

Số: 396 /KH-BHXH

Đắk Nông, ngày 17 tháng 5 năm 2017

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của Bảo hiểm xã hội tỉnh Đắk Nông

Căn cứ Quyết định số 601/QĐ-UBND ngày 22/4/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đắk Nông ban hành Quy định về cơ chế hoạt động và tiêu chuẩn công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp trên địa bàn tỉnh;

Căn cứ Kế hoạch cải cách hành chính năm 2017 của Bảo hiểm xã hội tỉnh Đắk Nông,

Để tiếp thu ý kiến, đồng thời chấn chỉnh, khắc phục những tồn tại, hạn chế nhằm hướng tới phục vụ nhân dân ngày càng tốt hơn, Bảo hiểm xã hội (BHXH) tỉnh Đắk Nông ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức năm 2017 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Thực hiện khảo sát, đo lường sự hài lòng của các cá nhân, tổ chức đến giao dịch tại hệ thống BHXH tỉnh Đắk Nông (bao gồm Văn phòng BHXH tỉnh và 08 BHXH huyện, thị xã) đảm bảo các tiêu chí: hiện đại, văn minh, khách quan, chính xác, chu đáo, tin cậy. Qua công tác khảo sát nhằm nắm được thông tin phản ánh về chất lượng phục vụ, thái độ hành vi ứng xử của viên chức BHXH tỉnh cũng như những yêu cầu, mong muốn của cá nhân, tổ chức để kịp thời có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ, chấn chỉnh những hành vi tiêu cực (nếu có) để mang lại sự hài lòng ngày càng cao cho cá nhân, tổ chức.

2. Việc khảo sát mức độ hài lòng và xác định chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính cần được thực hiện thường xuyên với phương châm đơn giản, gọn nhẹ, dễ làm, tiết kiệm và bảo đảm không ảnh hưởng đến việc tiếp nhận, hướng dẫn, trả kết quả thủ tục hành chính về BHXH, BHYT, BHTN (sau đây gọi chung là thủ tục hành chính) cho các cá nhân, tổ chức. Về nội dung khảo sát được xây dựng khoa học, ngắn gọn, thuận lợi cho việc cung cấp thông tin, khai thác thông tin, nội dung sát với các tiêu chí đánh giá. Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc chịu trách nhiệm trước Giám đốc BHXH tỉnh về tiến độ, hiệu quả triển khai thực hiện việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của đơn vị mình.

II. NỘI DUNG

1. Phạm vi khảo sát

BHXH tỉnh tiến hành việc khảo sát, đánh giá sự hài lòng của các cá nhân, tổ chức đối với các thủ tục hành chính được thực hiện tại Văn phòng và BHXH các huyện, thị xã.

Thời gian khảo sát tiến hành hàng năm từ 01/12 năm trước đến 30/11 năm sau. Riêng năm 2017, thời gian khảo sát từ 01/6/2017 đến 30/11/2017.

2. Đối tượng khảo sát

Đối tượng lấy ý kiến khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng là các cá nhân, tổ chức đến giao dịch và hoàn tất giao dịch thủ tục hành chính, sử dụng dịch vụ của cơ quan BHXH tỉnh trong thời gian tiến hành đánh giá.

3. Nội dung khảo sát

3.1. Đánh giá việc tiếp cận thông tin, sự hài lòng về tiếp cận thông tin về dịch vụ hành chính công trong lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN.

3.2. Đánh giá về điều kiện cơ sở vật chất tiếp đón và phục vụ khách hàng đến giao dịch tại Văn phòng BHXH tỉnh và BHXH các huyện, thị xã trực thuộc hệ thống.

3.3. Đánh giá về các quy định, yêu cầu, điều kiện, thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính về lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN.

3.4. Đánh giá về thái độ phục vụ, năng lực, trách nhiệm, mức độ thực hiện yêu cầu, đề nghị từ phía người dân, tổ chức của công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính.

3.5. Đánh giá kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua việc hướng dẫn tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính, thời gian giải quyết công việc, số lần đi lại, chi phí thực hiện giải quyết thủ tục hành chính...

3.6. Đánh giá về việc tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị và xử lý thông tin phản hồi từ phía cá nhân, tổ chức đối với hệ thống BHXH tỉnh.

3.7. Đánh giá về mức độ hài lòng của khách hàng đối với toàn bộ quá trình thực hiện thủ tục hành chính tại cơ quan BHXH tỉnh.

4. Phương pháp thực hiện

4.1. Khảo sát tại bộ phận “Một cửa”

Việc điều tra khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức sẽ tiến hành bằng phiếu khảo sát (Mẫu 02).

Tại bộ phận Một cửa của BHXH tỉnh và 08 BHXH huyện, thị xã được bố trí một góc riêng, có trang bị bàn, ghế, bút, phiếu khảo sát đã in sẵn và có hòm thư góp ý để thuận tiện cho người dân, tổ chức tham gia trả lời khảo sát.

Sau khi cá nhân, tổ chức hoàn thành giao dịch thủ tục hành chính thì viên chức bộ phận Một cửa có trách nhiệm hướng dẫn khách hàng thực hiện việc khảo sát tại chỗ.

4.2. Khảo sát trực tuyến trên Trang thông tin điện tử BHXH tỉnh

Tại Trang thông tin điện tử của BHXH tỉnh mở chuyên mục tiếp nhận ý kiến phản ánh, khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức. Đăng tải các thông tin tuyên truyền về công tác khảo sát lấy ý kiến cá nhân, tổ chức; đăng mẫu phiếu khảo sát trực tuyến để cá nhân, tổ chức tham gia khảo sát qua mạng.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Giao Giám đốc BHXH các huyện, thị xã; Chánh Văn phòng; Trưởng các phòng nghiệp vụ tổ chức quán triệt các nội dung, yêu cầu Kế hoạch này đến toàn thể viên chức và người lao động thuộc đơn vị biết và nghiêm túc thực hiện.

2. Viên chức và người lao động làm việc tại bộ phận Một cửa có trách nhiệm hướng dẫn các cá nhân, tổ chức đến giao dịch thực hiện việc khảo sát ý kiến theo đúng quy định.

3. Giao Phòng Công nghệ thông tin xây dựng và đăng tải trên Trang thông tin điện tử của BHXH tỉnh mẫu khảo sát trực tuyến để cá nhân, tổ chức có thể đánh giá về sự phục vụ của BHXH tỉnh qua mạng Internet.

4. Phòng Công nghệ thông tin, phòng Tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính và BHXH các huyện, thị xã triển khai thực hiện khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của các cá nhân, tổ chức theo đúng thời gian quy định và định kỳ hàng Quý tổng hợp theo mẫu biên bản gửi kèm và gửi kèm với báo cáo cải cách hành chính về BHXH tỉnh (qua Phòng Tổ chức cán bộ) để tổng hợp, báo cáo.

5. Việc tổng hợp báo cáo kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức phải đảm bảo khách quan, chính xác, cầu thị nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, đem lại sự hài lòng ngày càng cao cho các cá nhân, tổ chức.

6. Giao Văn phòng tổ chức thông tin, tuyên truyền về kế hoạch này trên Trang thông tin điện tử của BHXH tỉnh và tại trụ sở làm việc của các đơn vị trực thuộc để các cá nhân và tổ chức đến làm việc tại cơ quan BHXH tỉnh biết và tích cực tham gia khảo sát.

7. Đoàn kiểm tra công vụ của BHXH tỉnh sẽ thực hiện thường xuyên, nghiêm túc việc kiểm tra công vụ tại Văn phòng, BHXH các huyện, thị xã để hướng dẫn, đôn đốc kiểm tra tình hình triển khai kế hoạch tại các đơn vị, đồng thời thực hiện khảo sát ngẫu nhiên tại đơn vị được kiểm tra.

8. Kết quả về mức độ hài lòng của các cá nhân, tổ chức là cơ sở đánh giá chất lượng phục vụ của từng đơn vị trực thuộc, từng viên chức; đồng thời là cơ sở cho việc bình xét đánh giá, xếp hạng thi đua trong thực hiện công tác cải cách hành chính hàng quý, năm và mức độ hoàn thành nhiệm vụ của tập thể, thủ trưởng và viên chức trong đơn vị.

Trên đây là Kế hoạch Triển khai thực hiện khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của BHXH tỉnh Đắk Nông. Đề nghị Giám đốc BHXH các huyện, thị xã; Chánh Văn phòng; Trưởng các phòng nghiệp vụ quán triệt đầy đủ Kế hoạch này đến toàn thể viên chức và người lao động thuộc đơn vị biết và nghiêm túc thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn vướng mắc đơn vị phản ánh kịp thời về BHXH tỉnh (qua Phòng Tổ chức cán bộ) để được hướng dẫn. 1/1/2018

Nơi nhận:

- BHXH Việt Nam (b/c);
- UBND tỉnh (b/c);
- Sở Nội vụ tỉnh (p/h);
- Giám đốc;
- Các Phó Giám đốc;
- Văn phòng (để t/h);
- Các phòng nghiệp vụ (để t/h);
- BHXH các huyện, thị xã (để t/h);
- Trang thông tin điện tử BHXH tỉnh;
- Lưu: VT, TCCB.

GIÁM ĐỐC



Đặng Xuân Nam

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ, XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ HÀI LÒNG

(Kèm theo Kế hoạch số 396/KH-BHXH ngày 17/5/2017 của BHXH tỉnh Đắk Nông)

1. Thang đo và mức độ đánh giá

Các tiêu chí đánh giá trong phiếu khảo sát được chấm bằng Thang đo Likert với 5 mức độ từ 1 đến 5 (trong đó mức 1 tương ứng với mức đánh giá thấp nhất, mức 5 tương ứng với mức đánh giá cao nhất). Cụ thể:

- Mức 1: Rất không hài lòng;
- Mức 2: Không hài lòng;
- Mức 3: Bình thường;
- Mức 4: Hài lòng;
- Mức 5: Rất hài lòng.

Các mức độ đánh giá tương ứng với số điểm như sau:

Mức	Mức 1 (Kém)	Mức 2 (Yếu)	Mức 3 (Trung bình)	Mức 4 (Khá)	Mức 5 (Tốt)
Điểm số	1 – 1,8	1,81 – 2,6	2,61 – 3,4	3,41 – 4,2	4,21 - 5

2. Xác định chỉ số hài lòng

Trên cơ sở mức độ đánh giá đạt được, việc xác định chỉ số hài lòng thực hiện theo công thức sau:

$$SIPAS = \frac{p}{P} \times 100\%$$

Trong đó:

- SIPAS: Chỉ số hài lòng;
- p: Mức đánh giá thực tế đạt được (trung bình);
- P: Mức đánh giá cao nhất

Mức	Mức 1 (Kém)	Mức 2 (Yếu)	Mức 3 (Trung bình)	Mức 4 (Khá)	Mức 5 (Tốt)
Chỉ số % tương ứng	Dưới 36%	36,1 – 52%	52,1 – 68%	68,1 – 84%	Trên 84%

* **Chỉ số hài lòng về sự phục vụ** của cơ quan BHXH nói chung sẽ được tính là **chỉ số trung bình** của các câu hỏi khảo sát về mức độ hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ của cơ quan BHXH tỉnh.

3. Ví dụ cụ thể

* Giả sử số phiếu thu về là 100 phiếu, trong đó: Phiếu hợp lệ là 99 phiếu; Phiếu không hợp lệ¹ là 01 phiếu.

→ Sử dụng 99 phiếu hợp lệ để xác định chỉ số hài lòng của khách hàng

→ Mức đánh giá cao nhất (P) sẽ là: 5 điểm x 99 phiếu = 495 điểm.

3.1. Cách tính chỉ số hài lòng cho từng câu hỏi

* Mức đánh giá thực tế đạt được trung bình của 99 phiếu hợp lệ, giả sử là:

Câu hỏi	Kết quả trả lời	Điểm tương ứng
Mức độ hài lòng về tiếp cận thông tin đối với TTHC	<ul style="list-style-type: none"> • Rất không hài lòng: 06 phiếu • Không hài lòng: 10 phiếu • Bình thường: 33 phiếu • Hài lòng: 20 phiếu • Rất hài lòng: 30 phiếu 	<ul style="list-style-type: none"> • Rất không hài lòng: 1 đ x 6 phiếu = 6đ • Không hài lòng: 2đ x 10 phiếu = 20đ • Bình thường: 3đ x 33 phiếu = 99đ • Hài lòng: 4đ x 20 phiếu = 80đ • Rất hài lòng: 5đ x 30 phiếu = 150đ <p>→ Mức đánh giá thực tế đạt được (p) là tổng số các mức điểm trên: 355đ</p>

* Như vậy, Chỉ số hài lòng được tính như sau:

$$SIPAS = \frac{p}{P} \times 100\% = \frac{355}{495} \times 100\% = 71,72\%$$

→ Dựa trên chỉ số hài lòng là 71,72%, đơn vị được xếp loại **Khá** về mức độ hài lòng với việc tiếp cận thông tin đối với TTHC.²

3.2. Cách tính chỉ số hài lòng trung bình của đơn vị

* Giả sử kết quả thực tế của các câu hỏi khảo sát đạt được là:

TT	Câu hỏi	Mức đánh giá thực tế đạt được (p)	Chỉ số hài lòng (SIPAS)
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	335 điểm / 495 điểm	71,72%

¹ Phiếu không hợp lệ là phiếu không theo mẫu của BHXH tỉnh, phiếu để trắng, phiếu chỉ trả lời một phương án duy nhất, phiếu không trả lời đầy đủ các thông tin theo yêu cầu, viết, vẽ thêm các ý kiến không có tính chất xây dựng, điền nhiều hơn các lựa chọn theo quy định.

² Cách tính là tương tự đối với các câu hỏi khảo sát còn lại.

2	Mức độ hài lòng của ông/bà về điều kiện cơ sở vật chất tiếp đón và phục vụ tại cơ quan BHXH	352 điểm / 495 điểm	71,11%
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	348 điểm / 495 điểm	70,30%
4	Mức độ hài lòng của ông/bà về sự phục vụ của công chức, viên chức tại cơ quan BHXH	337 điểm / 495 điểm	68,08%
5	Mức độ hài lòng của ông/bà về kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN	320 điểm / 495 điểm	64,65%
6	Mức độ hài lòng của ông/bà về việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và xử lý thông tin phản hồi	349 điểm / 495 điểm	70,51%
7	Mức độ hài lòng của ông/bà đối với toàn bộ quá trình thực hiện thủ tục hành chính tại cơ quan BHXH	335 điểm / 495 điểm	67,68%

* Chỉ số hài lòng trung bình của tất cả câu hỏi khảo sát sẽ là:

$$SIPAS = \frac{355 + 352 + 348 + 337 + 320 + 349 + 335}{7 \times 495} \times 100\% = 69,15\%$$

→ Đơn vị được xếp loại **Khá** về sự phục vụ của mình đối với khách hàng đến giao dịch.

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

Thưa Ông/bà, để nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ của đội ngũ công chức, viên chức BHXH tỉnh 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 Nông.

* * *

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, BHYT, 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 thành phố Hà Nội?

Thu BHXH, BHYT và BHTN Chính sách BHXH
 Cấp sổ BHXH, thẻ BHYT Chính sách BHYT
 Lương hưu, trợ cấp BHXH Giao dịch hồ sơ điện tử
 Báo tăng, giảm lao động tham gia BHXH, BHYT Thủ tục khác về BHXH, BHYT

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 Bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp <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

* 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!

2	Mức độ hài lòng của ông/bà về điều kiện cơ sở vật chất tiếp đón và phục vụ tại cơ quan Bảo hiểm xã hội	<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 Bảo hiểm xã hội	<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 hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp	<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!**

BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH ĐẮK NÔNG
 ĐƠN VỊ:



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
 Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Đắk Nông, ngày tháng năm 2017

**BIÊN BẢN TỔNG HỢP BÁO CÁO PHIẾU KHẢO SÁT
 QUÝ/2017**

Thực hiện Kế hoạch số /KH-BHXH ngày /5/2017 của BHXH tỉnh Đắk Nông về việc triển khai thực hiện khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của Bảo hiểm xã hội tỉnh Đắk Nông. Bảo hiểm xã hội huyện, thị/phòng đã tổ chức thực hiện và báo cáo kết quả thực hiện lấy phiếu khảo sát tại đơn vị cụ thể như sau:

1. Thời gian thực hiện: từ ngày /... /2017 đến ngày /... /2017.

2. Số phiếu khảo sát phát ra: phiếu.

3. Số phiếu khảo sát thu về: phiếu, trong đó:

+ Phiếu hợp lệ: phiếu;

+ Phiếu không hợp lệ¹: phiếu.

4. Kết quả khảo sát

4.1. Kết quả khảo sát chia theo các nhóm thủ tục hành chính

- | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|
| 1. Thu BHXH, BHYT và BHTN: ... phiếu | 4. Chính sách BHXH: ... phiếu |
| 2. Cấp sổ BHXH, thẻ BHYT: ... phiếu | 5. Chính sách BHYT: ... phiếu |
| 3. Chi trả các chế độ BHXH: ... phiếu | 6. Giao dịch hồ sơ điện tử: ... phiếu |

4.2. Kết quả khảo sát về mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đến giao dịch thủ tục hành chính tại đơn vị

TT	Câu hỏi	Kết quả trả lời	Chỉ số hài lòng
1	Mức độ hài lòng về tiếp cận thông tin đối với thủ tục hành chính trong lĩnh vực BHXH, BHYT, BHTN	<ul style="list-style-type: none"> • Rất không hài lòng: phiếu • Không hài lòng: phiếu • Bình thường: phiếu • Hài lòng: phiếu • Rất hài lòng: phiếu 	
2	Mức độ hài lòng về điều kiện cơ sở vật chất tiếp đón và phục vụ tại cơ quan Bảo hiểm xã hội	<ul style="list-style-type: none"> • Rất không hài lòng: phiếu • Không hài lòng: phiếu • Bình thường: phiếu • Hài lòng: phiếu • Rất hài lòng: phiếu 	
3	Mức độ hài lòng đối với	<ul style="list-style-type: none"> • Rất không hài lòng: phiếu 	

¹ Phiếu không hợp lệ là phiếu không theo mẫu của BHXH tỉnh, phiếu để trắng, phiếu chỉ trả lời một phương án duy nhất, phiếu không trả lời đầy đủ các thông tin theo yêu cầu, viết, vẽ thêm các ý kiến không có tính chất xây dựng, điền nhiều hơn các lựa chọn theo qui định.

	<i>các quy định, yêu cầu, điều kiện, thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính về BHXH, BHYT, BHTN</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Không hài lòng: phiếu • Bình thường: phiếu • Hài lòng: phiếu • Rất hài lòng: phiếu 	
4	Mức độ hài lòng về <i>thái độ phục vụ của công chức, viên chức</i> tại cơ quan Bảo hiểm xã hội	<ul style="list-style-type: none"> • Rất không hài lòng: phiếu • Không hài lòng: phiếu • Bình thường: phiếu • Hài lòng: phiếu • Rất hài lòng: phiếu 	
5	Mức độ hài lòng về <i>kết quả giải quyết thủ tục hành chính</i> trong lĩnh vực bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp	<ul style="list-style-type: none"> • Rất không hài lòng: phiếu • Không hài lòng: phiếu • Bình thường: phiếu • Hài lòng: phiếu • Rất hài lòng: phiếu 	
6	Mức độ hài lòng về <i>việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và xử lý thông tin phản hồi</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Rất không hài lòng: phiếu • Không hài lòng: phiếu • Bình thường: phiếu • Hài lòng: phiếu • Rất hài lòng: phiếu 	
7	Mức độ hài lòng đối với <i>toàn bộ quá trình thực hiện thủ tục hành chính</i> tại cơ quan BHXH	<ul style="list-style-type: none"> • Rất không hài lòng: phiếu • Không hài lòng: phiếu • Bình thường: phiếu • Hài lòng: phiếu • Rất hài lòng: phiếu 	

Theo kết quả này, chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của BHXH huyện, thị/phòng đạt trung bình%, xếp loại:

Trên đây là kết quả tổng hợp phiếu khảo sát của BHXH huyện, thị/phòng

Trân trọng báo cáo./.

Nơi nhận:

- Phòng TCCB;
- Lưu: VT.

TM. Tổ kiểm phiếu

(Ký, ghi rõ họ tên)

Thủ trưởng đơn vị

(Ký tên, đóng dấu)