

**PHIẾU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC
ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA BHXH TỈNH ĐẮK LẮK**

Để nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ của đội ngũ công chức, viên chức Bảo hiểm xã hội (BHXH) tỉnh Đắk Lắk nhằm đáp ứng tốt nhất yêu cầu về chất lượng phục vụ của công dân, tổ chức, BHXH tỉnh kính mong Ông/bà vui lòng dành thời gian cho ý kiến đối với một số nội dung đề xuất dưới đây.

Với các câu hỏi đã cho trước các ý trả lời, đồng ý với ý nào Ông/bà đánh dấu (X) vào ô vuông; với câu hỏi khác Ông/bà trả lời theo nội dung câu hỏi. Các thông tin sẽ được tổng hợp chung (Ông/bà có thể ký hoặc không cần ký tên vào phiếu). Các nội dung khảo sát dưới đây chỉ dùng cho việc đánh giá mức độ hài lòng của quý vị khi đến giao dịch tại cơ quan BHXH tỉnh Đắk Lắk.

* * *

I. Ông/bà vui lòng cho biết một số thông tin cá nhân:

Ông/bà là: Nam Nữ

Độ tuổi của ông/bà: tuổi.

II. Ông/bà có thường xuyên đến cơ quan BHXH để giao dịch thủ tục hành chính về BHXH, bảo hiểm y tế (BHYT), bảo hiểm thất nghiệp (BHTN) không?

Thường xuyên Đến lần đầu

III. Ông/bà vui lòng cho biết ông/bà đến giao dịch thủ tục hành chính nào tại BHXH tỉnh Đắk Lắk?

Thu BHXH, BHYT và BHTN Chi trả các chế độ BHXH
 Cấp sổ BHXH, thẻ BHYT Thực hiện chính sách BHYT
 Giải quyết hưởng các chế độ BHXH Giao dịch hồ sơ điện tử

IV. Ông/bà vui lòng cho biết hồ sơ của ông/bà có đủ điều kiện để thực hiện giao dịch thủ tục hành chính không?

Đủ Không đủ

V.	Mức độ hài lòng của ông/bà với các yếu tố của thủ tục hành chính
1	Mức độ hài lòng của ông/bà về tiếp cận thông tin đối với thủ tục hành chính trong lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Rất hài lòng

2	Mức độ hài lòng của ông/bà về điều kiện cơ sở vật chất tiếp đón và phục vụ tại cơ quan BHXH	<input type="checkbox"/> Rất không hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Rất hài lòng
3	Mức độ hài lòng của ông/bà đối với các quy định, yêu cầu, điều kiện, thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính về BHXH, BHYT, BHTN	<input type="checkbox"/> Rất không hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Rất hài lòng
4	Mức độ hài lòng của ông/bà về thái độ phục vụ của công chức, viên chức tại cơ quan BHXH	<input type="checkbox"/> Rất không hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Rất hài lòng
5	Mức độ hài lòng của ông/bà về kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực bảo BHXH, BHYT, BHTN	<input type="checkbox"/> Rất không hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Rất hài lòng
6	Mức độ hài lòng của ông/bà về việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và xử lý thông tin phản hồi	<input type="checkbox"/> Rất không hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Rất hài lòng
VI.	Mức độ hài lòng của ông/bà đối với toàn bộ quá trình thực hiện thủ tục hành chính tại cơ quan BHXH	<input type="checkbox"/> Rất không hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Rất hài lòng

VII. Nếu có những nội dung nhận xét, đánh giá khác bởi việc chưa hài lòng về thủ tục hành chính và sự phục vụ hoặc có thêm những góp ý, đề xuất khác, Kính đề nghị ông/bà cho ý kiến:

.....

.....

.....

.....

.....

Trân trọng cảm ơn Quý ông/ bà.

(Ký tên hoặc không cần ký tên)

*** Sau khi hoàn thành trả lời phiếu khảo sát, ông/bà vui lòng bỏ phiếu vào hòm thư góp ý của cơ quan. Xin cảm ơn!**