

KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI
Đo lường sự thỏa mãn của khách hàng năm 2017

1. Mục tiêu khảo sát:

Nhằm giúp Bảo hiểm xã hội tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu có thể nhìn nhận tổng thể hoạt động của chính mình thông qua việc nhận xét, góp ý của các đơn vị thụ hưởng những dịch vụ do cơ quan cung cấp, qua đó xác định được những cơ hội để cải tiến hệ thống chất lượng được tốt hơn.

2. Các lĩnh vực cần khảo sát:

- a) Thu BHXH, BHYT, BHTN;
- b) Cấp sổ BHXH, thẻ BHYT;
- c) Thực hiện chính sách BHXH, BHYT;
- d) Chi trả các chế độ BHXH.

3. Phương pháp thu thập: Phát phiếu khảo sát cho đối tượng đến giao dịch tại bộ phận một cửa, thùng phiếu được niêm phong, công khai, minh bạch.

4. Các đơn vị cần thăm dò: Gồm 50 đối tượng hoặc đơn vị có giao dịch về thủ tục hành chính với cơ quan BHXH.

5. Thời gian tiến hành khảo sát: Từ 20/9/2017 đến 20/10/2017.

6. Tổ thực hiện khảo sát:

- Bà: Phạm Thị Vinh Thủy – Phó TP phòng TN-TKQTTHC – Tổ trưởng
- Bà: Phạm Thị Vui – Phó chánh phụ trách Văn Phòng – Thành viên
- Bà: Nguyễn Thị Huyền Trang – NV phòng TN-TKQTTHC – Thành viên
- Bà: Vũ Thị Mai – Chuyên viên Văn Phòng – Thành viên

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 14 tháng 9 năm 2017

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Đặng Hồng Tuấn

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN KHÁCH HÀNG

Kính gửi :

Để nhằm mục đích cải tiến cho công việc của BHXH Tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu ngày càng được hoàn thiện, đề nghị Đơn vị/ Ông/ Bà cho biết ý kiến đối với các dịch vụ hành chính công dưới đây:

- Lĩnh Vực Thu BHXH, BHYT, BHTN;
- Lĩnh Vực Cấp sổ BHXH, thẻ BHYT;
- Lĩnh Vực Giải quyết chế độ BHXH;
- Lĩnh Vực Giải quyết chế độ BHYT;
- Lĩnh Vực chi BHXH.

Vui lòng khoanh tròn vào sự lựa chọn căn cứ vào:

(1) Tốt/ Rất hài lòng (2) Đạt yêu cầu/ hài lòng (3) Chưa đạt yêu cầu/ Không hài lòng

1. Thái độ của CBNV BHXH Tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu đối với Đơn vị/ Ông/ Bà

Vui vẻ, quan tâm	1	2	3
------------------	---	---	---

Ý kiến khác/ góp ý:

2. Việc giữ gìn hồ sơ do Đơn vị/ Ông/ Bà nộp

Không thất lạc hồ sơ	1	2	3
----------------------	---	---	---

Ý kiến khác/ góp ý:

3. Chất lượng xử lý hồ sơ của BHXH Tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu đối với các hồ sơ của Đơn vị/Ông/Bà nộp

Chính xác, khách quan	1	2	3
-----------------------	---	---	---

Ý kiến khác/ góp ý:

4. Thời gian BHXH Tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu xử lý các hồ sơ của Đơn vị/ Ông/ Bà

Đúng thời gian đã cam kết	1	2	3
---------------------------	---	---	---

Ý kiến khác/ góp ý:

5. Góp ý chung:

.....
Rất mong sự hợp tác của Đơn vị/ Ông/ Bà để BHXH Tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu luôn cải tiến được hoạt động của mình. Xin chân thành cảm ơn./.

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 19 tháng 9 năm 2017

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC



Đặng Hồng Tuấn