

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 14 tháng 11 năm 2022 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	7.599	7.985	95,17%	<b>95,18%</b>
		Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
		Bình thường	3	2	5	2	2	0	14	0	28	84				
		Hài lòng	95	35	48	78	38	11	14	7	326	1304				
		Rất hài lòng	229	131	249	219	123	104	79	108	1242	6210				
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	7.614	7.985	95,35%	<b>95,18%</b>
		Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
		Bình thường	5	1	0	0	0	0	9	1	16	48				
		Hài lòng	126	20	39	80	47	9	12	6	339	1356				
		Rất hài lòng	197	147	263	219	116	106	86	108	1242	6210				
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	7.562	7.985	94,70%	<b>95,18%</b>
		Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
		Bình thường	7	3	8	0	1	0	14	0	33	99				
		Hài lòng	125	33	57	80	36	5	15	6	357	1428				
		Rất hài lòng	196	132	237	219	126	110	78	109	1207	6035				

4	Mức độ hài lòng về <b>thái độ phục vụ của công chức, viên chức</b> tại cơ quan Bảo hiểm xã hội	Rất không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7.643	7.985	95,72%	<b>95,18%</b>	
		Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0					0
		Bình thường	1	0	0	0	0	0	15	1	17					51
		Hài lòng	104	24	55	78	24	6	12	5	308					1232
		Rất hài lòng	223	144	247	221	139	109	80	109	1272					6360
5	Mức độ hài lòng về <b>kết quả giải quyết thủ tục hành chính</b> 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	7.588	7.985	95,03%		
		Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0					0
		Bình thường	3	3	3	1	3	0	7	0	20					60
		Hài lòng	117	40	64	79	39	2	12	4	357					1428
		Rất hài lòng	208	125	235	219	121	113	88	111	1220					6100
6	Mức độ hài lòng về <b>việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và xử lý thông tin phản hồi</b>	Rất không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7.606	7.985	95,25%		
		Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0					0
		Bình thường	6	1	8	2	0	0	5	0	22					66
		Hài lòng	118	32	35	80	51	4	10	5	335					1340
		Rất hài lòng	204	135	259	217	112	111	92	110	1240					6200
7	Mức độ hài lòng đối với <b>toàn bộ quá trình thực hiện thủ tục hành chính</b> tại cơ quan BHXH	Rất không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7.588	7.985	95,03%		
		Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0					0
		Bình thường	4	2	6	1	6	0	8	1	28					84
		Hài lòng	102	25	59	80	59	3	9	4	341					1364
		Rất hài lòng	222	141	237	218	98	112	90	110	1228					6140

Chỉ số hài lòng trung bình của tất cả các câu hỏi khảo sát là: **95,18%**.

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