

PHỤ LỤC II

Mẫu phiếu khảo sát đánh giá sự hài lòng của cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của ngành Bảo hiểm xã hội năm 2024

*(Kèm theo Kế hoạch số /KH-BHXH ngày tháng 10 năm 2024
của Bảo hiểm xã hội tỉnh Phú Yên)*

1. Phiếu khảo sát số 1A: Dành cho cá nhân/đại diện tổ chức và doanh nghiệp đến giao dịch trực tiếp tại Bộ phận TNHS của BHXH tỉnh/huyện.
2. Phiếu khảo sát số 1B: Dành cho cá nhân/đại diện tổ chức và doanh nghiệp giao dịch trực tuyến.
3. Phiếu khảo sát số 2: Dành cho người tham gia BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình giao dịch thông qua các tổ chức dịch vụ thu BHXH, BHYT.
4. Phiếu khảo sát số 3A: Dành cho người hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH hằng tháng giao dịch thông qua tổ chức dịch vụ chi trả (Bưu điện), hình thức nhận tiền mặt.
5. Phiếu khảo sát số 3B: Dành cho người đang hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH hằng tháng giao dịch thông qua hình thức nhận qua thẻ ATM.
6. Phiếu khảo sát số 4: Dành cho bệnh nhân/người nhà bệnh nhân khám, chữa bệnh BHYT.

PHIẾU KHẢO SÁT SỐ 1A

(Dành cho cá nhân/đại diện tổ chức và doanh nghiệp đến giao dịch trực tiếp tại Bộ phận TNHS của BHXH tỉnh/ huyện)

Tỉnh/Thành phố:

Huyện/thị xã:

Xã/Phường:

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 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. Dưới 30 tuổi | 2. Từ 30 đến 45 tuổi |
| 3. Từ 45 đến 60 tuổi | 4. Trên 60 tuổi |

Câu 3. Nơi cư trú

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

Câu 4. Ông/Bà giao dịch với cơ quan BHXH với cương vị

1. Cá nhân
2. Đại diện tổ chức

Câu 5. Số lần giao dịch dịch vụ BHXH, BHYT, BHTN của Ông/Bà trong năm 2024?

- | | |
|---------------|-------------------|
| 1. 01 lần | 2. Từ 2 đến 3 lần |
| 3. Trên 3 lần | |

Câu 6. Ông/Bà đã thực hiện giao dịch dịch vụ thuộc lĩnh vực nào? (Trong trường hợp có giao dịch ở nhiều lĩnh vực, chọn lĩnh vực mà Ông/Bà có giao dịch thường xuyên nhất)

1. Lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN
2. Lĩnh vực cấp sổ BHXH, thẻ BHYT
3. Lĩnh vực giải quyết các chế độ BHXH
4. Lĩnh vực thực hiện chính sách BHYT
5. Lĩnh vực chi trả các chế độ BHXH, BHTN
6. Không nhớ rõ

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.

TT	Nội dung	Mức độ hài lòng				
		Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
I	VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH BHXH, BHYT, BHTN					
A	Trách nhiệm giải trình của ngành BHXH Việt Nam về chính sách BHXH, BHYT, BHTN					
1	Ngành BHXH Việt Nam cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách BHXH, BHYT, BHTN theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy	1	2	3	4	5
2	Ngành BHXH Việt Nam cung cấp thông tin về chính sách BHXH, BHYT, BHTN đầy đủ, chính xác, dễ hiểu đối với người dân	1	2	3	4	5
B	Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách					
3	Ngành BHXH Việt Nam tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến xây dựng các chính sách BHXH, BHYT	1	2	3	4	5
4	Ngành BHXH Việt Nam tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai, kết quả tác động của chính sách BHXH, BHYT tại địa phương	1	2	3	4	5
C	Chất lượng tổ chức thực hiện					

5	Ngành BHXH Việt Nam thực hiện tốt chính sách BHXH, BHYT, BHTN ở địa phương	1	2	3	4	5
6	Ngành BHXH Việt Nam tổ chức thực hiện tốt công tác cải cách hành chính (Các quy định, hoạt động cải cách thủ tục hành chính, cải cách tổ chức bộ máy, xây dựng chính phủ điện tử, chính phủ số,...)	1	2	3	4	5
7	Ngành BHXH Việt Nam tổ chức thực hiện tốt việc hỗ trợ, tư vấn cho người dân, tổ chức trong tham gia, thụ hưởng BHXH, BHYT, BHTN	1	2	3	4	5
D	Kết quả, tác động của chính sách BHXH, BHYT, BHTN					
8	Chính sách BHXH, BHTN đảm bảo đời sống cho người dân và sự phát triển ổn định của tổ chức ở địa phương	1	2	3	4	5
9	Chính sách BHYT chăm sóc sức khỏe cho người dân ở địa phương tốt hơn	1	2	3	4	5
10	Đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan BHXH ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn	1	2	3	4	5
II	VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG CỦA NGÀNH BHXH VIỆT NAM					
A	Sự thuận lợi trong tiếp cận dịch vụ					
11	Địa điểm giao dịch các thủ tục BHXH, BHYT, BHTN thuận tiện, dễ tìm	1	2	3	4	5
12	Nơi ngồi chờ thực hiện các thủ tục BHXH, BHYT, BHTN có đủ chỗ ngồi, có nhà vệ sinh, sạch sẽ	1	2	3	4	5
13	Trang thiết bị phục vụ người dân/đại diện tổ chức đến thực hiện các thủ tục BHXH, BHYT, BHTN đầy đủ (có nước uống, có biển chỉ dẫn các bộ phận giải	1	2	3	4	5

	quyết chế độ theo lĩnh vực, có các tờ rơi hướng dẫn việc thực hiện các thủ tục hành chính...)					
14	Trang thiết bị phục vụ người dân/đại diện tổ chức đến thực hiện các thủ tục BHXH, BHYT, BHTN hiện đại (có máy lấy số tự động, có màn hình trình chiếu các video hướng dẫn quy trình thủ tục hồ sơ...)	1	2	3	4	5
15	Trang thiết bị phục vụ người dân/đại diện tổ chức đến thực hiện các thủ tục BHXH, BHYT, BHTN dễ sử dụng	1	2	3	4	5
16	Địa điểm giao dịch có thiết kế các thiết bị ưu tiên cho các đối tượng yếu thế (người khuyết tật, người cao tuổi...)	1	2	3	4	5
17	Nếu Ông/Bà đánh giá mức (1) hoặc (2), vui lòng cho biết lý do:					
B	Thủ tục hành chính					
18	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai, đầy đủ	1	2	3	4	5
19	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác	1	2	3	4	5
20	Thành phần hồ sơ mà người dân/đại diện tổ chức phải nộp là đúng quy định	1	2	3	4	5
21	Người dân/đại diện tổ chức không phải nộp bất cứ khoản phí/lệ phí thực hiện thủ tục hành chính nào	1	2	3	4	5
22	Người dân/đại diện tổ chức nhận được giấy hẹn thời gian nhận kết quả	1	2	3	4	5
23	Thời hạn giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định	1	2	3	4	5
24	Trong quá trình giải quyết hồ sơ, khi có vấn đề phát sinh, người dân/đại diện tổ chức được thông báo yêu cầu bổ sung hồ sơ kịp thời	1	2	3	4	5

	và được thông báo về việc thời hạn giải quyết mới (nếu có)					
25	Người dân/đại diện tổ chức được thông báo đến nhận kết quả nếu hồ sơ được giải quyết xong trước hẹn	1	2	3	4	5
26	Nếu Ông/Bà đánh giá mức (1) hoặc (2), vui lòng cho biết lý do:					
C	Viên chức trực tiếp giải quyết công việc					
27	Viên chức mặc đồng phục, có đeo biển tên khi giao dịch	1	2	3	4	5
28	Viên chức có thái độ giao tiếp lịch sự	1	2	3	4	5
29	Viên chức chú ý lắng nghe, ghi chép vấn đề của người dân/đại diện tổ chức	1	2	3	4	5
30	Viên chức trả lời, giải đáp đầy đủ, đúng quy định các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	1	2	3	4	5
31	Viên chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	1	2	3	4	5
32	Viên chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	1	2	3	4	5
33	Viên chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	1	2	3	4	5
34	Viên chức luôn chú ý đến việc thực hiện quyền ưu tiên đối với các đối tượng yếu thế, đối tượng ưu tiên (người khuyết tật, người cao tuổi,...)	1	2	3	4	5
35	Nếu Ông/Bà đánh giá mức (1) hoặc (2), vui lòng cho biết lý do:					
D	Kết quả cung ứng dịch vụ BHXH, BHYT, BHTN					
36	Kết quả giải quyết BHXH, BHYT, BHTN đúng thời hạn	1	2	3	4	5
37	Kết quả giải quyết BHXH, BHYT, BHTN đúng quy định	1	2	3	4	5

38	Kết quả giải quyết BHXH, BHYT, BHTN đầy đủ thông tin	1	2	3	4	5
39	Kết quả giải quyết BHXH, BHYT, BHTN có thông tin chính xác	1	2	3	4	5
40	Nếu Ông/Bà đánh giá mức (1) hoặc (2), vui lòng cho biết lý do:					
E	Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị về chính sách, thủ tục hành chính, tổ chức thực hiện BHXH, BHYT, BHTN					
41	Tại nơi tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính BHXH, BHYT, BHTN bố trí đa dạng hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị (trực tiếp, trực tuyến,...)	1	2	3	4	5
42	Người dân/đại diện tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị về BHXH, BHYT, BHTN dễ dàng	1	2	3	4	5
43	Cơ quan BHXH tiếp nhận, xử lý các góp ý, kiến nghị của người dân/tổ chức với thái độ tích cực, cầu thị	1	2	3	4	5
44	Cơ quan BHXH thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	1	2	3	4	5
45	Cơ quan BHXH tổng hợp thông tin kiến nghị của người dân/tổ chức để cải tiến các hoạt động nghiệp vụ, nâng cao chất lượng phục vụ	1	2	3	4	5
46	Nếu Ông/Bà đánh giá mức (1) hoặc (2), vui lòng cho biết lý do:					

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

PHIẾU KHẢO SÁT SỐ 1B*(Dành cho cá nhân/đại diện tổ chức và doanh nghiệp giao dịch trực tuyến)*

Tỉnh/ Thành phố:

Huyện/ Quận:.....

Xã/ Phường:.....

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 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. Dưới 30 tuổi | 2. Từ 30 đến 45 tuổi |
| 3. Từ 45 đến 60 tuổi | 4. Trên 60 tuổi |

Câu 3. Nơi cư trú

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

Câu 4. Ông/Bà giao dịch với cơ quan BHXH với cương vị

1. Cá nhân
2. Đại diện tổ chức

Câu 5. Số lần giao dịch dịch vụ BHXH, BHYT, BHTN của Ông/Bà trong năm 2024?

- | | |
|---------------|-------------------|
| 1. 01 lần | 2. Từ 2 đến 3 lần |
| 3. Trên 3 lần | |

Câu 6. Ông/Bà đã thực hiện giao dịch điện tử với cơ quan BHXH dịch vụ thuộc lĩnh vực nào dưới đây? (Trong trường hợp có giao dịch ở nhiều lĩnh vực, chọn lĩnh vực mà Ông/Bà có giao dịch thường xuyên nhất)

1. Lĩnh vực thu BHXH, BHYT, BHTN
2. Lĩnh vực cấp sổ BHXH, thẻ BHYT
3. Lĩnh vực giải quyết các chế độ BHXH
4. Lĩnh vực thực hiện chính sách BHYT
5. Lĩnh vực chi trả các chế độ BHXH, BHTN
6. Không nhớ rõ

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.

TT	Nội dung	Mức độ hài lòng				
		Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
I	VỀ VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH BHXH, BHYT, BHTN					
A	Trách nhiệm giải trình của ngành BHXH Việt Nam về chính sách BHXH, BHYT, BHTN					
1	Ngành BHXH Việt Nam cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách BHXH, BHYT, BHTN theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy	1	2	3	4	5
2	Ngành BHXH Việt Nam cung cấp thông tin về chính sách BHXH, BHYT, BHTN đầy đủ, chính xác, dễ hiểu đối với người dân	1	2	3	4	5
B	Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách					
3	Ngành BHXH Việt Nam tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến xây dựng các chính sách BHXH, BHYT	1	2	3	4	5
4	Ngành BHXH Việt Nam tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai, kết quả tác động của chính sách BHXH, BHYT tại địa phương	1	2	3	4	5
C	Chất lượng tổ chức thực hiện					
5	Ngành BHXH Việt Nam thực hiện tốt chính sách BHXH, BHYT, BHTN ở địa phương	1	2	3	4	5

6	Ngành BHXH Việt Nam tổ chức thực hiện tốt công tác cải cách hành chính (Các quy định, hoạt động cải cách thủ tục hành chính, cải cách tổ chức bộ máy, xây dựng chính phủ điện tử, chính phủ số,...)	1	2	3	4	5
7	Ngành BHXH Việt Nam tổ chức thực hiện tốt việc hỗ trợ, tư vấn cho người dân, tổ chức trong tham gia, thụ hưởng BHXH, BHYT, BHTN	1	2	3	4	5
D	Kết quả, tác động của chính sách BHXH, BHYT, BHTN					
8	Chính sách BHXH, BHTN đảm bảo đời sống cho người dân và sự phát triển ổn định của tổ chức ở địa phương	1	2	3	4	5
9	Chính sách BHYT chăm sóc sức khỏe cho người dân ở địa phương tốt hơn	1	2	3	4	5
10	Đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan BHXH ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn	1	2	3	4	5
II	VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG CỦA NGÀNH BHXH VIỆT NAM					
A	Sự thuận lợi trong tiếp cận dịch vụ					
11	Các giao diện thực hiện giao dịch điện tử về BHXH, BHYT, BHTN thân thiện với người sử dụng	1	2	3	4	5
12	Phần mềm thực hiện giao dịch điện tử BHXH, BHYT, BHTN dễ sử dụng	1	2	3	4	5
13	Ứng dụng phần mềm giao dịch điện tử BHXH, BHYT, BHTN có thể thực hiện được trên một số thiết bị phổ biến	1	2	3	4	5
14	Tốc độ truy cập vào hệ thống giao dịch điện tử BHXH, BHYT, BHTN nhanh chóng, dễ dàng	1	2	3	4	5
15	Ứng dụng giao dịch có thiết kế tiện ích ưu tiên cho các đối tượng yếu thế (người khuyết tật, người cao tuổi...)	1	2	3	4	5
16	Nếu Ông/Bà đánh giá mức (1) hoặc (2), vui lòng cho biết lý do:					

B	Thủ tục hành chính					
17	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai, đầy đủ	1	2	3	4	5
18	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác	1	2	3	4	5
19	Thành phần hồ sơ mà người dân, đại diện tổ chức phải nộp là đúng quy định	1	2	3	4	5
20	Người dân/đại diện tổ chức không phải nộp bất cứ khoản phí/lệ phí thực hiện thủ tục hành chính nào khi giao dịch điện tử	1	2	3	4	5
21	Tốc độ phản hồi của cơ quan BHXH trên trang giao dịch điện tử nhanh chóng	1	2	3	4	5
22	Thời hạn giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định	1	2	3	4	5
23	Khi có vấn đề phát sinh, người dân/đại diện tổ chức được nhận thông báo yêu cầu bổ sung hồ sơ kịp thời và được thông báo về việc thời hạn giải quyết mới (nếu có)	1	2	3	4	5
24	Người dân/đại diện tổ chức được thông báo đến nhận kết quả nếu hồ sơ được giải quyết xong trước hẹn (đối với hồ sơ phải nhận trực tiếp) và trả kết quả trực tuyến trước hẹn (với hồ sơ trả trực tuyến)	1	2	3	4	5
25	Nếu Ông/Bà đánh giá mức (1) hoặc (2), vui lòng cho biết lý do:					
C	Viên chức trực tiếp giải quyết công việc					
26	Trong quá trình người dân/đại diện tổ chức giao dịch điện tử, luôn có nhân viên trực trên cửa sổ chat trực tuyến để hỗ trợ	1	2	3	4	5
27	Viên chức hỗ trợ kịp thời khi người dân/đại diện tổ chức gặp khó khăn trong giao dịch điện tử	1	2	3	4	5
28	Viên chức hỗ trợ xưng danh và mã số nhân viên khi hỗ trợ giao dịch trực tuyến	1	2	3	4	5
29	Viên chức trả lời, giải đáp đầy đủ, đúng quy định các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	1	2	3	4	5

30	Viên chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	1	2	3	4	5
31	Viên chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	1	2	3	4	5
32	Viên chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	1	2	3	4	5
33	Nếu Ông/Bà đánh giá mức (1) hoặc (2), vui lòng cho biết lý do:					
D	Kết quả cung ứng dịch vụ BHXH, BHYT, BHTN					
34	Người dân/đại diện tổ chức có thể dễ dàng theo dõi quá trình xử lý hồ sơ của mình trên giao diện điện tử	1	2	3	4	5
35	Kết quả giải quyết BHXH, BHYT, BHTN đúng thời hạn	1	2	3	4	5
36	Kết quả giải quyết BHXH, BHYT, BHTN đúng quy định	1	2	3	4	5
37	Kết quả giải quyết BHXH, BHYT, BHTN đầy đủ thông tin	1	2	3	4	5
38	Kết quả giải quyết BHXH, BHYT, BHTN có thông tin chính xác	1	2	3	4	5
39	Nếu Ông/Bà đánh giá mức (1) hoặc (2), vui lòng cho biết lý do:					
E	Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị về chính sách, thủ tục hành chính, tổ chức thực hiện BHXH, BHYT, BHTN trực tuyến					
40	Trên giao diện điện tử luôn hiển thị các địa chỉ tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân/đại diện tổ chức trực tiếp và trực tuyến,...	1	2	3	4	5
41	Giao diện phần mềm thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị về BHXH, BHYT, BHTN thân thiện, dễ thực hiện	1	2	3	4	5
42	Việc phản hồi cơ quan BHXH đã nhận được các góp ý, kiến nghị của người dân/đại diện tổ chức trên giao diện điện tử được thực hiện tức thời	1	2	3	4	5

43	Cơ quan BHXH thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	1	2	3	4	5
44	Cơ quan BHXH tổng hợp thông tin kiến nghị của người dân/đại diện tổ chức để cải tiến các hoạt động nghiệp vụ, nâng cao chất lượng phục vụ	1	2	3	4	5
45	Nếu Ông/Bà đánh giá mức (1) hoặc (2), vui lòng cho biết lý do:					

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

PHIẾU KHẢO SÁT SỐ 2

(Dành cho người tham gia BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình giao dịch thông qua các tổ chức dịch vụ thu BHXH, BHYT)

Tỉnh:

Huyện:

Xã:

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 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 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.

TT	Nội dung	Mức độ hài lòng				
		Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
I	VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH BHXH TỰ NGUYỆN, BHYT HỘ GIA ĐÌNH					
A	Trách nhiệm giải trình của ngành BHXH Việt Nam về chính sách BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình					
1	Ngành BHXH Việt Nam cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy	1	2	3	4	5
2	Ngành BHXH Việt Nam cung cấp thông tin về chính sách BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình đầy đủ, chính xác, dễ hiểu đối với người dân	1	2	3	4	5
B	Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách					
3	Ngành BHXH Việt Nam tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến xây dựng các chính sách BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình	1	2	3	4	5
4	Ngành BHXH Việt Nam tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai, kết quả tác động của chính sách BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình tại địa phương	1	2	3	4	5
C	Chất lượng tổ chức thực hiện					

5	Ngành BHXH Việt Nam thực hiện tốt chính sách BHXH, BHYT, BHTN ở địa phương	1	2	3	4	5
6	Ngành BHXH Việt Nam tổ chức thực hiện tốt công tác cải cách hành chính (Các quy định, hoạt động cải cách thủ tục hành chính, cải cách tổ chức bộ máy, xây dựng chính phủ điện tử, chính phủ số,...)	1	2	3	4	5
7	Ngành BHXH Việt Nam tổ chức thực hiện tốt việc hỗ trợ, tư vấn cho người dân, tổ chức trong tham gia, thụ hưởng BHXH, BHYT, BHTN	1	2	3	4	5
D	Kết quả, tác động của chính sách BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình					
8	Chính sách BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình đảm bảo đời sống cho người dân và sự phát triển ổn định của tổ chức ở địa phương	1	2	3	4	5
9	Chính sách BHYT chăm sóc sức khỏe cho người dân ở địa phương tốt hơn	1	2	3	4	5
10	Đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan BHXH ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn	1	2	3	4	5
II	VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ CỦA TỔ CHỨC DỊCH VỤ THU					
A	Sự thuận lợi trong tiếp cận dịch vụ					
11	Vị trí điểm thu của Tổ chức dịch vụ thuận tiện, ổn định, giúp Ông/Bà tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại	1	2	3	4	5
12	Điểm thu của Tổ chức dịch vụ thu có đủ ghế ngồi, có nhà vệ sinh, sạch sẽ và sử dụng tốt	1	2	3	4	5
13	Có tờ rơi, tờ gấp về BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình tại điểm thu	1	2	3	4	5
14	Thủ tục, quy trình tham gia BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình được niêm yết công khai, chính xác tại điểm thu	1	2	3	4	5
15	Nếu Ông/Bà đánh giá mức (1) hoặc (2), vui lòng cho biết lý do:					

B	Thủ tục hành chính BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình					
16	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai, đầy đủ	1	2	3	4	5
17	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác	1	2	3	4	5
18	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	1	2	3	4	5
19	Người tham gia BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình không phải nộp bất cứ khoản phí/lệ phí thực hiện thủ tục hành chính nào	1	2	3	4	5
20	Thời hạn giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định	1	2	3	4	5
21	Trong quá trình giải quyết hồ sơ, khi có vấn đề phát sinh, người tham gia BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình được thông báo yêu cầu bổ sung hồ sơ kịp thời và được thông báo về việc thời hạn giải quyết mới (nếu có)	1	2	3	4	5
22	Người tham gia BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình được thông báo đến nhận kết quả nếu hồ sơ được giải quyết xong trước hẹn	1	2	3	4	5
23	Nếu Ông/Bà đánh giá mức (1) hoặc (2), vui lòng cho biết lý do:					
C	Nhân viên tổ chức dịch vụ thu					
24	Nhân viên tổ chức dịch vụ thu có đeo thẻ nhân viên thu khi giao dịch	1	2	3	4	5
25	Nhân viên tổ chức dịch vụ thu có thái độ giao tiếp lịch sự	1	2	3	4	5
26	Nhân viên tổ chức dịch vụ thu tư vấn chính sách cho người dân nhiệt tình, dễ hiểu, đầy đủ, chính xác	1	2	3	4	5
27	Nhân viên tổ chức dịch vụ thu không so sánh BHXH, BHYT với các loại hình BH thương mại khác	1	2	3	4	5
28	Nhân viên tổ chức dịch vụ thu hướng dẫn kê khai hồ sơ đúng quy định, dễ hiểu, dễ thực hiện	1	2	3	4	5

29	Nhân viên tổ chức dịch vụ thu cung cấp đầy đủ các biểu mẫu, tờ khai cho người tham gia BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình	1	2	3	4	5
30	Nhân viên tổ chức dịch vụ thu kịp thời hỗ trợ người tham gia BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình khi gặp các vấn đề vướng mắc	1	2	3	4	5
31	Nhân viên tổ chức dịch vụ thu đơn đốc người tham gia BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình khi đến hạn phải đóng bằng hình thức gọi điện/nhắn tin/gửi email...	1	2	3	4	5
32	Nếu Ông/Bà đánh giá mức (1) hoặc (2), vui lòng cho biết lý do:					
D	Kết quả cung ứng dịch vụ chi trả					
33	Kết quả giải quyết hồ sơ BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình đúng thời hạn	1	2	3	4	5
34	Kết quả giải quyết hồ sơ BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình chính xác	1	2	3	4	5
35	Kết quả giải quyết hồ sơ BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình đầy đủ thông tin	1	2	3	4	5
36	Kết quả giải quyết hồ sơ BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình có thông tin chính xác	1	2	3	4	5
37	Nếu Ông/Bà đánh giá mức (1) hoặc (2), vui lòng cho biết lý do:					
E	Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị về chính sách, thủ tục hành chính chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH					
38	Tại điểm tổ chức dịch vụ thu, bố trí đa dạng hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị (trực tiếp, trực tuyến,...)	1	2	3	4	5
39	Người tham gia BHXH tự nguyện, BHYT hộ gia đình thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	1	2	3	4	5

40	Tổ chức dịch vụ thu tiếp nhận, xử lý các góp ý, kiến nghị của người hưởng với thái độ tích cực, cầu thị	1	2	3	4	5
41	Tổ chức dịch vụ thu thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	1	2	3	4	5
42	Ý kiến kiến nghị được Tổ chức dịch vụ thu tổng hợp, tiếp thu, cải tiến các hoạt động nghiệp vụ, nâng cao chất lượng phục vụ	1	2	3	4	5
43	Nếu Ông/Bà đánh giá mức (1) hoặc (2), vui lòng cho biết lý do:					

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

PHIẾU KHẢO SÁT SỐ 3A

(Dành cho người hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH hằng tháng giao dịch thông qua tổ chức dịch vụ chi trả (Bưu điện), hình thức nhận tiền mặt)

Tỉnh:

Huyện:

Xã:

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 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. Nơi cư trú

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

Câu 3. Ông/Bà là

1. Người hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH
2. Người được uỷ quyền lĩnh thay

Câu 4. Chế độ BHXH mà Ông/Bà đang hưởng

- | | |
|--|-----------------------------------|
| 1. Lương hưu | 3. Trợ cấp tuất hằng tháng |
| 2. Trợ cấp tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp hằng tháng | 4. Trợ cấp BHXH một lần |
| | 5. Trợ cấp khác, cụ thể:
..... |

Câu 5. Khoảng cách từ nhà Ông/Bà đến điểm chi trả là

1. Dưới 2km
2. Từ 2km-5km
3. Từ 5km trở lên

Câu 6. Ông/Bà đã hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH trong bao lâu:

1. Dưới 2 năm
2. Từ 2 – dưới 10 năm
3. Từ 10 năm trở lên

Câu 7. Ông/Bà thường được nhận lương hưu, trợ cấp BHXH vào thời điểm nào trong tháng:

1. Từ ngày 01 - ngày 05 hàng tháng
2. Từ ngày 06 - ngày 10 hàng tháng
3. Từ ngày 11 - ngày 25 hàng tháng

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.

TT	Nội dung	Mức độ hài lòng				
		Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
I	VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH BHXH, BHYT, BHTN					
A	Trách nhiệm giải trình của ngành BHXH Việt Nam về chính sách BHXH, BHYT, BHTN					
1	Ngành BHXH Việt Nam cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách BHXH, BHYT, BHTN theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy	1	2	3	4	5
2	Ngành BHXH Việt Nam cung cấp thông tin về chính sách BHXH, BHYT, BHTN đầy đủ, chính xác, dễ hiểu đối với người dân	1	2	3	4	5
B	Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách					
3	Ngành BHXH Việt Nam tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến xây dựng các chính sách BHXH, BHYT	1	2	3	4	5
4	Ngành BHXH Việt Nam tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai, kết quả tác động của chính sách BHXH, BHYT tại địa phương	1	2	3	4	5
C	Chất lượng tổ chức thực hiện					
5	Ngành BHXH Việt Nam thực hiện tốt chính sách BHXH, BHYT, BHTN ở địa phương	1	2	3	4	5
6	Ngành BHXH Việt Nam tổ chức thực hiện tốt công tác cải cách hành chính (Các quy định, hoạt động cải cách thủ tục hành chính,	1	2	3	4	5

	cải cách tổ chức bộ máy, xây dựng chính phủ điện tử, chính phủ số,...)					
7	Ngành BHXH Việt Nam tổ chức thực hiện tốt việc hỗ trợ, tư vấn cho người dân, tổ chức trong tham gia, thụ hưởng BHXH, BHYT, BHTN	1	2	3	4	5
D	Kết quả, tác động của chính sách BHXH, BHYT, BHTN					
8	Chính sách BHXH, BHTN đảm bảo đời sống cho người dân và sự phát triển ổn định của tổ chức ở địa phương	1	2	3	4	5
9	Chính sách BHYT chăm sóc sức khỏe cho người dân ở địa phương tốt hơn	1	2	3	4	5
10	Đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan BHXH ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn	1	2	3	4	5
II	VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ CỦA TỔ CHỨC DỊCH VỤ CHI TRẢ					
A	Sự thuận lợi trong tiếp cận dịch vụ					
11	Không gian nơi chi trả rộng rãi, sạch sẽ	1	2	3	4	5
12	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người hưởng, sạch sẽ và sử dụng tốt	1	2	3	4	5
13	Có nước uống, sách báo đọc khi chờ đợi	1	2	3	4	5
14	Địa điểm chi trả ổn định; thuận tiện, dễ tìm	1	2	3	4	5
15	Khu ngồi chờ bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người lĩnh chế độ	1	2	3	4	5
16	Khu chờ có thiết kế, bố trí các thiết bị hỗ trợ người khuyết tật	1	2	3	4	5
17	Thủ tục, quy trình chi trả được niêm yết công khai, chính xác	1	2	3	4	5
18	Nếu Ông/Bà đánh giá mức (1) hoặc (2), vui lòng cho biết lý do:					
B	Thủ tục hành chính trong chi trả					
19	Các quy trình, thủ tục nhận, hưởng các chế độ đơn giản, thuận tiện, dễ hiểu, dễ thực hiện	1	2	3	4	5
20	Người hưởng được đối chiếu, kiểm tra thông tin, hình ảnh, được ký xác nhận trên danh sách khi nhận chế độ	1	2	3	4	5
21	Người hưởng không phải xuất trình bất kỳ giấy tờ gì ngoài quy định	1	2	3	4	5
22	Người hưởng được nhắc nhở khi giấy ủy quyền (nếu có) sắp hết hạn hoặc hết hạn	1	2	3	4	5

23	Người hưởng được chi trả tại nhà nếu già yếu, mắc bệnh hiểm nghèo, khó khăn trong di chuyển và có nguyện vọng	1	2	3	4	5
24	Nếu Ông/Bà đánh giá mức (1) hoặc (2), vui lòng cho biết lý do:					
C	Nhân viên chi trả					
25	Nhân viên chi trả tiếp đón, hướng dẫn làm các thủ tục niềm nở, tận tình	1	2	3	4	5
26	Nhân viên chi trả đến điểm chi trả đúng giờ, không rời vị trí trong thời gian chi trả	1	2	3	4	5
27	Nhân viên chi trả kiểm đếm tiền cẩn thận, đầy đủ, chính xác	1	2	3	4	5
28	Trả lời, giải đáp các ý kiến, câu hỏi của người hưởng chính xác, dễ hiểu	1	2	3	4	5
29	Không tỏ chức tư vấn, bán hàng, lôi kéo, ép buộc người hưởng sử dụng các dịch vụ khác	1	2	3	4	5
30	Nhân viên thường xuyên tuyên truyền, hướng dẫn việc nhận chế độ qua tài khoản cá nhân cho người hưởng	1	2	3	4	5
31	Nhân viên chi trả quan tâm đến việc thực hiện thứ tự ưu tiên với người yếu thế trong chi trả	1	2	3	4	5
32	Nếu Ông/Bà đánh giá mức (1) hoặc (2), vui lòng cho biết lý do:					
D	Kết quả cung ứng dịch vụ chi trả					
33	Người hưởng được xếp hàng theo thứ tự để nhận chế độ	1	2	3	4	5
34	Thời gian chi trả đáp ứng được mong đợi (nhANH chóng)	1	2	3	4	5
35	Số tiền hưởng được chi trả đầy đủ (đến số tiền lẻ)	1	2	3	4	5
36	Không bị thu thêm các khoản chi phí khác khi nhận chế độ (nếu có vui lòng ghi rõ khoản phí và số tiền phải trả)	1	2	3	4	5
37	Được giải thích đầy đủ, rõ ràng khi có sự điều chỉnh lương hưu, trợ cấp BHXH	1	2	3	4	5
38	Nếu Ông/Bà đánh giá mức (1) hoặc (2), vui lòng cho biết lý do:					

E	Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị về chính sách, thủ tục hành chính chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH					
39	Tại điểm chi trả, bố trí đa dạng hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị (trực tiếp, trực tuyến,...)	1	2	3	4	5
40	Người hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	1	2	3	4	5
41	Tổ chức dịch vụ chi trả tiếp nhận, xử lý các góp ý, kiến nghị của người hưởng với thái độ tích cực, cầu thị	1	2	3	4	5
42	Tổ chức dịch vụ chi trả thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	1	2	3	4	5
43	Tổ chức dịch vụ chi trả tổng hợp thông tin kiến nghị của người hưởng để cải tiến các hoạt động nghiệp vụ, nâng cao chất lượng phục vụ	1	2	3	4	5
44	Nếu Ông/Bà đánh giá mức (1) hoặc (2), vui lòng cho biết lý do:					

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

PHIẾU KHẢO SÁT SỐ 3B

(Dành cho người đang hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH hằng tháng giao dịch thông qua hình thức nhận qua thẻ ATM)

Tỉnh:

Huyện:

Xã:

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 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. Nơi cư trú

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

Câu 3. Ông/Bà là

1. Người hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH
2. Người được uỷ quyền lĩnh thay

Câu 4. Chế độ BHXH mà Ông/Bà đang hưởng

- | | |
|--|-----------------------------------|
| 1. Lương hưu | 3. Trợ cấp tuất hàng tháng |
| 2. Trợ cấp tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp hàng tháng | 4. Trợ cấp BHXH một lần |
| | 5. Trợ cấp khác, cụ thể:
..... |

Câu 5. Ông/Bà đã hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH trong bao lâu:

1. Dưới 2 năm
2. Từ 2 – dưới 10 năm
3. Từ 10 năm trở lên

Câu 6. Khoảng cách từ nhà Ông/Bà đến cây ATM/quầy giao dịch gần nhất là

1. Dưới 2km
2. Từ 2km-5km
3. Từ 5km trở lên

Câu 7. Ông/Bà nhận lương hưu, trợ cấp BHXH qua tài khoản thẻ khi nào:

1. Từ khi bắt đầu hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH
2. Sau khi đã nhận lương hưu, trợ cấp BHXH bằng tiền mặt được một thời gian

Câu 8. Ông/Bà thường được nhận lương hưu, trợ cấp BHXH vào thời điểm nào trong tháng:

1. Từ ngày 01 - ngày 05 hàng tháng
2. Từ ngày 06 - ngày 10 hàng tháng
3. Từ ngày 11 - ngày 25 hàng tháng

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.

TT	Nội dung	Mức độ hài lòng				
		Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
I	VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH BHXH, BHYT, BHTN					
A	Trách nhiệm giải trình của ngành BHXH Việt Nam về chính sách BHXH, BHYT, BHTN					
1	Ngành BHXH Việt Nam cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách BHXH, BHYT, BHTN theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy	1	2	3	4	5
2	Ngành BHXH Việt Nam cung cấp thông tin về chính sách BHXH, BHYT, BHTN đầy đủ, chính xác, dễ hiểu đối với người dân	1	2	3	4	5
B	Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách					
3	Ngành BHXH Việt Nam tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến xây dựng các chính sách BHXH, BHYT	1	2	3	4	5
4	Ngành BHXH Việt Nam tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai, kết quả tác động của chính sách BHXH, BHYT tại địa phương	1	2	3	4	5
C	Chất lượng tổ chức thực hiện					
5	Ngành BHXH Việt Nam thực hiện tốt chính sách BHXH, BHYT, BHTN ở địa phương	1	2	3	4	5
6	Ngành BHXH Việt Nam tổ chức thực hiện tốt công tác cải cách hành chính (Các quy định, hoạt động cải cách thủ tục hành chính, cải	1	2	3	4	5

	cách tổ chức bộ máy, xây dựng chính phủ điện tử, chính phủ số,...)					
7	Ngành BHXH Việt Nam tổ chức thực hiện tốt việc hỗ trợ, tư vấn cho người dân, tổ chức trong tham gia, thụ hưởng BHXH, BHYT, BHTN	1	2	3	4	5
D	Kết quả, tác động của chính sách BHXH, BHYT, BHTN					
8	Chính sách BHXH, BHTN đảm bảo đời sống cho người dân và sự phát triển ổn định của tổ chức ở địa phương	1	2	3	4	5
9	Chính sách BHYT chăm sóc sức khỏe cho người dân ở địa phương tốt hơn	1	2	3	4	5
10	Đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan BHXH ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn	1	2	3	4	5
II	VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ CỦA TỔ CHỨC DỊCH VỤ CHI TRẢ					
A	Sự thuận lợi trong tiếp cận dịch vụ					
11	Việc mở tài khoản thẻ nhận lương hưu, trợ cấp BHXH dễ dàng	1	2	3	4	5
12	Được thông báo công khai, rõ ràng, chính xác về các khoản phí mở thẻ và phí duy trì thẻ trước khi mở tài khoản thẻ nhận lương hưu, trợ cấp BHXH	1	2	3	4	5
13	Việc rút tiền lương hưu, trợ cấp BHXH tại các cây ATM/quầy giao dịch thuận tiện	1	2	3	4	5
14	Thường xuyên được cập nhật thông tin về thủ tục, quy trình chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH	1	2	3	4	5
15	Được thông báo cụ thể, chính xác mỗi lần có sự điều chỉnh lương hưu, trợ cấp BHXH	1	2	3	4	5
16	Nếu Ông/Bà đánh giá mức (1) hoặc (2), vui lòng cho biết lý do:					
B	Thủ tục hành chính trong chi trả					
17	Các quy trình, thủ tục nhận, hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH qua tài khoản đơn giản, thuận tiện, dễ hiểu, dễ thực hiện	1	2	3	4	5
18	Người hưởng được đối chiếu, kiểm tra thông tin, hình ảnh khi thực hiện thủ tục mở tài khoản thẻ nhận lương hưu, trợ cấp BHXH	1	2	3	4	5

19	Người hưởng không phải xuất trình bất kỳ giấy tờ gì ngoài quy định	1	2	3	4	5
20	Người hưởng được nhắc nhở khi giấy ủy quyền (nếu có) sắp hết hạn hoặc hết hạn	1	2	3	4	5
21	Nếu Ông/Bà đánh giá mức (1) hoặc (2), vui lòng cho biết lý do:					
C	Nhân viên chi trả					
22	Nhân viên chi trả thường xuyên tuyên truyền, hướng dẫn việc nhận chế độ qua tài khoản cá nhân cho người hưởng	1	2	3	4	5
23	Nhân viên chi trả hỗ trợ người hưởng thực hiện các thủ tục đăng ký nhận lương hưu, trợ cấp BHXH qua tài khoản	1	2	3	4	5
24	Nhân viên chi trả hỗ trợ người hưởng khi việc nhận lương hưu, trợ cấp BHXH qua tài khoản có trục trặc	1	2	3	4	5
25	Trả lời, giải đáp các ý kiến, câu hỏi của người hưởng chính xác, dễ hiểu	1	2	3	4	5
26	Không tổ chức tư vấn, bán hàng, lôi kéo, ép buộc người hưởng sử dụng các dịch vụ khác	1	2	3	4	5
27	Nếu Ông/Bà đánh giá mức (1) hoặc (2), vui lòng cho biết lý do:					
D	Kết quả cung ứng dịch vụ chi trả					
28	Tiền lương hưu, trợ cấp BHXH được chuyển vào tài khoản người hưởng/người được ủy quyền đúng thời gian quy định	1	2	3	4	5
29	Số tiền hưởng được chi trả đầy đủ (đến số tiền lẻ)	1	2	3	4	5
30	Không bị khấu trừ các khoản chi phí khác khi nhận lương hưu, trợ cấp BHXH qua tài khoản (nếu có vui lòng ghi rõ khoản phí và số tiền phải trả)	1	2	3	4	5
31	Được rà soát, cập nhật thông tin cá nhân hằng năm	1	2	3	4	5
32	Được giải thích đầy đủ, rõ ràng khi có sự điều chỉnh lương hưu, trợ cấp BHXH	1	2	3	4	5
33	Nếu Ông/Bà đánh giá mức (1) hoặc (2), vui lòng cho biết lý do:					

E	Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị về chính sách, thủ tục hành chính chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH với người nhận lương qua tài khoản					
34	Người nhận lương hưu, trợ cấp BHXH qua tài khoản có thể gửi phản ánh, kiến nghị, góp ý trực tiếp tới tổ chức dịch vụ chi trả, cơ quan BHXH hoặc phản ánh qua các hình thức trực tuyến	1	2	3	4	5
35	Người hưởng lương hưu, trợ cấp BHXH qua tài khoản thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	1	2	3	4	5
36	Tổ chức dịch vụ chi trả tiếp nhận, xử lý các góp ý, kiến nghị của người hưởng với thái độ tích cực, cầu thị	1	2	3	4	5
37	Tổ chức dịch vụ chi trả thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	1	2	3	4	5
38	Tổ chức dịch vụ chi trả tổng hợp thông tin kiến nghị của người hưởng để cải tiến các hoạt động nghiệp vụ, nâng cao chất lượng phục vụ	1	2	3	4	5
39	Nếu Ông/Bà đánh giá mức (1) hoặc (2), vui lòng cho biết lý do:					

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

PHIẾU KHẢO SÁT SỐ 4*(Dành cho bệnh nhân/người nhà bệnh nhân khám, chữa bệnh BHYT)***Tỉnh:****Huyện:****Xã:****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 dành cho điều tra viên

Mã số phiếu:

Họ tên điều tra viên:

Số điện thoại điều tra viên:

Điều tra viên ký tên:

5. Không vì lý do gì

Câu 9. Ông/Bà/, Người thân của Ông/Bà có gặp khó khăn khi đi khám, chữa bệnh BHYT không?

1. Có
2. Không

Câu 10. Nếu có, thì những khó khăn, vướng mắc Ông/Bà, người thân của Ông/Bà gặp phải là gì? (Có thể chọn nhiều phương án)

1. Thái độ của nhân viên y tế không tận tình
2. Thủ tục khám, chữa bệnh BHYT phức tạp, khó nắm bắt
3. Không được hướng dẫn thủ tục hành chính khi đi khám, chữa bệnh BHYT
4. Phải chờ đợi lâu
5. Có phân biệt giữa bệnh nhân dịch vụ với bệnh nhân BHYT
6. Khác:.....

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.

TT	Nội dung	Mức độ hài lòng				
		Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
I	VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH BHXH, BHYT, BHTN					
A	Trách nhiệm giải trình của ngành BHXH Việt Nam về chính sách BHXH, BHYT, BHTN					
1	Ngành BHXH Việt Nam cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách BHXH, BHYT, BHTN theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy	1	2	3	4	5

2	Ngành BHXH Việt Nam cung cấp thông tin về chính sách BHXH, BHYT, BHTN đầy đủ, chính xác, dễ hiểu đối với người dân	1	2	3	4	5
B	Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách					
3	Ngành BHXH Việt Nam tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến xây dựng các chính sách BHXH, BHYT	1	2	3	4	5
4	Ngành BHXH Việt Nam tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai, kết quả tác động của chính sách BHXH, BHYT tại địa phương	1	2	3	4	5
C	Chất lượng tổ chức thực hiện					
5	Ngành BHXH Việt Nam thực hiện tốt chính sách BHXH, BHYT, BHTN ở địa phương	1	2	3	4	5
6	Ngành BHXH Việt Nam tổ chức thực hiện tốt công tác cải cách hành chính (Các quy định, hoạt động cải cách thủ tục hành chính, cải cách tổ chức bộ máy, xây dựng chính phủ điện tử, chính phủ số,...)	1	2	3	4	5
7	Ngành BHXH Việt Nam tổ chức thực hiện tốt việc hỗ trợ, tư vấn cho người dân, tổ chức trong tham gia, thụ hưởng BHXH, BHYT, BHTN	1	2	3	4	5
D	Kết quả, tác động của chính sách BHXH, BHYT, BHTN					
8	Chính sách BHXH, BHTN đảm bảo đời sống cho người dân và sự phát triển ổn định của tổ chức ở địa phương	1	2	3	4	5
9	Chính sách BHYT chăm sóc sức khỏe cho người dân ở địa phương tốt hơn	1	2	3	4	5
10	Đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan BHXH ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn	1	2	3	4	5
II	VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ CỦA CƠ SỞ KCB BHYT					
A	Sự thuận lợi trong tiếp cận dịch vụ					
11	Việc đăng ký KCB BHYT dễ dàng, thuận tiện	1	2	3	4	5
12	Phòng chờ có đủ ghế ngồi, có khu vệ sinh sạch sẽ và còn sử dụng tốt	1	2	3	4	5
13	Trang thiết bị phục vụ người đến KCB BHYT đầy đủ (có nước uống, có biển chỉ dẫn các khoa, phòng, bộ phận KCB BHYT, có các tờ rơi	1	2	3	4	5

	hướng dẫn việc thực hiện các thủ tục KCB BHYT, cửa phòng có hiển thị tên bác sĩ phụ trách KCB...)					
14	Trang thiết bị phục vụ người đến KCB BHYT hiện đại (có máy lấy số tự động, có màn hình hiển thị các lượt khám, có màn hình trình chiếu các video hướng dẫn quy trình KCB BHYT...)	1	2	3	4	5
15	Trang thiết bị phục vụ người đến KCB BHYT dễ sử dụng	1	2	3	4	5
16	Tại phòng khám, nhà vệ sinh, cầu thang máy có bố trí thuận lợi cho các đối tượng yếu thể (người khuyết tật, người cao tuổi...); ưu tiên khám trước đối với đối tượng yếu thể	1	2	3	4	5
17	Nếu Ông/Bà đánh giá mức (1) hoặc (2), vui lòng cho biết lý do:					
B	Thủ tục khám, chữa bệnh BHYT					
18	Thủ tục (Quy trình) KCB BHYT được niêm yết công khai đầy đủ	1	2	3	4	5
19	Thủ tục (Quy trình) KCB BHYT được niêm yết chính xác	1	2	3	4	5
20	Thành phần hồ sơ người bệnh BHYT phải xuất trình, phải nộp khi đi KCB BHYT là đúng quy định	1	2	3	4	5
21	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	1	2	3	4	5
22	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)	1	2	3	4	5
23	Nếu Ông/Bà đánh giá mức (1) hoặc (2), vui lòng cho biết lý do:					
C	Nhân viên y tế					
24	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh BHYT làm các thủ tục có thái độ giao tiếp lịch sự	1	2	3	4	5
25	Nhân viên y tế hướng dẫn thực hiện thủ tục KCB BHYT tận tình, chu đáo, dễ hiểu	1	2	3	4	5

26	Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) thăm khám, hỏi han người bệnh kỹ lưỡng và lắng nghe vấn đề của người bệnh	1	2	3	4	5
27	Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) giải thích rõ ràng, dễ hiểu về kết quả chẩn đoán và phương pháp điều trị với bệnh nhân	1	2	3	4	5
28	Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) giải thích rõ ràng với bệnh nhân/người nhà bệnh nhân về tác dụng của việc sử dụng các dịch vụ, thuốc ngoài danh mục BHYT; đưa ra so sánh cụ thể về việc có hoặc không sử dụng các dịch vụ, thuốc đó để bệnh nhân/người nhà bệnh nhân lựa chọn	1	2	3	4	5
29	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	1	2	3	4	5
30	Nhân viên y tế luôn chú ý đến việc thực hiện quyền ưu tiên đối với các đối tượng yếu thế, đối tượng ưu tiên (người khuyết tật, người cao tuổi,...)	1	2	3	4	5
31	Nếu Ông/Bà đánh giá mức (1) hoặc (2), vui lòng cho biết lý do:					
D	Kết quả cung ứng dịch vụ KCB BHYT					
32	Kết quả KCB BHYT đã đáp ứng được mong đợi của người bệnh BHYT	1	2	3	4	5
33	Bảng kê chi phí KCB BHYT, các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch	1	2	3	4	5
34	Quyền lợi KCB BHYT của người bệnh được hưởng đúng quy định	1	2	3	4	5
35	Nếu Ông/Bà đánh giá mức (1) hoặc (2), vui lòng cho biết lý do:					
E	Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị của bệnh nhân/người nhà bệnh nhân BHYT					
36	Cơ sở y tế có bố trí đa dạng hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của bệnh nhân BHYT (trực tiếp, trực tuyến)	1	2	3	4	5

37	Người bệnh BHYT, người nhà người bệnh BHYT thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	1	2	3	4	5
38	Cơ sở KCB tiếp nhận, xử lý và thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị đến bệnh nhân/người nhà bệnh nhân BHYT kịp thời	1	2	3	4	5
39	Cơ sở KCB tổng hợp thông tin kiến nghị của bệnh nhân/người nhà bệnh nhân BHYT để cải tiến các hoạt động nghiệp vụ, nâng cao chất lượng phục vụ	1	2	3	4	5
40	Nếu Ông/Bà đánh giá mức (1) hoặc (2), vui lòng cho biết lý do:					

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