

PHIẾU KHẢO SÁT SỐ 3B

(Dành cho người đang hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH hằng tháng giao dịch thông qua hình thức nhận qua thẻ ATM)

Tỉnh:

Huyện:

Xã:

GIỚI THIỆU VỀ CUỘC KHẢO SÁT

Bảo hiểm xã hội Việt Nam là cơ quan thuộc Chính phủ 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: BHXH, BHYT, BHTN; Thanh tra chuyên ngành việc đóng BHXH, BHYT, BHTN theo quy định của pháp luật. Để có cơ sở cải thiện chất lượng phục vụ cá nhân, tổ chức tham gia và thụ hưởng chính sách BHXH, BHYT, BHTN, BHXH Việt Nam tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành BHXH Việt Nam.

BHXH Việt Nam kính mong Ông/Bà tham gia trả lời phiếu khảo sát đo lường sự 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 sự hài lòng của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp sẽ được BHXH Việt Nam tổng hợp, phân tích, xây dựng thành “Chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành Bảo hiểm xã hội Việt Nam” để báo cáo Chính phủ 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

3. Trợ cấp tuất hằng tháng

2. Trợ cấp tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp 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. Khoảng cách từ nhà Ông/Bà đến cây ATM/quầy giao dịch gần nhất là

1. Dưới 2km

2. Từ 2km-5km

3. Từ 5km trở lên

Câu 7. 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 8. Ông/Bà thường được nhận lương hưu, trợ cấp BHXH vào thời điểm nào trong tháng:

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

PHẦN B. NỘI DUNG KHẢO SÁT

Ông/ Bà cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà đối với sự phục vụ của ngành Bảo hiểm xã hội Việt Nam bao gồm các nội dung sau. Vui lòng khoanh tròn vào lựa chọn của ông/bà, 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	Khôn g hài lòng	Bình thườn g	Hài lòn g	Rất hài lòn g
I	VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH BHXH, BHYT, BHTN					
A	Trách nhiệm giải trình của ngành BHXH Việt Nam về chính sách BHXH, BHYT, BHTN					

1	Ngành BHXH Việt Nam cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách BHXH, BHYT, BHTN theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy	1	2	3	4	5
2	Ngành BHXH Việt Nam cung cấp thông tin về chính sách BHXH, BHYT, BHTN đầy đủ, chính xác, 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	Ngành BHXH Việt Nam tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến xây dựng các chính sách BHXH, BHYT	1	2	3	4	5
4	Ngành BHXH Việt Nam tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai, kết quả tác động của chính sách BHXH, BHYT tại địa phương	1	2	3	4	5
C	Chất lượng tổ chức thực hiện					
5	Ngành BHXH Việt Nam thực hiện tốt chính sách BHXH, BHYT, BHTN ở địa phương	1	2	3	4	5
6	Ngành BHXH Việt Nam tổ chức thực hiện tốt công tác cải cách hành chính (Các quy định, hoạt động cải cách thủ tục hành chính, cải cách tổ chức bộ máy, xây dựng chính phủ điện tử, chính phủ số,...)	1	2	3	4	5
7	Ngành BHXH Việt Nam tổ chức thực hiện tốt việc hỗ trợ, tư vấn cho người dân,	1	2	3	4	5

	tổ chức trong tham gia, thụ hưởng BHXH, BHYT, BHTN					
D	Kết quả, tác động của chính sách BHXH, BHYT, BHTN					
8	Chính sách BHXH, BHTN đảm bảo đời sống cho người dân và sự phát triển ổn định của tổ chức ở địa phương	1	2	3	4	5
9	Chính sách BHYT chăm sóc sức khỏe cho người dân ở địa phương tốt hơn	1	2	3	4	5
10	Đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan BHXH ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ 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					
11	Việc mở tài khoản thẻ nhận lương hưu, trợ cấp BHXH dễ dàng	1	2	3	4	5
12	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
13	Việc rút tiền lương hưu, trợ cấp BHXH tại các cây ATM/quầy giao dịch thuận tiện	1	2	3	4	5
14	Thường xuyên được cập nhật thông tin về thủ tục, quy trình chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH	1	2	3	4	5

15	Được thông báo cụ thể, chính xác mỗi lần có sự điều chỉnh lương hưu, trợ cấp BHXH	1	2	3	4	5
16	Nếu Ông/Bà đánh giá mức (1) hoặc (2), vui lòng cho biết lý do:					
B	Thủ tục hành chính trong chi trả					
17	Các quy trình, thủ tục nhận, hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH qua tài khoản đơn giản, thuận tiện, dễ hiểu, dễ thực hiện	1	2	3	4	5
18	Người hưởng 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
19	Người hưởng không phải xuất trình bất kỳ giấy tờ gì ngoài quy định	1	2	3	4	5
20	Người hưởng được nhắc nhở khi giấy ủy quyền (nếu có) sắp hết hạn hoặc hết hạn	1	2	3	4	5
21	Nếu Ông/Bà đánh giá mức (1) hoặc (2), vui lòng cho biết lý do:					
C	Nhân viên chi trả					
22	Nhân viên chi trả thường xuyên tuyên truyền, hướng dẫn việc nhận chế độ qua tài khoản cá nhân cho người hưởng	1	2	3	4	5
23	Nhân viên chi trả hỗ trợ người hưởng thực hiện các thủ tục đăng ký nhận lương hưu, trợ cấp BHXH qua tài khoản	1	2	3	4	5

24	Nhân viên chi trả hỗ trợ người hưởng khi việc nhận lương hưu, trợ cấp BHXH qua tài khoản có trực trực	1	2	3	4	5
25	Trả lời, giải đáp các ý kiến, câu hỏi của người hưởng chính xác, dễ hiểu	1	2	3	4	5
26	Không tổ chức tư vấn, bán hàng, lôi kéo, ép buộc người hưởng sử dụng các dịch vụ khác	1	2	3	4	5
27	Nếu Ông/Bà đánh giá mức (1) hoặc (2), vui lòng cho biết lý do:					
D	Kết quả cung ứng dịch vụ chi trả					
28	Tiền lương hưu, trợ cấp BHXH được chuyển vào tài khoản người hưởng/người được uỷ quyền đúng thời gian quy định	1	2	3	4	5
29	Số tiền hưởng được chi trả đầy đủ (đến số tiền lẻ)	1	2	3	4	5
30	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
31	Được rà soát, cập nhật thông tin cá nhân hằng năm	1	2	3	4	5
32	Được giải thích đầy đủ, rõ ràng khi có sự điều chỉnh lương hưu, trợ cấp BHXH	1	2	3	4	5
33	Nếu Ông/Bà đánh giá mức (1) hoặc (2), vui lòng cho biết lý do:					

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 lương qua tài khoản					
34	Người nhận lương hưu, trợ cấp BHXH qua tài khoản có thể gửi phản ánh, kiến nghị, góp ý trực tiếp tới tổ chức dịch vụ chi trả, cơ quan BHXH hoặc phản ánh qua các hình thức trực tuyến	1	2	3	4	5
35	Người hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH qua tài khoản thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	1	2	3	4	5
36	Tổ chức dịch vụ chi trả tiếp nhận, xử lý các góp ý, kiến nghị của người hưởng với thái độ tích cực, cầu thị	1	2	3	4	5
37	Tổ chức dịch vụ chi trả thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	1	2	3	4	5
38	Tổ chức dịch vụ chi trả tổng hợp thông tin kiến nghị của người hưởng để cải tiến các hoạt động nghiệp vụ, nâng cao chất lượng phục vụ	1	2	3	4	5
39	Nếu Ông/Bà đánh giá mức (1) hoặc (2), vui lòng cho biết lý do:					

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