

BẢO HIỂM XÃ HỘI VIỆT NAM
BẢO HIỂM XÃ HỘI THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

Số: 2410/BHXH-TTHT

V/v tuyên truyền khảo sát, đánh giá mức độ
hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc thực
hiện chính sách BHXH, BHTN, BHYT
năm 2026

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

Đà Nẵng, ngày 05 tháng 08 năm 2026

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành, đoàn thể;
- Ủy ban nhân dân các xã, phường;
- Cổng Thông tin điện tử thành phố;
- Trung tâm Thông tin và Giám sát, điều hành thông minh Đà Nẵng;
- Báo và Phát thanh - Truyền hình Đà Nẵng;
- Các đơn vị sử dụng lao động;
- Các Tổ chức hỗ trợ phát triển đối tượng;
- Tổ chức hỗ trợ chi trả chế độ;
- Các Tổ chức, cá nhân tham gia và thụ hưởng chính sách BHXH, BHTN, BHYT trên địa bàn.

Căn cứ Kế hoạch số 2198/KH-BHXH ngày 25/6/2026 của Bảo hiểm xã hội (BHXH) Việt Nam về khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc thực hiện chính sách BHXH, bảo hiểm thất nghiệp (BHTN), bảo hiểm y tế (BHYT) năm 2026; Kế hoạch số 2262/KH-BHXH ngày 24/7/2026 của BHXH thành phố Đà Nẵng về triển khai thực hiện trên địa bàn thành phố; đồng thời thực hiện Công văn số 490/TTHT-KS ngày 29/7/2026 của Ban Tuyên truyền và Hỗ trợ người tham gia - BHXH Việt Nam về công tác tuyên truyền, BHXH thành phố Đà Nẵng thông tin đến các cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân trên địa bàn thành phố một số nội dung sau:

1. Mục đích khảo sát

- Nhằm triển khai đồng bộ, thống nhất công tác đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc thực hiện chính sách BHXH, BHTN, BHYT năm 2026 trên địa bàn.
- Kết quả khảo sát là cơ sở để đánh giá, nhận diện những hạn chế, bất cập trong quá trình thực hiện chính sách, giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ BHXH, BHTN, BHYT, từ đó đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ.
- Làm cơ sở để cơ quan BHXH hoàn thiện các quy trình nghiệp vụ, qua đó nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ, gắn với thực hiện cải cách hành chính và thúc đẩy chuyển đổi số trong lĩnh vực BHXH, BHTN, BHYT.

2. Phạm vi khảo sát

Thực hiện khảo sát toàn diện trên toàn thành phố.

3. Đơn vị thực hiện và hình thức khảo sát

a) Tại BHXH Việt Nam

- Khảo sát qua Dịch vụ công của BHXH Việt Nam (Mẫu phiếu số 02)

+ Sau khi cơ quan BHXH giải quyết thủ tục hành chính, hệ thống sẽ gửi thông báo kết quả giải quyết kèm đường link đề nghị tham gia khảo sát đến địa chỉ thư điện tử (Email) mà tổ chức, cá nhân đã đăng ký với cơ quan BHXH.

+ Email gửi link khảo sát có địa chỉ là thongbao@baohiemxahoi.gov.vn. Email khảo sát luôn được gửi kèm thông báo kết quả giải quyết thủ tục hành chính; các Email không đính kèm thông báo kết quả giải quyết thủ tục hành chính đều không phải là Email khảo sát của cơ quan BHXH.

- Khảo sát đối với các tổ chức, cá nhân đã tương tác với Hệ thống hỗ trợ, tư vấn của BHXH Việt Nam (Zalo, Fanpage, Email, Tổng đài 19009068) (Mẫu phiếu số 05 và 06)

- Đường link khảo sát được gửi từ địa chỉ thư điện tử (Email) công vụ tttruyenthong@vss.gov.vn hoặc từ tài khoản Zalo, Fanpage chính thức của BHXH Việt Nam và có kèm đầy đủ thông tin về thời gian các tổ chức, cá nhân đã tương tác với cơ quan BHXH.

- Đối với hình thức khảo sát qua điện thoại, cuộc gọi được thực hiện từ số điện thoại của BHXH Việt Nam có hiển thị tên định danh (Brandname) “**BHXHVN**”.

b) Tại BHXH thành phố và BHXH cơ sở

- Khảo sát tại Bộ phận Một cửa (Mẫu phiếu số 01)

Tổ chức, cá nhân thực hiện khảo sát bằng cách quét mã QR sau khi hoàn thành giao dịch thủ tục hành chính hoặc nhận kết quả hồ sơ giấy trực tiếp.

- Khảo sát tại Tổ chức hỗ trợ phát triển đối tượng, Tổ chức hỗ trợ chi trả chế độ (Mẫu phiếu số 03 và 04)

Viên chức của BHXH thành phố, BHXH các cơ sở được cử tham gia thực hiện khảo sát bằng hình thức phát phiếu trực tiếp đối với các tổ chức, cá nhân thuộc danh sách khảo sát và thu hồi phiếu ngay sau khi hoàn thành khảo sát để bảo đảm tính đầy đủ và chính xác của thông tin.

4. Thời gian thực hiện khảo sát

a) Tại Bộ phận Một cửa, qua Dịch vụ công và các kênh Hỗ trợ, tư vấn của BHXH Việt Nam (Zalo, Fanpage, Email, Tổng đài 19009068)

Từ ngày 27/7/2026 đến ngày 16/9/2026.

+ Đợt 1 (tháng 7): thực hiện khảo sát trong 05 ngày làm việc (từ ngày 27/7/2026 đến ngày 31/7/2026).

+ Đợt 2 (tháng 8): thực hiện khảo sát trong 10 ngày làm việc (từ ngày 10/8/2026 đến ngày 21/8/2026).

+ Đợt 3 (tháng 9): thực hiện khảo sát trong 10 ngày làm việc (từ ngày

03/9/2026 đến ngày 16/9/2026).

b) Tại Tổ chức hỗ trợ phát triển đối tượng, Tổ chức hỗ trợ chi trả chế độ

Thực hiện khảo sát: từ ngày 01/8/2026 đến ngày 16/9/2026.

5. Thông tin, tuyên truyền và lưu ý khi tham gia khảo sát

Để ngăn ngừa các hành vi lợi dụng việc khảo sát nhằm lừa đảo, gây mất niềm tin và ảnh hưởng đến chất lượng kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân, BHXH thành phố Đà Nẵng đề nghị các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp và người dân lưu ý một số nội dung sau:

- Các dịch vụ do cơ quan BHXH cung cấp là dịch vụ công đều được thực hiện hoàn toàn miễn phí. Cơ quan BHXH không thu bất kỳ khoản phí nào liên quan đến hoạt động khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng. Việc tham gia khảo sát chỉ thực hiện thông qua quét mã QR niêm yết tại cơ quan BHXH, đường link khảo sát từ hệ thống thư điện tử (Email) công vụ của ngành BHXH hoặc tài khoản Zalo, Fanpage chính thức của BHXH Việt Nam (có dấu tích xanh). Cơ quan BHXH không yêu cầu các tổ chức, cá nhân phải cài đặt các ứng dụng mới để tham gia khảo sát.

- Cơ quan BHXH không yêu cầu tổ chức, cá nhân cung cấp mã OTP, mật khẩu, thông tin tài khoản ngân hàng hoặc thực hiện chuyển tiền để tham gia khảo sát dưới bất kỳ hình thức nào.

- Trường hợp nhận được đường link không rõ nguồn gốc, khác với đường link thông báo chính thức của cơ quan BHXH hoặc có các yêu cầu bất thường như cung cấp mã OTP, chuyển khoản, cài đặt ứng dụng lạ hoặc cung cấp thông tin cá nhân, đề nghị tổ chức, cá nhân tuyệt đối không thực hiện theo yêu cầu và phản ánh ngay đến cơ quan BHXH gần nhất để được hướng dẫn, xử lý.

BHXH thành phố Đà Nẵng rất mong nhận được sự quan tâm, phối hợp của các cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân trong công tác tuyên truyền, phổ biến rộng rãi các nội dung nêu trên đến người lao động và người dân nhằm nâng cao cảnh giác, chủ động phòng ngừa, kịp thời phát hiện, xử lý các hành vi mạo danh, lừa đảo, đồng thời tạo điều kiện thuận lợi để cơ quan BHXH triển khai hoạt động khảo sát theo đúng quy định./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND thành phố (B/cáo);
- BCĐ THCS BHXH, BHYT TP (B/cáo);
- Giám đốc;
- Các Phó Giám đốc;
- Các Phòng nghiệp vụ;
- BHXH cơ sở;
- Cổng TTĐT, Fanpage, Zalo BHXH TP;
- Lưu: VT, TTHT.

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Trí Đại