

KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG THEO MẪU PHIẾU 1A

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

I. Đối tượng thực hiện khảo sát

Báo cáo kết quả khảo sát phân thông tin chung của phiếu khảo sát (theo tỉ lệ 92.83%)

II. Kết quả khảo sát mẫu phiếu 1A

TT	Nội dung	Chỉ số hài lòng năm 2024 (%)
I	VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH BHXH, BHYT, BHTN	92.15
A	Trách nhiệm giải trình của ngành BHXH Việt Nam về chính sách BHXH, BHYT, BHTN	92.04
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	91.98
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	92.10
B	Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách	91.08
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	90.98
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	91.19
C	Chất lượng tổ chức thực hiện	92.42
5	Ngành BHXH Việt Nam thực hiện tốt chính sách BHXH, BHYT, BHTN ở địa phương	92.21
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,...)	91.59
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	93.58
D	Kết quả, tác động của chính sách BHXH, BHYT, BHTN	92.88
8	Chính sách BHXH, BHTN đảm bảo đời sống cho người dân và sự phát triển ổn định của tổ chức ở địa phương	90.62

9	Chính sách BHYT chăm sóc sức khỏe cho người dân ở địa phương tốt hơn	93.04
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	94.61
II	VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG CỦA NGÀNH BHXH VIỆT NAM	93.50
A	Sự thuận lợi trong tiếp cận dịch vụ	92.66
11	Địa điểm giao dịch các thủ tục BHXH, BHYT, BHTN thuận tiện, dễ tìm	93.73
12	Nơi ngồi chờ thực hiện các thủ tục BHXH, BHYT, BHTN có đủ chỗ ngồi, có nhà vệ sinh, sạch sẽ	94.53
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 quyết chế độ theo lĩnh vực, có các tờ rơi hướng dẫn việc thực hiện các thủ tục hành chính...)	93.11
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...)	90.97
15	Trang thiết bị phục vụ người dân/đại diện tổ chức đến thực hiện các thủ tục BHXH, BHYT, BHTN dễ sử dụng	92.35
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...)	90.52
17	Đảm bảo phòng chống dịch	
18	Nếu Ông/Bà đánh giá mức (1) hoặc (2), vui lòng cho biết lý do:	
B	Thủ tục hành chính	92.90
19	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai, đầy đủ	93.79
20	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác	92.17
21	Thành phần hồ sơ mà người dân/đại diện tổ chức phải nộp là đúng quy định	93.05
22	Người dân/đại diện tổ chức không phải nộp bất cứ khoản phí/lệ phí thực hiện thủ tục hành chính nào	94.42
23	Người dân/đại diện tổ chức nhận được giấy hẹn thời gian nhận kết quả	92.96

24	Thời hạn giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định	91.49
25	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 và được thông báo về việc thời hạn giải quyết mới (nếu có)	92.08
26	Người dân/đại diện tổ chức được thông báo đến nhận kết quả nếu hồ sơ được giải quyết xong trước hạn	93.33
27	Nếu Ông/Bà đánh giá mức (1) hoặc (2), vui lòng cho biết lý do:	-
C	Viên chức trực tiếp giải quyết công việc	94.69
28	Viên chức mặc đồng phục, có đeo biển tên khi giao dịch	94.77
29	Viên chức có thái độ giao tiếp lịch sự	95.29
30	Viên chức chú ý lắng nghe, ghi chép vấn đề của người dân/đại diện tổ chức	94.85
31	Viên chức trả lời, giải đáp đầy đủ, đúng quy định các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	94.05
32	Viên chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	95.04
33	Viên chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	92.25
34	Viên chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	94.71
35	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,...)	94.18
36	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	93.12
37	Kết quả giải quyết BHXH, BHYT, BHTN đúng thời hạn	94.27
38	Kết quả giải quyết BHXH, BHYT, BHTN đúng quy định	91.98
39	Kết quả giải quyết BHXH, BHYT, BHTN đầy đủ thông tin	93.45
40	Kết quả giải quyết BHXH, BHYT, BHTN có thông tin chính xác	92.78
41	Nếu ông/bà	
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	92.23

42	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,...)	92.29
43	Người dân/đại diện tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị về BHXH, BHYT, BHTN dễ dàng	91.47
44	Cơ quan BHXH tiếp nhận, xử lý các góp ý, kiến nghị của người dân/tổ chức với thái độ tích cực, cầu thị	91.69
45	Cơ quan BHXH thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	92.81
46	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	92.09
47	Nếu ông/bà đánh giá mục 1 hoặc 2, vui lòng cho biết lý do	