

PHIẾU KHẢO SÁT SỐ 5B

(Dành cho cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp sử dụng dịch vụ Cổng thông tin điện tử BHXH Việt Nam, Fanpage BHXH Việt Nam để tra cứu thông tin và được hỗ trợ, giải đáp, tư vấn)

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 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. Dân tộc

1. Kinh

2. Khác (*xin viết cụ thể*):

Câu 3. Nghề nghiệp

1. Nghỉ hưu

2. Không đi làm (ở nhà)

3. Đang làm công việc tự do (không ký hợp đồng lao động)

4. Sinh viên

5. Làm việc tại tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực tư

6. Làm việc tại cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực công

7. Khác (*xin viết cụ thể*):

Câu 4. Trình độ học vấn

1. Tiểu học (Cấp 1)
2. Trung học cơ sở (cấp 2)
3. Trung học phổ thông (cấp 3)
4. Dạy nghề/ Trung cấp/ Cao đẳng
5. Đại học/ Sau đại học
6. Khác (*xin viết cụ thể*):.....

Câu 5. Nơi cư trú

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

Câu 6. Ông/bà đã sử dụng Cổng thông tin điện tử/ Fanpage của BHXH Việt Nam để thực hiện dịch vụ gì? (*lựa chọn dịch vụ mà Ông/bà muốn đánh giá nhất trong những dịch vụ đã từng thực hiện*)

1. Tra cứu thông tin về chính sách pháp luật BHXH, BHYT, BHTN
2. Tra cứu dữ liệu cá nhân (Mã số BHXH, quá trình đóng BHXH,...)
3. Hỏi đáp
4. Tìm hiểu thông tin về các hoạt động của ngành BHXH Việt Nam
5. Khác (*xin ghi rõ cụ thể*):.....

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.

Câu 8. Ông/bà có hài lòng về tốc độ truy cập, ổn định khi sử dụng Cổng thông tin điện tử/ Fanpage của BHXH Việt Nam không?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Bình thường
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 9a. Ông/bà có lo ngại việc lộ thông tin cá nhân khi sử dụng các dịch vụ giao dịch điện tử với cơ quan BHXH không?

1. Có
2. Không

Câu 9b. Xin Ông/bà cho biết mức độ hài lòng khi thông tin cá nhân người sử dụng dịch vụ được cơ quan BHXH bảo mật theo quy định của nhà nước? (trường hợp người được khảo sát chọn đáp án “2” cho câu hỏi số 9a).

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Bình thường
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 10. Ông/bà có hài lòng về việc cung cấp đầy đủ thông tin các dịch vụ, quy định, thủ tục hành chính của ngành BHXH Việt Nam trên Cổng thông tin điện tử/ Fanpage của BHXH Việt Nam không?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Bình thường
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 11. Ông/bà có hài lòng về đội ngũ hỗ trợ, tiếp nhận trên Cổng thông tin điện tử/ Fanpage của BHXH Việt Nam không?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Bình thường
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 12. Ông/bà có hài lòng về thông tin được phản hồi khi thực hiện tra cứu thông tin và tư vấn, giải đáp không?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Bình thường
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 13. Ông/bà có hài lòng về việc tiếp nhận xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị qua Cổng thông tin điện tử/ Fanpage của BHXH Việt Nam không?

1. Rất không hài lòng

2. Không hài lòng
3. Bình thường
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Đề xuất, kiến nghị (xin ghi cụ thể):

.....

.....

..

.....

..

.....

..

.....

..

.....

..

.....

..

.....

..

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

** Ghi chú: Phiếu khảo sát số 5B được gửi vào email của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp từng sử dụng dịch vụ Cổng thông tin điện tử, Fanpage BHXH Việt Nam.*