

BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM
BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH ĐẮK NÔNG

PHỤ LỤC TỔNG HỢP KẾT QUẢ KHẢO SÁT

(Kèm theo Báo cáo số /BC-BHXH ngày tháng 11 năm 2020 của Bảo hiểm xã hội tỉnh Đắk Nông)

TT	Câu hỏi	Mức độ trả lời (Phiếu)	Văn phòng	Krông Nô	Cư Jút	Đắk Mil	Đắk Song	Đắk Glong	Tuy Đức	Đắk R'lấp	Tổng	Điểm tương ứng	Tổng điểm đạt được (p)	Mức đánh giá cao nhất (P)	Chỉ số hài lòng SIPAS	Chỉ số hài lòng trung bình
1	Mức độ hài lòng về tiếp cận thông tin đối với thủ tục hành chính trong lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN	Rất không hài lòng	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	4.644	5.060	91,78%	
		Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
		Bình thường	14	4	0	1	5	0	6	1	31	93				
		Hài lòng	70	57	21	22	62	5	50	63	350	1400				
		Rất hài lòng	16	136	59	60	118	53	115	73	630	3150				
2	Mức độ hài lòng về điều kiện cơ sở vật chất tiếp đón và phục vụ tại cơ quan Bảo hiểm xã hội	Rất không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.710	5.060	93,08%	92,08%
		Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
		Bình thường	15	1	0	0	2	0	1	0	19	57				
		Hài lòng	75	50	5	5	51	6	56	64	312	1248				
		Rất hài lòng	11	146	75	78	132	52	114	73	681	3405				
3	Mức độ hài lòng đối với các quy định, yêu cầu, điều kiện, thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính về BHXH, BHYT, BHTN	Rất không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.665	5.060	92,19%	
		Không hài lòng	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2				
		Bình thường	22	3	0	1	3	0	1	0	30	90				
		Hài lòng	70	58	21	23	42	4	49	65	332	1328				
		Rất hài lòng	8	136	59	59	140	54	121	72	649	3245				

4	Mức độ hài lòng về thái độ phục vụ của công chức, viên chức tại cơ quan Bảo hiểm xã hội	Rất không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.666	5.060	92,21%	92,08%	
		Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0					0
		Bình thường	12	3	0	3	2	0	10	0	30					90
		Hài lòng	59	64	16	16	67	4	43	65	334					1336
		Rất hài lòng	30	130	64	64	116	54	118	72	648					3240
5	Mức độ hài lòng về kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp	Rất không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.642	5.060	91,74%		
		Không hài lòng	1	0	0	0	0	0	0	0	1					2
		Bình thường	17	2	0	3	5	0	4	0	31					93
		Hài lòng	66	69	18	18	56	6	54	66	353					1412
		Rất hài lòng	17	126	62	62	124	52	113	71	627					3135
6	Mức độ hài lòng về việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và xử lý thông tin phản hồi	Rất không hài lòng	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2	4.649	5.060		91,88%
		Không hài lòng	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2				
		Bình thường	21	0	0	3	5	0	0	0	29	87				
		Hài lòng	66	60	14	14	73	3	56	56	342	1368				
		Rất hài lòng	11	137	66	66	107	55	115	81	638	3190				
7	Mức độ hài lòng đối với toàn bộ quá trình thực hiện thủ tục hành chính tại cơ quan BHXH	Rất không hài lòng	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	4.637	5.060		91,64%
		Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
		Bình thường	23	1	4	5	6	0	2	2	43	129				
		Hài lòng	68	56	13	15	68	4	52	57	333	1332				
		Rất hài lòng	9	140	63	63	111	54	117	78	635	3175				

Chỉ số hài lòng trung bình của tất cả các câu hỏi khảo sát là: **92,08%**.

Bảo hiểm xã hội tỉnh Đắk Nông xếp loại **Tốt** về sự phục vụ của mình đối với khách hàng./.