

PHIẾU KHẢO SÁT SỐ 5A

(Dành cho cá nhân, người đại diện tổ chức được hỗ trợ, tư vấn, giải đáp qua Tổng đài hỗ trợ, tư vấn, giải đáp chính sách)

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. Độ tuổi

1. Từ 18 đến 25 tuổi

2. Từ 25 đến 34 tuổi

3. Từ 35 đến 49 tuổi

4. Từ 50 đến 60 tuổi

5. Trên 60 tuổi

Câu 3. Dân tộc

1. Kinh
2. Khác

Câu 4. 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 | |

Câu 5. 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 6. Nơi cư trú

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

Câu 7. Ông/Bà liên hệ với Tổng đài hỗ trợ, tư vấn, giải đáp chính sách (1900.9068) để được hỗ trợ, tư vấn dịch vụ thuộc lĩnh vực nào? (có thể chọn nhiều đáp án)

1. Hỗ trợ, tư vấn chính sách BHXH, BHTN, BHYT
2. Hỗ trợ, tư vấn cổng thông tin giao dịch điện tử
3. Hỗ trợ, tư vấn về cổng thông tin giám định BHYT
4. Hỗ trợ đăng ký, cài đặt ứng dụng VssID
5. Khác (xin viết cụ thể):.....

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.

Câu 8. Ông/bà có hài lòng về việc dễ dàng kết nối với Tổng đài hỗ trợ, tư vấn, giải đáp chính sách không?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng

3. Bình thường
4. HÀi lòng
5. Rất HÀi lòng

Câu 9. Ông/bà có HÀi lòng về chất lượng đường truyền, âm thanh thông suốt trong cuộc gọi không?

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 mức phí viễn thông mà mình phải trả không (*mức phí hiện tại là 1000 đồng/phút*) ?

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 kiến thức, kỹ năng và thái độ của Tổng đài viên 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 kết quả hỗ trợ tư vấn qua Tổng đài hỗ trợ, tư vấn, giải đáp chính sách 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 Tổng đài viên trong việc tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của mình 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 viết cụ thể):*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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