

## KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG THEO MẪU PHIẾU 1B

(Dành cho cá nhân/ đại diện tổ chức và doanh nghiệp đến giao dịch trực tuyến)

### I. Đối tượng thực hiện khảo sát

Báo cáo kết quả khảo sát phân thông tin chung của phiếu khảo sát (theo tỉ lệ 92.38%)

### II. Kết quả khảo sát mẫu phiếu 1B

TT	Nội dung	Chỉ số hài lòng năm 2024 (%)
<b>I</b>	<b>VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH BHXH, BHYT, BHTN</b>	<b>91.98</b>
<b>A</b>	<b>Trách nhiệm giải trình của ngành BHXH Việt Nam về chính sách BHXH, BHYT, BHTN</b>	<b>94.30</b>
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	94.94
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	93.73
<b>B</b>	<b>Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách</b>	<b>91.89</b>
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	92.39
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	91.38
<b>C</b>	<b>Chất lượng tổ chức thực hiện</b>	<b>89.99</b>
5	Ngành BHXH Việt Nam thực hiện tốt chính sách BHXH, BHYT, BHTN ở địa phương	92.76
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,...)	85.60
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	91.63
<b>D</b>	<b>Kết quả, tác động của chính sách BHXH, BHYT, BHTN</b>	<b>92.11</b>

8	Chính sách BHXH, BHTN đảm bảo đời sống cho người dân và sự phát triển ổn định của tổ chức ở địa phương	93.75
9	Chính sách BHYT chăm sóc sức khỏe cho người dân ở địa phương tốt hơn	91.01
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	91.56
<b>II</b>	<b>VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG CỦA NGÀNH BHXH VIỆT NAM</b>	<b>92.79</b>
<b>A</b>	<b>Sự thuận lợi trong tiếp cận dịch vụ</b>	<b>90.88</b>
11	Các giao diện thực hiện giao dịch điện tử về BHXH, BHYT, BHTN thân thiện với người sử dụng	93.07
12	Phần mềm thực hiện giao dịch điện tử BHXH, BHYT, BHTN dễ sử dụng	92.68
13	Ứng dụng phần mềm giao dịch điện tử BHXH, BHYT, BHTN có thể thực hiện được trên một số thiết bị phổ biến	90.30
14	Tốc độ truy cập vào hệ thống giao dịch điện tử BHXH, BHYT, BHTN nhanh chóng, dễ dàng	89.78
15	Ứng dụng giao dịch có thiết kế tiện ích ưu tiên cho các đối tượng yếu thế (người khuyết tật, người cao tuổi...)	88.56
16	Nếu ông/bà đánh giá mục 1 hoặc 2, vui lòng cho biết lý do	-
<b>B</b>	<b>Thủ tục hành chính</b>	<b>93.11</b>
17	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai, đầy đủ	91.79
18	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác	90.86
19	Thành phần hồ sơ mà người dân/đại diện tổ chức phải nộp là đúng quy định	92.06
20	Người dân/đại diện tổ chức không phải nộp bất cứ khoản phí/lệ phí thực hiện thủ tục hành chính nào	93.78
21	Tốc độ phản hồi của cơ quan BHXH trên trang giao dịch điện tử nhanh chóng	93.74
22	Thời hạn giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định	94.55

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)	93.88
24	Người dân/đại diện tổ chức được thông báo đến nhận kết quả nêu 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)	94.28
25	Nếu ông/bà đánh giá mục 1 hoặc 2, vui lòng cho biết lý do	-
<b>C</b>	<b>Viên chức trực tiếp giải quyết công việc</b>	<b>93.97</b>
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	93.26
27	Viên chức hỗ trợ kịp thời khi người dân/đại diện tổ chức gặp khó khăn trong giao dịch điện tử	94.49
28	Viên chức hỗ trợ xưng danh và mã số nhân viên khi hỗ trợ giao dịch trực tuyến	93.18
29	Viên chức trả lời, giải đáp đầy đủ, đúng quy định các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	93.78
30	Viên chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	94.01
31	Viên chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	93.67
32	Viên chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	95.42
33	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,...)	83.88
34	Nếu Ông/Bà đánh giá mức (1) hoặc (2), vui lòng cho biết lý do:	
<b>D</b>	<b>Kết quả cung ứng dịch vụ BHXH, BHYT, BHTN</b>	<b>94.69</b>
35	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	93.55
36	Kết quả giải quyết BHXH, BHYT, BHTN đúng thời hạn	93.70
37	Kết quả giải quyết BHXH, BHYT, BHTN đúng quy định	93.67
38	Kết quả giải quyết BHXH, BHYT, BHTN đầy đủ thông tin	94.50
39	Kết quả giải quyết BHXH, BHYT, BHTN có thông tin chính xác	93.70

40	Nếu Ông/Bà đánh giá mức (1) hoặc (2), vui lòng cho biết lý do:	-
<b>E</b>	<b>Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị về chính sách, thủ tục hành chính, tổ chức thực hiện BHXH, BHYT, BHTN</b>	<b>91.52</b>
41	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.	91.38
42	Giao diện phần mềm thực hiện góp ý, phản ánh kiến nghị về BHXH, BHYT, BHTN thân thiện, dễ thực hiện	91.32
43	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	91.34
44	Cơ quan BHXH thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	92.37
45	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	91.19
46	Nếu Ông/Bà đánh giá mức (1) hoặc (2), vui lòng cho biết lý do:	-