|  |  |
| --- | --- |
| BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘIVỤ BẢO HIỂM XÃ HỘI |  |

**PHIẾU ĐIỀU TRA, KHẢO SÁT**

**ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VỀ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH BẢO HIỂM XÃ HỘI**

*(Phiếu dành cho người lao động đang tham gia bảo hiểm xã hội bắt buộc)*

*Nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ của cơ quan bảo hiểm xã hội trong giải quyết các chế độ ốm đau, thai sản, hưu trí, tử tuất, chúng tôi tiến hành khảo sát quan điểm của người lao động về mức độ hài lòng đối với chất lượng cung ứng dịch vụ của cơ quan bảo hiểm xã hội. Chúng tôi trân trọng kính mời ông (bà) dành thời gian tham gia vào cuộc khảo sát và những thông tin mà ông (bà) cung cấp là đặc biệt quan trọng cho cuộc khảo sát này. Những thông tin thu được sẽ được mã hóa để đảm bảo sự riêng tư cá nhân ông (bà) và chỉ được dùng để phục vụ cho báo cáo của cuộc khảo sát mà không sử dụng vào mục đích nào khác.*

*Xin chân thành cảm ơn sự tham gia của ông (bà)!*

 Phiếu số:

**A. Thông tin chung**

A1. Họ và tên người được hỏi: ………………………………………………………….

A2. Năm sinh: ……………………………………………………………………………

A3. Giới tính *(Ghi theo:* *1-Nam; 2-Nữ*) 🖵

A4. Thông tin liên hệ (*số điện thoại hoặc địa chỉ email*): ………………………………

……………………………………………………………………………………………

A5. Địa chỉ: ……………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………

**B. Mức độ hài lòng đối với chất lượng cung ứng dịch vụ của cơ quan bảo hiểm xã hội**

Xin ông (bà) đánh giá mức độ hài lòng về chất lượng cung ứng dịch vụ của cơ quan bảo hiểm xã hội ở các phương diện sau đây:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nội dung đánh giá | Rất không hài lòng(1) | Không hài lòng(2) | Bình thường(3) | Hài lòng(4) | Rất hài lòng(5) |
| ***I.*** ***Tiếp cận thông tin về thủ tục hành chính do cơ quan BHXH cung cấp*** |
| Cơ quan BHXH cung cấp thông tin về quy trình, thủ tục thực hiện BHXH đầy đủ |  |  |  |  |  |
| Cơ quan BHXH cung cấp thông tin về việc tham gia và hưởng BHXH đầy đủ, kịp thời |  |  |  |  |  |
| Cơ quan BHXH cung cấp và cập nhật đầy đủ, kịp thời thông tin về BHXH và cơ quan BHXH trên website |  |  |  |  |  |
| Website của cơ quan BHXH dễ truy cập và dễ sử dụng |  |  |  |  |  |
| Cơ quan BHXH niêm yết công khai thủ tục hành chính tại trụ sở  |  |  |  |  |  |
| Cơ quan BHXH tư vấn, hỗ trợ đáp ứng yêu cầu của doanh nghiệp |  |  |  |  |  |
| ***II. Quy trình, thủ tục thực hiện BHXH*** |
| Cơ quan BHXH hướng dẫn quy trình, thủ tục thực hiện BHXH dễ hiểu |  |  |  |  |  |
| Mẫu biểu, tờ khai về BHXH dễ thực hiện |  |  |  |  |  |
| Việc tham gia và điều chỉnh thông tin cho người lao động được thực hiện dễ dàng |  |  |  |  |  |
| Việc giải quyết chế độ ốm đau được thực hiện dễ dàng |  |  |  |  |  |
| Việc giải quyết chế độ thai sản được thực hiện dễ dàng |  |  |  |  |  |
| Nội dung đánh giá | Rất không hài lòng(1) | Không hài lòng(2) | Bình thường(3) | Hài lòng(4) | Rất hài lòng(5) |
| ***III. Về cơ sở vật chất và người trực tiếp giải quyết công việc*** |
| Địa điểm đón tiếp đảm bảo không gian, vệ sinh |  |  |  |  |  |
| Trang thiết bị phục vụ đầy đủ, dễ sử dụng |  |  |  |  |  |
| Việc giải quyết được thực hiện theo thứ tự |  |  |  |  |  |
| Người trực tiếp giải quyết công việc am hiểu, tận tình, chu đáo |  |  |  |  |  |
| ***IV. Về tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị*** |
| Hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị đa dạng và thuận tiện |  |  |  |  |  |
| Việc xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị đúng thời hạn |  |  |  |  |  |
| Kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị được thông báo |  |  |  |  |  |

**C. Thông tin về chất lượng cung ứng dịch vụ của cơ quan BHXH**

***I. Về thông tin dịch vụ hành chính của cơ quan bảo hiểm xã hội***

*C1. Xin ông (bà) cho biết thông tin về quy trình, thủ tục thực hiện chính sách BHXH có được cơ quan BHXH cung cấp đầy đủ trên môi trường mạng hay không?*

1. Đầy đủ, dễ tra cứu 🖵

2. Đầy đủ nhưng không dễ tra cứu 🖵

3. Không đầy đủ 🖵

*C2. Xin ông (bà) cho biết đánh giá của mình về website của cơ quan BHXH ở các phương diện sau đây:*

1. giao diện, hình ảnh thân thiện với được người truy cập:

🖵 kém 🖵 bình thường 🖵 tốt 🖵 không biết vì chưa từng vào

2. Website có bố cục hợp lý:

🖵 kém 🖵 bình thường 🖵 tốt 🖵 không biết vì chưa từng vào

3. Thông tin trên website đầy đủ và được cập nhật kịp thời:

🖵 kém 🖵 bình thường 🖵 tốt 🖵 không biết vì chưa từng vào

4. Các chức năng dễ dàng sử dụng:

🖵 kém 🖵 bình thường 🖵 tốt 🖵 không biết vì chưa từng vào

*C3. Xin ông (bà) cho biết thủ tục hành chính về BHXH có được niêm yết công khai, đầy đủ ở trụ sở của cơ quan BHXH không?*

1. Được niêm yết công khai, đầy đủ 🖵

2. Được niêm yết không đầy đủ 🖵

3. Không được niêm yết công khai 🖵

4. Tôi không biết vì chưa bao giờ đến cơ quan BHXH hoặc không để ý 🖵

*C4. Ông (bà) đã từng sử dụng hình thức hỗ trợ khách hàng của cơ quan bảo hiểm xã hội nào sau đây chưa? (có thể chọn nhiều phương án)*

1. Tổng đài điện thoại 1900 9068 🖵

2. Hòm thư điện tử: lienhe@vss.gov.vn/ giaodichdientu@vss.gov.vn 🖵

3. Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thủ tục hành chính (bộ phận 1 cửa của cơ quan BHXH cấp tỉnh, huyện 🖵

4. Cổng thông tin điện tử của BHXH Việt Nam (mục Hỏi – đáp) 🖵

5. Mạng xã hội chính thức, diễn đàn xã hội chính thức 🖵

6. Chưa từng sử dụng 🖵 chuyển câu C6

*C5. Xin ông (bà) vui lòng đánh giá mức độ hiệu quả của các hình thức hỗ trợ khách hàng (có thể lựa chọn nhiều phương án)*

1. Các hình thức hỗ trợ hiệu quả 🖵

2. Không thể liên hệ được với tổng đài 🖵

3. Các kênh hỗ trợ không phản hồi đề nghị của khách hàng 🖵

4. Câu trả lời không đáp ứng được nhu cầu của khách hàng 🖵

*C6. Ông (bà) có nhu cầu kiểm tra thông tin đóng, hưởng BHXH của bản thân không ?*

1. Không có nhu cầu 🖵 Chuyển câu C14

2. Có nhu cầu 🖵

*C7. Ông (bà) đã bao giờ yêu cầu cơ quan BHXH cung cấp thông tin đóng, hưởng BHXH của bản thân chưa*

1. Chưa bao giờ 🖵 Chuyển câu C10

3. Đã từng đề nghị 🖵

*C8. Xin ông (bà) cho biết cơ quan BHXH có cung cấp kịp thời và thông tin đầy đủ theo yêu cầu của ông (bà) không?*

1. Cung cấp kịp thời và thông tin đầy đủ theo yêu cầu 🖵

2. Cung cấp không kịp thời hoặc thông tin không đầy đủ theo yêu cầu 🖵

3. Không cung cấp thông tin 🖵 chuyển câu C10

*C9. Xin ông (bà) cho biết thời gian nhận được thông tin*

1. Từ 10 ngày trở xuống 🖵

2. Từ 11 ngày đến dưới 1 tháng 🖵

3. Từ 1 tháng trở lên 🖵

*C10. Ông (bà) đã bao giờ tra cứu thông tin điện tử về BHXH chưa ?*

1. Đã từng tra cứu 🖵

2. Chưa từng tra cứu 🖵 Chuyển câu C12

*C11. Xin ông (bà) cho biết việc tra cứu có dễ dàng không ?*

3. Tra cứu thuận tiện, dễ dàng 🖵

2. Tra cứu được, nhưng hay phát sinh lỗi 🖵

3. Không tra cứu được 🖵

*C12.* *Ông (bà) đã sử dụng phần mềm VSSID chưa ?*

1. Đã sử dụng 🖵

2. Chưa sử dụng 🖵 chuyển câu C14

*C13. Xin ông (bà) cho biết việc sử dụng phần mềm VSSID có dễ dàng và cung cấp đầy đủ thông tin theo yêu cầu của ông (bà) không?)*

1. Dễ dàng, đầy đủ thông tin cần thiết 🖵

2. Hay phát sinh lỗi hoặc không đủ thông tin cần thiết 🖵

***II. Về quy trình, thủ tục thực hiện BHXH***

*C14. Xin ông (bà) cho biết hướng dẫn của cơ quan bảo hiểm xã hội về quy trình, thủ tục thực hiện chính sách BHXH có dễ hiểu không?*

1. Dễ hiểu 🖵

2. Khó hiểu 🖵

*C15. Xin ông (bà) cho biết những mẫu biểu, tờ khai của BHXH có dễ điền thông tin không? (có thể lựa chọn nhiều phương án)*

1. Tất cả các mẫu đều dễ dàng điền thông tin 🖵

2. Không đủ chỗ điền các thông tin 🖵

3. Có một số nội dung khó hiểu 🖵

 ***II.1. Tham gia và điều chỉnh thông tin về BHXH***

*C16. Xin ông (bà) cho biết thủ tục tham gia và điều chỉnh thông tin BHXH có dễ thực hiện không?*

1- Dễ dàng 🖵 Chuyển câu C18

2- Khó thực hiện 🖵

*C17. Xin ông (bà) cho biết lý do thủ tục tham gia và điều chỉnh thông tin BHXH khó thực hiện (có thể chọn nhiều phương án)*

1. Hồ sơ đề nghị phức tạp 🖵

2. Cơ quan bảo hiểm xã hội gây khó khăn 🖵

*C18. Xin ông (bà) cho biết thời gian cơ quan BHXH giải quyết đăng ký tham gia BHXH*

1. Từ 20 ngày trở xuống 🖵

2. Trên 20 ngày đến dưới 2 tháng 🖵

3. Từ 2 tháng trở lên 🖵

***II.2. Hưởng chế độ ốm đau***

*C19. Ông (bà) đã từng hưởng chế độ ốm đau chưa?*

1- Chưa từng 🖵 chuyển câu C23

2- Đã từng 🖵

*C20. Xin ông (bà) cho biết thủ tục hưởng chế độ ốm đau có dễ thực hiện không?*

1- Dễ dàng 🖵 Chuyển câu C22

2- Khó thực hiện 🖵

*C21. Xin ông (bà) cho biết cơ quan BHXH có gây khó khăn trong quá trình giải quyết chế độ ốm đau cho ông (bà) không?*

1. Có 🖵

2. Không 🖵

*C22. Xin ông (bà) cho biết thời gian nhận được trợ cấp ốm đau kể từ khi đề nghị?*

1. Từ 20 ngày trở xuống 🖵

2. Từ 21 ngày đến dưới 2 tháng 🖵

3. Từ 2 tháng trở lên 🖵

***II.3. Hưởng chế độ thai sản***

*C23. Ông (bà) đã từng hưởng chế độ thai sản chưa?*

1- Chưa từng 🖵 Chuyển câu C27

2- Đã từng 🖵

*C24. Xin ông (bà) cho biết thủ tục hưởng chế độ thai sản có dễ thực hiện không?*

1- Dễ dàng 🖵 Chuyển câu C26

2- Khó thực hiện 🖵

*C25. Xin ông (bà) cho biết cơ quan BHXH có gây khó khăn trong quá trình giải quyết chế độ thai sản cho ông (bà) không?*

1. Có 🖵

2. Không 🖵

*C26. Xin ông (bà) cho biết thời gian nhận được trợ cấp thai sản kể từ khi đề nghị?*

1. Từ 20 ngày trở xuống 🖵

2. Từ 21 ngày đến dưới 2 tháng 🖵

3. Từ 2 tháng trở lên 🖵

***II.4. Hưởng chế độ dưỡng sức***

*C27. Ông (bà) đã từng hưởng chế độ dưỡng sức chưa?*

1- Chưa từng 🖵 Chuyển câu C31

2- Đã từng 🖵

*C28. Xin ông (bà) cho biết thủ tục hưởng chế độ dưỡng sức, phục hồi sức khỏe có dễ thực hiện không?*

1- Dễ dàng 🖵 Chuyển câu C30

2- Khó thực hiện 🖵

*C29. Xin ông (bà) cho biết cơ quan BHXH có gây khó khăn trong quá trình giải quyết chế độ dưỡng sức cho ông (bà) không?*

1. Có 🖵

2. Không 🖵

*C30. Xin ông (bà) cho biết thời gian nhận được trợ cấp dưỡng sức, phục hồi sức khỏe kể từ khi đề nghị?*

1. Từ 25 ngày trở xuống 🖵

2. Từ 26 ngày đến dưới 2 tháng 🖵

3. Từ 2 tháng trở lên 🖵

***III. Về cơ sở vật chất và nhân viên trực tiếp giải quyết công việc về BHXH***

*C31. Ông (bà) đã bao giờ làm việc trực tiếp tại trụ sở cơ quan BHXH chưa?*

1. Chưa từng 🖵 Chuyển mục D

2. Đã từng 🖵

*C32. Xin ông (bà) cho biết không gian, cơ sở vật chất của cơ quan BHXH có đáp ứng nhu cầu của người đến liên hệ công việc không?*

🖵 rất tốt 🖵 bình thường 🖵 kém

*C33. Xin ông (bà) cho biết sự phục vụ tại cơ quan BHXH có theo thứ tự của người đến liên hệ hay không?*

1. Theo thứ tự qua nhân viên phát số 🖵 chuyển câu C35

2. Theo thứ tự qua các phương tiện 🖵

3. Không theo thứ tự 🖵 chuyển câu C36

*C34. Xin ông (bà) cho biết các phương tiện hỗ trợ (như máy bấm số….) có dễ sử dụng không?*

1. Dễ dàng, thuận tiện 🖵

2. Không sử dụng được 🖵

*C35. Ông (bà) đã từng bị chen ngang trong khi chờ giải quyết?*

1. Chưa từng gặp trường hợp này 🖵

2. Đã từng gặp trường hợp này 🖵

*C36. Ông (bà) đã từng không được phục vụ vì không có nhân viên trong giờ làm việc chưa?*

1. Chưa từng gặp trường hợp này 🖵

2. Đã từng gặp trường hợp này 🖵

*C37. Xin Ông (bà) vui lòng đánh giá người trực tiếp giải quyết công việc ở các phương diện sau đây*

- Hướng dẫn rõ ràng, dễ hiểu về chính sách và quy trình, thủ tục thực hiện BHXH:

🖵 rất tốt 🖵 bình thường 🖵 kém

- Mức độ kiên nhẫn, thân thiện, ôn hòa của nhân viên:

🖵 rất tốt 🖵 bình thường 🖵 kém

- Sự tôn trọng của cán bộ nhân viên khi giao tiếp với ông (bà)

🖵 rất tốt 🖵 bình thường 🖵 kém

*C38. Người trực tiếp giải quyết công việc về BHXH đã bao giờ đề cập chi phí không chính thức chưa ?*

1. Chưa từng 🖵

2. Đã từng 🖵

**D. Ý kiến của ông (bà)**

Để nâng cao chất lượng dịch vụ của cơ quan bảo hiểm xã hội, ông (bà) vui lòng cho biết một số ý kiến, đề xuất của cá nhân:

……………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………