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

**PHIẾU KHẢO SÁT**

**ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VỀ CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ CỦA CƠ QUAN BẢO HIỂM XÃ HỘI**

*(Phiếu dành cho người sử dụng lao động)*

*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 sử dụng 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 này. 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 này 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. Tên cơ quan, doanh nghiệp: ………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………

A2. Địa chỉ:……………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………

A3. Họ và tên người trả lời phiếu:…………………………………………………….

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

…………………………………………………………………………………………

A5. Loại hình cơ quan, doanh nghiệp

1. Cơ quan hành chính Nhà nước/Đơn vị sự nghiệp công lập/Cơ quan lực lượng vũ trang/Tổ chức chính trị xã hội. 🖵

2. Doanh nghiệp hoặc Hợp tác xã 🖵

A6. Quy mô lao động trong cơ quan, doanh nghiệp

1. Từ 10 lao động trở xuống 🖵

2. Từ 11 đến 100 lao động 🖵

3. Từ 101 đến 200 lao động 🖵

4. từ 201 đến dưới 1000 lao động 🖵

5. Từ 1000 lao động trở lên 🖵

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

Xin ông (bà) vui lòng đánh giá mức độ hài lòng đối với chất lượng dịch vụ của cơ quan bảo hiểm xã hội/người trực tiếp giải quyết công việc về bảo hiểm xã hội ở các phương diện sau (bảo hiểm xã hội sau đây được viết tắt là BHXH:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 thủ tục hành chính về BHXH và thông tin về cơ quan BHXH*** | | | | | |
| 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 thông tin 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 |  |  |  |  |  |
| Nội dung đánh giá | Rất không hài lòng  (1) | Không hài lòng  (2) | Bình thường  (3) | Hài lòng  (4) | Rất hài lòng  (5) |
| Việc giải quyết chế độ thai sản được thực hiện dễ dàng |  |  |  |  |  |
| Việc giải quyết chế độ hưu trí được thực hiện dễ dàng |  |  |  |  |  |
| Việc thực hiện giao dịch điện tử thuận tiện |  |  |  |  |  |
| ***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. Tiếp cận thông tin về thủ tục hành chính của cơ quan bảo hiểm xã hội***

*C1. Xin ông (bà) cho biết cơ quan BHXH có ban hành văn bản thông báo hoặc hướng dẫn thực hiện các quy định mới về BHXH không ?*

1. Luôn ban hành văn bản 🖵

2. Có lúc ban hành, có lúc không 🖵

3. Chưa bao giờ ban hành văn bản 🖵 Chuyển đến câu C3

*C2. Xin ông (bà) cho biết thời điểm cơ quan BHXH ban hành văn bản thông báo hoặc hướng dẫn có kịp thời cho việc thực hiện các quy định mới hay không ?*

1. Có 🖵

2. Không 🖵

*C3. 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

*C4. 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 🖵

*C5. 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 🖵

*C6. 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/](mailto: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 C8

*C7. 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 🖵

*C8. Xin ông (bà) cho biết hàng năm cơ quan BHXH có cung cấp thông tin về việc đóng BHXH của người lao động đầy đủ, kịp thời để cơ quan, doanh nghiệp niêm yết công khai không?*

1. Đầy đủ, kịp thời 🖵

2. Không đầy đủ, kịp thời 🖵

3. Không cung cấp thông tin 🖵

***II. Quy trình, thủ tục thực hiện BHXH***

*C9. 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 🖵

*C10. Xin ông (bà) cho biết những mẫu biểu, tờ khai của BHXH khi giao dịch trực tiếp có dễ điền thông tin không? (có thể lựa chọn nhiều phương án)*

1. Tất cả các mẫu đều dễ dàng điền thông tin 🖵 chuyển câu C12

2. Không đủ chỗ điền các thông tin 🖵

3. Có một số nội dung khó hiểu 🖵

*C11. Xin ông (bà) cho biết những mẫu biểu, tờ khai nào sau đây khó điền các thông tin (có thể chọn nhiều phương án)*

1. Mẫu biểu, tờ khai đơn vị tham gia, điều chỉnh thông tin về BHXH 🖵

2. Mẫu biểu đề nghị hưởng chế độ ốm đau 🖵

3. Mẫu biểu đề nghị hưởng chế độ thai sản 🖵

4. Mẫu biểu tờ khai đề nghị hưởng chế độ hưu trí 🖵

5. Mẫu biểu tờ khai đề nghị hưởng chế độ tử tuất 🖵

*C12. Xin ông (bà) cho biết mẫu biểu khai qua giao dịch điện tử có dễ điền thông tin không ?*

1. Tất cả các mẫu đều dễ dàng điền thông tin 🖵 chuyển câu C14

2. Một số mẫu khó điền thông tin 🖵

*C13. Theo ông (bà) những mẫu biểu, tờ khai điện tử nào sau đây khó điền các thông tin (có thể chọn nhiều phương án)*

1. Mẫu biểu, tờ khai đăng ký sử dụng phương thức giao dịch điện tử trong lĩnh vực bảo hiểm xã hội 🖵

2. Mẫu biểu, tờ khai tham gia và đóng BHXH 🖵

3. Mẫu biểu, tờ khai đề nghị hưởng chế độ ốm đau, thai sản 🖵

4. Mẫu biểu, tờ khai đề nghị hưởng chế độ hưu trí, tử tuất 🖵

*C14. Cơ quan BHXH có yêu cầu bổ sung hồ sơ ngoài quy định không?*

1. Không 🖵

2. Có 🖵

***II.1. Các thủ tục tham gia và điều chỉnh thông tin bảo hiểm xã hội***

*C15. Xin ông (bà) cho biết thủ tục tham gia và điều chỉnh thông tin BHXH có dễ thực hiện không?*

1. Dễ dàng 🖵 Chuyển sang câu C17

2. Khó thực hiện 🖵

*C16. Xin ông (bà) cho biết cơ quan BHXH có gây khó khăn khi cơ quan, doanh nghiệp của ông (bà) làm thủ tục không?*

1. Có 🖵

2. Không 🖵

*C17. Xin ông (bà) cho biết thời gian cơ quan BHXH giải quyết đăng ký tham gia BHXH cho người lao động*

1. Từ 20 ngày trở xuống 🖵

2. Trên 20 ngày đến dưới 2 tháng 🖵

3. Từ 2 tháng trở lên 🖵

***II.2. Các thủ tục giải quyết hưởng chế độ ốm đau***

*C18. Cơ quan, doanh nghiệp của ông (bà) đã từng thực hiện giải quyết chế độ ốm đau cho người lao động chưa?*

1. Chưa từng 🖵 Chuyển câu C22

2. Đã từng 🖵

*C19. Xin ông (bà) cho biết thủ tục hưởng chế độ ốm đau có dễ thực hiện không?*

1. Dễ dàng 🖵 Chuyển câu C21

2. Khó thực hiện 🖵

*C20. Xin ông (bà) cho biết cơ quan BHXH có gây khó khăn khi cơ quan, doanh nghiệp của ông (bà) làm thủ tục không?*

1. Có 🖵

2. Không 🖵

*C21. Xin ông (bà) cho biết thời gian nhận được trợ cấp ốm đau kể từ khi đề nghị?*

1. Từ 10 ngày trở xuống 🖵

2. Từ 11 ngày đến dưới 1 tháng 🖵

3. Từ 1 tháng trở lên 🖵

***II.3. Các thủ tục giải quyết chế độ thai sản***

*C22. Cơ quan, doanh nghiệp của ông (bà) đã từng thực hiện giải quyết chế độ thai sản cho người lao động chưa?*

1. Chưa từng 🖵 Chuyển câu C26

2. Đã từng 🖵

*C23. Xin ông (bà) cho biết thủ tục hưởng chế độ thai sản có dễ thực hiện không?*

1. Dễ dàng 🖵 Chuyển câu C25

2. Khó thực hiện 🖵

*C24. Xin ông (bà) cho biết cơ quan BHXH có gây khó khăn khi cơ quan, doanh nghiệp của ông (bà) làm thủ tục không?*

1. Có 🖵

2. Không 🖵

*C25. Xin ông (bà) cho biết thời gian cơ quan, doanh nghiệp nhận được trợ cấp thai sản kể từ khi đề nghị?*

1. Từ 10 ngày trở xuống 🖵

2. Từ 11 ngày đến dưới 1 tháng 🖵

3. Từ 1 tháng trở lên 🖵

***II.4. Chế độ hưu trí***

*C26. Cơ quan, doanh nghiệp của ông (bà) đã từng thực hiện giải quyết chế độ hưu trí cho người lao động chưa?*

1. Chưa từng 🖵 Chuyển câu C29

2. Đã từng 🖵

*C27. Xin ông (bà) cho biết thủ tục hưởng chế độ hưu trí có dễ thực hiện không?*

1. Dễ dàng 🖵 Chuyển câu C29

2. Khó thực hiện 🖵

*C28. Xin ông (bà) cho biết cơ quan BHXH có gây khó khăn khi cơ quan, doanh nghiệp của ông (bà) làm thủ tục không?*

1. Có 🖵

2. Không 🖵

***II.5. Chế độ dưỡng sức, phục hồi sức khỏe***

*C29. Cơ quan, doanh nghiệp của ông (bà) đã từng thực hiện giải quyết chế độ dưỡng sức, phục hồi sức khỏe cho người lao động chưa?*

1. Chưa từng 🖵 Chuyển câu C33

2. Đã từng 🖵

*C30. 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 C32

2. Khó thực hiện 🖵

*C31. Xin ông (bà) cho biết cơ quan BHXH có gây khó khăn khi cơ quan, doanh nghiệp của ông (bà) làm thủ tục không?*

1. Có 🖵

2. Không 🖵

*C32. Xin ông (bà) cho biết thời gian cơ quan, doanh nghiệp nhận được trợ cấp dưỡng sức, phục hồi sức khỏe kể từ khi đề nghị?*

1. Từ 15 ngày trở xuống 🖵

2. Từ 16 ngày đến dưới 2 tháng 🖵

3. Từ 2 tháng trở lên 🖵

***II.6. Giao dịch điện tử***

*C33. Xin ông (bà) cho biết đánh giá giao diện điện tử về BHXH ở các phương diện sau đây :*

1. Việc thực hiện giao dịch điện tử phát sinh lỗi:

🖵 thường xuyên 🖵 thỉnh thoảng 🖵 hiếm khi 🖵 chưa bao giờ

2. Thời gian khắc phục lỗi giao dịch:

🖵 nhanh 🖵 bình thường 🖵 chậm

3. Thời gian xác nhận giao dịch thành công

🖵 nhanh 🖵 bình thường 🖵 chậm

4. Thời gian giải quyết kết quả giao dịch theo đúng quy định

🖵 tốt 🖵 bình thường 🖵 kém

5. Ứng dụng giao dịch điện tử phù hợp với các phương tiện sẵn có của doanh nghiệp

🖵 tốt 🖵 bình thường 🖵 kém

6. Hệ thống bảo mật, an ninh

🖵 tốt 🖵 bình thường 🖵 kém

7. Công tác lưu trữ chứng từ BHXH điện tử đầy đủ

🖵 tốt 🖵 bình thường 🖵 kém

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

*C34. 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

*C35. 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 C37

2. Theo thứ tự qua các phương tiện 🖵

3. Không theo thứ tự 🖵 chuyển câu C38

*C36. 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 🖵

*C37. 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 🖵

*C38. 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 🖵

*C39. 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

*C40. 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, đề xuất 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:

…………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………