

Số: /QĐ-BHXH

Hà Nội, ngày tháng năm 2019

**QUYẾT ĐỊNH**

**Phê duyệt Kế hoạch Đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành BHXH năm 2019**

**TỔNG GIÁM ĐỐC BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM**

Căn cứ Nghị quyết 02/NQ-CP ngày 01 tháng 01 năm 2019 của Chính phủ về tiếp tục thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2019 và định hướng đến năm 2021;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 01/2016/NĐ-CP ngày 05 tháng 01 năm 2016 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bảo hiểm xã hội Việt Nam;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10 tháng 10 năm 2017 của Bộ Nội vụ về việc phê duyệt Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017 - 2020;

Xét đề nghị của Giám đốc Trung tâm Truyền thông tại Tờ trình số 664/TTr-TT ngày 02 tháng 12 năm 2019,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Phê duyệt kèm theo Quyết định này Kế hoạch Đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành Bảo hiểm xã hội năm 2019.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Quyết định thay thế Quyết định số 2120/QĐ-BHXH ngày 28 tháng 11 năm 2019 của Bảo hiểm xã hội Việt Nam về việc phê duyệt Kế hoạch Đánh

Đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành BHXH năm 2019. Chánh Văn phòng Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Vụ trưởng Vụ Tài chính - Kế toán, Vụ trưởng Vụ Kế hoạch và Đầu tư, Vụ trưởng Vụ Pháp chế, Giám đốc Trung tâm Công nghệ thông tin, Giám đốc Trung tâm Truyền thông, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Bảo hiểm xã hội Việt Nam và Giám đốc Bảo hiểm xã hội các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Tổng Giám đốc (để b/c);
- Lưu: VT, TT.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



**Đào Việt Ánh**



## **KẾ HOẠCH**

### **Đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành Bảo hiểm xã hội năm 2019**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-BHXH ngày tháng năm 2019  
của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam)*

## **I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU**

### **1. Mục tiêu**

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp tham gia thụ hưởng bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp đối với sự phục vụ của ngành Bảo hiểm xã hội nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của ngành Bảo hiểm xã hội; nắm bắt những yêu cầu, khó khăn, vướng mắc của người dân, tổ chức và doanh nghiệp tham gia và thụ hưởng bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp để đề xuất những giải pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ của ngành Bảo hiểm xã hội góp phần thực hiện Nghị quyết số 28/NQ-TW ngày 23/5/2018 của Ban Chấp hành Trung ương.

### **2. Yêu cầu**

- Phương pháp đo lường sự hài lòng phải bảo đảm tính khách quan, khoa học, thống nhất, khả thi, dễ áp dụng và phù hợp với điều kiện nguồn lực của ngành Bảo hiểm xã hội;

- Phương pháp đo lường sự hài lòng phải mang tính mở và phù hợp với lĩnh vực bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp; ghi nhận sát thực tế về những yêu cầu, mong muốn và khó khăn vướng mắc của tổ chức, cá nhân tham gia và thụ hưởng bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp;

- Bộ câu hỏi điều tra và phương thức đo lường phải phù hợp với hệ thống tiêu chí đo lường và phương thức điều tra xã hội học theo hướng dẫn chung của Bộ Nội vụ; phù hợp với đặc thù của ngành Bảo hiểm xã hội và thực tiễn thực hiện thủ tục hành chính trong lĩnh vực bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp, cũng như phù hợp với từng đối tượng được khảo sát;

- Kết quả đo lường sự hài lòng phải đảm bảo tính tin cậy, chính xác, giúp ngành Bảo hiểm xã hội xác định tốt hơn các giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế và cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng đối với tổ chức, cá nhân tham gia và thụ hưởng bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp;

- Kết quả đo lường sự hài lòng phải được công bố kịp thời, rộng rãi;

- Bảo mật thông tin về tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

## **II. NỘI DUNG**

**1. Đối tượng:** Là người dân, tổ chức và doanh nghiệp tham gia và thụ hưởng chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp.

**2. Phạm vi:** Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành Bảo hiểm xã hội về các thủ tục hành chính được thực hiện tại bưu điện, đại lý thu, cơ sở khám chữa bệnh, bộ phận một cửa của cơ quan Bảo hiểm xã hội cấp tỉnh, huyện, trên Trang/cổng thông tin điện tử của Bảo hiểm xã hội Việt Nam từ ngày 01/01/2019 đến ngày 31/12/2019.

### **3. Tiêu chí đo lường sự hài lòng**

Tiêu chí đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành Bảo hiểm xã hội được xác định chung theo 5 yếu tố: Tiếp cận dịch vụ hành chính công trong lĩnh vực bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp; Thủ tục hành chính; Viên chức trực tiếp giải quyết công việc; Kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp; Tiếp nhận, giải quyết các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp.

### **4. Nội dung**

#### **4.1. Phương thức thực hiện**

- Tại bưu điện, đại lý thu, cơ sở khám chữa bệnh, bộ phận một cửa của cơ quan Bảo hiểm xã hội: Tiến hành bằng cách hỏi trực tiếp người dân, tổ chức và doanh nghiệp tham gia và thụ hưởng bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp thông qua phiếu điều tra; tiếp xúc trực tiếp phát phiếu điều tra để lấy thông tin và thực hiện thu hồi phiếu điều tra;

- Trang/cổng thông tin điện tử của Bảo hiểm xã hội Việt Nam (qua giao dịch điện tử, tra cứu thông tin, tổng đài chăm sóc khách hàng số 1900.9068): Phiếu điều tra được đăng tải trực tiếp trên Cổng thông tin điện tử của cơ quan Bảo hiểm xã hội để cá nhân, tổ chức trả lời sau khi giao dịch; gọi điện thoại trực tiếp cho người đã được tư vấn giải đáp qua tổng đài 1900.9068 và ghi nhận kết quả trả lời vào phiếu điều tra.

#### **4.2. Địa điểm, tổng mẫu phiếu và thời gian thực hiện (Phụ lục 01 kèm theo)**

a) Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành Bảo hiểm xã hội tại 10 tỉnh, thành phố: Bắc Ninh; Vĩnh Phúc; Long An; Thái Nguyên; Đà Nẵng; Đắk Nông; Bình Dương; Cần Thơ; Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh với 02 giai đoạn, cụ thể:

- Giai đoạn I: Khảo sát tại 02 tỉnh Vĩnh Phúc, Long An. Số lượng phiếu điều tra 20 phiếu/đối tượng. Số lượng phiếu điều tra 280 phiếu.

- Giai đoạn II: Khảo sát tại 08 tỉnh, thành phố: Hà Nội, Hồ Chí Minh, Bắc Ninh, Thái Nguyên, Đà Nẵng, Đắk Nông, Bình Dương, Cần Thơ. Số lượng phiếu điều tra 12.800 phiếu.



b) Đo lường sự hài lòng trên trang/cổng thông tin điện tử của cơ quan Bảo hiểm xã hội Việt Nam. Số lượng phiếu điều tra 1.200 phiếu (phiếu điều tra trực tuyến, gọi điện thoại trực tiếp).

#### 4.3. Mẫu phiếu

Thực hiện theo mẫu quy định tại Phụ lục 02 kèm theo.

#### 4.4. Tổng hợp, phân tích dữ liệu điều tra

- Kiểm tra, nghiệm thu phiếu; đánh mã số, làm sạch phiếu điều tra;
- Nhập liệu phiếu điều tra; tổng hợp, phân tích dữ liệu điều tra bằng phần mềm.

Thực hiện theo quy định tại Mục 5, Phần III Quyết định số 2460/QĐ-BNV ngày 10 tháng 10 năm 2017 của Bộ Nội vụ.

#### 4.5. Báo cáo và công bố Chỉ số hài lòng

- Xây dựng Báo cáo Chỉ số hài lòng;
- Công bố Chỉ số hài lòng.

Thực hiện theo quy định tại Mục 6, Phần III Quyết định số 2460/QĐ-BNV ngày 10 tháng 10 năm 2017 của Bộ Nội vụ.

**5. Thời gian thực hiện:** Từ tháng 01/2020 đến tháng 6/2020.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Trung tâm Truyền thông**

- Xây dựng thuyết minh kế hoạch và dự toán kinh phí thực hiện chuyên Vụ Tài chính - Kế toán thẩm định báo cáo Lãnh đạo Bảo hiểm xã hội Việt Nam phê duyệt; tổ chức thực hiện Kế hoạch đã được phê duyệt;

- Tổ chức kiểm tra, giám sát việc thực hiện đo lường sự hài lòng tại Bảo hiểm xã hội các tỉnh, thành phố theo kế hoạch đã được duyệt.

- Tổng hợp, xây dựng báo cáo đánh giá kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan Bảo hiểm xã hội trình Lãnh đạo Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

- Phối hợp với Báo Bảo hiểm xã hội, Tạp chí Bảo hiểm xã hội và Bảo hiểm xã hội các tỉnh, thành phố tổ chức tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, nội dung, kết quả của việc đo lường sự hài lòng; trách nhiệm, quyền lợi của người tham gia, thụ hưởng bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp trong việc cung cấp thông tin, tham gia điều tra.

#### **2. Vụ Pháp chế**

Tham gia kiểm tra, giám sát việc thực hiện đo lường sự hài lòng tại Bảo hiểm xã hội các tỉnh, thành phố theo kế hoạch đã được duyệt.

#### **3. Vụ Tài chính - Kế toán**

Thẩm định dự toán, bố trí nguồn kinh phí triển khai thực hiện báo cáo Lãnh đạo Bảo hiểm xã hội Việt Nam phê duyệt.

#### **4. Trung tâm Công nghệ thông tin**

Phối hợp với Trung tâm Truyền thông trong việc khảo sát sự hài lòng trên Cổng thông tin điện tử của Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

### **5. Các đơn vị trực thuộc Bảo hiểm xã hội Việt Nam**

Theo chức năng nhiệm vụ được giao phối hợp với Trung tâm Truyền thông triển khai kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành Bảo hiểm xã hội.

### **6. Bảo hiểm xã hội các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương**

- Thực hiện việc truyền thông về mục đích, ý nghĩa, nội dung, kết quả của việc đo lường sự hài lòng; trách nhiệm, quyền lợi của tổ chức, cá nhân tham gia bảo hiểm xã hội trong việc cung cấp thông tin điều tra trên địa bàn tỉnh;

- Phối hợp triển khai việc đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân tham gia bảo hiểm xã hội trong phạm vi địa bàn theo kế hoạch và hướng dẫn của Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

### **III. KINH PHÍ**

Kinh phí triển khai Kế hoạch được bố trí từ kinh phí tuyên truyền năm 2019. Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện theo quy định của Nhà nước và Bảo hiểm xã hội Việt Nam./.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



**Đào Việt Ánh**



## PHỤ LỤC 1

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-BHXH ngày tháng năm 2019 của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam)

Chi tiết số phiếu khảo sát Đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành Bảo hiểm xã hội năm 2019

	Tổng số phiếu	Số tỉnh khảo sát	Số phiếu khảo sát tại 1 tỉnh	Khảo sát 7 đối tượng
<b>Giai đoạn I</b>	280	02	140	- Bộ phận một cửa: 40 phiếu (20 phiếu cá nhân, 20 phiếu người đại diện tổ chức); - Bureau điện: 40 phiếu (20 phiếu cá nhân, 20 phiếu người đại diện tổ chức); - Đại lý thu: 40 phiếu (20 cá nhân, 20 phiếu người đại diện tổ chức); - Cơ sở KCB: 20 phiếu của bệnh nhân đi KCB BHYT.
<b>Giai đoạn II</b>	12.800	08	1.600	- Tại bộ phận một cửa: 400 phiếu; - Tại Bureau điện: 400 phiếu; - Tại Đại lý thu: 400 phiếu; - Tại cơ sở KCB: 400 phiếu.
	1.200			- Giao dịch điện tử: 400 phiếu; - Tra cứu thông tin: 400 phiếu; - Tổng đài CSKH: 400 phiếu.
<b>Tổng cộng</b>	<b>14.280</b>			

## PHỤ LỤC II

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-BHXH ngày tháng năm 2019  
của Tổng Giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam)

07 Mẫu phiếu khảo sát Đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành Bảo hiểm xã hội năm 2019

**BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM**

Phiếu số: .....

### PHIẾU KHẢO SÁT SỐ 1A

**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN  
ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN BẢO HIỂM XÃ HỘI**  
(Dành cho cá nhân giao dịch trực tiếp tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ  
và trả kết quả của cơ quan BHXH)

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.

Xin Ông/Bà đánh dấu (x) vào ô vuông (□) tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà chọn.

### PHẦN I. THÔNG TIN CHUNG

#### 1. Giới tính:

Nam  Nữ

#### 2. Nghề nghiệp:

Lao động tự do  Nghỉ hưu  Sinh viên

Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp

Cán bộ/công chức/viên chức/công tác trong lực lượng vũ trang

Khác (xin viết cụ thể): .....

#### 3. Nơi sinh sống:

Đô thị  Nông thôn

Khác (xin viết cụ thể): .....



**4. Ông/Bà liên hệ để giải quyết dịch vụ hành chính công (thu BHXH, cấp sổ BHXH, thẻ BHYT, thanh toán BHXH, BHYT...)**

.....  
**5. 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 cơ sở vật chất tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi					
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ					
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại					
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng					

**Câu 2. Về niềm yết công khai thủ tục hành chính**

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ					
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác					
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định					
8. 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 công chức, viên chức giải quyết công việc**

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
-----------	--------------	----------	-------------	----------------	--------------------

9. Nhân viên BHXH có thái độ giao tiếp lịch sự					
10. Nhân viên BHXH chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức					
11. Nhân viên BHXH trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức					
12. Nhân viên BHXH hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo					
13. Nhân viên hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu					
14. Nhân viên tuân thủ đúng các quy định trong giải quyết công việc					

**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
15. 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)					
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ					
17. 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
18. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức					
19. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị					
20. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà					
21. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý 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*): .....

.....  
.....  
.....

**PHIẾU KHẢO SÁT SỐ 1B**

**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 giao dịch trực tiếp tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả của cơ quan BHXH)*

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... )**

.....

**5. 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 cơ sở vật chất tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi					
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ					
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại					
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng					

### Câu 2. Về niềm yết công khai thủ tục hành chính

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ					
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác					
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định					
8. 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 công chức, viên chức giải quyết công việc

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
9. Nhân viên BHXH có thái độ giao tiếp lịch sự					
10. Nhân viên BHXH chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức					
11. Nhân viên BHXH trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức					

12. Nhân viên BHXH hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo					
13. Nhân viên hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu					
14. Nhân viên tuân thủ đúng các quy định trong giải quyết công việc					

**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
15. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định ( <i>Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ</i> )					
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ					
17. 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
18. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức					
19. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị					
20. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà					
21. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý 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*): .....

.....

.....

.....

**PHIẾU KHẢO SÁT SỐ 2A**

**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN  
ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN BẢO HIỂM XÃ HỘI**

*(Dành cho cá nhân giao dịch 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.

Xin Ông/Bà đánh dấu (x) vào ô vuông (□) tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà chọn.

**PHẦN I. THÔNG TIN CHUNG**

**1. Giới tính:**

Nam

Nữ

**2. Nghề nghiệp:**

Lao động tự do

Nghỉ hưu

Sinh viên

Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp

Cán bộ/công chức/viên chức/công tác trong lực lượng vũ trang

Khác (xin viết cụ thể): .....

**3. Nơi sinh sống:**

Đô thị

Nông thôn

Khác (xin viết cụ thể): .....

**4. Ông/Bà liên hệ để giải quyết dịch vụ hành chính công (thu BHXH, cấp sổ BHXH, thẻ BHYT, thanh toán BHXH, BHYT... )**

.....

**5. 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					
---	--	--	--	--	--

**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*): .....

.....

.....

.....



**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					

**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*): .....

.....

.....

.....

**PHIẾU KHẢO SÁT SỐ 3A**

**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN  
ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN BẢO HIỂM XÃ HỘI**

*(Dành cho cá nhân giao dịch qua hình thức  
giao dịch điện tử của Ngành BHXH)*

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. Nghề nghiệp:**

Lao động tự do

Nghỉ hưu

Sinh viên

Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp

Cán bộ/công chức/viên chức/công tác trong lực lượng vũ trang

Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**3. Nơi sinh sống:**

Đô thị

Nông thôn

Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**4. Ông/Bà liên hệ để giải quyết dịch vụ hành chính công (thu BHXH, cấp sổ BHXH, thẻ BHYT, thanh toán BHXH, BHYT... )**

.....

**5. 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 cơ sở vật chất tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
1. Các giao diện thực hiện giao dịch thân thiện với người sử dụng					
2. Phần mềm thực hiện giao dịch dễ sử dụng					
3. Ứng dụng phần mềm có thể thực hiện được trên một số thiết bị phổ biến					

### Câu 2. Về niềm yết công khai thủ tục hành chính

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
4. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ					
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác					
6. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định					
7. 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 công chức, viên chức giải quyết công việc

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
8. Nhân viên BHXH có thái độ giao tiếp lịch sự					
9. Nhân viên BHXH chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức					
10. Nhân viên BHXH trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người đại diện tổ chức					
11. Nhân viên BHXH hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo					
12. Nhân viên hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu					



13. Nhân viên tuân thủ đúng các quy định trong giải quyết công việc					
---	--	--	--	--	--

**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
14. 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)					
15. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ					
16. 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
17. Phần mềm thực hiện giao dịch có công tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức					
18. Phần mềm thực hiện giao dịch dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị					
19. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà					
20. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý 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): .....

Phiếu số: .....

**PHIẾU KHẢO SÁT SỐ 3B**

**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 giao dịch qua hình thức giao dịch điện tử của Ngành BHXH)*

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... )**

**5. 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. Các giao diện thực hiện giao dịch thân thiện với người sử dụng					
2. Phần mềm thực hiện giao dịch dễ sử dụng					
3. Ứng dụng phần mềm có thể thực hiện được trên một số thiết bị phổ biến					

**Câu 2. Về thủ tục hành chính**

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
4. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ					
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác					
6. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định					
7. 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 công chức, viên chức giải quyết công việc**

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
8. Nhân viên BHXH có thái độ giao tiếp lịch sự					
9. Nhân viên BHXH chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức					
10. Nhân viên BHXH trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người đại diện tổ chức					
11. Nhân viên BHXH hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo					
12. Nhân viên hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu					
13. Nhân viên tuân thủ đúng các quy định trong giải quyết công việc					



**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
14. 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)					
15. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ					
16. 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
17. Phần mềm thực hiện giao dịch có cổng tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức					
18. Phần mềm thực hiện giao dịch dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị					
19. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà					
20. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý 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): .....

.....  
 .....

**PHIẾU KHẢO SÁT SỐ 4A**

**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN**

**ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN BẢO HIỂM XÃ HỘI**

*Đối với cá nhân khám, chữa bệnh KCB BHYT tại cơ sở y tế*

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.

**Tên dịch vụ hành chính công: Khám chữa bệnh bảo hiểm y tế**

**Tại cơ sở KCB (tên/huyện/tỉnh):**.....

**A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG**

Xin Ông/Bà đánh dấu (x) vào ô vuông (□) tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà chọn về bản thân theo các nội dung dưới đây:

**1. Giới tính:**

Nam

Nữ

**2. Tham gia BHYT theo loại hình**

Tham gia đóng bảo hiểm y tế bắt buộc

Hưu trí

Tham gia đóng bảo hiểm y tế theo hộ gia

Tham gia đóng bảo hiểm y tế theo diện là học sinh, sinh

Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**3. Nơi sinh sống (*xin viết cụ thể*)**

Tỉnh, thành phố:.....

Quận, huyện, thị xã:.....

Khác: .....

## B. PHẦN CÂU HỎI

**Câu 1. Ông/bà có biết các thông tin về mã quyền lợi ghi trên thẻ BHYT ?**

- có  Không

**Câu 2. Ông/bà có biết quyền lợi hưởng chế độ KCB BHYT khi đi khám chữa bệnh tại cơ sở KCB BHYT?**

- KCB Đúng tuyến  KCB Trái tuyến  Không biết

**Câu 3. Ông/Bà có gặp khó khăn, vướng mắc khi đi KCB BHYT không?**

- có  Không

**Câu 4. Nếu có, thì những khó khăn, vướng mắc Ông/Bà gặp phải là gì?**

- Thái độ của nhân viên BHXH không tận tình
- Thủ tục KCB BHYT phức tạp, khó nắm bắt
- Khi đi KCB BHYT yêu cầu có giấy tờ tùy thân có ảnh
- Phải xuất trình thẻ BHYT khi KCB BHYT
- Phải xuất trình giấy giới thiệu chuyển tuyến KCB BHYT từ cơ sở KCB khác hoặc giấy hẹn tái khám (trường hợp cơ sở KCB đến khám không phải cơ sở KCB ban đầu).
- Không nắm được các quy định về thủ tục KCB BHYT
- Không được hướng dẫn về thủ tục KCB BHYT
- Khác.....

**Câu 5. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về những nội dung sau:**

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)

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
I. Khả năng tiếp cận dịch vụ KCB BHYT					



1. Mức độ dễ dàng trong đăng ký khám chữa bệnh (KCB) khi sử dụng thẻ BHYT					
2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt					
3. Trang thiết bị phục vụ người bệnh tại cơ sở KCB đầy đủ					
4. Trang thiết bị phục vụ người bệnh tại cơ sở KCB hiện đại					
5. Giá dịch vụ y tế (ghi rõ phần chênh lệch ngoài phạm vi hưởng BHYT thuộc trách nhiệm chi trả của người bệnh BHYT (nếu có) niêm yết rõ ràng, công khai					
<b>II. Thủ tục khám bệnh BHYT</b>					
6. Thủ tục (Quy trình) khám bệnh BHYT được niêm yết công khai đầy đủ					
7. Thủ tục (Quy trình) khám bệnh BHYT được niêm yết công khai chính xác					
8. Thành phần hồ sơ người bệnh BHYT phải xuất trình, phải nộp khi đi KCB BHYT là đúng quy định					
9. Thời hạn giải quyết là đúng quy định (bệnh nhân được hưởng ngay quyền lợi KCB BHYT tại cơ sở KCB khi xuất trình, nộp đầy đủ thành phần hồ sơ theo quy định)					
<b>III. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, nhân viên phục vụ</b>					
10. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh BHYT làm các thủ tục có thái độ giao tiếp lịch sự					
11. Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) lắng nghe, trả lời, giải đáp người bệnh đầy đủ.					
12. Nhân viên y tế hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo					

13. Người bệnh BHYT được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ, không có sự phân biệt giữa người bệnh KCB BHYT và người bệnh KCB dịch vụ					
14. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi					
<b>IV. Kết quả cung ứng dịch vụ KCB BHYT</b>					
15. Kết quả khám bệnh BHYT đã đáp ứng được nguyện vọng của người bệnh BHYT					
16. Bảng kê chi phí KCB ngoại trú, các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc					
17. Quyền lợi về KCB BHYT là chính xác					
<b>V. Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị</b>					
18. Cơ sở KCB, cơ quan BHXH (tỉnh, huyện) có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị					
19. Người bệnh BHYT, người nhà người bệnh BHYT thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng với cơ sở KCB, cơ quan BHXH (tỉnh/ huyện)					
20. Cơ sở KCB/, cơ quan BHXH (tỉnh/ huyện) tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực					
21. Cơ sở KCB, cơ quan BHXH (tỉnh/ huyện) có thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời					

**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.

- Nâng cao chất lượng phần mềm, tính đồng bộ trong giao dịch điện tử
- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính
- Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch 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 viên chức
- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của viên chức
- Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân
- Khác (*xin viết cụ thể*): .....
- .....
- .....
- .....
- .....