHXH, BHYT với các loại hình bảo hiểm thương mại khác	1	2	3	4	5
21	Nhân viên tổ chức dịch vụ thu không thu bất kỳ khoản phí, lệ phí nào ngoài quy định	1	2	3	4	5
22	Nhân viên tổ chức dịch vụ thu kịp thời hỗ trợ Ông/Bà khi gặp các vấn đề vướng mắc	1	2	3	4	5
23	Nhân viên tổ chức dịch vụ thu đón tiếp người tham gia BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình khi đến hạn phải đóng bằng nhiều hình thức (như gọi điện/nhắn tin/gửi email,...)	1	2	3	4	5
D	Kết quả cung ứng dịch vụ chi trả					
24	Kết quả giải quyết hồ sơ BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình đúng hẹn	1	2	3	4	5
25	Kết quả giải quyết hồ sơ BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình có thông tin đầy đủ, chính xác	1	2	3	4	5
E	Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị về chính sách, thủ tục hành chính, tổ chức thực hiện chính sách BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình					
26	Tại điểm thu của tổ chức dịch vụ thu có bố trí nhiều hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị để người dân dễ dàng thực hiện (Có bố trí hòm thư tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị; có số điện thoại tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị; có dán mã QR hoặc địa chỉ email tiếp	1	2	3	4	5

	<i>nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị...</i>					
27	Tổ chức dịch vụ thu 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:

.....

.....

.....

.....

.....

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