

**PHIẾU XIN Ý KIẾN KHÁCH HÀNG  
VỀ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH KHÁNH HÒA  
NĂM 2022**

Xin vui lòng ghi ý kiến vào chỗ để trống, đánh dấu chéo (X) hoặc khoanh tròn vào ô vuông có ghi số thứ tự và gửi phiếu về BHXH tỉnh Khánh Hòa (Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả TTHC – BHXH tỉnh Khánh Hòa, 05 Huỳnh Thúc Kháng – TP Nha Trang).

\*Các từ viết tắt: bảo hiểm xã hội (BHXH), bảo hiểm y tế (BHYT), bảo hiểm thất nghiệp (BHTN), kế hoạch tài chính (KHTC), tiếp nhận hồ sơ (TNHS)

---\*\*\*---

**A. Xin Ông/Bà cho biết đang giao dịch với cơ quan BHXH tỉnh hay BHXH huyện nào? (vui lòng ghi tên cơ quan BHXH)**

- BHXH (tỉnh/huyện/ thị xã/ thành phố):

**B. Nhận xét, đánh giá của Quý cơ quan/đơn vị, người dân**

**1. Điều kiện đón tiếp, phục vụ tại cơ quan BHXH?**

1	Rất tốt <input type="checkbox"/>	Ý kiến khác (nếu có, nêu rõ vấn đề gì)
2	Tốt <input type="checkbox"/>	
3	Chưa tốt <input type="checkbox"/>	

**2. Việc công khai quy trình, thủ tục hành chính của cơ quan BHXH?**

1	Rất rõ ràng, đầy đủ, có nhiều hình thức công khai <input type="checkbox"/>	Ý kiến khác (nếu có)
2	Rõ ràng, đầy đủ <input type="checkbox"/>	
3	Chưa rõ, chưa đầy đủ <input type="checkbox"/>	

**3. Việc phổ biến, triển khai các chính sách, thủ tục, dịch vụ hành chính của cơ quan BHXH đến cơ quan/đơn vị?**

1	Đầy đủ, kịp thời, dễ thực hiện <input type="checkbox"/>	Nếu chưa hài lòng chỉ rõ lĩnh vực nào					
2	Đầy đủ, dễ thực hiện nhưng chưa kịp thời <input type="checkbox"/>	Thu	<input type="checkbox"/>	Cấp sổ thẻ	<input type="checkbox"/>	Chính sách BHXH	<input type="checkbox"/>
		Chính sách BHYT	<input type="checkbox"/>	Chi trả BHXH	<input type="checkbox"/>	Tuyên truyền, tư vấn	<input type="checkbox"/>
3	Chưa đầy đủ, khó thực hiện <input type="checkbox"/>	Ý kiến khác:					

**4. Thái độ giao tiếp, giải thích, tư vấn của viên chức?**

1	Nhiệt tình, lịch sự, giải thích dễ hiểu <input type="checkbox"/>	Nếu chưa hài lòng chỉ rõ bộ phận/phòng nào					
2	Lịch sự, giải thích rõ ràng dễ hiểu <input type="checkbox"/>	TNHS	<input type="checkbox"/>	Thu	<input type="checkbox"/>	Cấp sổ thẻ	<input type="checkbox"/>
		Chế độ BHXH	<input type="checkbox"/>	Giám định BHYT	<input type="checkbox"/>	KHTC	<input type="checkbox"/>
		TTr.KTra	<input type="checkbox"/>	Tuyên truyền, tư vấn	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
3	Chưa nhiệt tình, Khó hiểu <input type="checkbox"/>	Ý kiến khác:					

**5. Khi hồ sơ chưa đầy đủ cơ quan BHXH hướng dẫn thế nào?**

1	Hướng dẫn cụ thể, rõ ràng <input type="checkbox"/>	Nếu chưa hài lòng chỉ rõ bộ phận/phòng nào					
2	Hướng dẫn chưa rõ ràng <input type="checkbox"/>	TNHS	<input type="checkbox"/>	Thu	<input type="checkbox"/>	Cấp sổ thẻ	<input type="checkbox"/>
		Chế độ BHXH	<input type="checkbox"/>	Giám định BHYT	<input type="checkbox"/>	KHTC	<input type="checkbox"/>
3	Không hướng dẫn <input type="checkbox"/>	Ý kiến khác:					

**6. Hồ sơ có được giải quyết và trả kết quả đúng theo Giấy hẹn không?**

1	Nhanh chóng, kịp thời <input type="checkbox"/>	Nếu chưa hài lòng chỉ rõ bộ phận/phòng nào					
2	Đúng hẹn <input type="checkbox"/>	Thu	<input type="checkbox"/>	Cấp sổ thẻ	<input type="checkbox"/>	Chế độ BHXH	<input type="checkbox"/>
		Giám định BHYT	<input type="checkbox"/>	KHTC	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
3	Trễ hẹn <input type="checkbox"/>	Ý kiến khác:					

**7. Sự phục vụ của cơ quan Bưu điện trong việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ?**

1	Kịp thời, đầy đủ <input type="checkbox"/>	Ý kiến khác (nếu có, nêu rõ vướng mắc vấn đề gì)
2	Tương đối đúng hẹn <input type="checkbox"/>	
3	Chậm trễ, thất lạc hồ sơ <input type="checkbox"/>	

**8. Việc thực hiện giao dịch điện tử của cơ quan BHXH?**

1	Thuận tiện, dễ thực hiện <input type="checkbox"/>	Nếu chưa hài lòng chỉ rõ vướng mắc vấn đề gì					
2	Tương đối dễ thực hiện <input type="checkbox"/>	Hệ thống mạng Internet	<input type="checkbox"/>	Cài đặt phần mềm	<input type="checkbox"/>	Khai báo hồ sơ	<input type="checkbox"/>

		Đăng ký giao dịch điện tử <input type="checkbox"/>	Hỗ trợ của nhà I-VAN <input type="checkbox"/>
3	Khó thực hiện <input type="checkbox"/>	Ý kiến khác:	

**9. Việc tiếp nhận và xử lý các phản ánh kiến nghị?**

*(Cơ quan/ đơn vị không có phản ánh, kiến nghị thì bỏ qua câu này)*

1	Tiếp thu và trả lời nhanh chóng, đầy đủ, có tinh thần cầu thị <input type="checkbox"/>	Nếu chưa hài lòng chỉ rõ bộ phận/phòng nào					
2	Tiếp thu và trả lời tương đối kịp thời <input type="checkbox"/>	TNHS <input type="checkbox"/>	Thu <input type="checkbox"/>	Cấp số thẻ <input type="checkbox"/>			
		Chế độ BHXH <input type="checkbox"/>	Giám định BHYT <input type="checkbox"/>	KHTC <input type="checkbox"/>			
		TTr.KTra <input type="checkbox"/>	Tuyên truyền, tư vấn <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
3	Tiếp thu và trả lời chưa kịp thời <input type="checkbox"/>	Ý kiến khác:					

**10. Đánh giá chung sự phục vụ của cơ quan BHXH?**

1	Rất hài lòng <input type="checkbox"/>	Ý kiến khác (nếu có, nêu rõ vấn đề gì còn chưa hài lòng)
2	Hài lòng <input type="checkbox"/>	
3	Chưa hài lòng <input type="checkbox"/>	

Phiếu xin gửi về **Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả TTHC, BHXH tỉnh Khánh Hòa – 05 Huỳnh Thúc Kháng - TP Nha Trang** trước ngày 30/10/2021 qua dịch vụ hành chính công của Bưu điện (phí chuyển phát do BHXH chi trả).

Ngoài ý kiến đóng góp trên Quý cơ quan/đơn vị cũng có thể góp ý thêm bằng văn bản giấy gửi về cho chúng tôi qua địa chỉ **Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả TTHC – BHXH tỉnh Khánh Hòa, 05 Huỳnh Thúc Kháng–TP Nha Trang** hoặc qua địa chỉ Email [bhxx@khanhhoa.vss.gov.vn](mailto:bhxx@khanhhoa.vss.gov.vn) hoặc [vanphong@khanhhoa.vss.gov.vn](mailto:vanphong@khanhhoa.vss.gov.vn) hoặc [tthc@khanhhoa.vss.gov.vn](mailto:tthc@khanhhoa.vss.gov.vn)

**Xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của Quý cơ quan/đơn vị!**

**BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH KHÁNH HÒA**