

BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM

PHIẾU KHẢO SÁT SỐ 2B

PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI ĐẠI DIỆN TỔ CHỨC HOẶC DOANH NGHIỆP ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN BẢO HIỂM XÃ HỘI
(Dành cho người đại diện tổ chức thông qua đơn vị bưu chính công ích hoặc đại lý thu BHXH, BHYT)

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. Ông/Bà đang đại diện cho loại hình tổ chức nào dưới đây:

☐ Cơ quan nhà nước, đơn vị sự nghiệp, đơn vị vũ trang nhân dân; tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội khác

☐ cơ quan, tổ chức nước ngoài, tổ chức quốc tế hoạt động trên lãnh thổ Việt Nam

☐ Doanh nghiệp nhà nước ☐ Doanh nghiệp tư nhân

☐ Doanh nghiệp (liên doanh, có vốn đầu tư nước ngoài)

☐ Khác (hợp tác xã, hộ kinh doanh cá thể, tổ hợp tác, tổ chức khác và cá nhân có thuê mướn, sử dụng lao động theo hợp đồng lao động):

3. Nơi sinh sống:

☒ Đô thị

☐ Nông thôn

☐ Khác (xin viết cụ thể):

4. Ông/Bà thực hiện giao dịch điện tử để giải quyết dịch vụ hành chính công (thu BHXH, cấp sổ BHXH, thẻ BHYT, thanh toán BHXH, BHYT...)

4. 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 tiếp cận dịch vụ

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
1. Cá nhân, tổ chức hài lòng vì được tiếp cận dịch vụ trực tiếp tại trụ sở của cá nhân, tổ chức, tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại, thời gian chờ đợi					

Câu 2. Về thủ tục hành chính

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
2. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ					
3. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác					

4. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định					
5. 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 người trực tiếp giải quyết công việc

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
6. Nhân viên Bưu điện/đại lý thu có thái độ giao tiếp lịch sự					
7. Nhân viên Bưu điện/đại lý thu chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức					
8. Nhân viên Bưu điện/đại lý thu trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức					
9. Nhân viên Bưu điện/đại lý thu hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo					
10. Nhân viên Bưu điện/đại lý thu hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu					
11. Nhân viên Bưu điện/đại lý thu 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
12. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)					
13. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ					
14. 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
15. Cơ quan bưu điện/đại lý thu có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức đến cơ quan BHXH					
16. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị					
17. Cơ quan Bưu điện/đại lý thu tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà					
18. Cơ quan Bưu điện/đại lý thu thông báo kịp thời kết quả xử lý của cơ quan BHXH đối với 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):

.....

.....

.....

.....

.....

.....