

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát ý kiến khách hàng đăng ký TTHC tại bộ phận một cửa Sở Y tế Khánh Hòa

Thực hiện Kế hoạch 164/KH-SYT ngày 12/01/2024 của Sở Y tế về việc Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan Sở Y tế năm 2024, Sở Y tế đã tiến hành phát 65 phiếu khảo sát tại Bộ phận Một cửa, thời gian bắt đầu ngày 01/5/2024. Kết quả khảo sát ý kiến như sau:

Phần I

BÁO CÁO KẾT QUẢ TRIỂN KHAI

I. Mục đích khảo sát

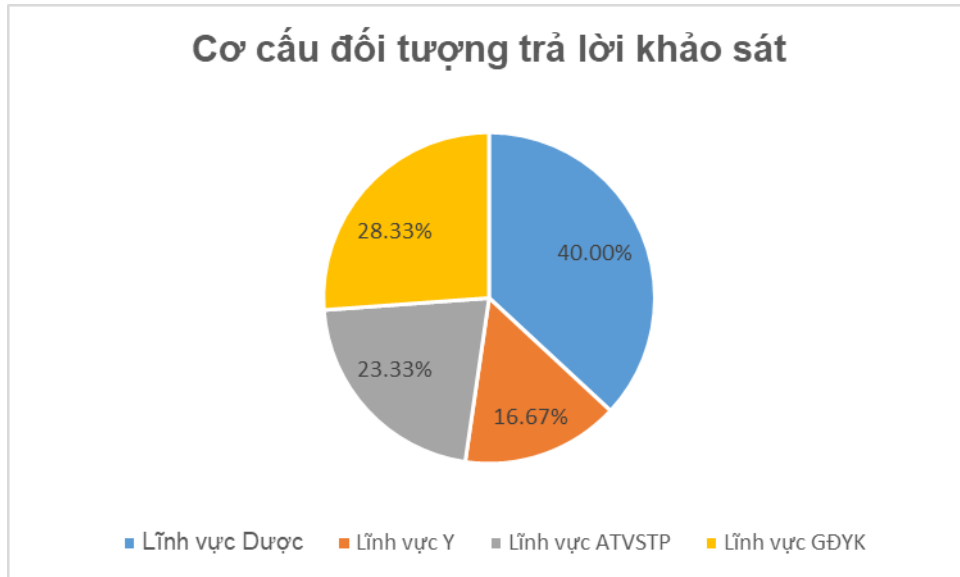
Khảo sát ý kiến của những khách hàng khi tới phòng một cửa của Sở Y tế Khánh Hòa để đăng ký các thủ tục hành chính liên quan đến các lĩnh vực thuộc thẩm quyền của Sở Y tế với các nội dung sau:

- Ý kiến đánh giá về thời gian trả hồ sơ so với phiếu hẹn/thời gian hẹn;
- Ý kiến đánh giá về việc công khai quy trình, thủ tục, biểu mẫu hành chính;
- Ý kiến đánh giá về thái độ trao đổi, giải thích của cán bộ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả;
- Ý kiến đánh giá về môi trường, điều kiện vật chất phục vụ;
- Khảo sát số lần đi lại để hoàn tất hồ sơ;
- Ý kiến đánh giá về kết quả phục vụ của Sở Y tế đối với Khách hàng.

II. Đối tượng và số lượng khảo sát

Phân theo 04 nhóm đối tượng có liên quan đến các lĩnh vực thuộc thẩm quyền (với tổng cộng 65 phiếu), cụ thể như sau:

- Nhóm 1: Lĩnh vực dược: 24 phiếu.
- Nhóm 2: Lĩnh vực Khám, chữa bệnh: 10 phiếu.
- Nhóm 3: Lĩnh vực An toàn thực phẩm: 14 phiếu.
- Nhóm 4: Lĩnh vực Giám định y khoa: 17 phiếu.



III. Phương pháp khảo sát

- Công tác khảo sát được thực hiện thông qua phương pháp điều tra xã hội học bằng Phiếu hỏi. Nội dung các mẫu phiếu hỏi: gồm 01 mẫu phiếu khảo sát cho 4 nhóm đối tượng ở trên.

+ Phiếu thăm dò ý kiến khách hàng.

IV. Kết quả tổ chức khảo sát, tổng hợp dữ liệu

- Đã thu phiếu và hoàn thành nhập liệu 65 phiếu khảo sát (**đạt tỉ lệ 100%**)

Phần II

PHÂN TÍCH KẾT QUẢ KHẢO SÁT

I. Thời gian trả hồ sơ so với phiếu hẹn/thời gian hẹn

- Đánh giá chung về thời gian trả hồ sơ so với phiếu hẹn/thời gian hẹn: Qua thực hiện khảo sát đối với 65 người dân được lựa chọn ngẫu nhiên gồm: 24 người đăng ký lĩnh vực dược, 10 đăng ký lĩnh vực khám, chữa bệnh, 14 người đăng ký lĩnh vực an toàn thực phẩm, 17 người đăng ký lĩnh vực giám định y khoa, có **87.69%** (so với **91.67%** năm 2023) người được hỏi là đánh giá *sớm hẹn*, **12.31%** đánh giá mức độ *đúng hẹn*, không có trường hợp nào trễ hẹn. Với kết quả sớm hẹn, so với tỷ lệ năm trước thì năm nay tỷ lệ giảm hơn 4%. Tất cả kết quả các thủ tục đều trả đúng hẹn, đạt mục tiêu đề ra của Sở Y tế là 100% đúng hoặc sớm hẹn.

Đối với thời gian trả hồ sơ so với thời gian hẹn, ta phân tích số liệu cụ thể như sau:

- **Lĩnh vực Dược:**

+ Có **23/24** người dân đánh giá kết quả *sớm hẹn*, **1/24** hồ sơ trả kết quả *đúng hẹn*.

- Lĩnh vực khám, chữa bệnh:

+ Có **08/10** hồ sơ có kết quả *sớm hẹn*, **2/10** hồ sơ trả kết quả *đúng hẹn*.

- Lĩnh vực An toàn vệ sinh thực phẩm:

+ Có **12/14** hồ sơ có kết quả *sớm hẹn* và **2/14** hồ sơ trả kết quả *đúng hẹn*.

- Lĩnh vực Giám định y khoa:

+ Có **14/17** hồ sơ có kết quả *sớm hẹn* và **3/17** hồ sơ trả kết quả *đúng hẹn*..

STT	Tên lĩnh vực	Tổng số phiếu	Sớm hẹn		Đúng hẹn	
			Số lượng	%	Số lượng	%
1	Lĩnh vực Dược	24	23	96%	1	4%
2	Lĩnh vực khám, chữa bệnh	10	8	80%	2	20%
3	Lĩnh vực An toàn vệ sinh thực phẩm	14	12	86%	2	14%
4	Lĩnh vực Giám định y khoa	17	14	82%	3	18%

Nhận xét:

Tất cả các phòng, cơ quan và đơn vị trực thuộc Sở Y tế có liên quan đến giải quyết TTHC đã nỗ lực để đảm bảo giải quyết sớm hẹn.

II. Việc công khai quy trình, thủ tục, biểu mẫu hành chính

Đánh giá chung về Việc công khai quy trình, thủ tục, biểu mẫu hành chính: Tiêu chí này có 05 mức đánh giá gồm:

- Rất rõ ràng, chi tiết, dễ hiểu;
- Rõ ràng, dễ hiểu;
- Tạm được;
- Chưa rõ ràng, khó hiểu;
- Không công khai.

Qua thực hiện khảo sát đối với 65 người dân được lựa chọn ngẫu nhiên thì có kết quả đánh giá như sau: 61/65 người được hỏi đánh giá là rất rõ ràng, chi tiết, dễ hiểu (93,85%); 4/65 người được hỏi đánh giá là rõ ràng, dễ hiểu (6,15%). Như vậy việc công khai quy trình, thủ tục và biểu mẫu hành chính của Sở Y tế luôn được người dân đánh giá tốt.

Với 126 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết, Sở Y tế đã cố gắng kịp thời phối hợp với Trung tâm hành chính công đăng tải toàn bộ và tuân thủ theo quy định là công bố tại bộ phận một cửa của Sở Y tế và website của Sở Y tế, giúp người dân tra cứu, tìm hiểu quy trình, biểu mẫu khi đăng ký TTHC.

III. Thái độ trao đổi, giải thích của cán bộ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả

Đây là tiêu chí để đánh giá phong cách, thái độ của nhân viên phòng một cửa trong việc tiếp đón người dân, tiêu chí gồm các mức:

- Rất nhiệt tình, lịch sự, thân thiện;
- Tận tình, lịch sự;
- Bình thường;
- Thờ ơ, khó chịu.
- Hách dịch, những nhiều.

Qua thực hiện khảo sát đối với 65 người dân được lựa chọn ngẫu nhiên thì có kết quả đánh giá như sau: 61/65 người được hỏi đánh giá là rất nhiệt tình (93,85%); 4/65 người được hỏi đánh giá là nhiệt tình (6,15%). Hiện nay, nhân viên một cửa của Sở Y tế luôn xác định giữ phong cách ứng xử tốt khi tiếp nhận hồ sơ, và luôn tỏ thái độ chuyên nghiệp để tạo thiện cảm đối với người dân khi họ tới đăng ký thủ tục hành chính tại một cửa của Sở Y tế.

IV. Môi trường, điều kiện vật chất phục vụ.

Mức đánh giá gồm:

- Rất tốt;
- Tốt;
- Đảm bảo đáp ứng yêu cầu;
- Chưa đáp ứng yêu cầu;
- Rất tệ;

Qua thực hiện khảo sát đối với 65 người dân được lựa chọn ngẫu nhiên thì có kết quả đánh giá như sau: 62/65 người được hỏi đánh giá là rất tốt (95,38%); 3/65 người được hỏi đánh giá là tốt (4,62%). Sau khi một cửa của Sở y tế chuyển sang tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, nơi đây đã tổ chức, bố trí không gian làm việc thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp khi tới đăng ký thủ tục hành chính, người dân đánh giá hài lòng với không gian môi trường làm việc ở đây.

V. Số lần đi lại để hoàn tất hồ sơ.

Hầu hết người dân chỉ cần tới 1 lần đến phòng một cửa Sở Y tế để giải quyết thủ tục 61/65 chiếm 93,85% (so với 98,33% năm 2023); Có 04/65 hồ sơ buộc người dân phải đến phòng một cửa của Sở Y tế để làm lần 2 (6,15%) (vẫn là thuộc lĩnh vực Giám định Y khoa). Lĩnh vực GDYK khi xét đến tiêu chí này qua các năm đều có những trường hợp mà người dân phải đi lại 2 lần để giải quyết TTHC.

VI. Kết quả phục vụ làm Quý Ông/Bà.

Đánh giá tổng kết quá trình phục vụ đối với người dân gồm:

- Rất hài lòng;
- Hài lòng;
- Bình thường;
- Không hài lòng;
- Rất không hài lòng.

Đa số người dân đánh giá là rất hài lòng 61/65 (93,85%), và hài lòng 4/65 (16,67%). Tất cả các đánh giá này được xem là tích cực. Trong thời gian qua, Sở Y tế về tổng thể đã phục vụ tốt cho người dân khi đăng ký TTHC tại Sở.

Phần III KẾT LUẬN

Kết quả khảo sát ý kiến đánh giá công tác giải quyết thủ tục hành chính của Sở Y tế trong 2024 nhằm giúp Sở Y tế xem xét cải tiến

Trên cơ sở kết quả khảo sát, nhóm khảo sát đề xuất một số nội dung như sau:

1. Thời gian trả hồ sơ so với phiếu hẹn/thời gian hẹn:

- Tiếp tục chú ý giải quyết và trả kết quả sớm cho người dân. Bộ phận một cửa thường xuyên lọc những hồ sơ còn 02 - 03 ngày đến hạn để nhắc nhở các bộ phận có liên quan, tránh trường hợp trễ hẹn. Chú ý, nên cố gắng giải quyết sớm trước 01 ngày để tránh trường hợp hệ thống hành chính công bị lỗi, dẫn đến quá hạn không mong muốn.

2. Việc công khai quy trình, thủ tục, biểu mẫu:

- Phòng Tổ chức – Hành chính lưu ý danh mục TTHC cần niêm yết tại bộ phận một cửa và phối hợp với Trung tâm hành chính công bố trên cổng khi có danh mục mới. Tham khảo biểu mẫu tình bày giúp cho người dân khi đọc quy trình, biểu mẫu dễ hiểu hơn.

3. Thái độ trao đổi, giải thích của cán bộ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

- Bộ phận một cửa cần tiếp tục duy trì và phát huy thái độ vui vẻ, hòa nhã khi tiếp xúc với người dân, doanh nghiệp.

4. Môi trường, điều kiện vật chất phục vụ

- Phòng Tổ chức – Hành chính cần phối hợp kịp thời với Trung tâm phục vụ hành chính công khi tiếp nhận những đánh giá, đề xuất cải tiến không gian tiếp đón của Trung tâm và đề xuất nâng cấp hoặc mua sắm trang thiết bị cần thiết đảm bảo môi trường thân thiện, trang thiết bị đầy đủ để tạo thuận lợi phục vụ tốt việc tiếp đón người dân và doanh nghiệp khi tới đăng ký thủ tục hành chính tại Sở Y tế.

5. Số lần đi lại để hoàn tất hồ sơ

- Bộ phận một cửa chủ động và tích cực trao đổi, phối hợp với phòng chuyên môn, đặc biệt với Trung tâm Giám định Y khoa để giải thích rõ ràng, đầy đủ cho người dân đảm bảo tối đa 02 lần đi lại của người dân khi đến Sở Y tế để thực hiện giải quyết TTHC trong thời gian tới./.

Nơi nhận:

- Lãnh đạo Sở (VBĐT);
- Các phòng, Th. Tra Sở (VBĐT);
- Chi cục ATVSTP (VBĐT);
- Trung tâm GDYK (VBĐT);
- Lưu: VT, TCHC.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Lê Văn Khoa