

Phần I.

TỔNG QUAN VỀ QUÁ TRÌNH TRIỂN KHAI KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ

I. CĂN CỨ PHÁP LÝ

- Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020;

- Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 – 2020 được phê duyệt theo Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ;

- Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2016 – 2020 ban hành kèm theo Quyết định số 3777/QĐ-UBND ngày 25/12/2015 của UBND tỉnh Khánh Hòa;

- Quyết định số 2072/QĐ-UBND ngày 12/8/2014 của UBND tỉnh Khánh Hòa ban hành Quy chế khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa;

- Quyết định số 2839/QĐ-UBND ngày 28/12/2015 của UBND tỉnh Khánh Hòa ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2016;

- Căn cứ Quyết định số 2089/QĐ-UBND ngày 20/7/2016 của UBND tỉnh Khánh Hòa phê duyệt Kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ các cơ quan hành chính nhà nước, các đơn vị sự nghiệp y tế, giáo dục và đào tạo trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2016.

II. QUÁ TRÌNH TRIỂN KHAI ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC VÀ TỔNG HỢP, PHÂN TÍCH SỐ LIỆU, VIẾT BÁO CÁO KẾT QUẢ

1. Đối tượng, phạm vi và phân công thực hiện năm 2016

Căn cứ Quy chế khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa được ban hành theo Quyết định số 2072/QĐ-UBND ngày 12/8/2014 của UBND tỉnh, trong năm 2016, đối tượng được khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng bao gồm:

- Các Sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh.

- UBND các huyện, thị xã, thành phố.

- UBND các xã, phường, thị trấn;

- Các cơ quan được tổ chức và quản lý theo hệ thống dọc của các Bộ, cơ quan ngang Bộ đóng trên địa bàn tỉnh (các cơ quan ngành dọc của Trung ương)

gồm: Cục Thuế tỉnh, Cục Hải quan tỉnh, Công an tỉnh, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, Kho bạc Nhà nước tỉnh, Bảo hiểm Xã hội tỉnh và các đơn vị trực thuộc.

- Lĩnh vực giáo dục và đào tạo.
- Lĩnh vực y tế (khám chữa bệnh).

Căn cứ Quyết định số 2089/QĐ-UBND ngày 20/7/2016 của UBND tỉnh, việc phân công triển khai như sau:

- Sở Nội vụ chịu trách nhiệm khảo sát, đánh giá và xác định Chỉ số hài lòng đối với 17 Sở, ngành (chưa thực hiện đối với Văn phòng UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh và Ban Dân tộc), 06 lĩnh vực ngành dọc, 8 UBND cấp huyện; 09 bệnh viện đa khoa, 04 bệnh viện chuyên khoa và 14 phòng khám đa khoa khu vực (tiếp nhận lại nhiệm vụ chủ trì từ Sở Y tế).

- Sở Giáo dục và Đào tạo tiếp tục thực hiện điếm đối với một số trường học thuộc phạm vi quản lý để nghiên cứu hoàn thiện mô hình, phương pháp và xác định hợp lý đối tượng thực hiện giai đoạn tiếp theo;

- UBND huyện, thị xã, thành phố triển khai đối với 137 UBND cấp xã, 137 trạm y tế xã. Riêng Nha Trang và Ninh Hòa, mỗi đơn vị thực hiện điếm đối với 02 trường mẫu giáo, 02 trường Tiểu học và 02 trường Phổ thông cơ sở để tiếp tục rút kinh nghiệm.

Số lượng đầu mối cơ quan, đơn vị phải thực hiện đánh giá, xác định chỉ số hài lòng trên phạm vi toàn tỉnh trong đợt này là 384 đơn vị.

2. Đối tượng lấy ý kiến, quy mô điều tra xã hội học

a) Đối tượng lấy ý kiến khảo sát:

Thực hiện đúng Quy chế ban hành theo Quyết định 2072/QĐ-UBND của UBND tỉnh, đối tượng được lấy ý kiến phục vụ khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng là các tổ chức, cá nhân có giao dịch thủ tục, công việc với cơ quan hành chính, có sử dụng dịch vụ do đơn vị sự nghiệp công lập cung cấp trong kỳ đánh giá.

Theo kế hoạch được phê duyệt, Sở Nội vụ đã có Công văn đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc phạm vi khảo sát của Sở Nội vụ cung cấp danh sách khách hàng giao dịch. Trên cơ sở đó, thực hiện chọn mẫu ngẫu nhiên từ danh sách khách hàng được các cơ quan, đơn vị cung cấp, phân bổ mẫu điều tra theo địa bàn và lĩnh vực thủ tục để bảo đảm tính đại diện của mẫu điều tra; lập danh sách và tiến hành điều tra tại địa chỉ khách hàng; chỉ khi danh sách khách hàng dự phòng đã được sử dụng hết mà vẫn chưa đủ chỉ tiêu phân bổ thì mới tiến hành điều tra bổ sung tại Bộ phận một cửa.

Đối với các bệnh viện, phòng khám đa khoa thì thực hiện lấy ý kiến khách hàng đang sử dụng dịch vụ ngay tại cơ sở khám chữa bệnh.

Để bảo đảm thống nhất về phương pháp triển khai, Sở Nội vụ có văn bản hướng dẫn cụ thể cho Sở Giáo dục và Đào tạo, UBND các huyện, thị xã, thành phố.

b) Quy mô mẫu điều tra xã hội học:

Trên cơ sở tiếp thu góp ý của các cơ quan, đơn vị, địa phương, trong năm 2016, quy mô mẫu điều tra của các cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi phụ trách của Sở Nội vụ và các đơn vị được điều chỉnh tăng so với các năm 2014, 2015.

Tổng phiếu điều tra phân bổ theo kế hoạch là 24.510 phiếu; kết quả đã thu về được 23.821 phiếu, sau khi đã lọc sạch các phiếu không đạt yêu cầu (xem **Bảng 1**).

Bảng 1. Quy mô mẫu điều tra năm 2016

STT	Khối cơ quan, đơn vị	Quy mô mẫu 2016	Năm 2015
1	Các cơ quan Sở (17)	1.243	1.006
2	Lĩnh vực BHXH (9)	778	537
3	Công an (9)	710	467
4	Hải quan (5)	52	82
5	Kho bạc Nhà nước (9)	475	468
6	Ngân hàng nhà nước (1)	37	23
7	Lĩnh vực thuế (9)	776	555
8	UBND cấp huyện (8)	1.317	744
9	Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa (13)	1.590	*
10	Phòng khám đa khoa khu vực (14)	1.138	**
11	UBND cấp xã (137)	8.054	6.629
12	Trạm y tế cấp xã (137)	6.851	6.630
13	Các trường học (16)	800	800
	Tổng cộng (384 cơ quan, đơn vị)	23.821	17.941

* Chưa cập nhật khối lượng phiếu đối với bệnh viện do Sở Y tế chủ trì.

** Chưa thực hiện.

3. Tiêu chí khảo sát, đánh giá và bản câu hỏi điều tra

Trên cơ sở 6 tiêu chí khảo sát, đánh giá đã được quy định thống nhất tại Quyết định số 2072/QĐ-UBND của UBND tỉnh, bản câu hỏi điều tra năm 2016 cơ

bản giữ ổn định như năm 2015. Tuy nhiên một số câu hỏi quan trọng được triển khai thêm câu hỏi phụ và thông tin mô tả chi tiết để khách hàng thuận lợi hơn trong việc lựa chọn phương án trả lời, bảo đảm thông tin thu được là chính xác, khách quan, sát thực tế; tạo thêm không gian để khách hàng phản ánh cụ thể hơn tâm tư, nguyện vọng và kiến nghị, góp ý với các cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến.

Theo đó, bản câu hỏi áp dụng cho các sở, cơ quan, ngành dọc và UBND cấp huyện, UBND cấp xã, các trường học gồm 29 câu hỏi chính (với các phương án trả lời được đề xuất sẵn) và 29 câu hỏi phụ (trong đó có 12 câu hỏi mở); bản câu hỏi dành cho bệnh viện và phòng khám gồm 32 câu hỏi chính và 13 câu hỏi phụ (trong đó có 8 câu hỏi mở).

Riêng đối với trạm y tế cấp xã, chỉ thực hiện đánh giá đối với 5 tiêu chí (không có tiêu chí Chi phí dịch vụ như đối với bệnh viện và phòng khám), theo đó bản câu hỏi gồm 23 câu hỏi chính và 15 câu hỏi phụ (trong đó có 6 câu hỏi mở) để phù hợp hơn với thực tiễn cung cấp dịch vụ công và đối tượng thụ hưởng dịch vụ tại trạm y tế.

(Xem chi tiết tại **Phụ lục kèm theo Báo cáo**)

4. Thang đo và Chỉ số hài lòng (SIPS)

- Thực hiện đúng theo Quy chế được UBND tỉnh ban hành, các tiêu chí, tiêu chí thành phần được đánh giá bằng Thang đo Likert 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.

- Mức độ đánh giá đạt được trên mỗi tiêu chí, tiêu chí thành phần và kết quả chung theo các khoảng tương ứng như sau:

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

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

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

Trong đó: SIPS: chỉ số hài lòng;

p: mức đánh giá thực tế đạt được (trung bình);

P: mức đánh giá cao nhất.

Mức	Kém	Yếu	Trung bình	Khá	Tốt
Chỉ số % tương ứng	Dưới 36%	36,1 - 52%	52,1 – 68%	68,1- 84%	Trên 84%

5. Quá trình khảo sát, thu thập ý kiến, nhập thông tin, tổng hợp, phân tích, kết xuất dữ liệu và viết báo cáo

Sau khi UBND tỉnh ban hành Quyết định số 2089/QĐ-UBND ngày 20/7/2016 phê duyệt Kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ các cơ quan hành chính nhà nước, các đơn vị sự nghiệp y tế, giáo dục và đào tạo trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2016; Sở Nội vụ đã làm việc với Sở Giáo dục và Đào tạo, UBND các huyện, thị xã, thành phố để bàn bạc, thống nhất phương án triển khai trên toàn địa bàn tỉnh.

Trên cơ sở đó, Sở Nội vụ đã ban hành văn bản thông báo phương án triển khai đến các đơn vị chủ trì điều tra, giới thiệu đơn vị đủ năng lực nhận nhiệm vụ điều tra độc lập, hướng dẫn thực hiện các thủ tục về tài chính, hoàn thiện mẫu phiếu điều tra cho từng nhóm đối tượng, các biểu mẫu và chứng từ phục vụ điều tra; công tác giám sát và phúc tra; cung cấp, hướng dẫn đầy đủ, chi tiết cho UBND các huyện, thị xã, thành phố.

Đồng thời, thông qua điều tra thử, đã tổng hợp ý kiến thắc mắc về nội dung phiếu điều tra, xây dựng tài liệu nghiệp vụ hướng dẫn xử lý các tình huống có thể gặp phải cho từng câu hỏi; hướng dẫn tác nghiệp các biểu mẫu; chuyên cho đơn vị tư vấn để triển khai tập huấn, quán triệt cho các nhóm điều tra viên tại từng địa bàn nhằm bảo đảm thực hiện thống nhất, thuận lợi; bố trí đường dây nóng để kịp thời tiếp nhận, phối hợp xử lý ngay các vướng mắc phát sinh trong quá trình tiến hành điều tra.

Đối với phạm vi công việc được phân công, Giám đốc Sở Nội vụ đã phê duyệt phương án triển khai chi tiết, tiến hành các thủ tục theo quy định, phân công cụ thể trách nhiệm của phòng chuyên môn thuộc Sở và làm việc với các cơ quan, đơn vị liên quan; chuẩn bị, cung cấp đầy đủ các điều kiện, phương tiện để bảo đảm tiến độ, hiệu quả thực hiện.

Theo tiến độ kế hoạch, từ tháng 9 đến tháng 12/2016, Sở Nội vụ, Sở Giáo dục và Đào tạo, UBND các huyện, thị xã, thành phố theo phạm vi phân công đã chủ trì tiến hành điều tra xã hội học. Do khối lượng điều tra rất lớn trong khi tiến độ cấp bách, các cơ quan chủ trì điều tra đã kết hợp triển khai song song việc lấy phiếu với tổng hợp, kiểm tra, phúc tra và nhập dữ liệu.

Thông qua phúc tra, Sở Nội vụ đã đề nghị đơn vị điều tra độc lập hủy kết

quả lần đầu và tiến hành điều tra lại trên 400 phiếu, đồng thời qua giám sát nội bộ, đơn vị điều tra độc lập cũng đã tự hủy kết quả điều tra lần đầu và điều tra lại trên 400 phiếu. Như vậy, trong phạm vi do Sở Nội vụ chủ trì, qua giám sát và phúc tra, đã hủy kết quả ban đầu và điều tra lại gần 900 phiếu (trên 11% tổng số phiếu). Đối với phạm vi do UBND huyện, thị xã, thành phố chủ trì, đã hủy kết quả ban đầu và điều tra lại toàn bộ đối với 04 đơn vị cấp xã (240 phiếu).

Sau khi phúc tra, tiến hành lọc sạch phiếu, triển khai phân công nhập dữ liệu vào các phần mềm chuyên dụng từ tháng 12/2016 đến tháng 01/2017. Sở Nội vụ đã chủ trì hỗ trợ lọc và hiệu chỉnh, chuẩn hóa dữ liệu 23.821 phiếu điều tra đối với 384 cơ quan, đơn vị. Sau đó phân tích dữ liệu, kết xuất kết quả, chuẩn hóa đề cương và tài liệu hướng dẫn viết báo cáo, đóng gói và gửi kết quả cho Sở Giáo dục và Đào tạo, UBND các huyện, thị xã, thành phố để viết báo cáo tổng hợp kết quả và phê duyệt, công bố theo thẩm quyền được giao.

Quá trình triển khai khảo sát năm 2016, các cơ quan chủ trì tiếp tục nhận được sự ủng hộ, giúp đỡ rất nhiệt tình, cho ý kiến thẳng thắn, xác đáng từ phía người dân, tổ chức, doanh nghiệp, các cơ quan, đơn vị, địa phương. Từ đó, đã góp phần rất quan trọng để hoàn thành nhiệm vụ chung của tỉnh.

Theo trách nhiệm được UBND tỉnh phân công, Báo cáo này tổng hợp chỉ số hài lòng năm 2016 đối với các sở, các cơ quan ngành dọc, UBND các huyện, thị xã, thành phố, các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa và phòng khám đa khoa khu vực trên địa bàn tỉnh. Chỉ số hài lòng đối với UBND cấp xã, trạm y tế và các trường học do Sở Giáo dục và Đào tạo, UBND các huyện, thị xã, thành phố chủ trì tổng hợp, phê duyệt và công bố theo thẩm quyền.

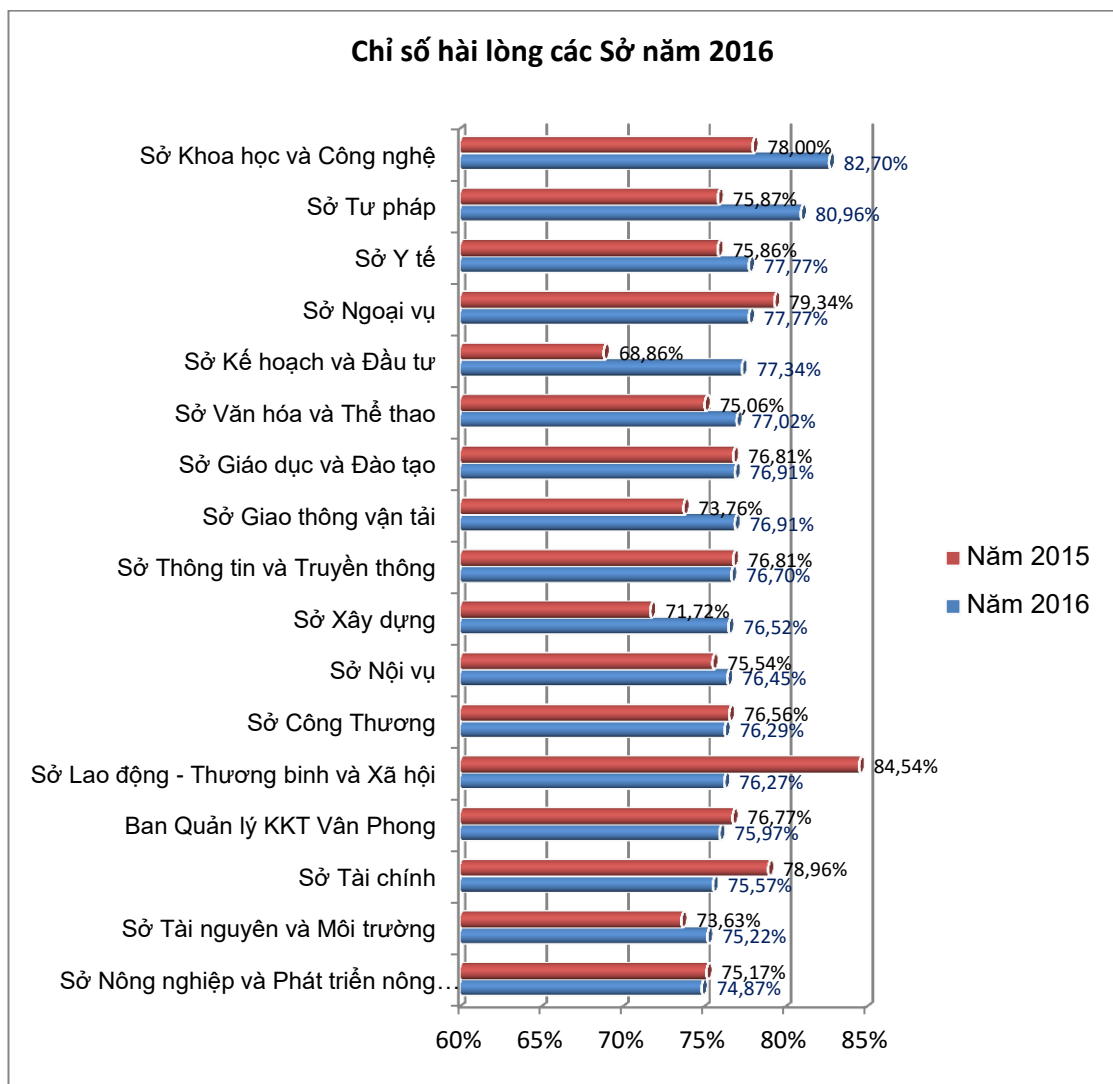
Phần II

CHỈ SỐ HÀI LÒNG KHỐI CÁC CƠ QUAN SỞ VÀ BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ VÂN PHONG

I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG

Kết quả phân tích dữ liệu thu thập được cho thấy, có 10/17 cơ quan chỉ số hài lòng tăng so với năm 2015, bao gồm: Khoa học và Công nghệ, Tư pháp, Y tế, Kế hoạch và Đầu tư, Văn hóa và Thể thao, Giáo dục và Đào tạo, Giao thông vận tải, Xây dựng, Nội vụ, Tài nguyên và Môi trường. Trong đó, tăng đáng kể là Sở Kế hoạch và Đầu tư (8,48%), Tư pháp (5,09%), Xây dựng (4,8%).

Trong 7 cơ quan giảm điểm, Sở Lao động – TBXH giảm nhiều nhất với 8,27% (Xem Biểu đồ 1).



Biểu đồ 1: Chỉ số hài lòng các Sở năm 2016

Chỉ số hài lòng trung bình khối cơ quan Sở là **76,64%**, tăng gần 1% so với năm 2015 (75,68%), đạt chỉ tiêu Kế hoạch CCHC năm 2016 của tỉnh (chi tiết tại

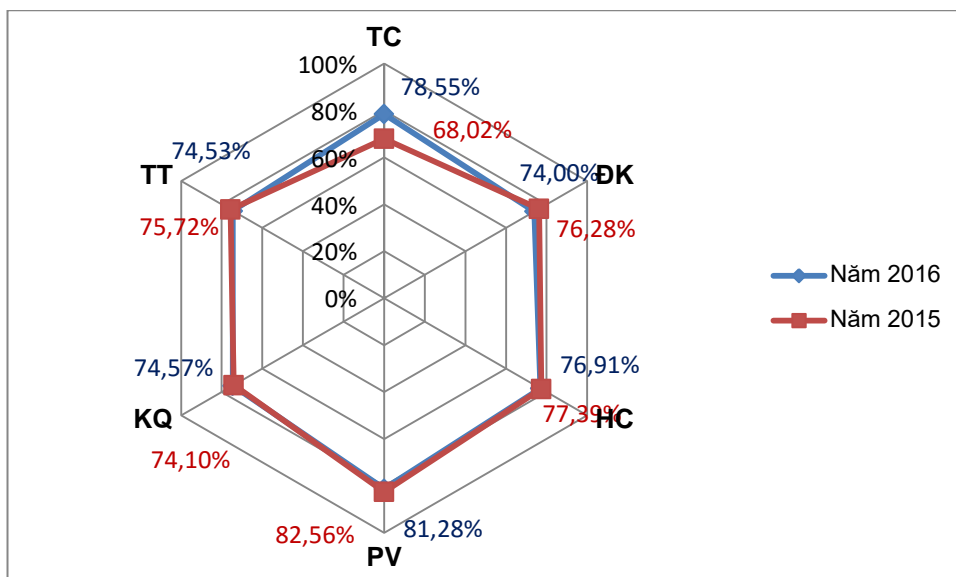
Bảng). Trong 17 cơ quan được khảo sát thì chỉ có Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn có Chỉ số hài lòng 74,87%, thấp hơn một chút so với mục tiêu chung 75% của tỉnh, giảm so với năm trước 03 cơ quan. Năm 2016, không có cơ quan nào mức độ hài lòng đạt Tốt theo thang đo.

Nhìn chung, hầu hết các cơ quan đều duy trì nỗ lực cải thiện chất lượng phục vụ, do vậy khoảng chênh lệch chỉ số hài lòng khối cơ quan Sở thu hẹp so với năm trước (chênh lệch giữa cơ quan cao nhất với thấp nhất là gần 8%, trong khi năm trước chênh lệch đến 14%).

Bảng 2. Chỉ số hài lòng khối các cơ quan Sở năm 2016

STT	Đơn vị	Năm 2016	Năm 2015	Tăng/giảm
1	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	74,87%	75,17%	-0,30%
2	Sở Tài nguyên và Môi trường	75,22%	73,63%	1,59%
3	Sở Tài chính	75,57%	78,96%	-3,39%
4	Ban Quản lý KKT Vân Phong	75,97%	76,77%	-0,80%
5	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	76,27%	84,54%	-8,27%
6	Sở Công Thương	76,29%	76,56%	-0,27%
7	Sở Nội vụ	76,45%	75,54%	0,91%
8	Sở Xây dựng	76,52%	71,72%	4,80%
9	Sở Thông tin và Truyền thông	76,70%	76,81%	-0,11%
10	Sở Giao thông vận tải	76,91%	73,76%	3,15%
11	Sở Giáo dục và Đào tạo	76,91%	76,81%	0,10%
12	Sở Văn hóa và Thể thao	77,02%	75,06%	1,96%
13	Sở Kế hoạch và Đầu tư	77,34%	68,86%	8,48%
14	Sở Ngoại vụ	77,77%	79,34%	-1,57%
15	Sở Y tế	77,77%	75,86%	1,91%
16	Sở Tư pháp	80,96%	75,87%	5,09%
17	Sở Khoa học và Công nghệ	82,70%	78,00%	4,70%
	Trung bình chung khối Sở	76,64%	75,68%	0,96%

Trên 6 tiêu chí đánh giá thì 5 tiêu chí không biến động đáng kể, chỉ có *Tiêu chí Tiếp cận dịch vụ* tiên bộ rõ rệt so với năm trước, và chỉ số hài lòng chung năm 2016 tăng lên là nhờ sự cải thiện này (**xem Biểu đồ 2**). Tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức tiếp tục được người dân, tổ chức, doanh nghiệp đánh giá cao nhất đạt 81,28% (nhưng giảm so với 2015); tiếp đến là Thủ tục hành chính đạt 76,91%. Còn lại các tiêu chí về *Điều kiện tiếp đón, phục vụ, Kết quả, tiến độ giải quyết công việc, Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi* vẫn chưa đạt mục tiêu chung 75% mà UBND tỉnh đã đề ra.

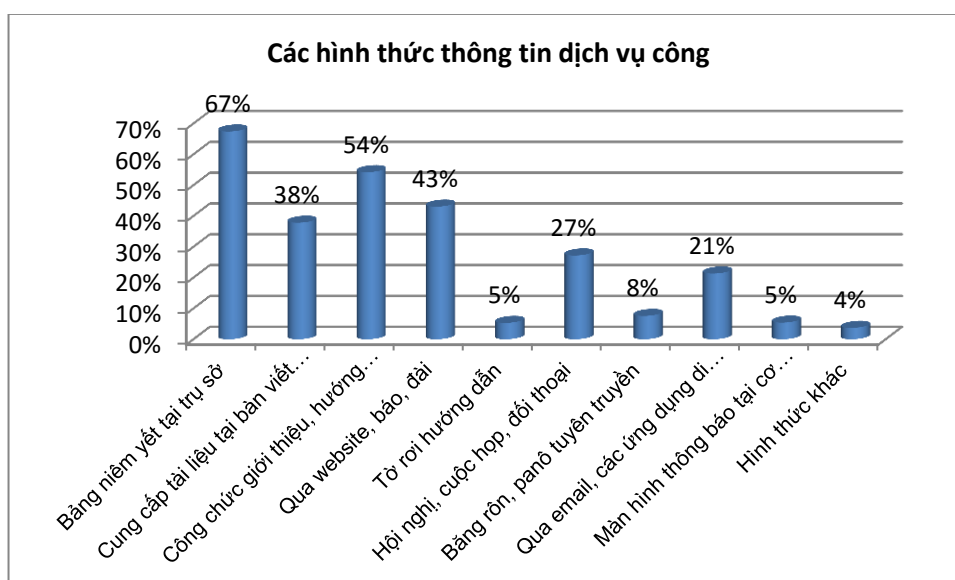


Biểu đồ 2: Chỉ số hài lòng các Sở 2016 – trên 6 tiêu chí

II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN 6 TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ

1. Chỉ số Tiếp cận dịch vụ

Chỉ số Tiếp cận dịch vụ được thiết kế gồm 04 câu hỏi (tiêu chí thành phần), phản ánh sự chủ động, trong việc cung cấp thông tin cơ chế, chính sách, dịch vụ hành chính công và các hỗ trợ thông tin cần thiết khác của cơ quan hành chính cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp; sự đa dạng, thiết thực của các hình thức thông tin.

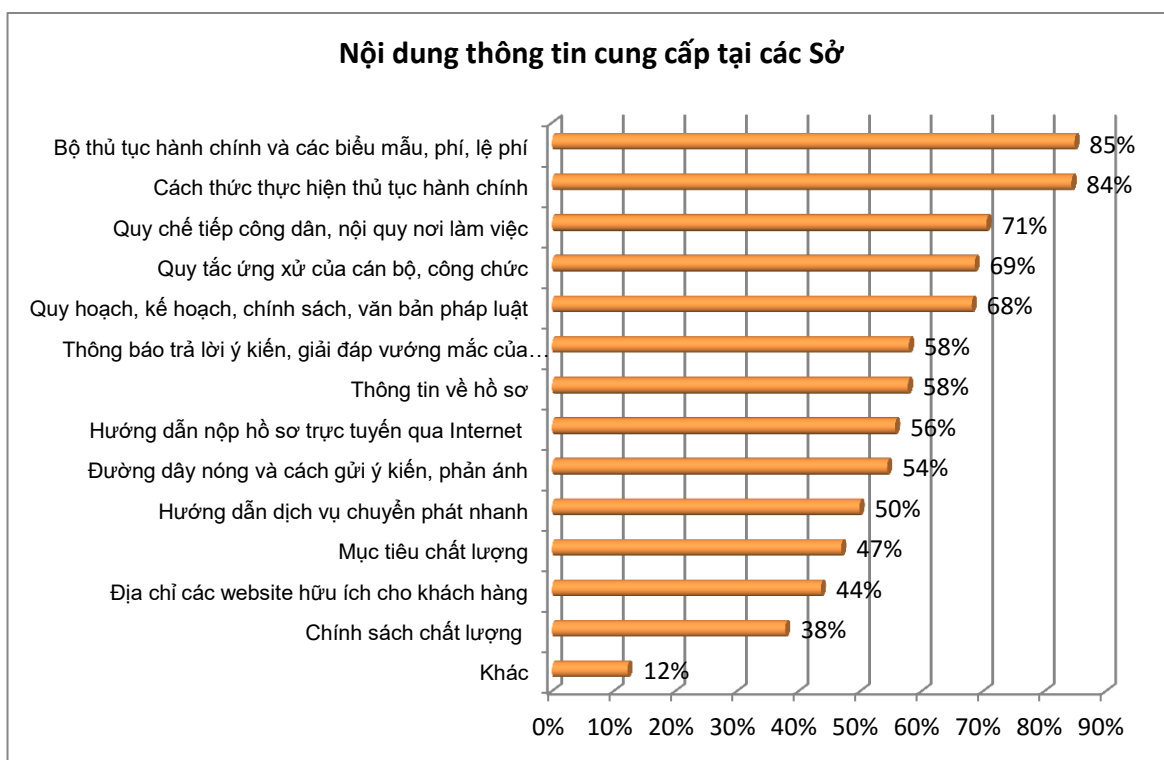


Biểu đồ 3: Hình thức thông tin dịch vụ công các Sở

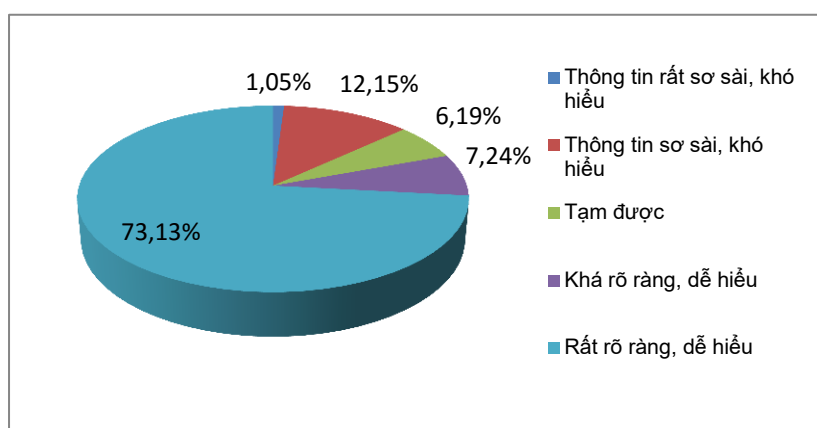
Số lượng khách hàng tiếp cận dịch vụ hành chính công thông qua các hình thức thông tin chủ yếu tại **Biểu đồ 3**. Trong đó, hình thức thông tin phổ biến nhất là qua *bảng niêm yết, tiếp đến là do công chức giới thiệu, hướng dẫn, thông qua cung*

cấp tài liệu tại bàn viết hồ sơ của Bộ phận một cửa và qua website. Các hình thức thông tin còn lại chưa được triển khai hoặc chưa phổ biến.

Kết quả khảo sát cũng cho thấy, đa số cơ quan đã công khai thông tin phong phú hơn trước, nội dung tương đối đầy đủ, rõ ràng; trong đó nhiều thông tin thiết thực có tỷ lệ tiếp cận của khách hàng khá cao, như thủ tục hành chính và cách thức thực hiện; quy chế tiếp công dân, nội quy làm việc; quy hoạch, kế hoạch; hướng dẫn hồ sơ trực tuyến; dịch vụ chuyên phát nhanh.



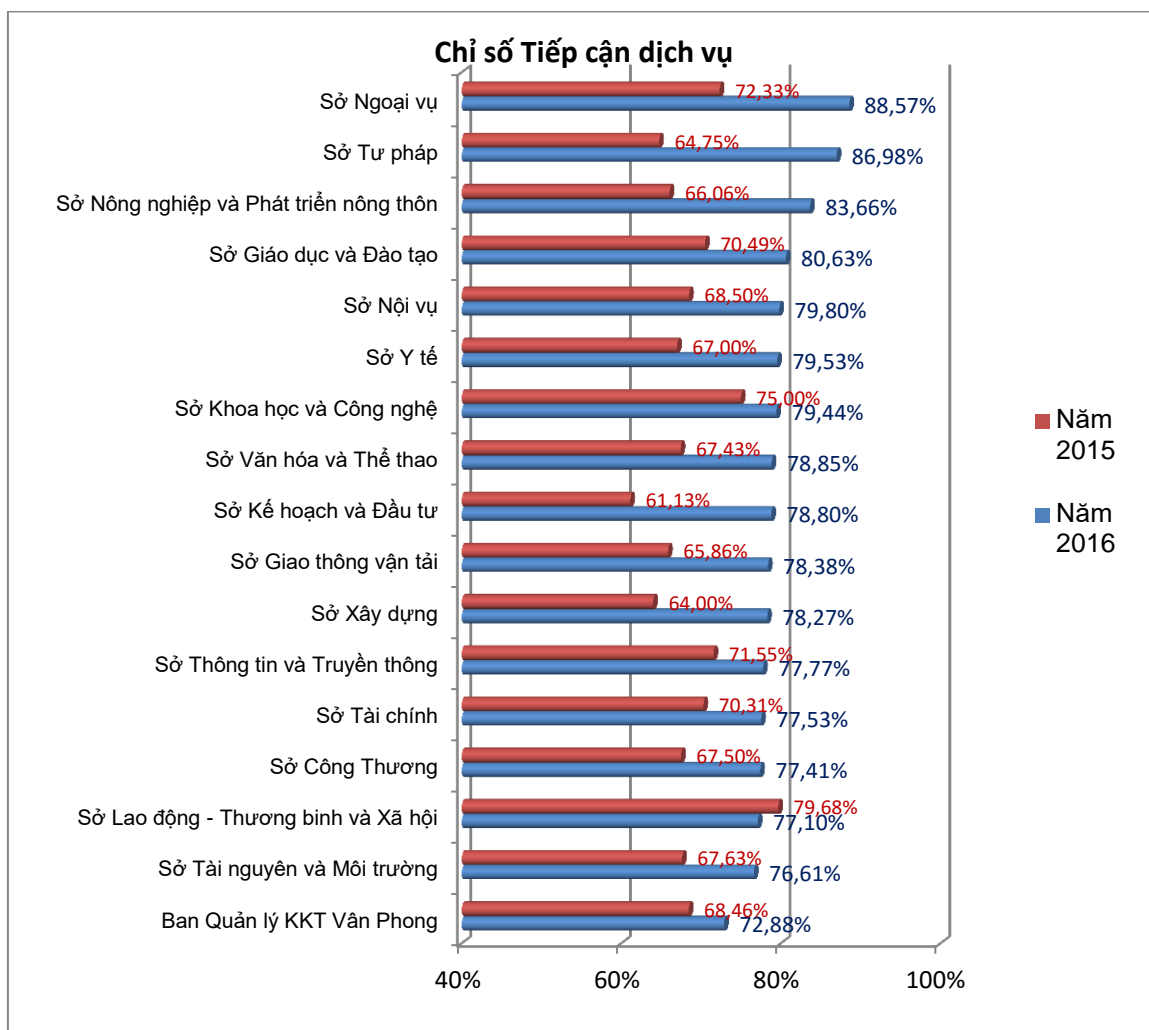
Biểu đồ 4: Nội dung thông tin dịch vụ công các Sở



Kết quả phân tích dữ liệu điều tra cũng cho thấy, phần lớn khách hàng đánh giá thông tin *rất đầy đủ, khá đầy đủ* (trên 64%). Chất lượng thông tin cũng được nâng lên rõ rệt, với trên 80% nhận xét là *rõ ràng, dễ hiểu*.

Với chuyển biến trong nhận thức về trách nhiệm minh bạch hóa thông tin để cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh chung của tỉnh, cán bộ, công chức, viên chức đã chủ động và tích cực hơn trong việc tiếp nhận, giải đáp, hướng dẫn cho người dân về cơ chế, chính sách, thủ tục, quy hoạch, ngân

sách. Thông qua đó, giảm phiền hà và đề cao trách nhiệm phục vụ. Kết quả khảo sát cho thấy số trường hợp *không được giải đáp, hoặc giải đáp qua loa, sơ sài đã giảm xuống dưới 2%*.



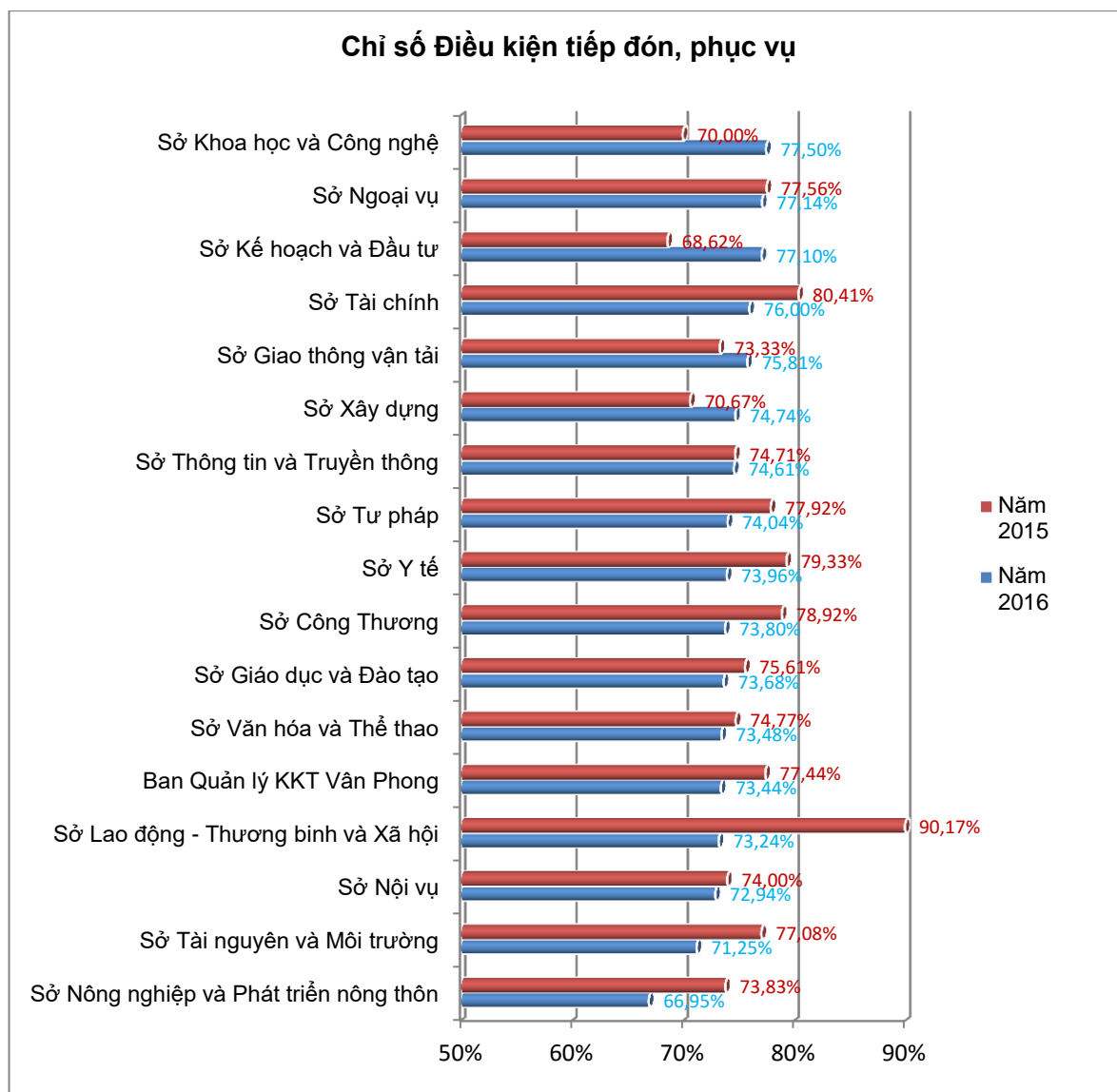
Biểu đồ 5: Chỉ số Tiếp cận dịch vụ các Sở

Những cố gắng trên kéo theo chỉ số Tiếp cận dịch vụ 2016 tăng trên 10% so với 2015, từ 68,02% lên 78,55% (xem Biểu đồ 5); với 16/17 cơ quan tăng Chỉ số, vượt chỉ tiêu 75% đề ra cho năm 2016, trong đó Sở Ngoại vụ đạt cao nhất với 88,57%, tiếp đến là Sở Tư pháp 86,98% (mức Tốt).

Tuy nhiên qua khảo sát, bên cạnh yêu cầu nâng cao hiệu quả các hình thức thông tin hiện có, nhiều khách hàng đề nghị các sở tiếp tục bổ sung thêm các hình thức thông tin như: qua email, ứng dụng di động, facebook, nâng cao chất lượng website và giải đáp thắc mắc trực tuyến cho khách hàng, tổ chức thêm các hội nghị đối thoại, tập huấn có chất lượng, bố trí cán bộ chuyên trách giải đáp vướng mắc, phát tờ rơi hướng dẫn dịch vụ công; cung cấp thêm máy tính nối mạng để khách hàng tra cứu tại Bộ phận một cửa.

2. Chỉ số Điều kiện tiếp đón và phục vụ

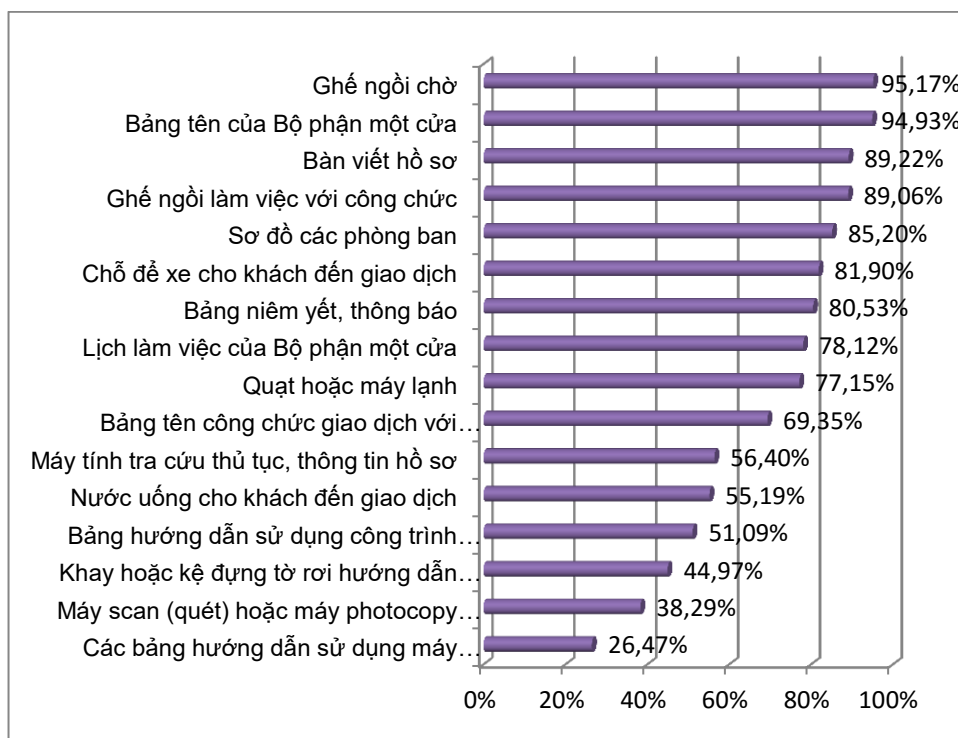
Chỉ số Điều kiện tiếp đón và phục vụ gồm 02 tiêu chí thành phần, đo lường sự chuyên nghiệp, chu đáo, tiện lợi trong việc bố trí các điều kiện phục vụ và làm việc cho khách hàng đến giao dịch tại cơ quan hành chính. Kết quả chung năm 2016, chỉ số đạt 74%, giảm so với năm 2015 (76,28%). Ở Tiêu chí này, có 04 cơ quan tăng chỉ số so với năm trước gồm: Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Giao thông vận tải và Sở Xây dựng; trong đó, Sở Kế hoạch và Đầu tư có sự cải thiện đáng kể nhất, nhờ đã tập trung đầu tư, cải tạo không gian làm việc của Bộ phận một cửa, bố trí thêm thiết bị, tiện ích phục vụ khách hàng, đã làm khách hàng hài lòng nhiều hơn (xem Biểu đồ 6).



Biểu đồ 6: Chỉ số Điều kiện tiếp đón và phục vụ các Sở

Gần 4% khách hàng không hài lòng với phòng làm việc của Bộ phận một cửa, trên 36% đánh giá ở mức tạm được. Trên 10% khách hàng đánh giá Bộ phận một cửa quá tải. Một số khách hàng phản ánh vị trí ngồi giao tiếp, làm việc với

công chức tại Bộ phận một cửa còn bất tiện vì: có kính ngăn cách, xa cách, khó giao tiếp, không có ghế, phải đứng làm việc (Sở Công Thương, Giáo dục và Đào tạo, Giao thông vận tải, Lao động – TBXH, Ngoại vụ), không phải bàn làm việc mà là một tấm nhôm (Sở Thông tin và Truyền thông).



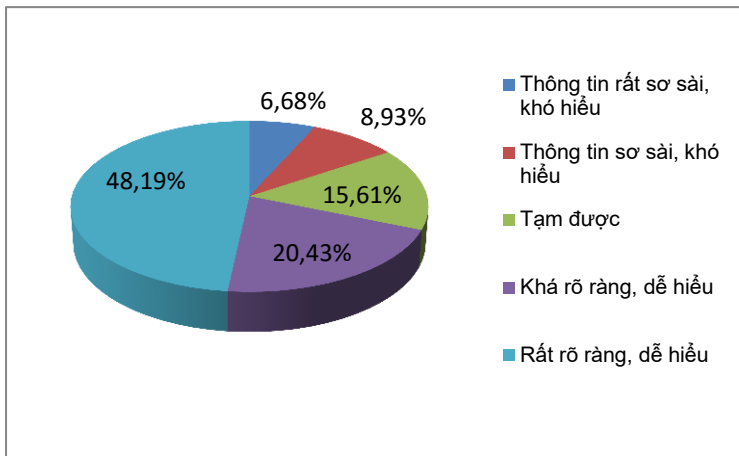
Biểu đồ 7: Trang thiết bị tại Bộ phận một cửa các Sở

Phản ánh của khách hàng cho thấy, các thiết bị được bố trí đầy đủ nhất là ghế ngồi chờ, bảng tên Bộ phận một cửa, bàn viết hồ sơ, ghế ngồi làm việc với công chức, sơ đồ cơ quan. Tuy nhiên, một số thiết bị thiết yếu khác phục vụ khách hàng chưa được quan tâm đúng mức: nước uống cho khách đến giao dịch, bảng hướng dẫn sử dụng công trình phụ, khay đựng tờ rơi hướng dẫn dịch vụ, thủ tục, máy scan hoặc photocopy hồ sơ (xem Biểu đồ 7). Do vậy, còn 14,7% khách hàng đánh giá trang thiết bị hầu như không có gì hoặc còn thiếu thốn, chưa thuận tiện cho công việc.

Do vậy, việc củng cố cơ sở vật chất, trang thiết bị đón tiếp, phục vụ khách hàng cần tiếp tục được quan tâm trong thời gian tới.

3. Chỉ số Thủ tục hành chính

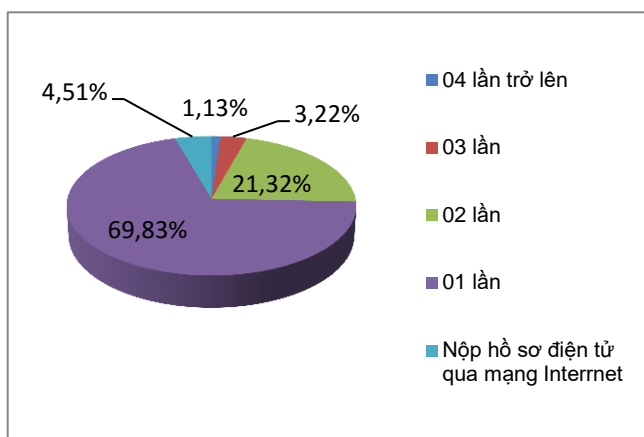
Về công khai thủ tục hành chính, 15,28% khách hàng đánh giá hầu như không có gì hoặc thiếu nhiều thông tin; 14,88% đánh giá ở mức tạm được. Về chất lượng thông tin thủ tục hành chính, trên 16% đánh giá sơ sài, khó hiểu; 15,61% cho rằng tạm được. Như vậy, tỷ lệ chưa hài lòng còn khá cao (trên 30%).



Về thành phần hồ sơ thủ tục, đại đa số khách hàng đánh giá *rất đơn giản, ít giấy tờ hoặc không có gì phức tạp* (94,4%); biểu mẫu *đơn giản, dễ thực hiện* (98,6%). Đây là kết quả từ những nỗ lực rất lớn của các sở, ngành trong công tác cải cách thủ tục hành chính thời gian qua. Việc

hướng dẫn hồ sơ, thủ tục tại các cơ quan hành chính cũng có chuyển biến tích cực, được khách hàng đánh giá cao. Tình trạng hướng dẫn *không đúng hoặc không thống nhất* chỉ còn khoảng 1%. Khách hàng cũng đề nghị cần giảm bớt yêu cầu các giấy tờ không cần thiết, trùng lặp như: đối với hồ sơ khách hàng đã làm nhiều lần thì lần sau không cần phải nộp bản sao chứng thực nữa (như Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, văn bản của các ngành liên quan), hợp pháp hóa lãnh sự bằng cấp nước ngoài (Sở Khoa học và Công nghệ), hồ sơ gốc trước năm 2000 (Sở Giao thông vận tải), bỏ văn bản thẩm định thiết kế đối với công trình cấp 4 hoặc công trình không phức tạp.

Bên cạnh đó, việc hướng dẫn hồ sơ ban đầu tại Bộ phận một cửa còn một số điểm cần khắc phục. Khảo sát từ khách hàng cho thấy, vẫn còn gần 40% trường hợp khách hàng chưa được hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ theo đúng quy định tại Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND của UBND tỉnh, trong đó *hướng dẫn bằng miệng, không rõ ràng, không thống nhất* (9,17%); *hướng dẫn bằng cách ghi vào tờ giấy nào đó tiện tay lấy được* (11,10%), *phiếu hướng dẫn không có chữ ký xác nhận của công chức* (18,66%).

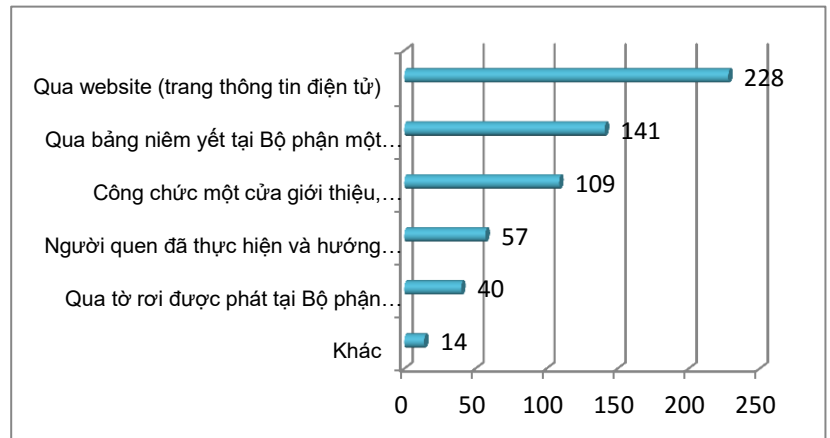


Đại số khách hàng chỉ nộp hồ sơ 01 lần, tuy nhiên tình trạng đi lại nhiều lần mới nộp được hồ sơ vẫn còn khá cao (gần 30%), trong đó trên 21,32% khách hàng phải đến Bộ phận một cửa 02 lần trở lên. Nguyên nhân đi lại nhiều lần có cả khách quan và chủ quan, trong đó do khách hàng thực hiện chưa đúng hướng dẫn chiếm đa số (67,43%).

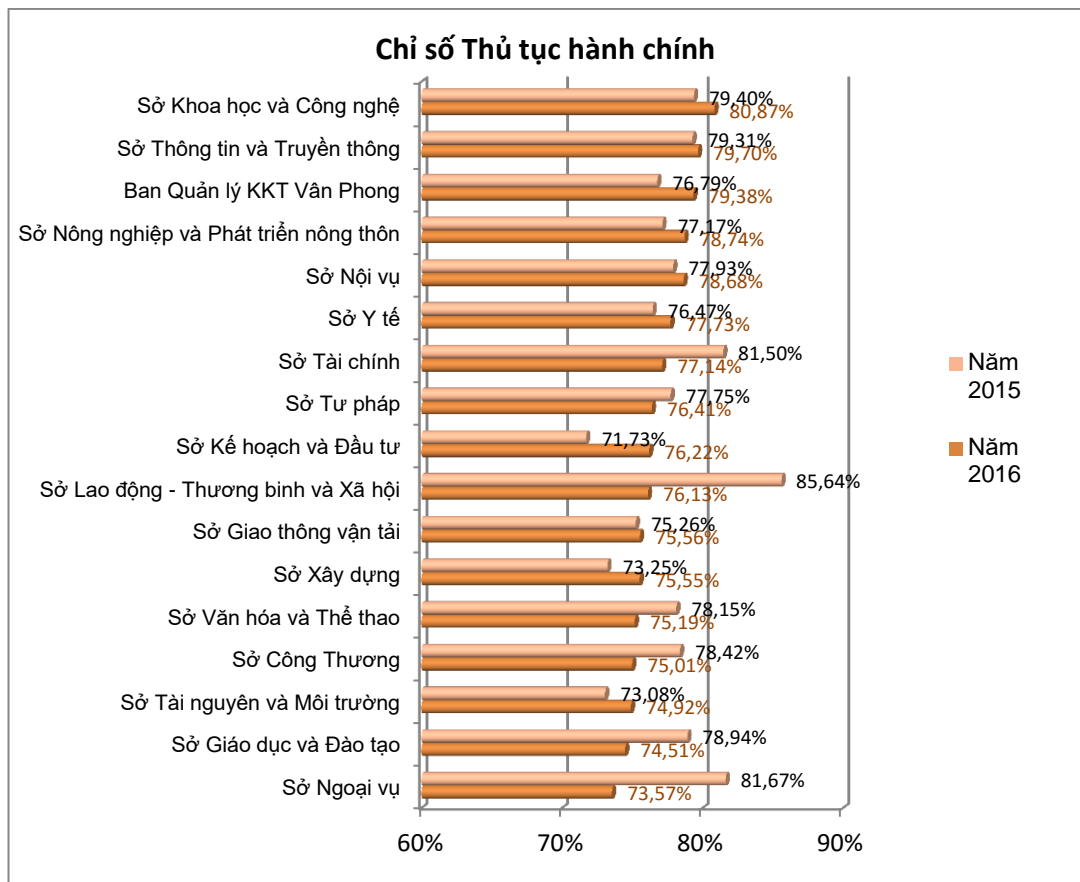
Tuy nhiên, cũng còn nhiều trường hợp do lỗi của công chức, trong đó do *công chức hướng dẫn không đầy đủ, rõ ràng* chiếm 19,24%, *mỗi lần chỉ yêu cầu*

bổ sung một nội dung, lần sau tiếp tục yêu cầu nội dung khác (8,76%) và do các lần trước công chức yêu cầu nội dung này, lần sau đến lại nói khác (4,57%). Một số trường hợp khách hàng không được cấp Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả hoặc có nhưng không ghi rõ ngày trả kết quả (3,68%).

Tỷ lệ khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3 còn thấp (4,51%), khách hàng tiếp cận thông tin về dịch vụ công trực tuyến chủ yếu qua website, bảng niêm yết tại Bộ phận một cửa và qua hướng dẫn trực tiếp của công chức.



Tổng hợp chung, chỉ số trung bình Thủ tục hành chính năm 2016 đạt 76,91%, giảm nhẹ so với năm 2015. Trong 17 cơ quan, có 10 cơ quan cải thiện chỉ số Thủ tục hành chính.



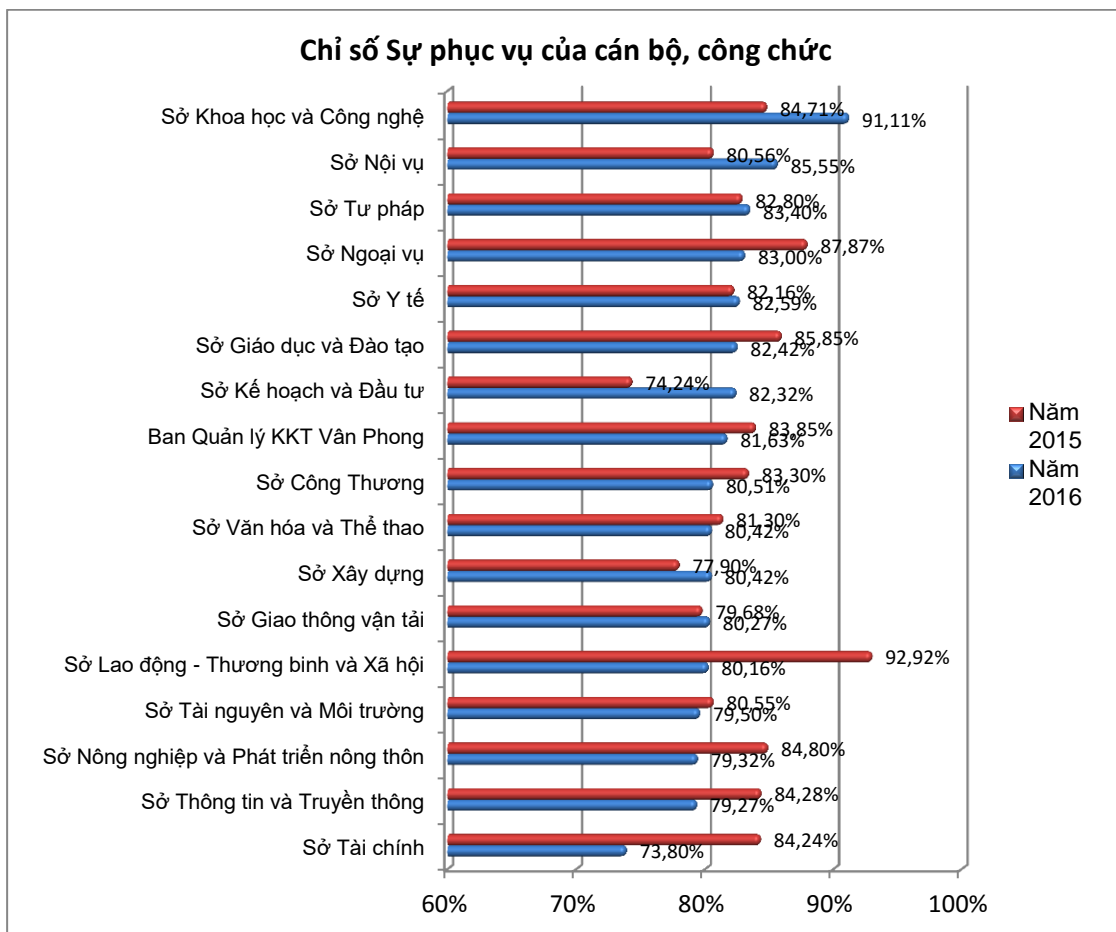
Biểu đồ 8: Chỉ số Thủ tục hành chính các Sở

Đạt cao nhất là Sở Khoa học Công nghệ với 80,87%, tiếp đến là Sở Thông

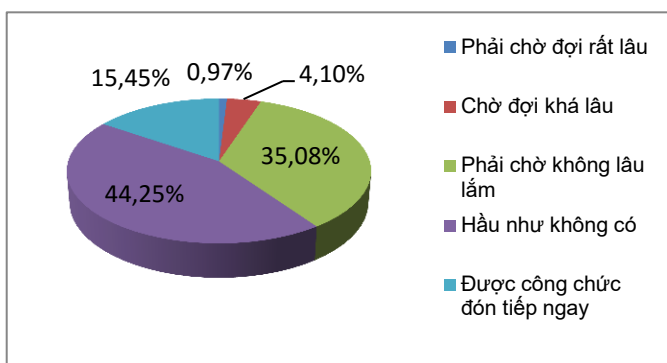
tin và Truyền thông 79,70%. Sở Ngoại vụ có chỉ số thấp nhất, với 73,57%. Sở Lao động – TBXH giảm rất mạnh, từ 85,64% năm 2015 xuống còn 76,13%; tiếp đến là Sở Ngoại vụ (giảm trên 8%). Không có cơ quan nào đạt mức Tốt ở chỉ số này (xem **Biểu đồ 8**).

4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức

Tiêu chí này phản ánh chất lượng, hiệu quả giải quyết công việc và tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, được thiết kế gồm 04 tiêu chí thành phần. Chỉ số chung năm 2016 của các Sở đạt 81,26%, giảm nhẹ so với năm 2015 (82,56%).



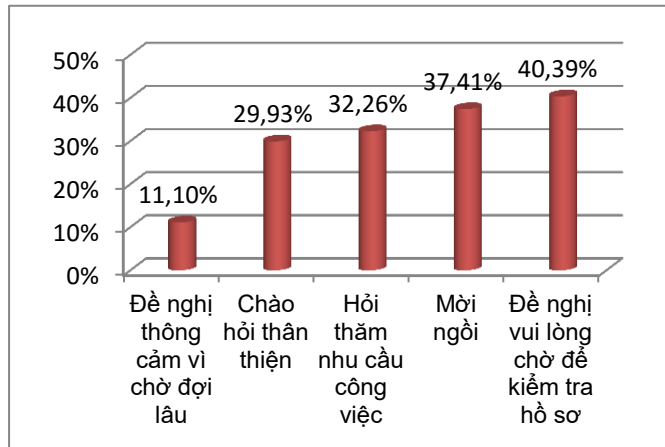
Biểu đồ 9: Chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, công chức các Sở



Có 7/17 cơ quan cải thiện chỉ số so với năm trước, kết quả của các cơ quan còn lại giảm, trong đó Sở Lao động – TBXH giảm trên 12%. Được khách hàng đánh giá cao nhất về Sự phục vụ của cán bộ, công chức là Sở Khoa học và Công nghệ (91,11%), tiếp đến là Sở Nội vụ

(85,56%); đây cũng là 2 cơ quan đạt mức Tốt ở tiêu chí này. Thấp nhất là Sở Tài chính, đạt 73,80% (xem **Biểu đồ 9**).

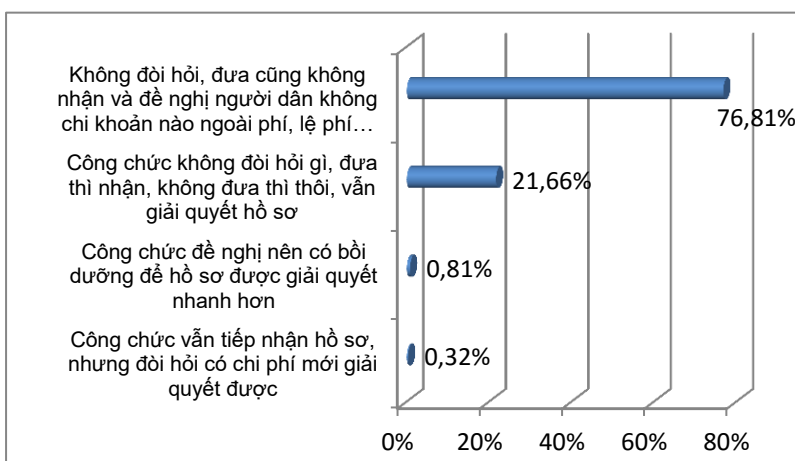
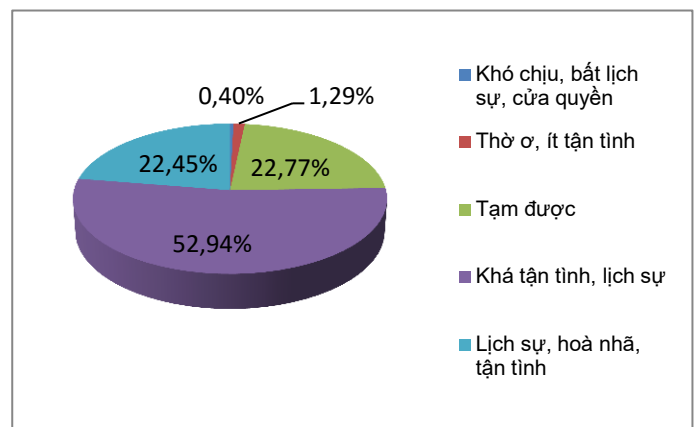
Kết quả phân tích dữ liệu cho thấy, đa số khách hàng được đón tiếp khá tốt tại cơ quan hành chính, thời gian chờ đợi giảm hẳn so với năm trước. Số khách hàng phải chờ đợi lâu chỉ còn khoảng 5%, trong khi năm 2015 con số này trên 9%.



Thái độ giao tiếp của công chức cũng cởi mở, thân thiện và lịch sự hơn trước, với 11,10% khách hàng được đề nghị thông cảm vì chờ đợi lâu, 29,93% được chào hỏi thân thiện, 32,26% được công chức hỏi thăm nhu cầu công việc, mời ngồi, đề nghị vui lòng chờ để kiểm tra hồ sơ. Gần 99% khách hàng cho rằng việc tiếp nhận hồ sơ cơ bản là minh

bạch và công bằng, không có vấn đề gì bất khoản. Tuy nhiên, đáng chú ý là vẫn còn 39 khách hàng phản ánh cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ ngoài cơ quan; 41 trường hợp cho biết công chức gợi ý liên hệ với dịch vụ hoặc người quen để làm thủ tục.

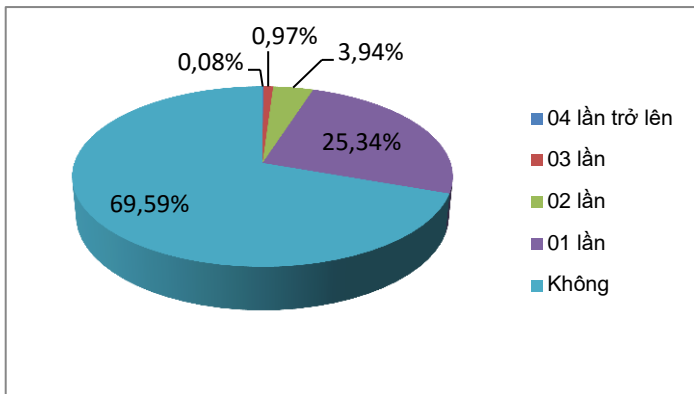
Về thái độ giao tiếp, tỷ lệ khách hàng phản ánh công chức khó chịu, bất lịch sự hoặc thờ ơ, ít tận tình không đáng kể (khoảng 1,7%). Tuyệt đại bộ phận đánh giá từ tạm được đến rất tốt. Về năng lực xử lý hồ sơ, đa số khách hàng đánh giá nhanh, chính xác, chuyên nghiệp (70,71%); 28% đánh giá ở mức chấp nhận được và chỉ số ít chưa hài lòng.



Mặc dù đại đa số khách hàng không gặp những phiền nhiễu, tiêu cực khi giải quyết công việc, nhưng vẫn còn tình trạng khách hàng phải gửi tiền bồi dưỡng tại các Sở: Công Thương, Giao thông vận tải, Tài nguyên và Môi trường,

Thông tin và Truyền thông, Tư pháp, Văn hóa và Thể thao, Xây dựng, Y tế (xem chi tiết tại Phụ lục).

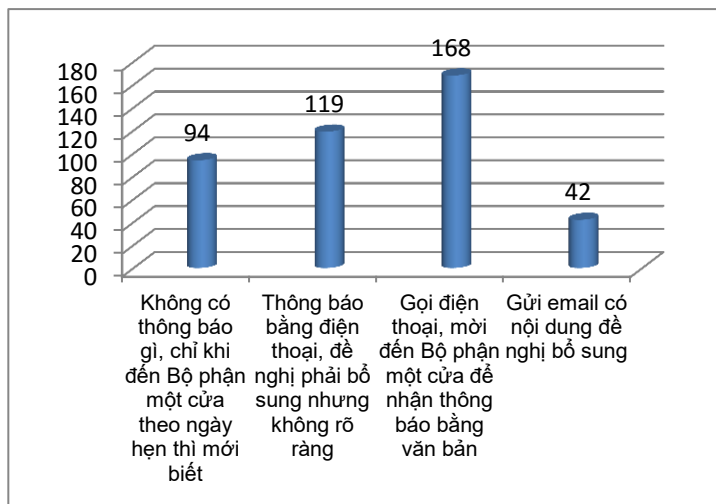
5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc



Trả lời phiếu khảo sát, có **69,59%** khách hàng cho biết không phải bổ sung hồ sơ sau khi đã nộp. Còn lại gần 30% khách hàng phải bổ túc hồ sơ *ít nhất 01 lần*, trong đó khoảng 1% phải bổ sung từ 03 lần trở lên.

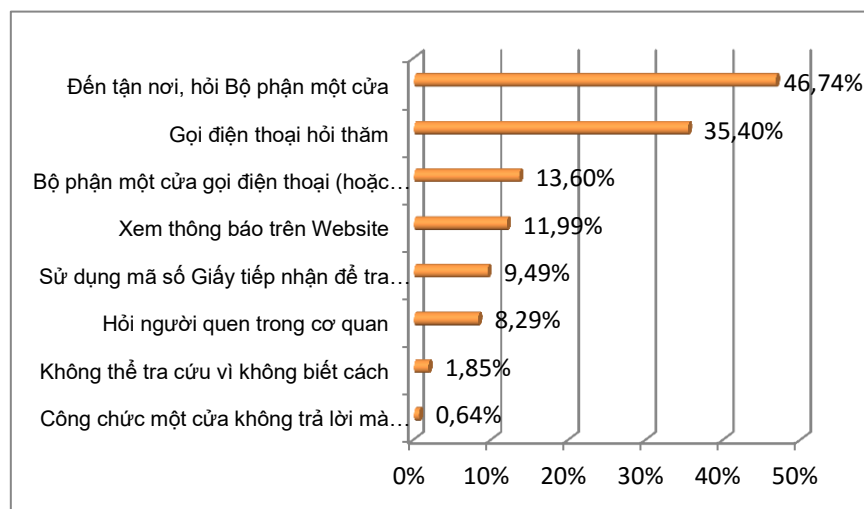
Nhiều khách hàng cho biết,

Bộ phận một cửa gọi điện thoại mời đến nhận thông báo bổ sung bằng văn bản hoặc gửi email đề nghị bổ sung hồ sơ. Tuy nhiên, cũng còn nhiều trường hợp không có thông báo gì, chỉ khi đến Bộ phận một cửa để nhận kết quả theo ngày hẹn thì mới biết; hoặc thông báo bằng điện thoại nhưng nội dung không rõ ràng.



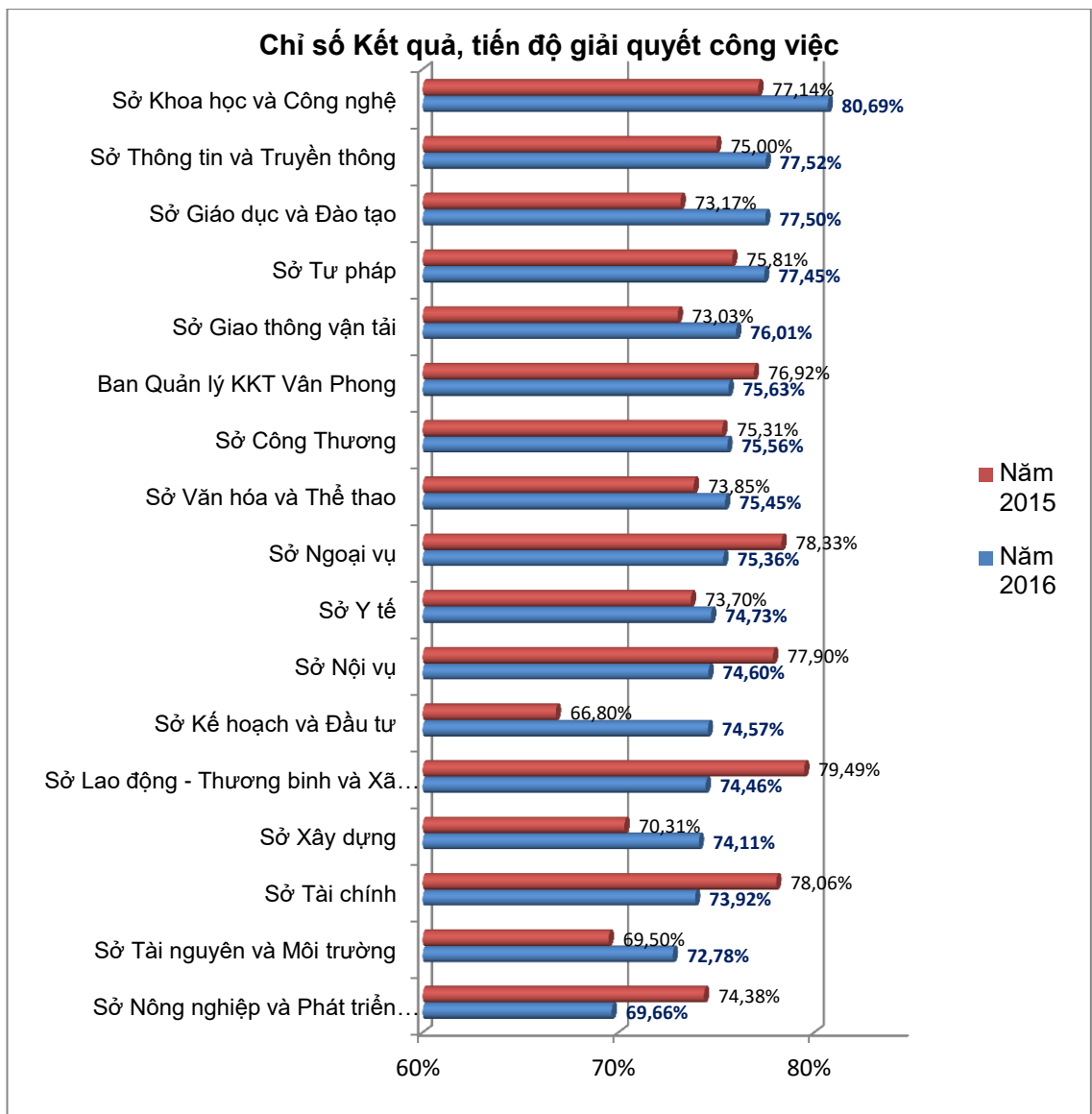
Sau khi nộp hồ sơ, chỉ có 5,39% khách hàng có thể biết tiến độ hồ sơ bất cứ lúc nào, 52,70% được cán bộ, công chức hướng dẫn rõ. Tỷ lệ này giảm so với năm 2015 (6,65 % và 59,15%). Trong khi đó, 11,91% khách hàng hoàn toàn không nhận được hướng dẫn tra cứu tiến độ hồ sơ, hướng dẫn không đầy đủ, rõ ràng (2,09%).

Do vậy, để biết tiến độ giải quyết hồ sơ của mình, **46,74%** khách hàng phải đến tận nơi hỏi Bộ phận một cửa, 35,4% gọi điện thoại hỏi thăm, trên 25% được Bộ phận một cửa gọi điện thoại thông báo hoặc tự tra cứu trên website. Một số khách



hàng phải hỏi thăm người quen, thậm chí không thể tra cứu vì không biết cách; khi đến liên hệ, *cán bộ một cửa không trả lời mà chỉ qua nơi khác để hỏi*. Trong khi toàn tỉnh đang tin học hóa mạnh mẽ cơ chế một cửa, một cửa liên thông với rất nhiều tiện ích trực tuyến, trong đó có tiện ích tra cứu tiến độ hồ sơ qua mạng Internet, nhưng nhiều khách hàng chưa có thông tin đầy đủ dẫn đến đi lại nhiều lần, chứng tỏ việc tuyên truyền, hướng dẫn còn chưa liên tục, sâu sát.

Có **86,6%** khách hàng chỉ đến Bộ phận một cửa 01 lần là nhận được kết quả giải quyết, 4,3% nhận kết quả chuyển phát nhanh tại nhà. Còn lại trên 8% khách hàng phải đi lại từ 02 lần trở lên (**nguyên nhân đi lại nhiều lần xin xem chi tiết tại Phụ lục**).



Biểu đồ 10: Chỉ số Kết quả, tiến độ giải quyết công việc các Sở

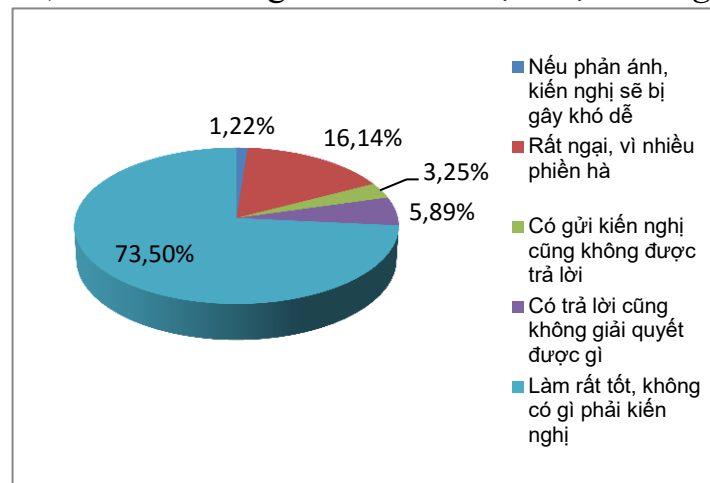
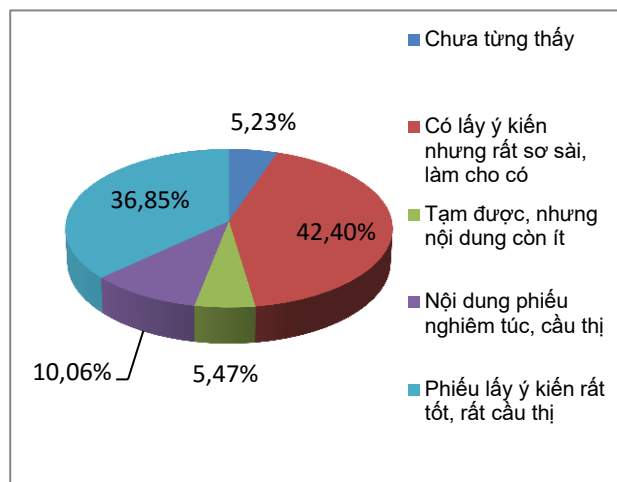
Điểm đáng phấn khởi là tỷ lệ hồ sơ đúng và sớm hạn đạt 93,1%, cao hơn so với năm trước (90,4%). Kết quả theo dõi hồ sơ trên Phần mềm một cửa điện tử cũng cho kết quả khá tương đồng (96,22% đúng và sớm hạn). Tuy nhiên, cũng cần

tiếp tục chấn chỉnh hoạt động của Bộ phận một cửa, vì có 191 khách hàng có kết quả giải quyết sớm hạn nhưng không nhận được thông báo đến nhận kết quả từ Bộ phận một cửa. 111 khách hàng có hồ sơ trễ hạn có *nhận được thông báo nhưng không rõ đến ngày nào mới có kết quả*; 68 khách hàng *đến cơ quan hành chính mới biết chưa có kết quả, không nhận được thông báo gì và không biết đến ngày nào mới có kết quả*. Một số trường hợp hồ sơ trễ hạn đến hàng tháng, có khách hàng phản ánh trễ đến 9 tháng (Sở Tài nguyên và Môi trường). Rất nhiều trường hợp không giải thích lý do hoặc lý do không hợp lý, thuyết phục và hầu như không thực hiện xin lỗi khách hàng theo quy định.

Tổng hợp chung, chỉ số Kết quả, tiến độ giải quyết công việc của khối cơ quan Sở đạt 74,57%, tăng không đáng kể so với năm 2015 (74,10%). 10/17 cơ quan được đánh giá tốt hơn năm trước, cao nhất là Sở Khoa học và Công nghệ đạt 80,69%; tiếp đến là Sở Thông tin và Truyền thông 77,52%. Năm 2016 ghi nhận những tiến bộ rõ rệt của Sở Kế hoạch và Đầu tư không việc cải thiện chỉ số Kết quả, tiến độ giải quyết công việc, với mức tăng gần 8%. Ở tiêu chí này, có 8/17 cơ quan chưa đạt mục tiêu chung của UBND tỉnh (xem Biểu đồ 10).

6. Chỉ số Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi

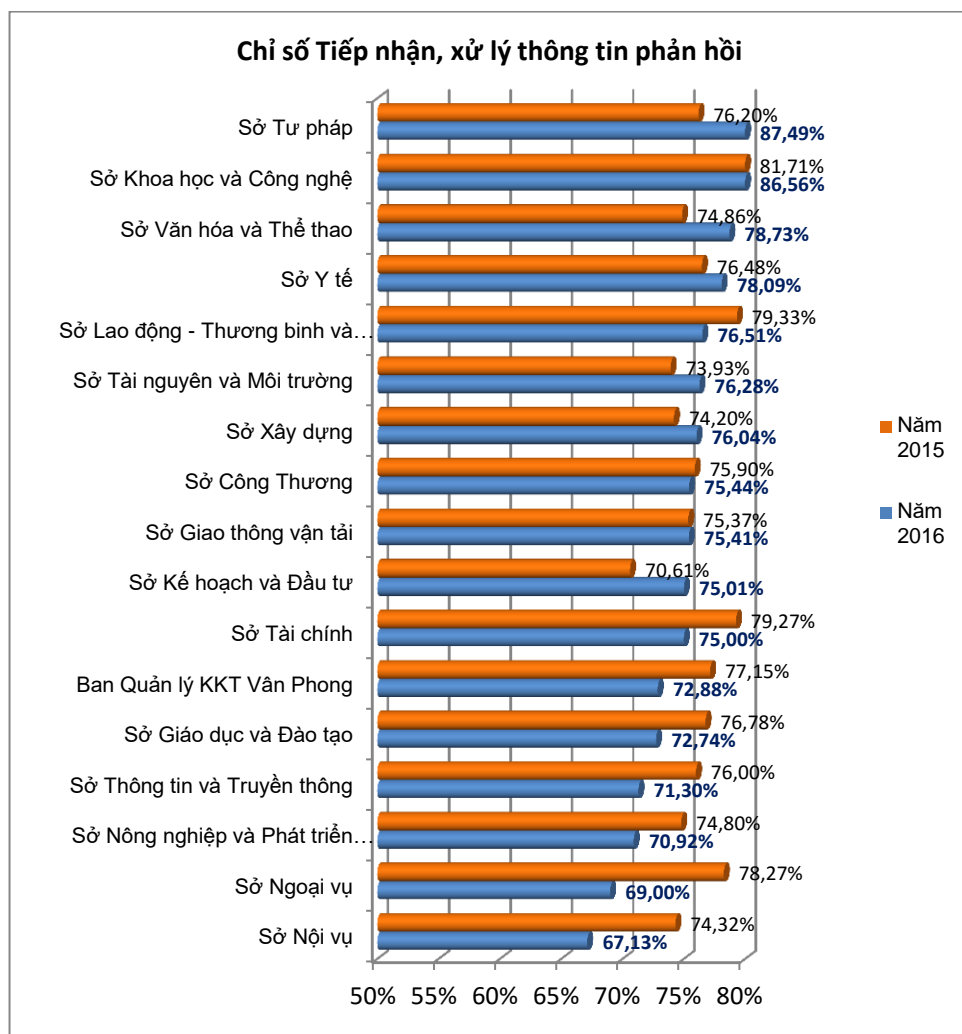
Theo phản ánh của 5,7% khách hàng, một số cơ quan vẫn chưa niêm yết đầy đủ thông tin đường dây nóng (số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, website,...) và hướng dẫn cho khách hàng cách gửi phản ánh, kiến nghị khi gặp vướng mắc hoặc cần góp ý với cơ quan hành chính. Có 5,23% khách hàng chưa bao giờ thấy cơ quan hành chính hỏi ý kiến người dân, doanh nghiệp về chất lượng phục vụ của mình, và đến 42,4% khách hàng cho biết *có thực hiện nhưng rất sơ sài, làm cho có*.



Trong 86 khách hàng đã từng phản ánh, kiến nghị thì 11,7% nhận định việc thực hiện *chưa thật sự thuận tiện, còn phiền hà*. Bên cạnh đó, trong 985 khách hàng chưa từng gửi phản ánh, kiến nghị thì 73,5% cho biết *cơ quan hành chính làm việc rất tốt, không có gì phải kiến nghị*. Tuy

nhiên, còn đến 26,5% không phản ánh, kiến nghị vì các nguyên nhân: *sợ bị gây khó dễ, nhiều phiền hà, không được trả lời hoặc cơ quan hành chính có trả lời cũng không giải quyết được gì*. Như vậy, cơ chế tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi từ khách hàng còn nhiều hạn chế, chưa được người dân, tổ chức, doanh nghiệp tin cậy. Trong số 86 khách hàng đã từng phản ánh, kiến nghị thì 13,95% cho biết việc trả lời khá chậm, không thỏa đáng hoặc chưa từng thấy trả lời.

Kết quả chung, chỉ số Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi trung bình khối cơ quan Sở đạt 74,53%, giảm so với năm 2015. Năm 2016 ghi nhận những nỗ lực của các Sở: Tư pháp, Khoa học và Công nghệ, Văn hóa và Thể thao, Y tế, Tài nguyên và Môi trường, Xây dựng trong việc cải thiện tiêu chí này. Trong khi đó, còn đến 6 cơ quan phải nỗ lực nhiều hơn nữa mới đạt mục tiêu tinh đặt ra (xem Biểu đồ 11).



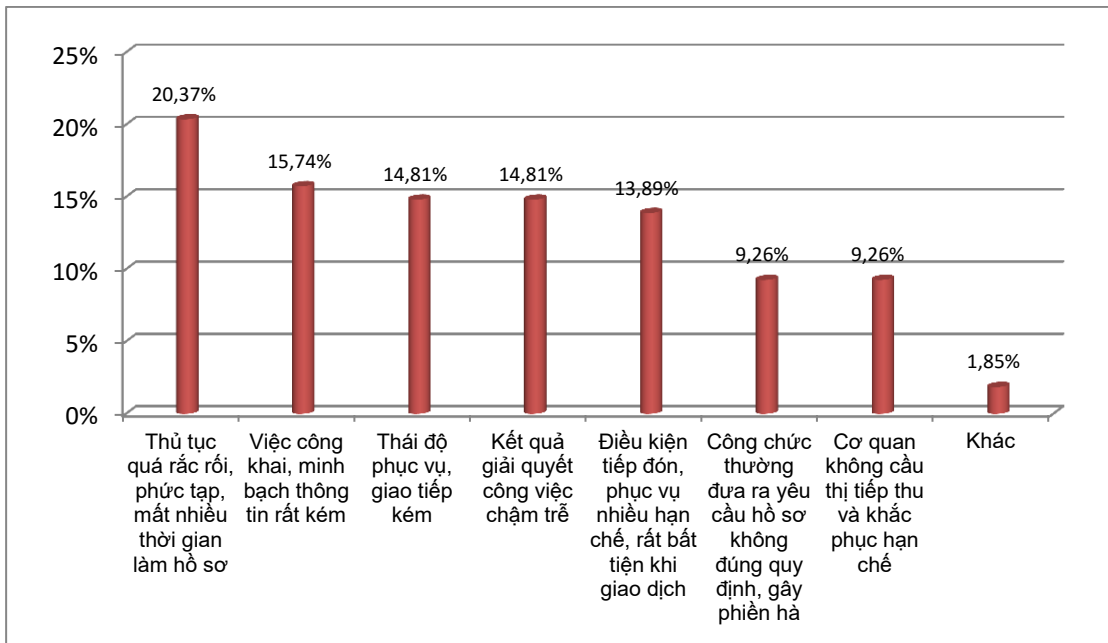
Biểu đồ 11: Chỉ số Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi các Sở

III. NHỮNG VẤN ĐỀ KHÁCH HÀNG CHƯA HÀI LÒNG VÀ GÓP Ý, KIẾN NGHỊ

1. Những vấn đề khách hàng chưa hài lòng

Qua khảo sát, khách hàng đánh giá rất cao những mặt tích cực mà các sở đã làm được, mong muốn tiếp tục được phát huy nhiều hơn nữa trong thời gian tới. Đối với những vấn đề chưa hài lòng, cần phải khắc phục, thì chủ yếu là thủ tục hành chính quá rắc rối, phức tạp, mất nhiều thời gian làm hồ sơ (20,37%); việc công khai, minh bạch thông tin rất kém (15,74%); kết quả giải quyết công việc chậm trễ và thái độ phục vụ kém (14,81%), và một số nguyên nhân khác (xem **Biểu đồ 12**).

Tổng hợp chung kết quả khảo sát năm 2016, những phản ánh chưa hài lòng đối với khối các cơ quan Sở và Ban quản lý Khu kinh tế Vân Phong ít hơn rất nhiều so với những năm trước. Hiện tượng quan liêu, cửa quyền, nhũng nhiễu, chậm trễ (qua phản ánh của khách hàng) giảm đáng kể. Đây là những dấu hiệu rất đáng ghi nhận, chứng tỏ hầu hết các Sở đã có nỗ lực nhất định để cải thiện chất lượng phục vụ, Đây là cơ sở để cải thiện môi trường kinh doanh một cách bền vững hơn.



Biểu đồ 12: Những vấn đề khách hàng chưa hài lòng các Sở

Qua phiếu khảo sát, khách hàng cũng biểu dương, khen ngợi những cơ quan, công chức đã phục vụ tốt, chuyên nghiệp; góp ý, phê bình cụ thể những mặt làm được, chưa làm được; nêu đích danh những công chức có hành vi, thái độ chưa đúng mực (xem **Phụ lục**).

2. Những góp ý, kiến nghị để các Sở phục vụ ngày càng tốt hơn

Với mong muốn các cơ quan sở nâng cao chất lượng dịch vụ công, phục vụ ngày càng tốt hơn cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp, khách hàng gửi gắm rất nhiều góp ý, kiến nghị. Trong đó, tập trung vào các vấn đề chính sau đây:

- Bổ sung thêm hình thức, nội dung thông tin dịch vụ công, phát huy vai trò tích cực của website, email và mở rộng cung cấp thông tin qua các ứng dụng, facebook để chuyển tải, cung cấp, hướng dẫn, cập nhật kịp thời các thông tin thiết yếu về cơ chế, chính sách mới, những thay đổi trên các ngành, lĩnh vực đến khách hàng, qua đó kịp thời nắm bắt, thực hiện đúng quy định.

Thường xuyên hướng dẫn, tăng cường tuyên truyền về văn bản quy phạm pháp luật, thủ tục hành chính; hướng dẫn tận tình và giải thích rõ hơn quy định thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp khi đến giao dịch, sử dụng phiếu hướng dẫn hồ sơ theo đúng quy định, ghi rõ ràng, thống nhất nội dung cần hoàn thiện và ký xác nhận để chịu trách nhiệm về nội dung đã hướng dẫn; bổ sung đầy đủ nội dung, biểu mẫu thủ tục trên website để tiện tra cứu, tải biểu mẫu thực hiện thủ tục (Sở Ngoại vụ).

Minh bạch, rõ ràng và công bằng khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục. Cần nghiên cứu, bổ sung thêm bộ phận tư vấn, hướng dẫn hồ sơ cho khách hàng, hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận một cửa và hướng dẫn qua điện thoại, qua website, các ứng dụng điện tử khác để giảm đi lại nhiều lần.

- Bổ sung thêm điều kiện tiếp đón, phục vụ, cải tạo, mở rộng Bộ phận một cửa và tăng thêm người tiếp nhận hồ sơ để giảm chờ đợi vì khách hàng quá đông (nhất là tại Sở Giao thông vận tải); trang bị thêm bàn, ghế, màn hình tra cứu và các thiết bị khác phục vụ khách hàng; lấy số thứ tự nếu lượng giao dịch quá đông.

- Đơn giản hóa thủ tục, rút ngắn thời gian giải quyết, bỏ các loại giấy tờ không cần thiết, khắc phục triệt để tình trạng yêu cầu hồ sơ sai quy định, máy móc, cố tình gây khó dễ (như trường hợp yêu cầu bảo hiểm tại Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn); bảo đảm giải quyết đúng hạn, có thông báo rõ ràng khi hồ sơ trễ hạn, không để khách hàng đi lại nhiều lần.

Rất nhiều khách hàng đề nghị mở rộng thực hiện thủ tục trực tuyến mức độ 3, 4 qua mạng để hỗ trợ đơn giản hóa thủ tục, giảm giấy tờ, thời gian, công sức; đẩy mạnh chuyên phát nhanh kết quả qua đường bưu chính. Đổi mới phương thức kiểm tra, thẩm định hồ sơ, nghiên cứu để tự động hóa xét duyệt hồ sơ dựa trên bảng biểu, thông số, chỉ tiêu cụ thể giúp thực hiện nhanh chóng hơn, nghiên cứu để có giải pháp thực hiện dịch vụ công phù hợp cho một số lĩnh vực đặc thù (như kiểm dịch, thú y thủy sản của ngành nông nghiệp).

- Tăng cường năng lực cho đội ngũ công chức hướng dẫn, tiếp nhận, xử lý hồ sơ; chấn chỉnh tác phong, lề lối làm việc, thái độ phục vụ, giao tiếp, ứng xử (công chức cần có thêm nụ cười khi làm việc với khách hàng).

- Triển khai rộng rãi các hình thức tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi, phát huy dân chủ rộng rãi, tổ chức lấy ý kiến khách hàng, trả lời vướng mắc và công khai, minh bạch các thông tin này bằng nhiều hình thức, cầu thị tiếp thu các ý kiến đóng góp để cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao mức độ hài lòng.

Hầu hết những vấn đề mà khách hàng góp ý, kiến nghị nêu trên, UBND tỉnh đã nhiều lần chỉ đạo quyết liệt việc triển khai thực hiện tại các sở, ngành, địa phương. Tuy nhiên, kết quả khảo sát cho thấy việc thực hiện còn nhiều thiếu sót, các sở, ngành cần phải nghiên cứu và khắc phục ngay.

Phần III

CHỈ SỐ HÀI LÒNG KHỐI CÁC CƠ QUAN NGÀNH DỤC TẠI TỈNH

I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG LĨNH VỰC BẢO HIỂM XÃ HỘI

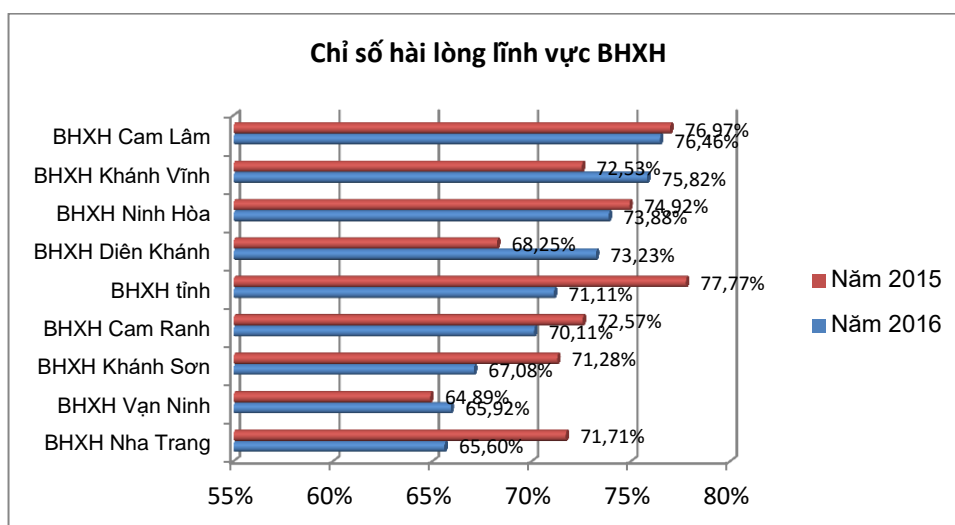
1. Chỉ số hài lòng chung

Chỉ số hài lòng trung bình năm 2016 của lĩnh vực BHXH đạt 70,96%. So với năm 2015, thì kết quả giảm 0,94%. Trong số 9 đơn vị được đánh giá, chỉ có 3 đơn vị tăng chỉ số hài lòng. BHXH Diên Khánh có chuyển biến tích cực nhất khi chỉ số hài lòng tăng 4,11%, từ 68,25% năm 2015, lên 73,23%. Tiếp đến là BHXH Khánh Vĩnh với mức tăng 3,29%. Có 2/9 đơn vị chỉ số hài lòng đạt mục tiêu của tỉnh năm 2016 (xem Bảng 3).

Bảng 3. Chỉ số hài lòng lĩnh vực BHXH

STT	Đơn vị	Năm 2016	Năm 2015	Tăng/giảm
1	BHXH tỉnh	71,11%	77,77%	-6,65%
2	BHXH Cam Lâm	76,46%	76,97%	-0,51%
3	BHXH Cam Ranh	70,11%	72,57%	-2,46%
4	BHXH Diên Khánh	73,23%	68,25%	4,99%
5	BHXH Khánh Sơn	67,08%	71,28%	-4,20%
6	BHXH Khánh Vĩnh	75,82%	72,53%	3,29%
7	BHXH Ninh Hòa	73,88%	74,92%	-1,04%
8	BHXH Nha Trang	65,60%	71,71%	-6,11%
9	BHXH Vạn Ninh	65,92%	64,89%	1,03%
	Kết quả chung lĩnh vực BHXH	70,96%	71,90%	-0,94%

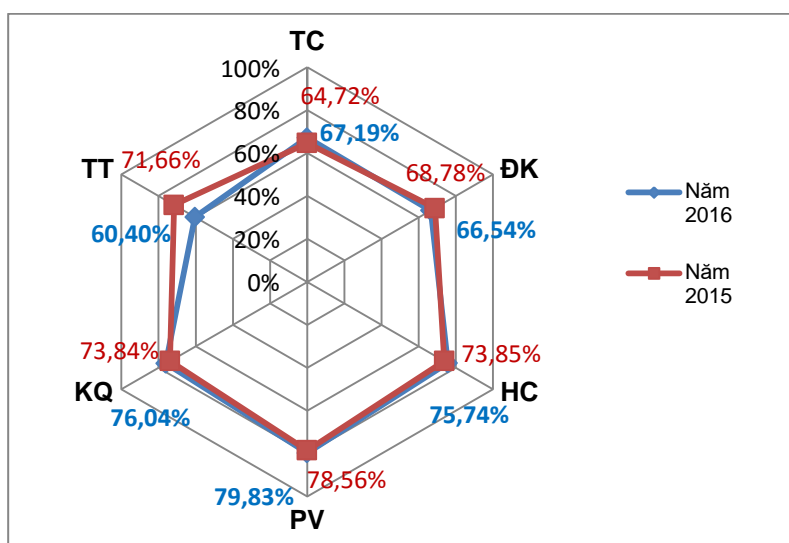
Trong khi đó, có đến 6/9 đơn vị giảm chỉ số, trong đó BHXH tỉnh và BHXH Nha Trang giảm trên 6%, kéo theo kết quả chung kém hơn năm trước.



Biểu đồ 13: Chỉ số hài lòng lĩnh vực BHXH

Thấp nhất là BHXH Nha Trang, chỉ đạt 65,60%, tiếp đến là BHXH Vạn Ninh đạt 65,92% (xem Biểu đồ 13). Trong 09 đơn vị thì có đến 03 đơn vị có chỉ số đạt mức Trung bình theo thang đo; không có đơn vị nào đạt mức Tốt. Chênh lệch chỉ số giữa đơn vị cao nhất với thấp nhất xấp xỉ 11%.

Trong 6 tiêu chí đánh giá thì 02 tiêu chí có chỉ số chung giảm so với năm 2015, gồm: Điều kiện tiếp đón, phục vụ và Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi; trong đó chỉ số Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi giảm hơn 11%. Các tiêu chí còn lại có cải thiện tương đối tốt, trong đó tiêu chí Tiếp cận dịch vụ và Kết quả, tiến độ giải quyết công việc có mức tăng gần 3% (xem Biểu đồ 14).

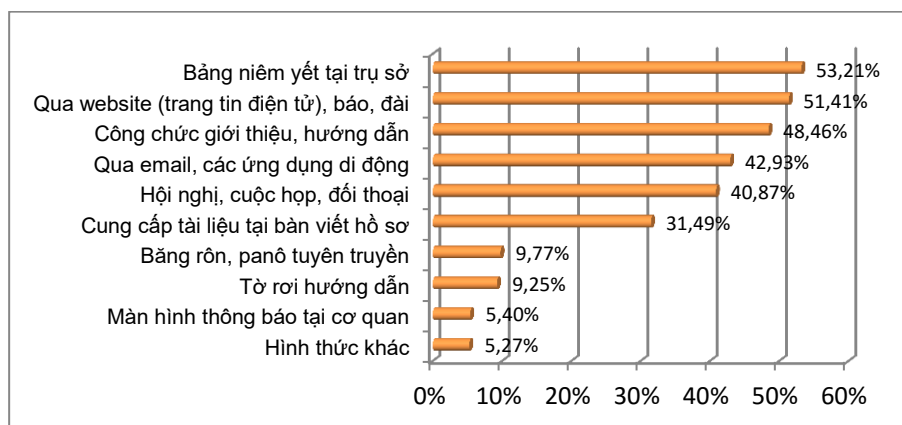


Biểu đồ 14: Chỉ số hài lòng lĩnh vực BHXH – 6 tiêu chí

2. Chỉ số hài lòng trên 6 tiêu chí đánh giá

a) Chỉ số Tiếp cận dịch vụ:

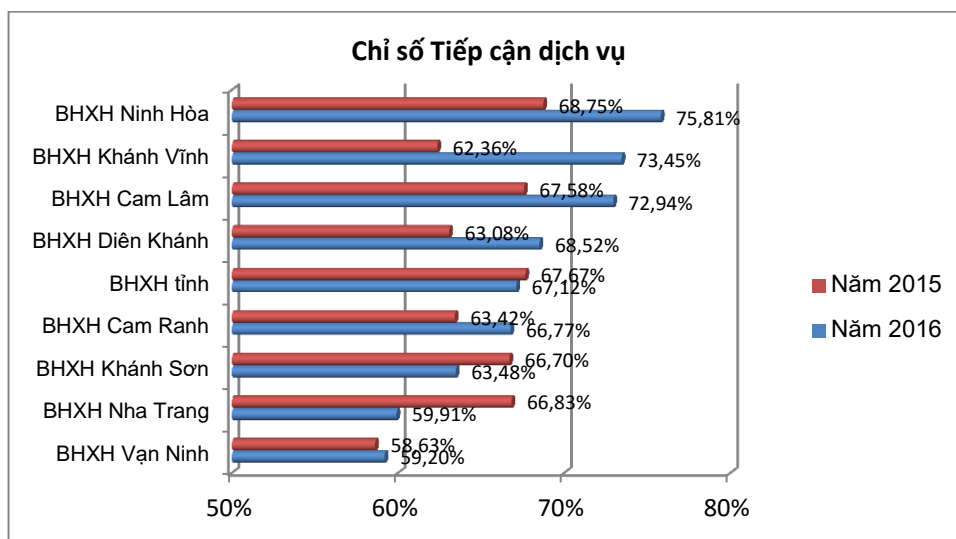
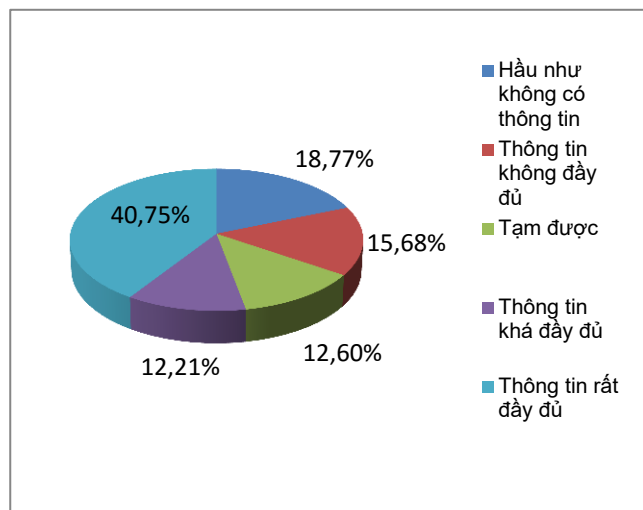
Kết quả khảo sát cho thấy, trong các hình thức thông tin dịch vụ mà lĩnh vực BHXH cung cấp thì hình thức truyền thống là bảng niêm yết vẫn được khách hàng sử dụng nhiều nhất. Điểm tích cực là hình thức website, email, ứng dụng di động được khách hàng sử dụng nhiều hơn và hiệu quả hơn trước (xem Biểu đồ 15).



Biểu đồ 15: Các hình thức thông tin dịch vụ lĩnh vực BHXH

Qua phiếu khảo sát, khách hàng cũng phản ánh các loại thông tin được cung cấp đầy đủ hơn, phong phú hơn. Trong đó, 68,12% khách hàng nhận được thông tin hướng dẫn dịch vụ chuyển phát nhanh kết quả giải quyết thủ tục hành chính, 75,96% khách hàng có thông tin về cách thức thực hiện thủ tục hành chính. Đặc biệt, 79,43% khách hàng nhận được thông tin hướng dẫn cách thức thực hiện hồ sơ trực tuyến qua mạng Internet. Đây là nỗ lực đáng ghi nhận của lĩnh vực BHXH.

Tuy nhiên, về nội dung thông tin và chất lượng thông tin dịch vụ cần tiếp tục được quan tâm cải thiện, khi có trên **34%** khách hàng chưa hài lòng vì nội dung thông tin *không đầy đủ*, 21% khách hàng nhận xét thông tin *còn sơ sài, khó hiểu*. Đồng thời, trong quá trình giao tiếp, giải quyết công việc, cán bộ công chức cần quan tâm hơn việc giải đáp vướng mắc, tích cực trao đổi nắm nhu cầu thông tin của khách hàng để nâng cao hiệu quả tiếp cận dịch vụ, giúp khách hàng giải quyết công việc thuận lợi hơn nhờ có thông tin đầy đủ, chính xác, kịp thời.



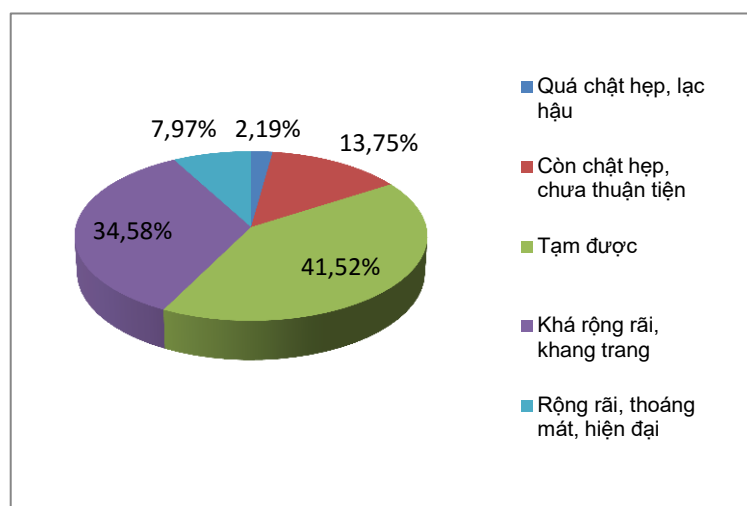
Biểu đồ 16: Chỉ số Tiếp cận dịch vụ BHXH

So với năm 2015, chỉ số Tiếp cận dịch vụ năm 2016 của lĩnh vực BHXH có cải thiện với mức tăng 2,47%, từ 64,72% lên 67,19%. Trong đó, đạt kết quả tốt nhất là BHXH Ninh Hòa với chỉ số 75,81%. Có đến 5/9 đơn vị chỉ đạt mức Trung bình ở tiêu chí này, trong đó có cả BHXH tỉnh. Như vậy, lĩnh vực BHXH còn nhiều vấn đề phải làm để nâng cao chỉ số Tiếp cận dịch vụ (xem **Biểu đồ 16**).

Cụ thể, qua phiếu khảo sát, khách hàng đề nghị lĩnh vực BHXH cần bổ sung thêm các hình thức thông tin để việc giao dịch tiện lợi hơn như: cung cấp tài liệu qua email, cung cấp tài liệu tại bàn viết hồ sơ, qua trang thông tin điện tử, hội nghị, tập huấn, công chức giới thiệu, hướng dẫn cụ thể tại từng địa bàn, Facebook, ứng dụng di động, phát tờ rơi và bố trí màn hình thông báo tại cơ quan...

Cần quan tâm cung cấp thêm thông tin về thủ tục hành chính, các biểu mẫu, phí và lệ phí; cập nhật, thông báo kịp thời những thay đổi chế độ, chính sách, các biểu mẫu; Hướng dẫn người lao động tự kiểm tra thông tin về quá trình tham gia BHXH của mình; cách tính công nợ BHXH, lãi chậm nộp và công nợ; quy định về chế độ bảo hiểm cho các đối tượng được hưởng; thủ tục thanh toán; trả lời đầy đủ qua email hồ sơ hợp lệ hay chưa hợp lệ; thông báo trả lời ý kiến, giải đáp vướng mắc của khách hàng. Đặc biệt là các phòng chuyên môn cần thống nhất về thủ tục hành chính giữa trước khi hướng dẫn khách hàng (xem cụ thể **tại Phụ lục**).

b) Chỉ số Điều kiện tiếp đón và phục vụ:



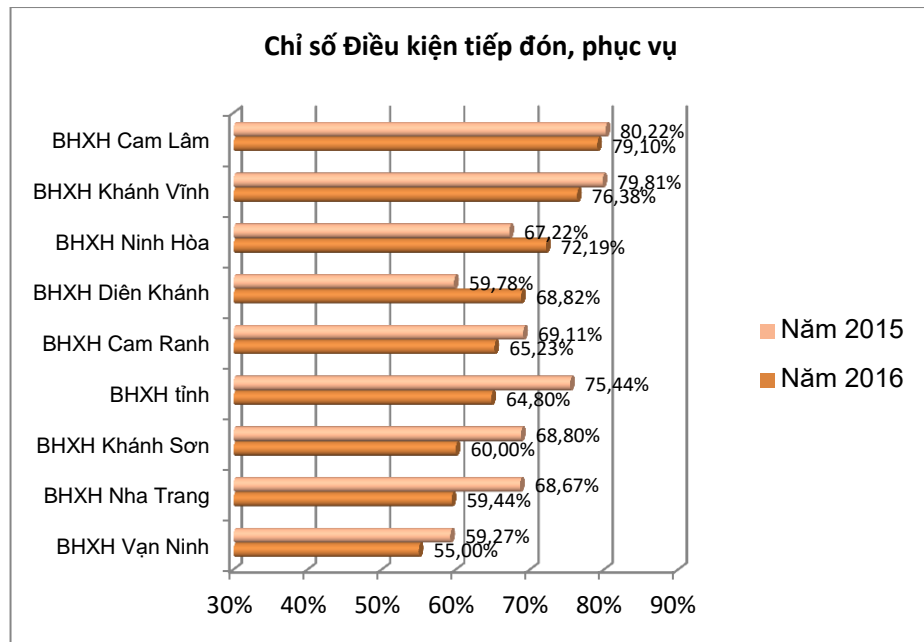
Đánh giá về phòng làm việc của Bộ phận một cửa, có trên 42% khách hàng nhận xét rộng rãi, thoáng mát, hiện đại. Tuy nhiên, còn trên 15% khách hàng đánh giá quá chật hẹp, lạc hậu, chưa thuận tiện; 41,52% đánh giá ở mức tạm được. 21,4% khách hàng nhận xét Bộ phận một cửa khá đông hoặc quá tải.

Nhiều khách hàng phản ánh, không gian giao dịch, làm việc bất tiện vì: ghế quá cao, nhiều bàn làm việc chung một phòng, ghế bàn không thoải mái, chỉ có 1 bàn làm việc, ngăn vách kính nên trao đổi rất bất tiện, chật hẹp, nóng nực, thậm chí không có chỗ ngồi để giao tiếp, phải đứng (xem thêm **Phụ lục**).

Về trang thiết bị phục vụ và làm việc, trên 27% khách hàng hầu như không có gì hoặc còn thiếu thốn, chưa thuận tiện. Nhiều đơn vị chưa bố trí *nước uống cho khách hàng, máy tính tra cứu thông tin, thủ tục, máy scan hoặc photocopy hồ sơ, các bảng hướng dẫn*. Kết quả kiểm tra CCHC năm 2016 cho thấy, BHXH Nha Trang không bố trí ghế ngồi làm việc cho khách hàng, khi giao dịch phải đứng.

Vì những bất cập trên, chỉ số Điều kiện tiếp đón, phục vụ năm 2016 tiếp tục giảm từ 68,78% xuống còn 66,54%, đạt mức Trung bình. Chỉ có 2/9 đơn vị tăng

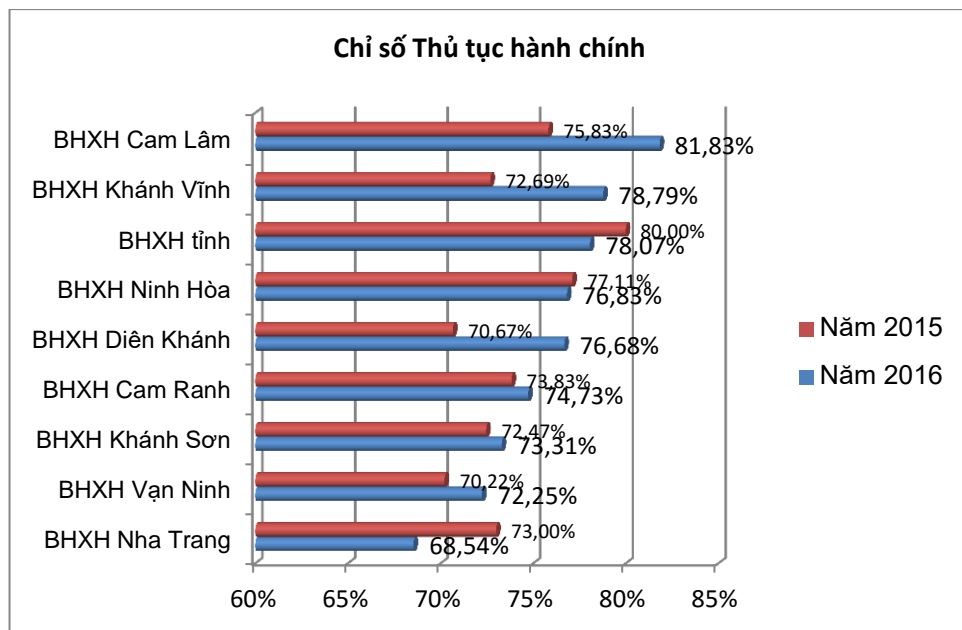
chỉ số so với năm trước, và 7/9 đơn vị chỉ đạt mức Trung bình ở tiêu chí này. Trong đó, BHXH Vạn Ninh tiếp tục duy trì vị trí thấp nhất (xem **Biểu đồ 17**).



Biểu đồ 17: Chỉ số Điều kiện tiếp đón và phục vụ BHXH

c) Chỉ số Thủ tục hành chính:

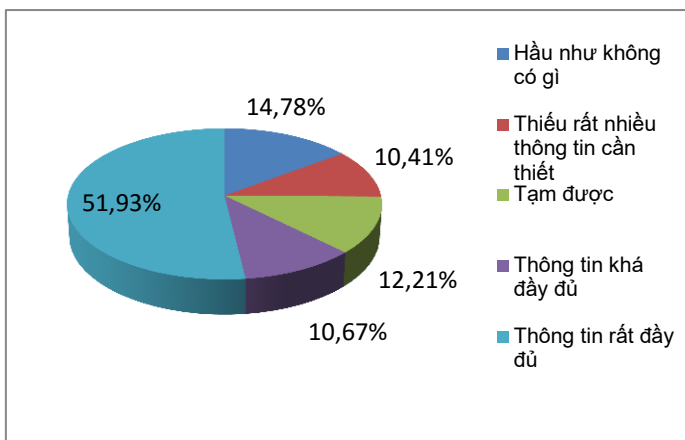
Kết quả phân tích dữ liệu cho thấy, có 6/9 đơn vị tăng chỉ số ở tiêu chí Thủ tục hành chính gồm: BHXH Cam Lâm, Khánh Vĩnh, Diên Khánh, Cam Ranh, Khánh Sơn, Vạn Ninh; trong đó Cam Lâm, Khánh Vĩnh, Diên Khánh tăng đáng kể với mức tăng trên 6% so với năm 2015. Chỉ số chung đạt 75,74%, tăng 1,9% so với năm 2015.



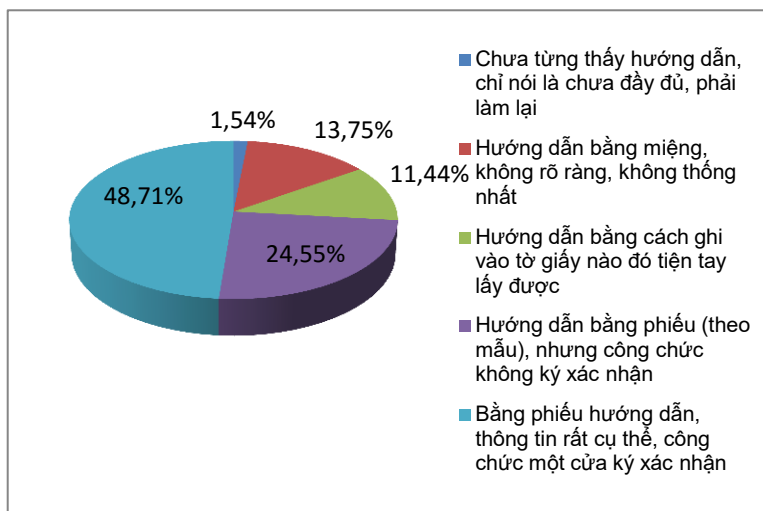
Biểu đồ 18: Chỉ số Thủ tục hành chính BHXH

Có 3 đơn vị kết quả kém hơn năm trước, trong đó BHXH Nha Trang giảm 4,46%, xuống còn 68,54%, thấp nhất trong các đơn vị BHXH. 5/9 đơn vị chưa đạt mục tiêu 2016 của tỉnh.

Đánh giá về công khai thủ tục hành chính, nhiều khách hàng vẫn chưa hài lòng về nội dung thông tin thủ tục, trong đó 14,78% nhận xét *hầu như không có [thông tin] gì*; 10,41% cho biết *thiếu rất nhiều thông tin*. Trên 27% đánh giá thông tin thủ tục sơ sài, khó hiểu.

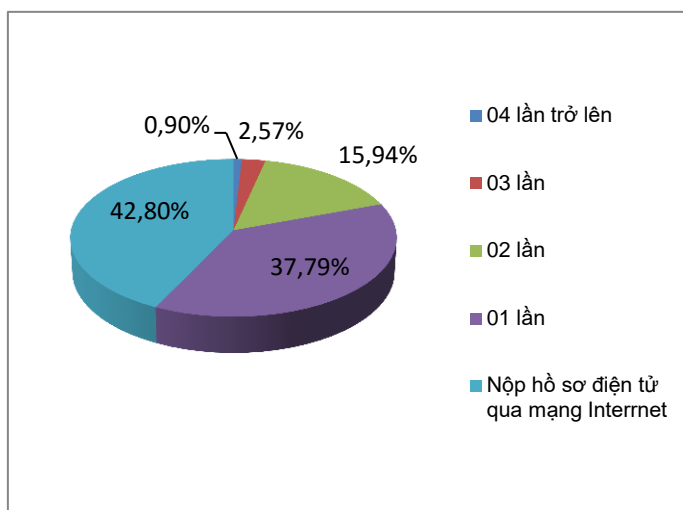


Về thành phần hồ sơ thủ tục lĩnh vực BHXH, đại đa số khách hàng cho rằng thành phần hồ sơ *không có gì phức tạp, ít giấy tờ*. Chỉ một số ít (6,3%) nhận xét phức tạp, nhiều loại giấy tờ không cần thiết. 96,9% cho rằng biểu mẫu *đơn giản, dễ thực hiện*. Phần lớn khách hàng cho biết cán bộ, công chức hướng dẫn thống nhất với quy định thủ tục. Tuy nhiên, cần quan tâm chấn chỉnh việc hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ ban đầu, vì có trên 50% khách hàng phản ánh



việc hướng dẫn rất tùy tiện, không đúng quy định.

Ngoài ra, tỷ lệ khách hàng phải đi lại từ 02 lần trở lên mới hoàn thiện hồ sơ còn chiếm tỷ lệ khá lớn, trên 19%, trong đó 15,94% phải đi lại 02 lần. Lỗi do khách hàng chiếm **58,05%**, còn lại là do cán bộ, công chức hướng dẫn không đủ rõ, thiếu thống nhất.



Trong số 333 khách hàng đã nộp hồ sơ điện tử, thì có 78,38% biết được thông tin về dịch vụ này

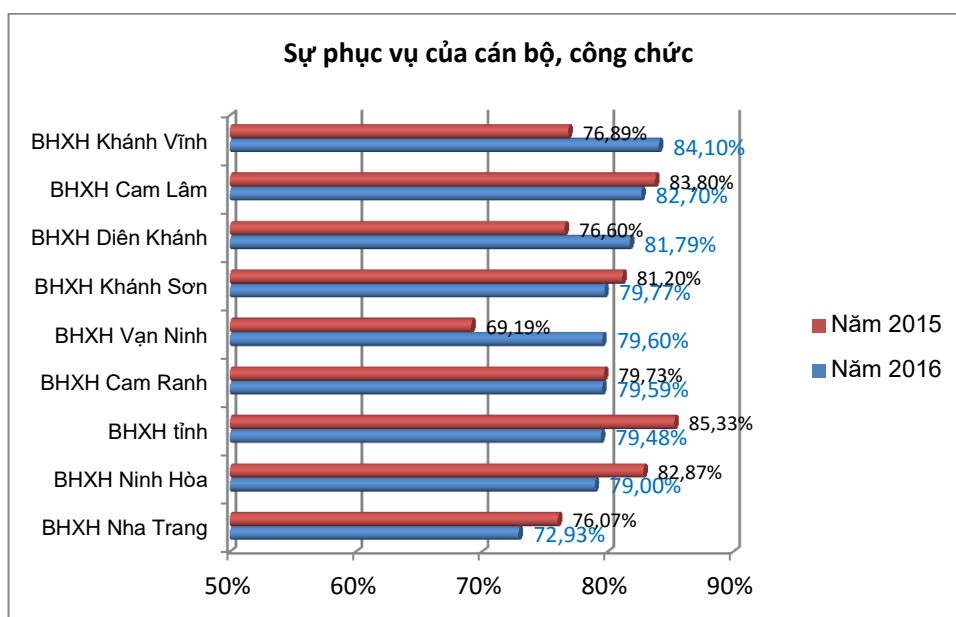
qua trang thông tin điện tử, trên 50% là do công chức hướng dẫn, 21,92% thông

qua niêm yết tại Bộ phận một cửa. Các hình thức thông tin khác chưa thực sự phổ biến. Có khách hàng phản ánh khi triển khai phần mềm, họ không nhận được nhiều sự hỗ trợ từ cơ quan BHXH, hướng dẫn không tận tình, lúc thế này, lúc thế nọ.

Có 9,9% khách hàng phản ánh Giấy tiếp nhận hồ sơ mà họ nhận được không ghi rõ hoặc bị sửa lại ngày nhận, thậm chí có **3,98%** trường hợp không có Giấy tiếp nhận hồ sơ.

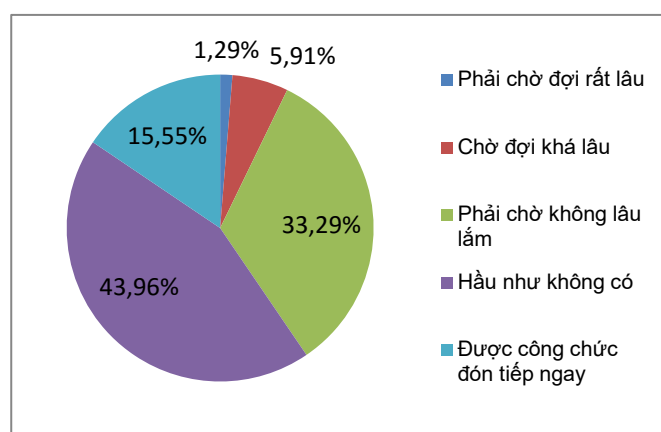
d) Sự phục vụ của cán bộ, công chức

Có 3/9 đơn vị gia tăng Chỉ số Sự phục vụ, trong đó BHXH Vạn Ninh tăng 10,41%, từ 69,19% trong năm 2015 lên 79,60%. Tiếp đến là BHXH Khánh Vĩnh tăng 7,21%, BHXH Diên Khánh tăng 5,19%. Những nỗ lực này kéo theo chỉ số chung tiến bộ so với năm trước, từ 78,56% lên 79,83%. Tuy nhiên, có đến 6/9 cơ quan giảm kết quả, trong đó BHXH tỉnh có chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, công chức giảm đến 5,85%, xuống còn 79,48%. Ở tiêu chí này, có 01 đơn vị đạt mức Tốt là BHXH Khánh Vĩnh (xem Biểu đồ 19).

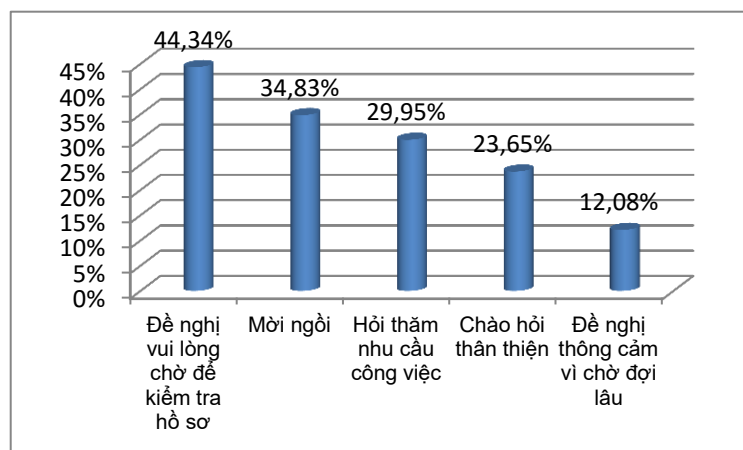


Biểu đồ 19: Chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, công chức BHXH

Trả lời phiếu khảo sát, đa số khách hàng phản ánh được công chức tiếp đón ngay khi đến giao dịch (15,55%) và *hầu như không phải chờ đợi* (43,96%). Các trường hợp phải chờ đợi giảm xuống còn xấp xỉ 6%; tuy nhiên vẫn còn nhiều trường hợp phản ánh phải chờ đợi là do công chức *làm việc chậm chạp, làm việc*



riêng hoặc vắng mặt (*xem Phụ lục*). Việc tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận một cửa nhìn chung là khách quan, công bằng, không có vấn đề gì. Tuy nhiên, có 70 khách hàng (7,7%) phản ánh có trường hợp công chức nhận hồ sơ ngoài cơ quan hoặc giới thiệu liên hệ dịch vụ, người quen để làm thủ tục.



67,8% khách hàng đánh giá thái độ giao tiếp của cán bộ, công chức đã *lich sự, hòa nhã, tận tình hơn*. Hành vi, kỹ năng giao tiếp đã tiến bộ hơn trước (xem hình bên). Nhưng vẫn còn 4,2% chưa hài lòng về thái độ giao tiếp; 28% đánh giá ở mức tạm được. Đa số khách hàng đánh giá năng lực chuyên môn

ng nghiệp vụ của công chức ngành BHXH khá tốt; số chưa hài lòng chỉ chiếm 1,8%; 99% khách hàng đánh giá công chức BHXH liêm khiết trong thực thi nhiệm vụ. Đây là kết quả rất tốt. Tuy nhiên, cũng cần tiếp tục quan tâm chấn chỉnh thái độ, tư cách của một số cán bộ, công chức có nhiều phản ánh; trong trường hợp cần thiết thì thay thế cán bộ ngay để không ảnh hưởng đến uy tín của ngành.

“Nhìn chung, bộ phận chuyên môn xử lý công việc tương đối đúng hạn và chính xác. Tuy nhiên, công chức H.A (bộ phận 1 cửa) cần xem lại thái độ giao tiếp, nói năng ngỗ ngược, không giải thích rõ ràng, không niềm nở chào hỏi, tiếp đón. Nếu 8 giờ sáng đến nhận kết quả thì phải chờ lâu vì đang đi uống cà phê chưa tới công sở, tới nơi cũng không xin lỗi. Ăn mặc quá hở hang, không phù hợp với công việc Nhà nước”

-Trích nguyên văn ý kiến khách hàng đối với BHXH huyện Khánh Vĩnh

“Thái độ phục vụ còn hờ hững không giúp đỡ cho công việc trôi chảy hơn, cách tiếp chuyện không vui vẻ “hỏi thì nói”, trầm lắng”

-Quan điểm của một khách hàng

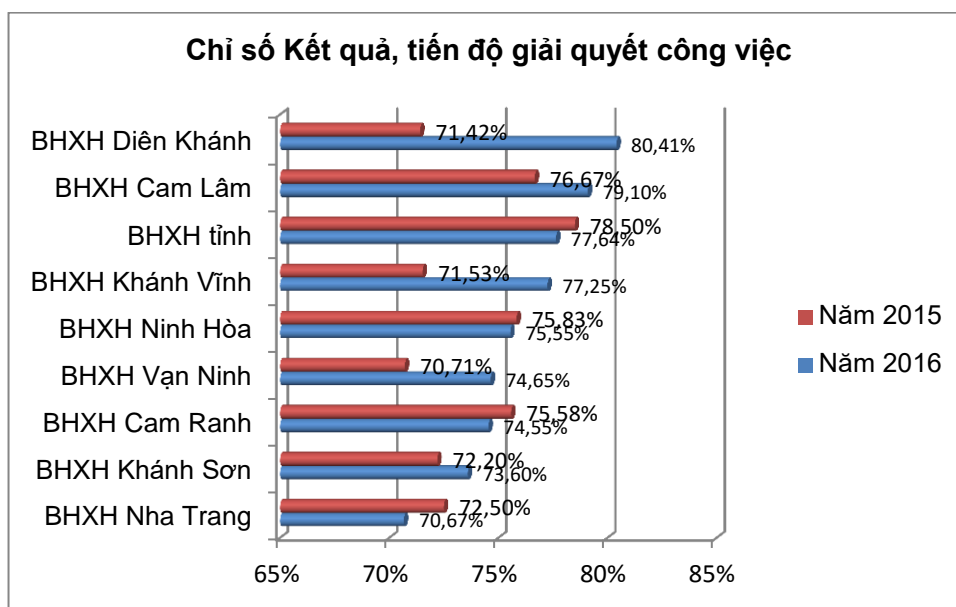
“Điều quan trọng nhất vẫn là thái độ phục vụ, bộ phận một cửa rất ít khi cười, thái độ thờ ơ và thiếu tôn trọng khách đến giao dịch”

- Góp ý của khách hàng đối với BHXH tỉnh

đ) Kết quả, tiến độ giải quyết công việc:

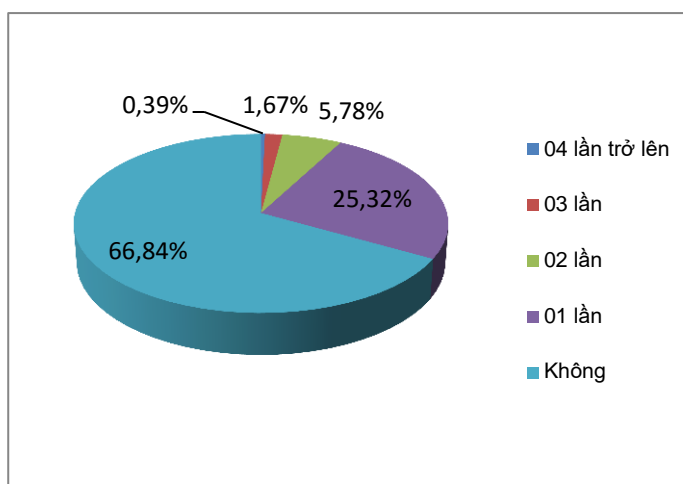
Theo đánh giá của khách hàng, chỉ số chung về Kết quả, tiến độ giải quyết

công việc trong năm 2016 của lĩnh vực BHXH đạt 76,04%, tăng so với năm 2015 (73,84%). Có 5/9 đơn vị có chỉ số cao hơn năm trước, trong đó, BHXH Diên Khánh tăng 9%, từ 71,42% lên 80,41%; tiếp đến là BHXH Khánh Vĩnh tăng 7,52%. Ở tiêu chí này, có 4 đơn vị giảm chỉ số nhưng mức giảm không đáng kể. Tuy nhiên, so với mục tiêu chung của tỉnh thì còn 4 đơn vị chưa đạt (xem **Biểu đồ 20**).



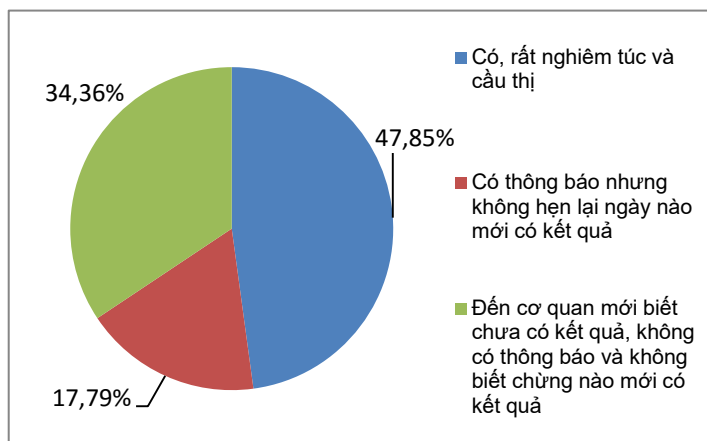
Biểu đồ 20: Chỉ số Kết quả, tiến độ giải quyết công việc BHXH

Trả lời phiếu khảo sát, có trên 32% khách hàng cho biết, sau khi được tiếp nhận hồ sơ, vẫn phải thực hiện bổ sung ít nhất 01 lần, thậm chí có trường hợp phải đi 3 – 4 lần trở lên. Trong số đó, 19,7% cho biết cơ quan *không có thông báo gì, chỉ khi đến Bộ phận một cửa theo ngày hẹn trả kết quả thì mới biết* phải bổ sung hồ sơ. Còn lại, khách hàng nhận được thông báo bổ sung qua điện thoại, qua email hoặc đến trực tiếp Bộ phận một cửa để nhận thông báo bằng văn bản. 13,24% khách hàng cho biết, công chức hoàn toàn *không hướng dẫn cách thức tra cứu tiến độ hồ sơ*. Vì vậy, 29,05% khách hàng phải *đến tận nơi* hỏi Bộ phận một cửa, 36,76% phải *gọi điện thoại* hỏi thăm hoặc hỏi thăm người quen trong cơ quan (6,17%).



Có 9% khách hàng phải đi từ 2 – 3 lần mới nhận được kết quả giải quyết. Nguyên nhân đi lại nhiều lần [theo giải thích của công chức] là do: *lãnh đạo chưa*

ký kíp; quên hồ sơ; công việc nhiều; hồ sơ sai không chỉ một lần, cứ 1 lần lên lại chỉ 1 cái sai; thậm chí có trường hợp không giải thích lý do (xem Phụ lục).

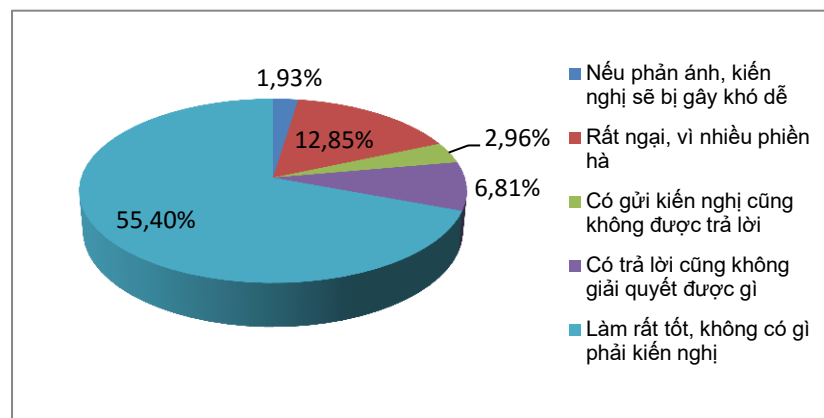
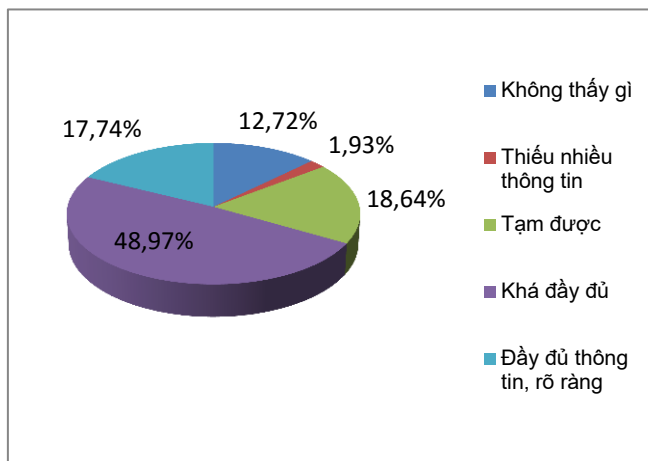


9,5% khách hàng phản ánh kết quả giải quyết trễ hạn, từ 1- 2 ngày đến nửa tháng. Nhiều trường hợp đến cơ quan BHXH mới biết chưa có kết quả, không có thông báo và cũng không biết khi nào mới có kết quả (34,36% các trường hợp trễ hạn). Nguyên nhân trễ hạn cũng rất đa dạng:

lãnh đạo đi công tác chưa ký được; gửi nhầm địa chỉ; in sót thông tin số BHXH; Hồ sơ nhiều chưa giải quyết kịp; chưa xử lý xong, chờ ký duyệt của cấp trên; do đường bưu điện; BHXH tỉnh chưa chuyển về; do người của cơ quan chưa ra BHXH tỉnh lấy hồ sơ về; chưa làm xong; do bưu điện chưa gửi đến; cán bộ có công việc đột xuất, hoặc do lỗi máy móc; do quên, đã làm xong nhưng quên không thông báo cho khách hàng; một số trường hợp không giải thích.

e) Chỉ số Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi:

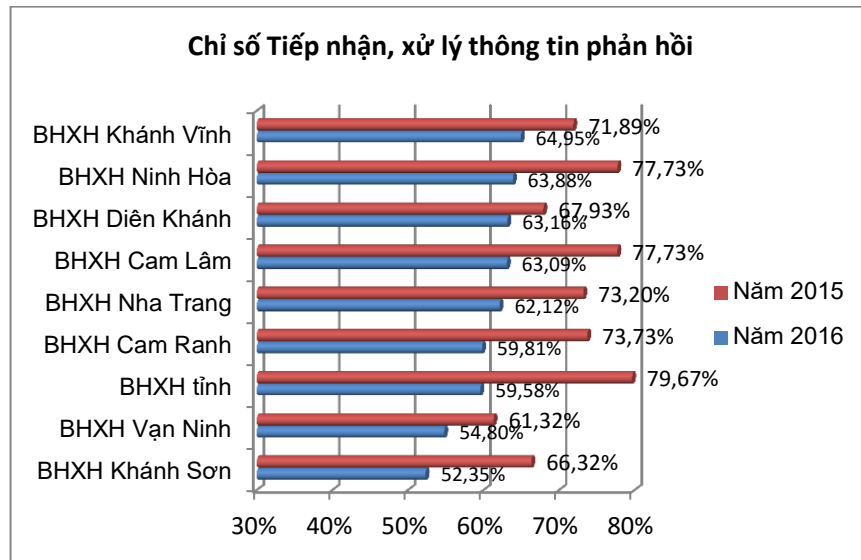
Được hỏi cơ quan có niềm yết đầy đủ thông tin đường dây nóng (điện thoại, email, website,..) và hướng dẫn để khách hàng gửi phản ánh, kiến nghị khi có nhu cầu hay không, 12,72% khách hàng cho biết không thấy gì; 1,93% cho biết thiếu nhiều thông tin. **59,91%** khách hàng chưa từng thấy cơ quan BHXH lấy ý kiến về sự phục vụ của mình; một số cơ quan có thực hiện thì nội dung còn ít hoặc rất sơ sài.



Trong số **86** khách hàng đã từng gửi phản ánh, kiến nghị đối với cơ quan BHXH thì 4,65% nhận xét rất khó khăn, phiền hà; 10,47% đánh giá chưa thật sự thuận tiện; **16,87%** số đó chưa từng

thấy trả lời; 13,25% nhận xét việc trả lời rất chậm hoặc không thỏa đáng. Còn lại **692** khách hàng chưa từng gửi kiến nghị do nhiều nguyên nhân, trong đó *làm rất tốt, không có gì phải kiến nghị* chiếm 55,4%. Tuy nhiên, những nguyên nhân khác cũng rất đáng quan tâm.

Trên 30% khách hàng nhận xét chưa từng thấy BHXH công khai nội dung trả lời phản ánh, kiến nghị.



Biểu đồ 21: Chỉ số Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi BHXH

Tổng hợp chung, chỉ số chung về Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi năm 2016 đạt 60,40%, giảm mạnh so với năm 2015 (71,66%).

Toàn bộ các đơn vị BHXH đều giảm sự hài lòng đối với tiêu chí này, trong đó giảm nhiều nhất là BHXH tỉnh với 20,09%; tiếp đến là BHXH Cam Lâm, Khánh Sơn, Cam Ranh, Ninh Hòa. Ở tiêu chí này, không có đơn vị nào đạt mức Khá của thang đo Chỉ số hài lòng (xem **Biểu đồ 21** và **Bảng 4**).

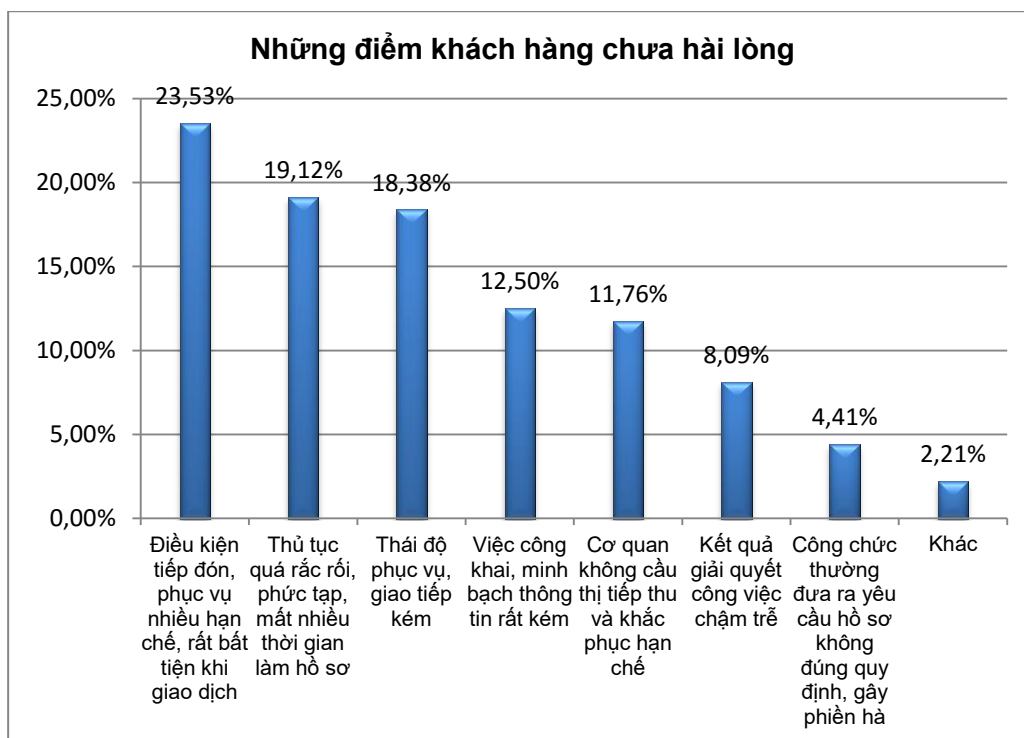
Bảng 4. So sánh chỉ số Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi BHXH

STT	Đơn vị	Năm 2016	Năm 2015	Tăng/giảm
1	BHXH tỉnh	59,58%	79,67%	-20,09%
2	BHXH Cam Lâm	63,09%	77,73%	-14,64%
3	BHXH Khánh Sơn	52,35%	66,32%	-13,97%
4	BHXH Cam Ranh	59,81%	73,73%	-13,93%
5	BHXH Ninh Hòa	63,88%	77,73%	-13,86%
6	BHXH Nha Trang	62,12%	73,20%	-11,08%
7	BHXH Khánh Vĩnh	64,95%	71,89%	-6,94%
8	BHXH Vạn Ninh	54,80%	61,32%	-6,52%
9	BHXH Diên Khánh	63,16%	67,93%	-4,77%

3. Những vấn đề khách hàng chưa hài lòng và góp ý, kiến nghị

a) Những vấn đề khách hàng chưa hài lòng:

Trả lời câu hỏi cảm nhận chung về sự hài lòng đối với lĩnh vực BHXH, có 136 ý kiến chưa hài lòng. Những vấn đề khách hàng chưa hài lòng được tổng hợp theo **Biểu đồ 22**.



Biểu đồ 22: Những vấn đề chưa hài lòng BHXH

Trong đó, Điều kiện tiếp đón, phục vụ có nhiều ý kiến phàn nàn nhất; tiếp đến là Thủ tục hành chính; Thái độ phục vụ, giao tiếp. Đồng thời những phản ánh, góp ý cụ thể đối với từng nội dung cũng được tổng hợp tại Phụ lục kèm theo Báo cáo này. Đối với những đơn vị, công chức phục vụ tốt thì khách hàng cũng có những đánh giá rất tích cực, cần tiếp tục phát huy.

“Bộ phận một cửa có nhân viên nữ làm việc rất tốt, vui vẻ, nhỏ nhẹ, hướng dẫn chu đáo, nhiệt tình. Nói chung là không thể chê. Nhân viên nam không được hài lòng cho lắm, thái độ vừa hướng dẫn vừa đi theo, nói thái độ cho qua chuyện (ở các phòng làm việc khác)”

- Nhận xét của khách hàng đối với công chức BHXH Ninh Hòa

“Cảm thấy hài lòng với cách làm việc của chú Hải (phòng Thu), chị Hằng (phòng Sổ thẻ), và Bộ phận một cửa”

-Trích nguyên văn ý đánh giá của khách hàng đối với BHXH Cam Lâm

b) Những góp ý, kiến nghị để lĩnh vực BHXH phục vụ tốt hơn:

Với mong muốn lĩnh vực BHXH ngày càng phục vụ tốt hơn cho doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân; khách hàng có rất nhiều góp ý, kiến nghị. Lĩnh vực BHXH cũng là lĩnh vực nhận được nhiều ý kiến nhất trong đợt khảo sát, đánh giá lần này. Qua tổng hợp, các kiến nghị tập trung chủ yếu vào các nhóm vấn đề sau:

- BHXH cần tăng cường công tác tuyên truyền về việc mua BHYT trong nhân dân, để đảm bảo 100% người dân tham gia BHYT; khi có sự thay đổi về thủ tục hồ sơ, quyền lợi, mức lương đóng... liên quan đến doanh nghiệp, có ích cho doanh nghiệp thì cơ quan BHXH gửi thông báo đến cơ quan hoặc qua email của đơn vị để doanh nghiệp kịp thời sửa đổi và cập nhật thông tin chính xác, tránh sai sót về thủ tục hành chính, đỡ phải đi lại nhiều lần. BHXH nên tác động để bệnh viện phục vụ mảng y tế tốt hơn cho đối tượng BHYT. Khi cơ quan có công văn xin trợ giúp về chế độ BHXH, đề nghị BHXH nên có văn bản phúc đáp kịp thời.

Cần tổ chức nhiều hội nghị hơn nữa để thông tin những văn bản, thủ tục hành chính liên quan đến nghĩa vụ và quyền lợi của người lao động và sử dụng lao động.

- BHXH cần phối hợp với các nhà mạng ổn định để giao dịch tốt hơn; cải thiện môi trường làm việc và tăng cường trang thiết bị phục vụ khách hàng chờ giải quyết công việc; tạo không gian làm việc rộng rãi, sạch sẽ thoáng mát hơn; mở rộng bộ phận một cửa; cấp thêm ghế ngồi chờ; có nước uống cho khách hàng chờ trong quá trình giải quyết công việc.

Đề nghị BHXH bố trí chỗ để mũ bảo hiểm cho người đến giao dịch, bởi vì từ chỗ để xe đến phòng một cửa rất nắng, nhưng cầm mũ bảo hiểm trên tay thì cán bộ bảo vệ phản ứng rất gay gắt, bắt buộc phải để bên ngoài.

- Thống nhất quy định về hồ sơ, thủ tục hành chính, phần mềm điện tử để gửi văn bản, công việc nên thống nhất chung các đơn vị sử dụng dịch vụ BHXH điện tử. BHXH cần thiết có nhân viên chuyên trách để giải đáp thắc mắc, hướng dẫn cho đơn vị sử dụng lao động trong việc gửi hồ sơ qua mạng thông qua teamviewer. Khi thay đổi nhất là biểu mẫu phải thông báo cho người sử dụng lao động biết.

Khi triển khai một chương trình (ví dụ như giao dịch điện tử) phải thông báo, hướng dẫn rõ ràng, cụ thể và phải cung cấp cán bộ đầu mối phụ trách để tiện liên lạc, tránh trường hợp không nhận hồ sơ giấy mà chỉ nhận hồ sơ điện tử trong khi phần mềm giao dịch chưa triển khai. Nên có hướng dẫn tận tình những thay đổi về thủ tục; các phòng chuyên môn cần phải thống nhất trong việc giải thích, hướng dẫn nghiệp vụ. Nâng cao hiệu quả đường dây nóng để hỗ trợ kịp thời cho khách hàng; phản hồi ngay nếu hồ sơ chưa đầy đủ.

Nên có website, công khai, minh bạch thủ tục hành chính trên web, cung cấp tên người phụ trách bộ phận, mảng công việc, số điện thoại liên hệ, thời gian liên hệ để tiện việc giao dịch. Cần hướng dẫn cách thức thực hiện thủ tục hành chính rõ ràng hơn; thông tin hồ sơ tiếp nhận, bổ sung, trả kết quả cần rõ ràng và dễ hiểu bằng cách đặt bảng niêm yết tại trụ sở. Đơn giản hóa thủ tục hành chính, công khai minh bạch các khoản giấy tờ cần thiết để tiện cho người giao dịch làm việc.

Rất nhiều khách hàng rất bức xúc và đề nghị ngành BHXH phải đa dạng hóa cách thức luân chuyển, tiếp nhận hồ sơ, không bắt buộc phải gửi qua đường bưu điện vì quá nhiều bất cập, mất nhiều thời gian. Việc tiếp nhận hồ sơ phải có phiếu hẹn ngày trả kết quả.

- Về thái độ phục vụ, tác phong, phương pháp làm việc: cần quan tâm cải thiện tinh thần, thái độ phục vụ, cởi mở, vui vẻ và thân thiện hơn với khách hàng (cần có thêm nụ cười khi giao tiếp). Không làm việc riêng hay nói chuyện riêng để khách ngồi chờ. Tăng cường thêm nhân sự ở Bộ phận một cửa để giải quyết công việc nhanh hơn, thường xuyên nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ.

- Về kết quả, tiến độ giải quyết công việc: Khi tài liệu, hồ sơ bị gửi nhầm lẫn qua đơn vị khác, đề nghị BHXH chủ động liên hệ tìm lại hồ sơ, tài liệu trả khách hàng. Giải quyết hồ sơ nhanh gọn, đúng hẹn, không để khách hàng đi lại nhiều lần. Cần cấp tờ rơi xác nhận đóng BHXH hàng năm cho doanh nghiệp, đề nghị cho nộp trước BHXH vài tháng, không nhất thiết phải tháng nào nộp tháng đó; việc thông báo nợ cho doanh nghiệp được cụ thể và rõ ràng hơn.

- Cần nâng cao hiệu quả đường dây nóng, tiếp nhận, giải đáp, trả lời kịp thời, công khai minh bạch các phản ánh, kiến nghị, thắc mắc của khách hàng.

Đây là những góp ý rất cụ thể, thiết thực, nhưng để khắc phục cần nhận thức đúng mức và quyết tâm rất lớn trong toàn ngành BHXH tỉnh. Điều quan trọng là phải cầu thị, tiếp thu góp ý để ngày càng phục vụ tốt hơn.

II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG NGÀNH CÔNG AN

1. Chỉ số hài lòng chung

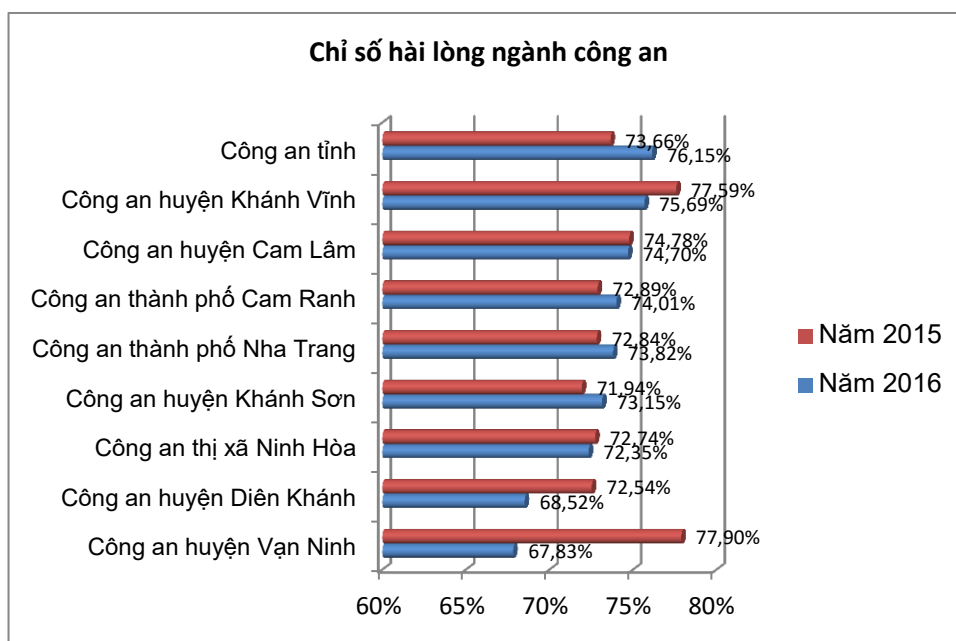
Kết quả phân tích dữ liệu cho thấy, trong năm 2016, ngành công an có 4 đơn vị tăng chỉ số hài lòng, gồm Công an tỉnh, Công an thành phố Cam Ranh, thành phố Nha Trang và huyện Khánh Sơn.

Có 5 đơn vị giảm chỉ số so với năm 2015, trong đó, Công an huyện Vạn Ninh giảm trên 10% so với năm trước (xem Bảng 5).

Bảng 5. Chỉ số hài lòng ngành Công an

STT	Đơn vị	Năm 2016	Năm 2015	Tăng/giảm
1	Công an huyện Vạn Ninh	67,83%	77,90%	-10,07%
2	Công an huyện Diên Khánh	68,52%	72,54%	-4,02%
3	Công an thị xã Ninh Hòa	72,35%	72,74%	-0,39%
4	Công an huyện Khánh Sơn	73,15%	71,94%	1,22%
5	Công an thành phố Nha Trang	73,82%	72,84%	0,98%
6	Công an thành phố Cam Ranh	74,01%	72,89%	1,12%
7	Công an huyện Cam Lâm	74,70%	74,78%	-0,08%
8	Công an huyện Khánh Vĩnh	75,69%	77,59%	-1,91%
9	Công an tỉnh	76,15%	73,66%	2,49%
	Trung bình chung	72,51%	74,06%	-1,55%

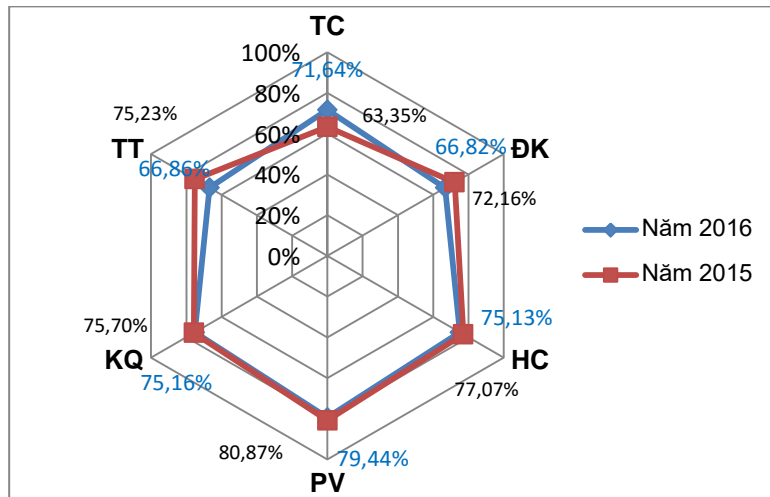
Công an tỉnh được đánh giá cao nhất, với chỉ số hài lòng đạt 76,15%, tăng 2,49% so với năm 2015. Tiếp đến là Công an huyện Khánh Vĩnh với 75.69%. Thấp nhất là Công an huyện Vạn Ninh với chỉ số đạt 67,83%.



Biểu đồ 23: Chỉ số hài lòng ngành công an năm 2016

So với mục tiêu 2016 của tỉnh đề ra thì chỉ có Công an tỉnh và Công an huyện Khánh Vĩnh đạt yêu cầu. Theo thang đo chỉ số hài lòng, Công an huyện Vạn Ninh chỉ đạt mức Trung bình (**Biểu đồ 23**).

Trong 6 tiêu chí đánh giá thì chỉ số Tiếp cận dịch vụ có sự cải thiện rõ rệt so với năm trước, từ 63,35% lên 71,64%. Các tiêu chí còn lại đều giảm điểm, trong đó chỉ số Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi giảm từ 75,23% xuống còn 66,86% (giảm 8,37%). Theo đó, chỉ số hài lòng trung bình ngành công an năm 2016 đạt 72,51%, giảm 1,55% so với năm trước (xem **Biểu đồ 24**).

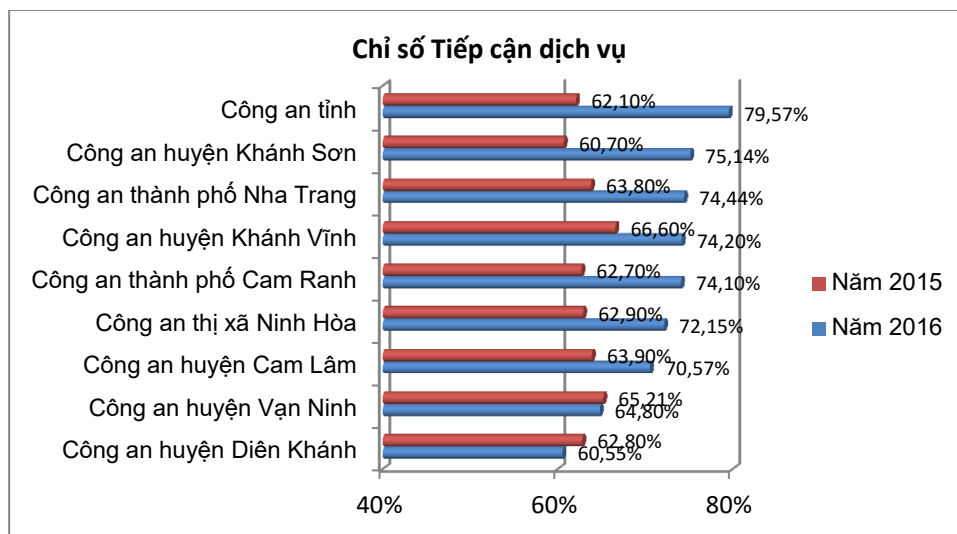


Biểu đồ 24: Chỉ số hài lòng ngành công an – 6 tiêu chí

2. Chỉ số hài lòng trên 6 tiêu chí đánh giá

a) Chỉ số Tiếp cận dịch vụ:

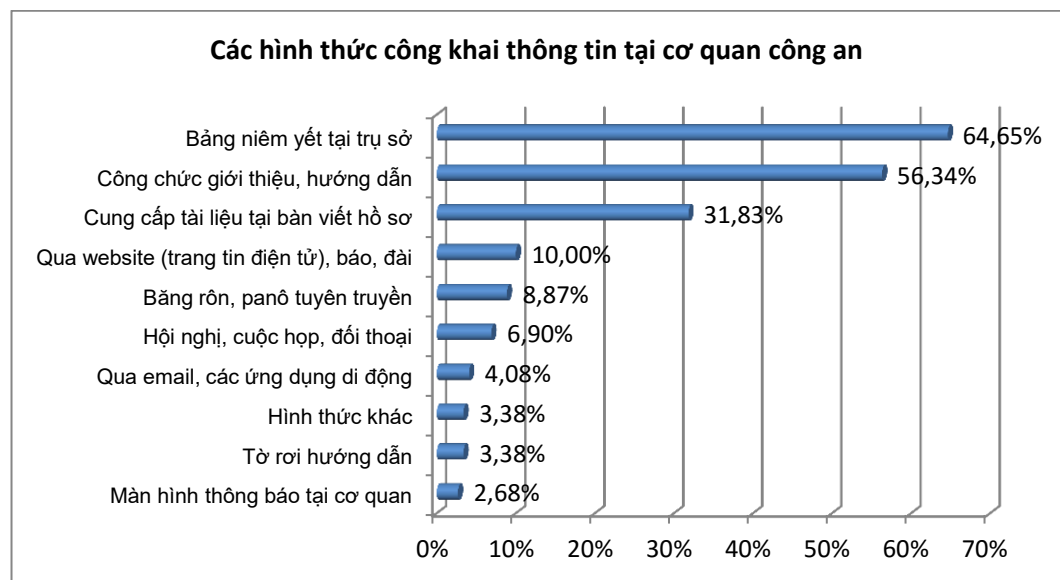
Ở tiêu chí này, ngành công an có 7/9 đơn vị có sự cải thiện về chỉ số. Trong đó, một số cơ quan tăng điểm rất mạnh, như Công an tỉnh (17,47%), Công an huyện Khánh Sơn (14,44%), Công an thành phố Cam Ranh (11,40%).



Biểu đồ 25: Chỉ số Tiếp cận dịch vụ ngành công an

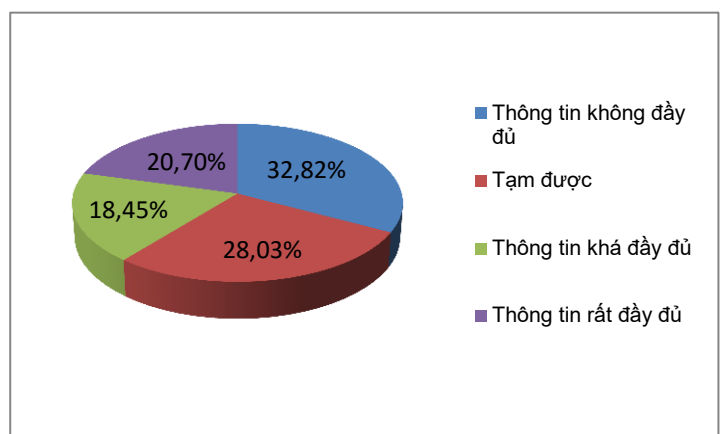
Có 2 đơn vị giám chỉ số, đồng thời giữ vị trí thấp nhất trong ngành, có chỉ số đạt mức Trung bình là Công an huyện Diên Khánh và Công an huyện Vạn Ninh. Chỉ số chung Tiếp cận dịch vụ đạt 71,64%, tăng 8,29% so với năm trước. Đây là kết quả tích cực, đáng ghi nhận (xem **Biểu đồ 25**).

Tổng hợp kết quả khảo sát, hình thức thông tin dịch vụ công đến khách hàng phổ biến nhất của ngành công an là *bảng niêm yết tại trụ sở*, tiếp đến là *công chức giới thiệu, hướng dẫn*. Cần quan tâm thêm các hình thức cung cấp thông tin khác, trong đó chú trọng tuyên truyền, giới thiệu qua các phương tiện hữu ích khác như thư điện tử, website, ứng dụng di động, hội nghị, tờ rơi, ... (xem **Biểu đồ 26**)



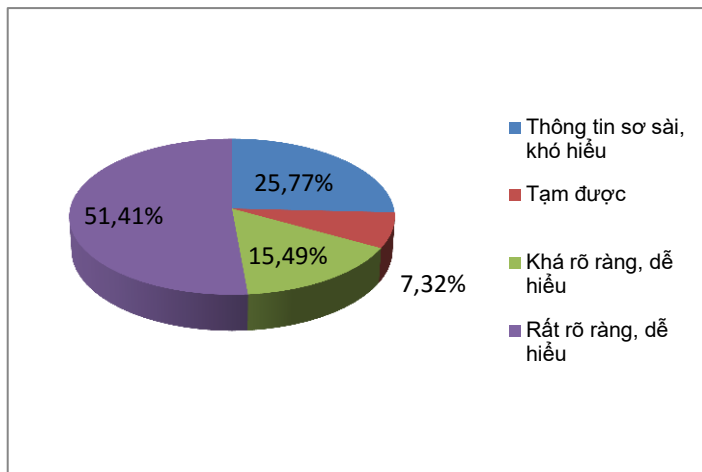
Biểu đồ 26: Các hình thức thông tin dịch vụ công ngành công an

Thông qua các hình thức thông tin dịch vụ công nêu trên, khách hàng tiếp cận nhiều nhất đối với thông tin công khai thủ tục hành chính, cách thức thực hiện thủ tục hành chính (trên 89% khách hàng nhận biết thông tin). Tiếp đến là nội quy, quy chế, quy tắc ứng xử, ... Đối với các nhóm thông tin cần thiết khác, mức độ tiếp cận của khách hàng còn hạn chế (thấp hơn 40%). Do vậy, 32,82% khách hàng nhận xét *thông tin không đầy đủ*, hoặc *chỉ ở mức tạm được* (28,03%). Nhìn chung, mức độ hài lòng về sự phong phú, đầy đủ của thông tin dịch vụ công chưa cao.



Đánh giá về chất lượng thông tin, gần 57% khách hàng nhận xét rõ ràng, dễ

hiểu, giúp nắm bắt và giao dịch thuận lợi hơn trước. Nhưng kết quả này cần tiếp tục được cải thiện, vì còn đến 25,77% khách hàng nhận xét thông tin còn *sơ sài, khó hiểu*.



Điểm tích cực, đáng ghi nhận là có 97,75% khách hàng đánh giá việc *tiếp nhận, giải đáp vướng mắc* về thông tin dịch vụ công của ngành công an ở mức khá tốt. Đồng thời, *sự chủ động* trong việc trao đổi, tìm hiểu nhu

cầu thông tin của người dân để cung cấp, giải đáp cũng thực hiện khá tốt, với 96,06% khách hàng ghi nhận nỗ lực này.

Qua khảo sát, nhiều khách hàng cũng đề nghị ngành công an cần bổ sung thêm các hình thức thông tin để người dân, tổ chức, doanh nghiệp tiếp cận thuận lợi hơn, quan tâm cung cấp thêm các thông tin hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính, mở rộng hướng dẫn qua mạng Internet (xem **Phụ lục**).

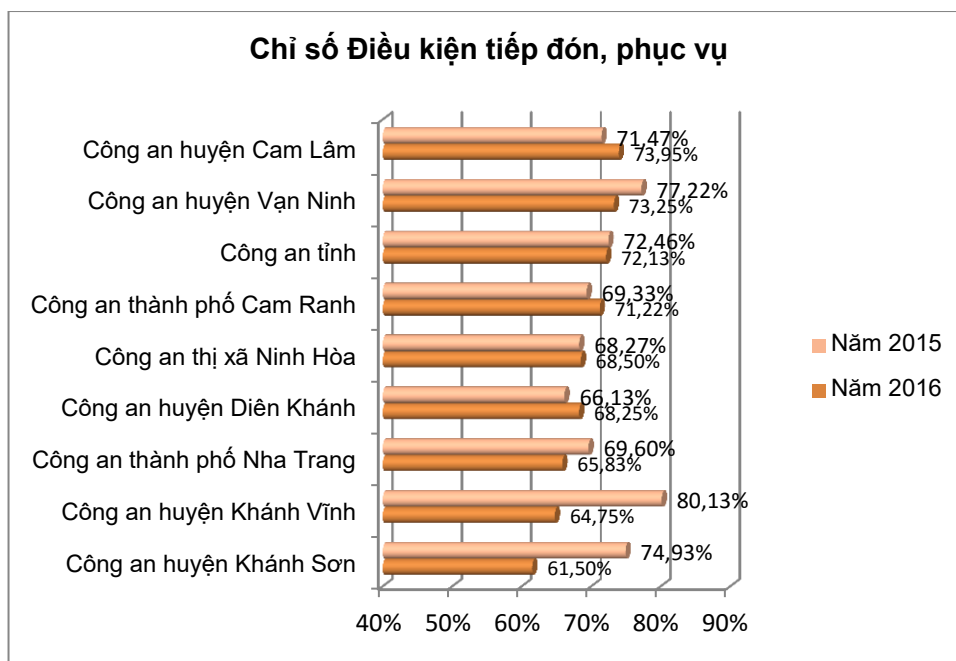
b) Chỉ số Điều kiện tiếp đón, phục vụ:

Chỉ số chung về Điều kiện tiếp đón, phục vụ của ngành công an đạt 66,82%, giảm 5,35% so với năm 2015. Trong đó, Công an huyện Khánh Vĩnh và huyện Khánh Sơn có mức giảm khá mạnh. Có 4/9 đơn vị tăng chỉ số gồm: Cam Lâm, Cam Ranh, Diên Khánh, Ninh Hòa (xem Biểu đồ). Công an huyện Cam Lâm được đánh giá cao nhất ở tiêu chí này với chỉ số đạt 73,95%; tiếp đến là Công an huyện Vạn Ninh. Công an huyện Khánh Sơn có chỉ số Điều kiện tiếp đón và phục vụ thấp nhất, đạt 61,50%. Ở tiêu chí này, ngành công an không có đơn vị nào đạt mục tiêu 75% của tỉnh đề ra, và có 3 đơn vị được khách hàng đánh giá ở mức Trung bình (dưới 68%).

Qua khảo sát, 57,04% khách hàng đánh giá phòng làm việc Bộ phận một cửa cơ quan công an rộng rãi, thoáng mát, khang trang. Nhưng vẫn còn trên 40% khách hàng cho rằng còn *chật hẹp, chưa thuận tiện hoặc quá chật hẹp*. 29,29% cho biết khi họ đến giao dịch, Bộ phận một cửa *khá đông hoặc quá tải*. Một số khách hàng cho rằng vị trí ngồi giao dịch, làm việc với công chức rất bất tiện vì có vách kính ngăn, chật hẹp, không thoải mái.

Đánh giá về trang thiết bị làm việc, phục vụ người dân, đa số khách hàng đánh giá rất đầy đủ, thuận tiện, hiện đại. Còn lại 25,78% chưa thật sự hài lòng vì còn thiếu thốn, chưa thuận tiện. Qua kiểm tra thực tế trong năm 2015, Đoàn kiểm

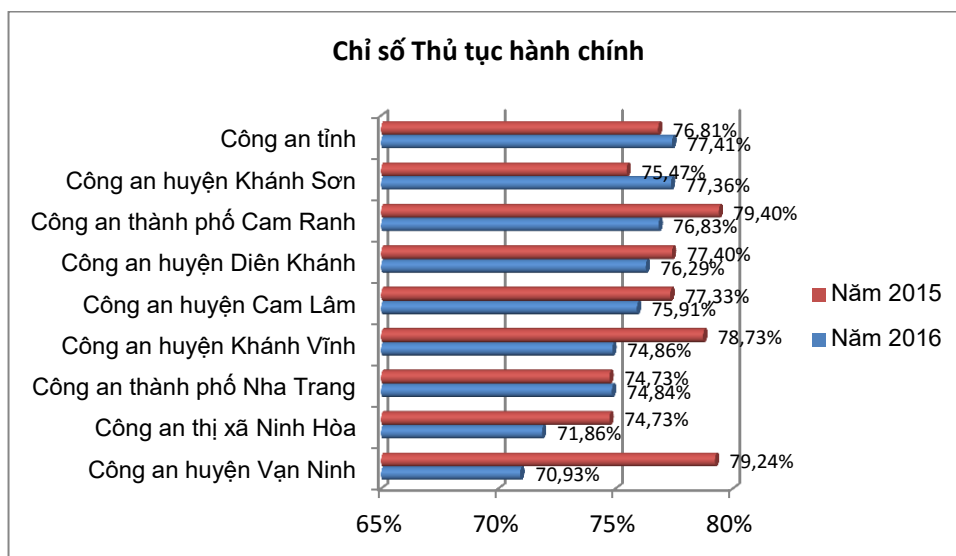
tra CCHC cũng đã đề nghị ngành công an cần quan tâm đầu tư cho một số đơn vị công an huyện.



Biểu đồ 27: Chỉ số Điều kiện tiếp đón, phục vụ ngành công an

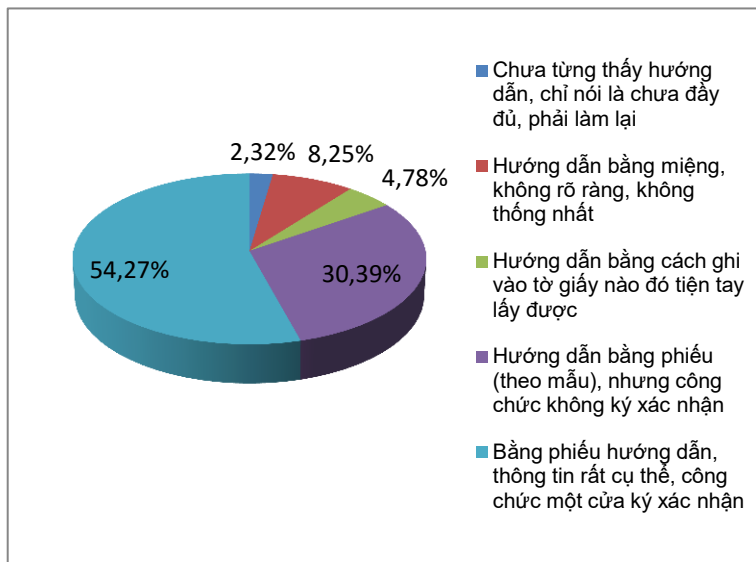
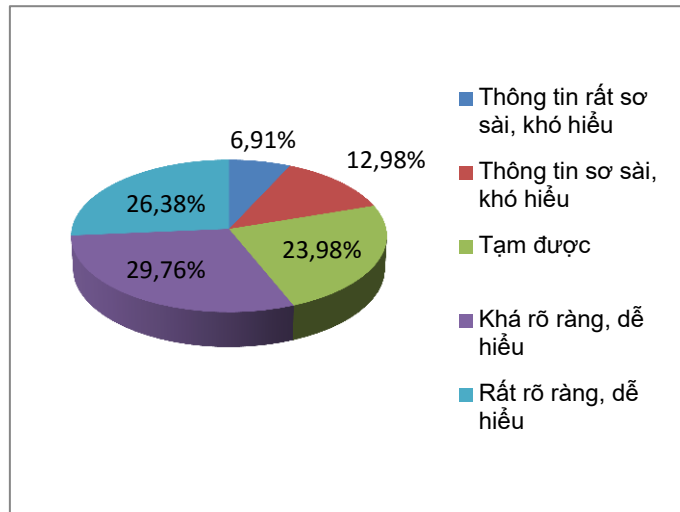
c) Chỉ số Thủ tục hành chính

So với năm 2015, có 3 đơn vị gia tăng chỉ số Thủ tục hành chính gồm: Công an tỉnh, Công an huyện Khánh Sơn và Công an thành phố Nha Trang. Công an tỉnh có chỉ số Thủ tục hành chính cao nhất, với 77,41%; tiếp đến là Khánh Sơn 77,36%. Trong 6 đơn vị giảm chỉ số so với năm 2015 thì Công an Vạn Ninh giảm nhiều nhất với mức giảm 8,31%; tiếp đến là Công an Khánh Vĩnh, giảm 3,88%. Chỉ số chung về Thủ tục hành chính đạt 75,13%, giảm 1,94% so với năm trước.



Biểu đồ 28: Chỉ số Thủ tục hành chính ngành công an

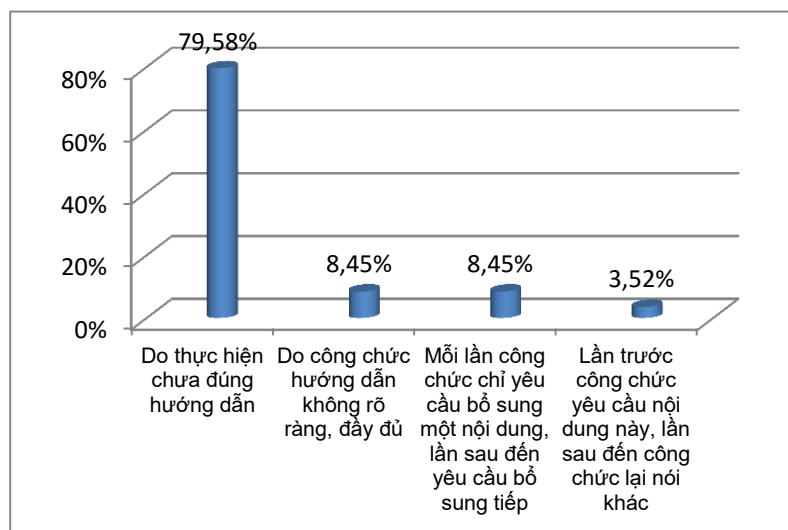
Qua phiếu khảo sát, khách hàng cho biết thông tin thủ tục hành chính được công khai khá đầy đủ. Nhưng đánh giá về chất lượng thông tin, vẫn còn trên 19% khách hàng cho rằng sơ sài, khó hiểu, 23,98% đánh giá ở mức tạm được. Như vậy, các đơn vị trong ngành cần rà soát, cụ thể hóa thêm thông tin niêm yết để khách hàng thuận lợi hơn trong việc nghiên cứu, thực hiện.



Về thành phần hồ sơ, trên 98% khách hàng đánh giá đơn giản, dễ thực hiện. Trên 99% khách hàng cho rằng các loại biểu mẫu, tờ khai trong hồ sơ thủ tục không có gì phức tạp, dễ thực hiện. Và hướng dẫn thủ tục của cán bộ ngành công an là thống nhất, đúng với quy định. Không có nhiều phản ánh của khách hàng về thủ tục hành chính đối với

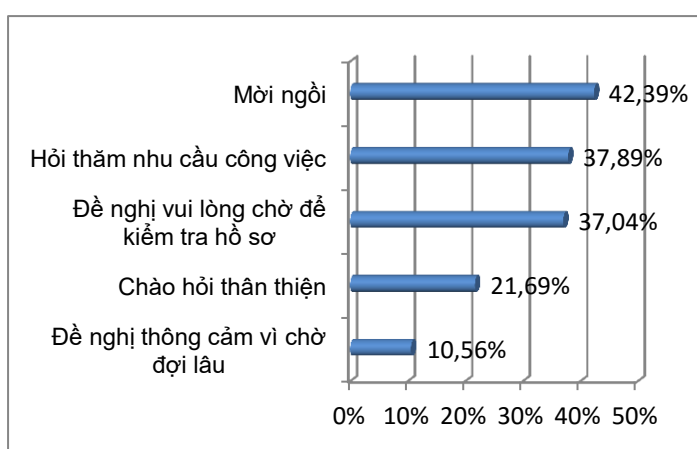
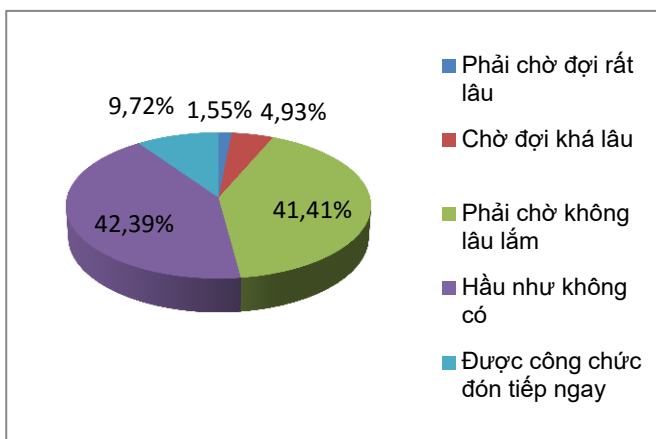
ngành công an.

Tuy nhiên, phản ánh của khách hàng (gần 46%) cho thấy còn nhiều trường hợp hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ chưa đúng quy định của UBND tỉnh. Trên 14% khách hàng phải đi lại ít nhất 02 lần mới được tiếp nhận hồ sơ. Nguyên nhân chủ yếu là do khách hàng thực hiện chưa đúng hướng dẫn, nhưng cũng có trường hợp do công chức hướng dẫn chưa đầy đủ, thống nhất.



d) Chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, công chức:

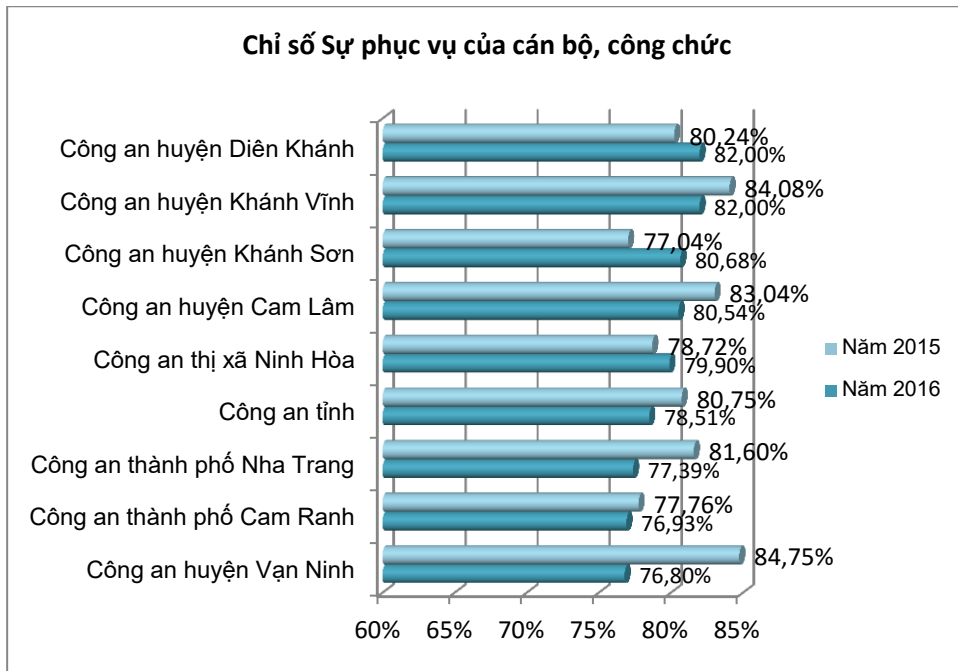
Trả lời phiếu khảo sát, đa số khách hàng cho biết *được đón tiếp ngay* (9,72%) khi đến cơ quan công an, hoặc không phải chờ đợi lâu. Một số ít khách hàng phải chờ đợi khá lâu. Nguyên nhân chủ yếu là do lượng giao dịch đông, quá tải. Tuy nhiên, cũng có phản ánh là do công chức đi muộn, đến trễ hoặc làm việc riêng (xem **Phụ lục**).



Trên 97% khách hàng nhận xét việc tiếp nhận hồ sơ nhìn chung là *minh bạch, công bằng hoặc không có vấn đề gì*; 97,54% khách hàng cho biết không gặp trường hợp cán bộ *nhận hồ sơ ngoài nơi làm việc hoặc giới thiệu liên hệ người quen hoặc dịch vụ*. Về thái độ giao tiếp, đa số khách hàng nhận xét khá tận tình, lịch sự; 23,66%

đánh giá tạm được; một số ít chưa hài lòng. Kỹ năng chuyên môn, nghiệp vụ cũng được khách hàng đánh giá tích cực (98,5%), Tuy nhiên, cũng cần quan tâm thêm về giao tiếp, ứng xử của cán bộ, nhất là việc *chào hỏi và xin lỗi khách hàng khi phải chờ đợi lâu*. **99,56%** khách hàng phản ánh không gặp trường hợp tiêu cực khi giải quyết công việc.

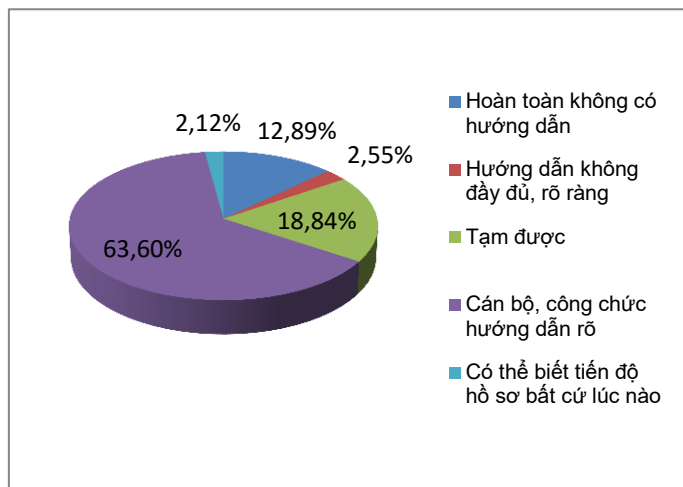
Tổng hợp chung, chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, công chức đạt 79,44%, giảm nhẹ so với năm 2015 (80,87%). Có 3 đơn vị cải thiện chỉ số so với năm trước, gồm: Công an huyện Diên Khánh, Khánh Sơn, thị xã Ninh Hòa, còn lại giảm chỉ số, trong đó Công an huyện Vạn Ninh giảm đến 7,95%, thấp nhất trong các đơn vị thuộc ngành. Ở tiêu chí này, tất cả các đơn vị đều vượt mục tiêu đề ra của tỉnh (xem **Biểu đồ 29**).



Biểu đồ 29: Chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, công chức ngành công an

đ) Chỉ số Kết quả, tiến độ giải quyết công việc:

Sau khi hồ sơ đã được cơ quan công an tiếp nhận, 76,06% khách hàng cho biết không gặp trường hợp yêu cầu bổ sung hồ sơ. Còn lại, phải bổ sung hồ sơ ít nhất 01 lần. Có 6 khách hàng phản ánh phải bổ sung hồ sơ từ 3 – 4 lần. Trong số đó, có 52,78% nhận được điện thoại mời đến nhận thông báo bổ sung bằng văn bản, 4,17% nhận thông báo qua email, 16,67% nhận thông báo bổ sung bằng điện thoại nhưng không rõ ràng, 26,39% cho biết khi đến nhận kết quả theo lịch hẹn thì mới biết hồ sơ cần phải bổ sung.



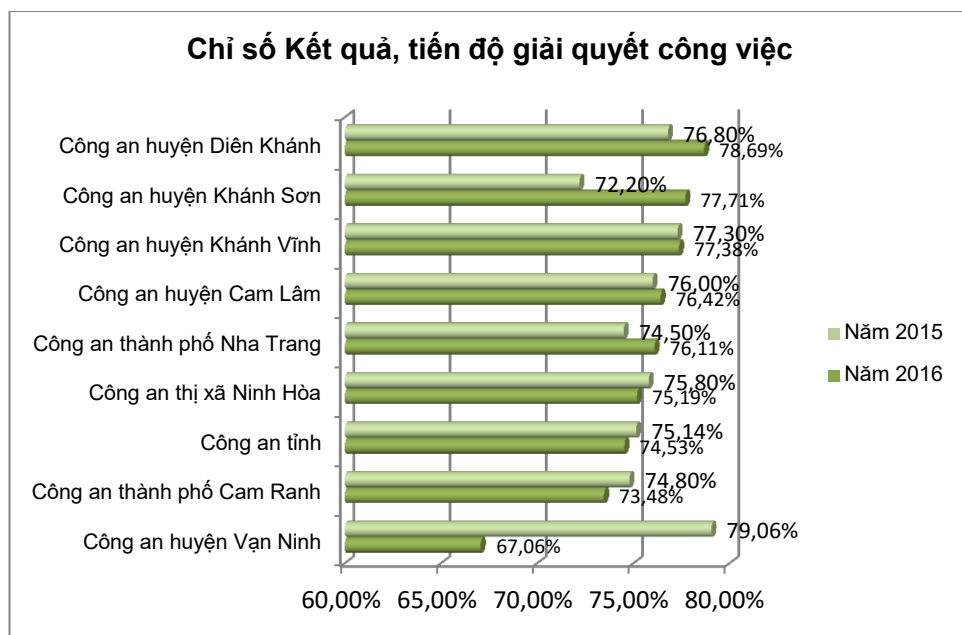
12,98% khách hàng cho biết *không được hướng dẫn* về cách thức tra cứu tiến độ hồ sơ của mình, 2,55% được hướng dẫn nhưng không đầy đủ, rõ ràng. Số khách hàng có thể tra cứu, biết tiến độ hồ sơ dễ dàng chiếm tỷ lệ rất ít (2,12%). Do vậy, để biết được tình hình giải quyết hồ sơ của mình, nhiều khách hàng phải đến trực tiếp Bộ phận một cửa hoặc gọi điện thoại hỏi thăm. Hình thức thông tin hồ sơ qua mạng hầu như còn rất hạn chế.

Sau khi đã nộp hồ sơ, 79,97% chỉ đi 01 lần là nhận được kết quả, 6,91% nhận kết quả qua đường chuyển phát nhanh, còn lại 13,12% phải đi từ 02 lần trở

lên mới có kết quả. Một số trường hợp nhận được kết quả trễ từ 1 - 2 tháng (xem **Phụ lục**). Tuy nhiên, điểm đáng mừng là 94,79% khách hàng nhận được kết quả đúng hạn, sớm hạn; trong đó 29 khách hàng nhận được điện thoại mời đến nhận kết quả trước hạn.

Trong số các hồ sơ trễ hạn, 41 khách hàng nhận được thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả rất nghiêm túc và cầu thị; 21 khách hàng *không hề nhận được thông báo hoặc thông báo không rõ ràng*, không biết lúc nào mới nhận được kết quả.

Tổng hợp chung, chỉ số trung bình về Kết quả, tiến độ giải quyết công việc của ngành công an đạt 75,16%, không thay đổi đáng kể so với năm 2015 (75,70%). Cao nhất là Công an huyện Diên Khánh (78,69%), tiếp đến là Công an huyện Khánh Sơn (77,71%), Khánh Vĩnh (77,38%). Trong đó, Công an huyện Khánh Sơn có mức tăng chỉ số 5,51% so với năm trước. Chỉ số của Công an huyện Vạn Ninh giảm mạnh với mức giảm 12%, thấp nhất trong ngành và chỉ đạt mức Trung bình (xem **Biểu đồ**).

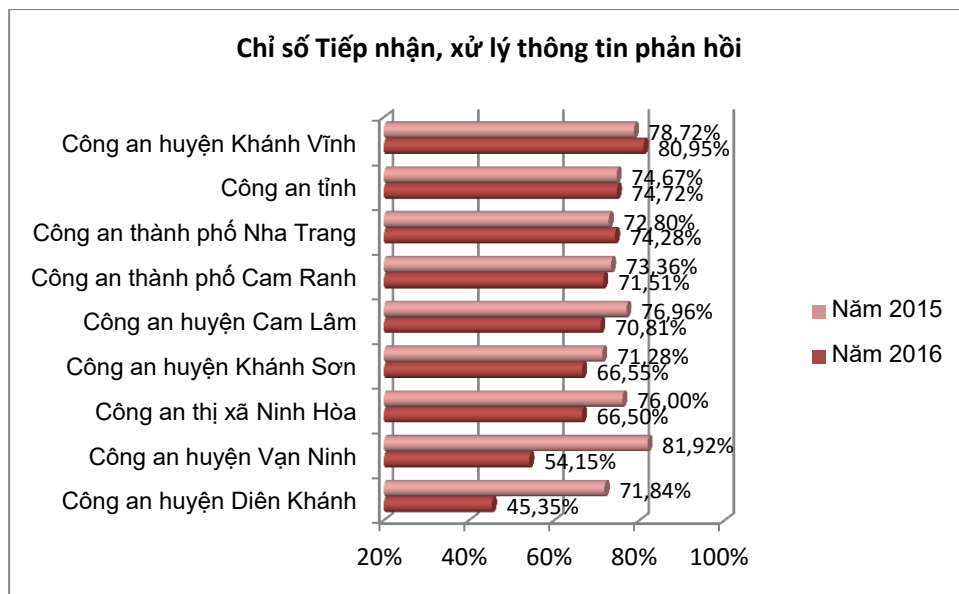


Biểu đồ 30: Chỉ số Kết quả, tiến độ giải quyết công việc ngành công an

e) Chỉ số Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi:

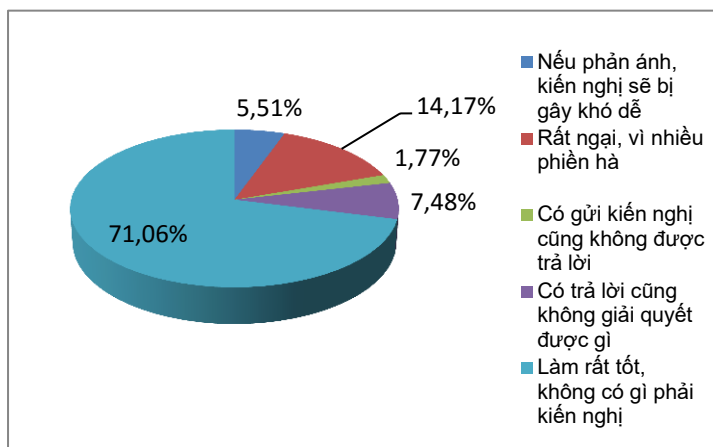
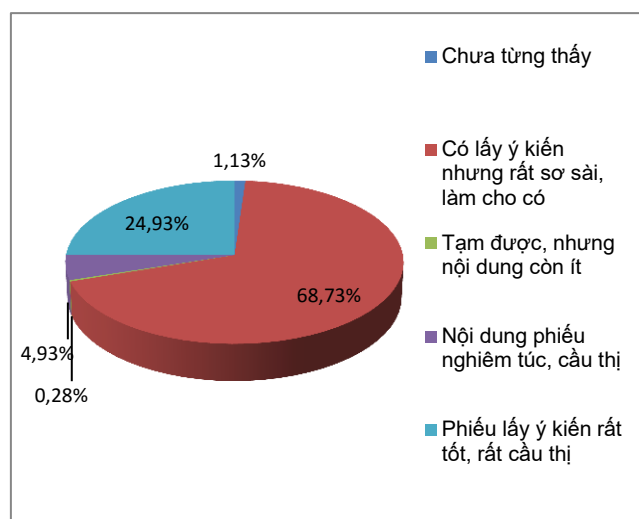
Chỉ số chung ngành công an đạt 66,86%, giảm 8,37% so với năm 2015 (75,23%), đạt mức Trung bình. Trong 9 đơn vị thì chỉ có Công an tỉnh và Công an huyện Khánh Vĩnh tăng chỉ số, còn lại đều giảm so với năm trước. Trong đó Công an huyện Vạn Ninh và Diên Khánh giảm nhiều nhất, tương ứng với mức giảm đến 27,77% và 26,49%. Chỉ số của Công an huyện Diên Khánh đạt 45,35%, mức Yếu

trên thang đo chỉ số. 8/9 đơn vị không đạt mục tiêu năm 2016 của tỉnh ở tiêu chí này (xem **Biểu đồ 31**).



Biểu đồ 31: Chỉ số Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi ngành công an

Trả lời phiếu khảo sát, 13,38% khách hàng cho biết không hề thấy cơ quan công an *niêm yết công khai thông tin đường dây nóng* (số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, website,...) và *hướng dẫn cách gửi phản ánh, kiến nghị*. 68,73% cho biết cơ quan công an có lấy ý kiến về sự phục vụ của mình nhưng rất sơ sài. Trong số 99 khách hàng đã từng gửi phản ánh, kiến nghị thì chỉ số 14,14% khách hàng đánh giá việc thực hiện khá *đễ dàng, thuận lợi*. Ngược lại, có đến 82,83% khách hàng đánh giá chưa thật sự thuận tiện hoặc rất *khó khăn, phiền hà*.



Đối với 508 khách hàng chưa từng gửi phản ánh kiến nghị, thì 71,06% cho rằng cơ quan công an *làm rất tốt, không có gì phải kiến nghị*. Tuy nhiên, những nguyên nhân e ngại của số khách hàng còn lại cũng rất đáng lưu ý, trong đó 5,51% cho rằng nếu phản ánh, kiến nghị sẽ bị *gây*

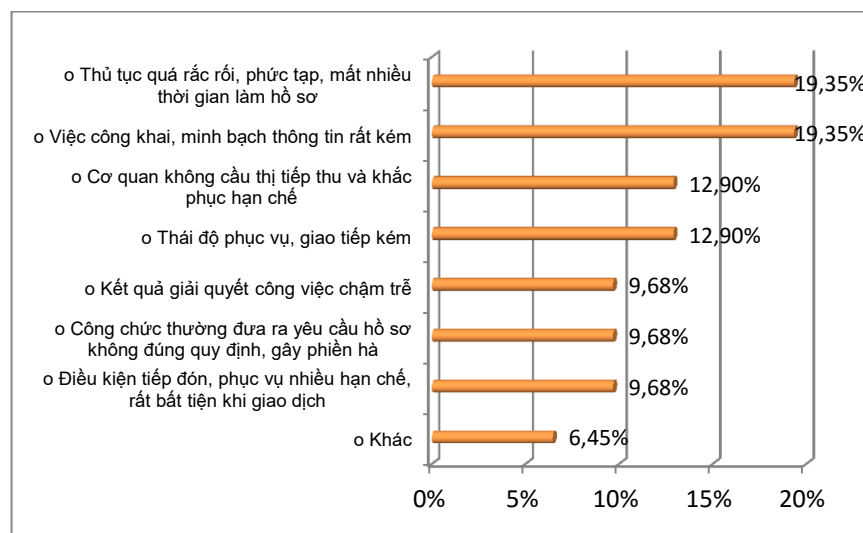
khó dễ; 14,17% rất ngại vì nhiều *phiền hà*, 1,77% cho rằng có gửi phản ánh cũng *không được trả lời*, và 7,18% cho rằng có trả lời cũng *không giải quyết được gì*. Và 38,87% khách hàng chưa từng thấy ngành công an công khai nội dung trả lời phản ánh, kiến nghị cho khách hàng.

Đó là những nguyên nhân làm cho chỉ số Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi bị khách hàng đánh giá thấp hơn nhiều so với năm trước.

3. Những vấn đề khách hàng chưa hài lòng và góp ý, kiến nghị

a) Những vấn đề khách hàng chưa hài lòng:

Trả lời câu hỏi về cảm nhận chung nhất đối với sự phục vụ của ngành công an, 9,15% đánh giá **rất hài lòng**, 74,65% cảm nhận ở mức **hài lòng**. Tỷ lệ khách hàng **rất không hài lòng** là 7,61%; **không hài lòng** 1,41%. Theo phản ánh của những khách hàng chưa hài lòng, nguyên nhân chủ yếu là thủ tục quá rắc rối, phức tạp, mất nhiều thời gian làm hồ sơ (19,35%), việc công khai, minh bạch thông tin rất kém (19,35%), cơ quan không cầu thị tiếp thu và khắc phục hạn chế (12,9%), thái độ giao tiếp, phục vụ kém (12,90%) và một số nguyên nhân khác (xem Biểu đồ 32).



Biểu đồ 32: Những vấn đề chưa hài lòng ngành công an

Đối với những việc đã làm được, những cơ quan đã làm rất tốt thì người dân cũng ghi nhận và đánh giá tích cực. Cần tiếp thu và phát huy hơn nữa.

“Công an tỉnh làm việc dễ chịu hơn thành phố. Công an thành phố dễ làm việc hơn công an phường. Làm việc với công an phường là phức tạp nhất”

-Quan điểm của một khách hàng đã giao dịch tại Công an tỉnh

“Tôi bị bắt xe (vi phạm giao thông). Tôi đã đi tới nhiều lần phiên phúc và mất rất nhiều thời gian. Nộp phạt bao nhiêu thì ghi rõ và hẹn lịch để đóng phạt. Chứ làm như vậy tôi không hài lòng tí nào”

-Trích nguyên văn ý kiến của khách hàng đối với Công an Cam Ranh

“Bản thân tôi và gia đình cư trú tại Khánh Vĩnh cảm nhận và nhìn nhận rõ về công việc của chiến sĩ công an Khánh Vĩnh thực hiện nghiêm túc công việc”

“Bộ máy làm việc có chiều sâu, thực hiện tốt văn bản của cấp trên và chỉ đạo cho cấp dưới một cách nghiêm túc, công bằng”

-Những nhận xét của khách hàng đối với Công an Khánh Vĩnh

b) Những góp ý, kiến nghị để ngành công an phục vụ tốt hơn:

Thông qua khảo sát, khách hàng có nhiều ý kiến đóng góp để ngành công an phục vụ ngày càng tốt hơn cho Nhân dân (xem chi tiết tại **Phụ lục**). Tổng hợp chung, các góp ý tập trung vào một số vấn đề chính sau đây:

- Công khai, minh bạch và hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng về thủ tục hành chính, đơn giản hóa giấy tờ để người dân thực hiện thuận lợi, giảm bớt nỗi lo về thủ tục và yên tâm sản xuất, kinh doanh.

- Quan tâm đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc và phục vụ người dân đến giao dịch theo hướng thuận tiện, hiện đại, bố trí phòng làm việc rộng rãi, thoải mái hơn để giao dịch.

- Quan tâm cải thiện thái độ phục vụ, giao tiếp của cán bộ, công chức; làm cho người dân cảm thấy thân thiện, gần gũi hơn khi làm việc với cơ quan công an; chú trọng xây dựng hình ảnh người chiến sĩ công an gần dân, trung thành, văn minh, lịch sự; phục vụ Nhân dân tận tình, chu đáo.

III. CHỈ SỐ HÀI LÒNG LĨNH VỰC HẢI QUAN

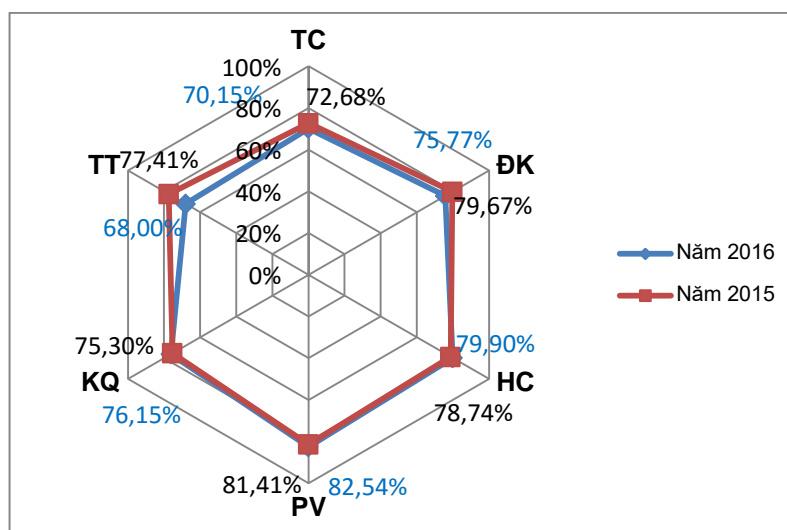
1. Chỉ số hài lòng

Chỉ số hài lòng chung lĩnh vực hải quan là 75,42%, đạt mục tiêu năm 2016 của tỉnh. Trong 6 tiêu chí đánh giá thì có 03 tiêu chí tăng chỉ số, gồm Thủ tục hành chính, Sự phục vụ của cán bộ, công chức, Kết quả, tiến độ giải quyết công việc. Tuy nhiên, mức tăng chưa đáng kể. (xem **Bảng 6**).

Bảng 6. Chỉ số hài lòng lĩnh vực hải quan

Tiêu chí	Năm 2016	Năm 2015	Tăng/giảm
Tiếp cận dịch vụ	70,15%	72,68%	-2,53%
Điều kiện tiếp đón và phục vụ	75,77%	79,67%	-3,91%
Thủ tục hành chính	79,90%	78,74%	1,16%
Sự phục vụ của cán bộ, công chức	82,54%	81,41%	1,12%
Kết quả, tiến độ giải quyết công việc	76,15%	75,30%	0,85%
Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi	68,00%	77,41%	-9,41%
Chỉ số hài lòng	75,42%	77,54%	-2,12%

Trong khi đó, có 03 tiêu chí giảm điểm thì Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi giảm đến 9,41%, từ 77,41% xuống còn 68%, tiếp đến là Điều kiện tiếp đón, phục vụ giảm 3,91%. Tổng hợp chung, chỉ số hài lòng lĩnh vực hải quan giảm 2,12% so với năm 2015 (Xem **Biểu đồ 33**).

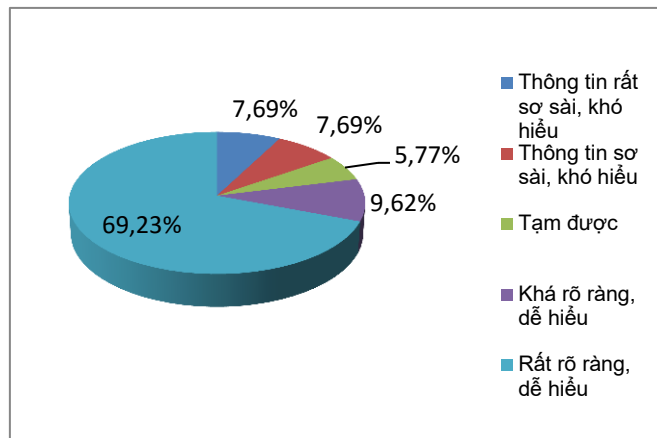


Biểu đồ 33: Chỉ số hài lòng hải quan – 6 tiêu chí

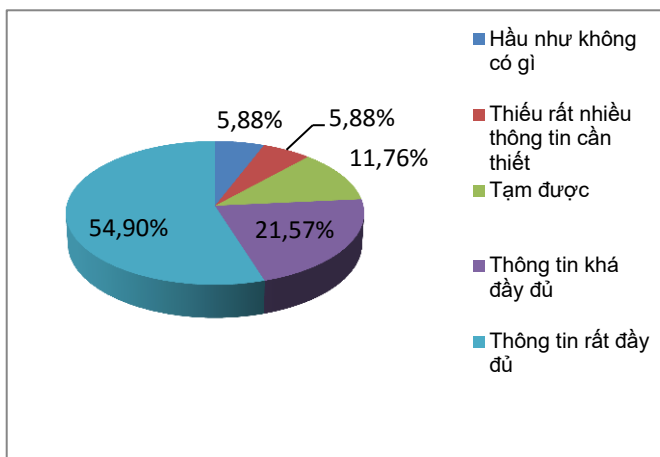
Về *Tiếp cận dịch vụ*, 76,92% khách hàng đánh giá tốt nội dung thông tin dịch vụ được ngành hải quan công khai đến khách hàng. 84,62% khách hàng nhận xét thông tin rõ ràng, dễ hiểu. Công chức ngành hải quan cũng tích cực hơn trong việc giải đáp vướng mắc cho khách hàng (80,77% ý kiến), chủ động trao đổi, tìm

hiểu nhu cầu thông tin của khách hàng để cung cấp, hướng dẫn thêm (96,15% ý kiến).

Tuy nhiên, cũng cần tiếp tục quan tâm cải thiện khi vẫn còn 23,008% khách hàng cho rằng thông tin chưa thật sự đầy đủ, 15,38% khách hàng cảm thấy thông tin dịch vụ mà ngành hải quan cung cấp còn sơ sài, khó hiểu. Hình thức thông tin qua tờ rơi hướng dẫn, email và các ứng dụng di động cần được quan tâm triển khai rộng rãi để phù hợp với xu thế hội nhập, nâng cao năng lực cạnh tranh. Về nội dung thông tin, cần quan tâm cập nhật các thay đổi chính sách thủ tục kịp thời hơn và phát triển thêm các hình thức hướng dẫn thực hiện thủ tục để giúp giảm khó khăn, vướng mắc cho khách hàng.



Đối với Điều kiện tiếp đón và phục vụ, toàn bộ khách hàng đều đánh giá tích cực phòng làm việc của Bộ phận một cửa, chưa có phản ánh tình trạng quá tải tại Bộ phận này. Trang thiết bị phục vụ tiếp đón, làm việc cơ bản đầy đủ, thuận tiện (96,2% ý kiến). Nơi ngồi giao tiếp, làm việc giữa khách hàng với công chức hải quan tương đối thoải mái, rất thuận tiện (100% ý kiến).

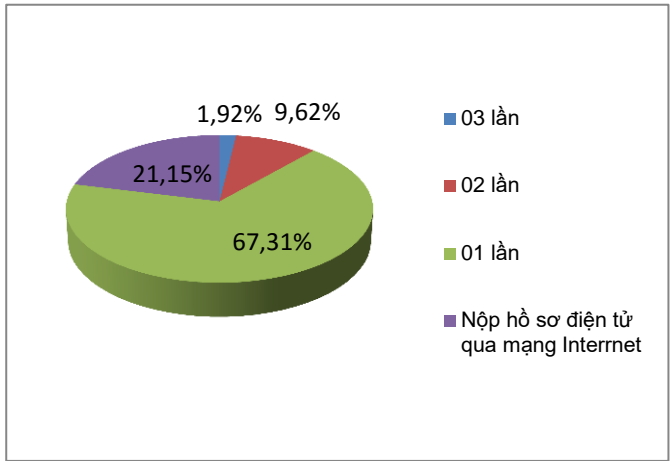


Về Thủ tục hành chính, mặc dù đa số khách hàng đánh giá tích cực, nhưng vẫn còn 11,76% khách hàng nhận xét hầu như không có gì, hoặc công khai niêm yết thiếu rất nhiều thông tin. 13,5% khách hàng cho rằng thông tin thủ tục hành chính còn sơ sài, khó hiểu. Điểm đáng mừng là có đến **96,15%** khách hàng đánh giá thành phần hồ sơ thủ

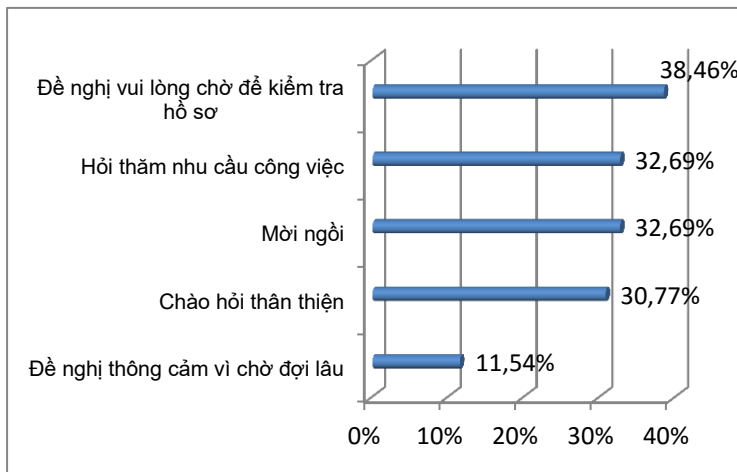
tục không có gì phức tạp, hoặc đơn giản, hợp lý; **98,1%** đánh giá các biểu mẫu, tờ khai đơn giản, dễ thực hiện hoặc cũng không khó lắm. Đây là kết quả từ những nỗ lực cải cách, đơn giản hóa thủ tục hành chính của ngành hải quan cả nước nói chung và hải quan Khánh Hòa nói riêng.

Điểm đáng ghi nhận khác là toàn bộ khách hàng đều nhận xét “hướng dẫn của công chức về thủ tục với quy định thủ tục là cơ bản thống nhất hoặc hoàn toàn thống nhất”.

Tuy nhiên, vẫn cần tiếp tục lưu ý, nhắc nhở công chức vì vẫn còn 17,3% khách hàng phản ánh việc hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ ban đầu chưa đúng quy định (*không hướng dẫn cụ thể vấn đề cần hoàn thiện, hướng dẫn bằng miệng không rõ ràng, bằng cách ghi vào tờ giấy nào đó tiện tay lấy được*). Điểm tích cực là đa số khách hàng (67,31%)



chỉ đi lại 01 lần là được tiếp nhận hồ sơ; đồng thời 21,15% khách hàng thực hiện giao dịch qua Internet. Các trường hợp đi lại nhiều lần tuy không nhiều, nhưng cần tiếp tục khắc phục. Trong 9 trường hợp phải đi lại từ 02 lần trở lên thì chủ yếu (8 khách hàng) thực hiện không đúng hướng dẫn hồ sơ của công chức, 01 trường hợp là do công chức hướng dẫn chưa đầy đủ.

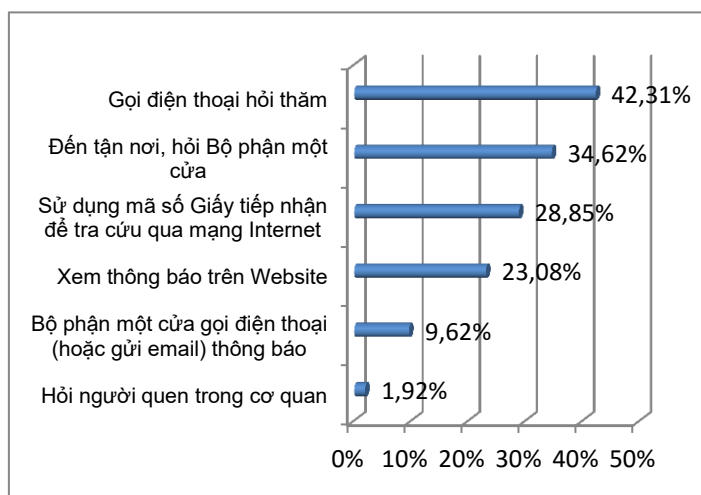


Về Sự phục vụ của cán bộ, công chức, phản ánh của khách hàng cho thấy tình trạng chờ đợi để làm thủ tục giảm hẳn so với năm trước. Hầu như không có tình trạng công chức nhận hồ sơ ngoài cơ quan hay gợi ý làm dịch vụ. Việc tiếp nhận hồ sơ tại cơ quan hải quan nhìn chung là minh bạch, công

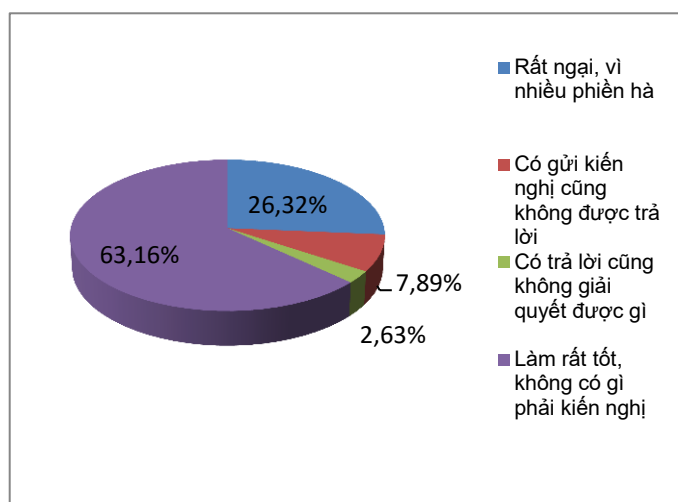
bằng, không có vấn đề gì. Đại đa số khách hàng nhận xét thái độ giao tiếp của công chức hải quan là lịch sự, hòa nhã, tận tình hoặc ở mức chấp nhận được. Chỉ duy nhất 01 khách hàng chưa hài lòng. Khách hàng cũng có đánh giá tương tự về kỹ năng, nghiệp vụ của công chức. 28,8% khách hàng phản ánh công chức hải quan không đòi hỏi gì, có đưa bồi dưỡng thì nhận, không đưa thì thôi, vẫn giải quyết hồ sơ. 69,2% cho biết công chức không đòi hỏi, kiên quyết không nhận, đề nghị khách hàng không chi những khoản nào ngoài phí, lệ phí đã quy định.

Về Kết quả, tiến độ giải quyết công việc, 65,38% khách hàng cho biết không phải bổ sung hồ sơ. Còn lại, 34,62% khách hàng phải bổ sung hồ sơ ít nhất 01 lần sau khi đã nộp. Trong số đó, 55,56% cho biết được mời đến Bộ phận một cửa để nhận thông báo bằng văn bản, 22,22% nhận được thông báo qua email; còn lại 22,22% khách hàng cho biết không nhận được thông báo, chỉ khi đến Bộ phận một cửa theo ngày hẹn để nhận kết quả thì mới biết hồ sơ cần phải bổ sung.

Nhiều khách hàng chưa được hướng dẫn chu đáo về cách thức tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ, do vậy phải gọi điện thoại hỏi thăm hoặc đến trực tiếp hỏi Bộ phận một cửa, phát sinh đi lại nhiều lần. 88,24% khách hàng chỉ đi 01 lần là nhận được kết quả, nhưng vẫn còn 9,8% khách hàng phải đi từ 2 – 3 lần. 90,4% khách hàng nhận được kết quả đúng và sớm hạn. Còn lại nhận kết quả trễ nhưng không nhiều. Tuy nhiên, một số khách hàng chưa được giải thích nguyên nhân trễ hạn (xem **Phụ lục**).



Về Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi, 100% khách hàng đánh giá tốt việc công khai thông tin đường dây nóng và hướng dẫn cách thức gửi phản ánh, kiến nghị của ngành hải quan. Tuy nhiên 40,4% khách hàng cho biết chưa từng thấy cơ quan hải quan hỏi ý kiến khách hàng về sự phục vụ của mình; 28,8% chưa từng thấy cơ quan hải quan công khai kết quả lấy ý kiến khách hàng.



Có 5,8% khách hàng từng góp ý, kiến nghị và cho biết việc thực hiện rất thuận lợi. Còn lại đại đa số khách hàng chưa từng góp ý, kiến nghị. Trong đó, 63,16% cho biết cơ quan hải quan làm rất tốt, không có gì phải kiến nghị; 26,32% rất ngại vì cho rằng nhiều phiền hà, còn lại chưa thật sự tin tưởng vào phản hồi của cơ quan hải quan. 19,2% chưa từng thấy cơ quan hải quan công

khai trả lời các phản ánh, kiến nghị.

2. Những vấn đề khách hàng chưa hài lòng và góp ý, kiến nghị

Đánh giá chung về sự phục vụ của các cơ quan thuộc Hải quan tỉnh, 15,69% khách hàng rất hài lòng; 78,43% hài lòng, số không hài lòng chỉ chiếm 3,92% 2/52 khách hàng. Trong đó, 01 khách hàng chưa hài lòng là do minh bạch thông tin kém; 01 chưa hài lòng do thái độ phục vụ, giao tiếp của công chức kém.

Do vậy, đợt khảo sát này, ngành hải quan không nhận được nhiều góp ý, kiến nghị. Một số khách hàng chỉ đề nghị thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn

hoặc các buổi thảo luận trao đổi ý kiến để các doanh nghiệp được giải quyết các vướng mắc, tham khảo kinh nghiệm từ các doanh nghiệp khác và từ phía công chức hải quan. Công chức nên có thái độ vui vẻ khi tiếp xúc với đại diện doanh nghiệp.

IV. CHỈ SỐ HÀI LÒNG LĨNH VỰC KHO BẠC NHÀ NƯỚC

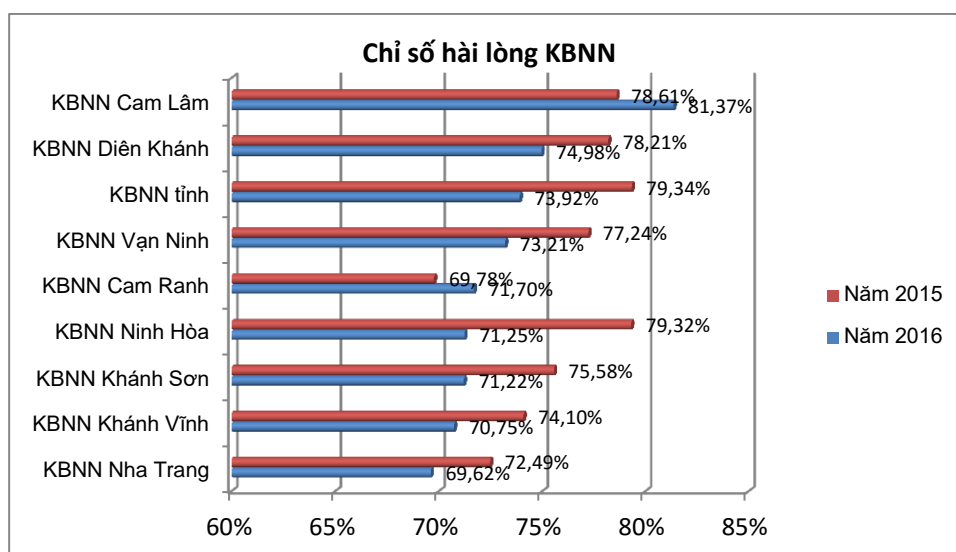
1. Chỉ số hài lòng chung

Năm 2016, có 2/9 đơn vị ngành KBNN tăng chỉ số hài lòng, gồm: KBNN Cam Lâm và Cam Ranh. Các đơn vị còn lại có chỉ số kém hơn năm 2015, trong đó KBNN Ninh Hòa giảm 8,07%; KBNN tỉnh giảm 5,42%; các đơn vị Khánh Sơn, Vạn Ninh cũng giảm trên 4%. Chỉ số hài lòng trung bình lĩnh vực KBNN đạt 73,17%, giảm 2,96% so với năm 2015, chưa đạt mục tiêu kế hoạch 2016 của tỉnh Khánh Hòa (xem **Bảng 7**).

Bảng 7. Chỉ số hài lòng KBNN

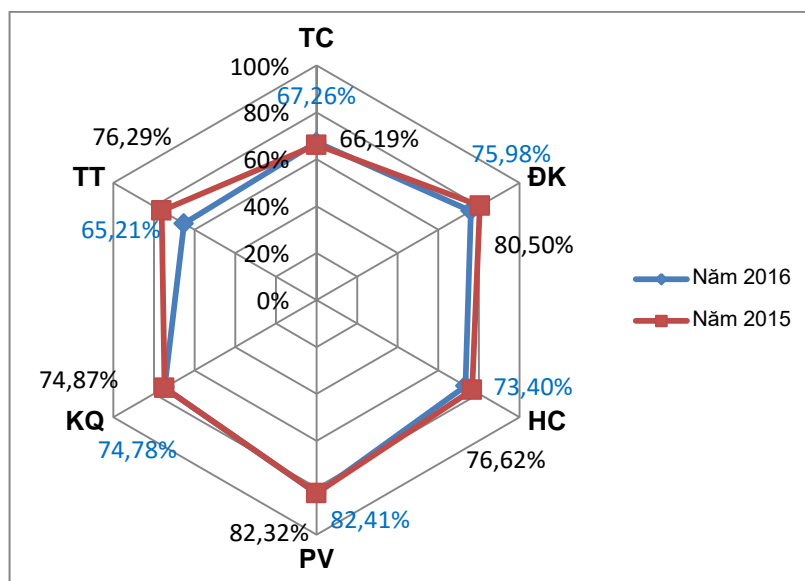
STT	Đơn vị	Năm 2016	Năm 2015	Tăng/giảm
1	KBNN tỉnh	73,92%	79,34%	-5,42%
2	KBNN Cam Lâm	81,37%	78,61%	2,76%
3	KBNN Cam Ranh	71,70%	69,78%	1,92%
4	KBNN Diên Khánh	74,98%	78,21%	-3,23%
5	KBNN Khánh Sơn	71,22%	75,58%	-4,36%
6	KBNN Khánh Vĩnh	70,75%	74,10%	-3,35%
7	KBNN Ninh Hòa	71,25%	79,32%	-8,07%
8	KBNN Nha Trang	69,62%	72,49%	-2,87%
9	KBNN Vạn Ninh	73,21%	77,24%	-4,03%
	Trung bình	73,17%	76,13%	-2,96%

Trong 9 đơn vị được đánh giá, KBNN Cam Lâm dẫn đầu với chỉ số hài lòng đạt 81,37%; đây cũng là đơn vị duy nhất của ngành KBNN đạt mục tiêu đề ra năm 2016. 08 đơn vị còn lại đều chưa đạt 75%, trong đó thấp nhất là KBNN Nha Trang chỉ đạt 69,62% (xem **Biểu đồ**).



Biểu đồ 34. Chỉ số hài lòng KBNN

Trong 6 tiêu chí đánh giá, có 02 tiêu chí cải thiện về chỉ số so với năm trước gồm: Tiếp cận dịch vụ, Sự phục vụ của cán bộ, công chức. 04 tiêu chí còn lại giảm điểm, giảm mạnh nhất là Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi với mức giảm 11,08% (xem **Biểu đồ 35**).

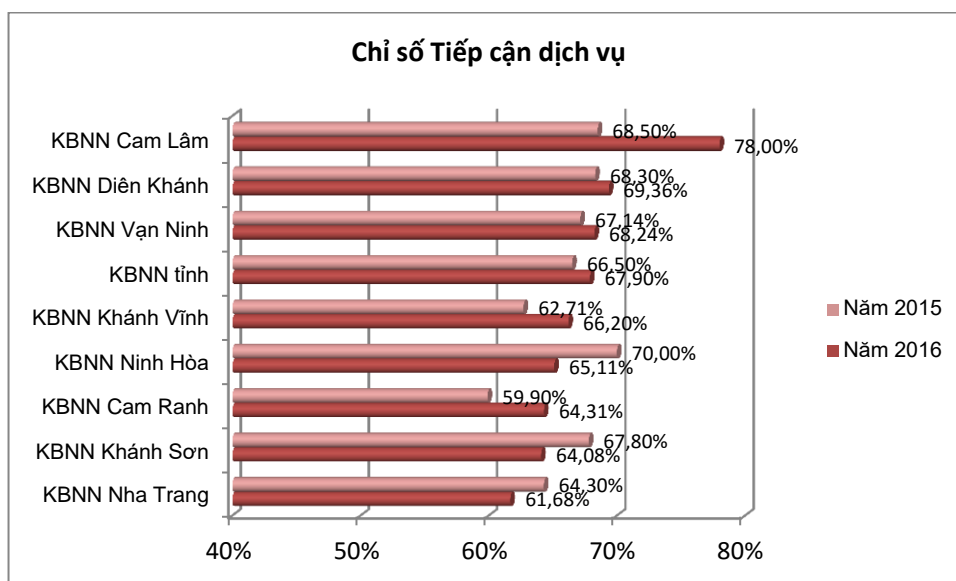


Biểu đồ 35: Chỉ số hài lòng KBNN – 6 tiêu chí

2. Chỉ số hài lòng trên 6 tiêu chí đánh giá

a) Chỉ số Tiếp cận dịch vụ:

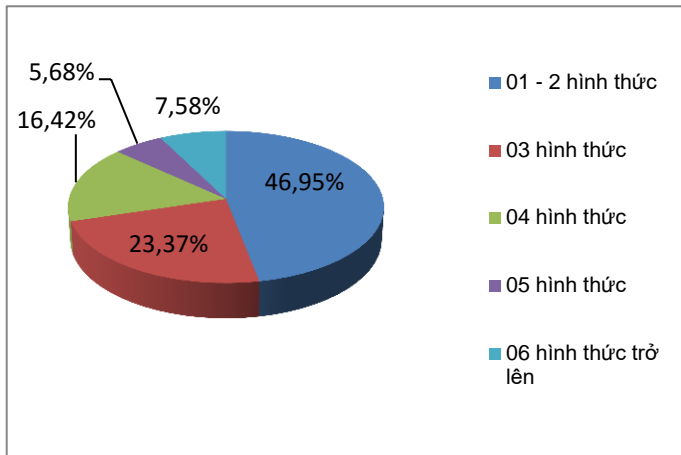
Năm 2016, nhiều đơn vị KBNN đã nỗ lực cải thiện chỉ số ở tiêu chí này. Kết quả có 6/9 đơn vị chỉ số hài lòng cao hơn so với năm 2015; trong đó Cam Lâm tiến bộ vượt bậc với mức tăng 9,50%; tiếp đến KBNN Cam Ranh tăng 4,41%.



Biểu đồ 36. Chỉ số Tiếp cận dịch vụ KBNN

Trong các đơn vị có chỉ số thấp hơn năm trước, KBNN Ninh Hòa giảm đến

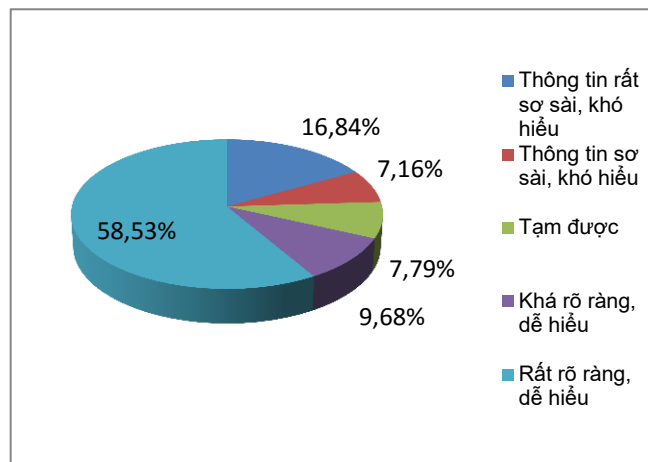
4,89%. Kết quả chung, chỉ số Tiếp cận dịch vụ lĩnh vực KBNN đạt 67,26%, tăng nhẹ so với năm 2015 (66,19%), nhưng còn cách xa mục tiêu 75% của tỉnh đề ra (xem **Biểu đồ 36**).



Kết quả tổng hợp dữ liệu cho thấy, các hình thức thông tin dịch vụ công của KBNN chưa phong phú (46,95% khách hàng biết thông tin qua 1- 2 hình thức), chủ yếu vẫn là thông qua bảng niêm yết tại cơ quan và công chức trực tiếp hướng dẫn. Do vậy, 21,05% khách hàng nhận xét thông tin được cung cấp hầu như *không có gì hoặc không đầy đủ*

(18,11%).

Về chất lượng thông tin, 58,53% đánh giá rất rõ ràng, dễ hiểu và khá rõ ràng dễ hiểu (9,68%). Đối với 24% khách hàng, các thông tin do KBNN cung cấp vẫn còn sơ sài, khó hiểu. Đa số khách hàng phản ánh, việc giải đáp vướng mắc về cơ chế, chính sách, thủ tục được công chức KBNN thực hiện tốt hơn trước. Sự chủ động trong nắm bắt nhu cầu



thông tin của khách hàng để giải đáp, hướng dẫn, thông tin thêm cũng được chú trọng với 91,16% khách hàng có cảm nhận tốt. Tuy nhiên, nhìn chung vẫn còn nhiều vấn đề còn phải cải thiện ở tiêu chí này.

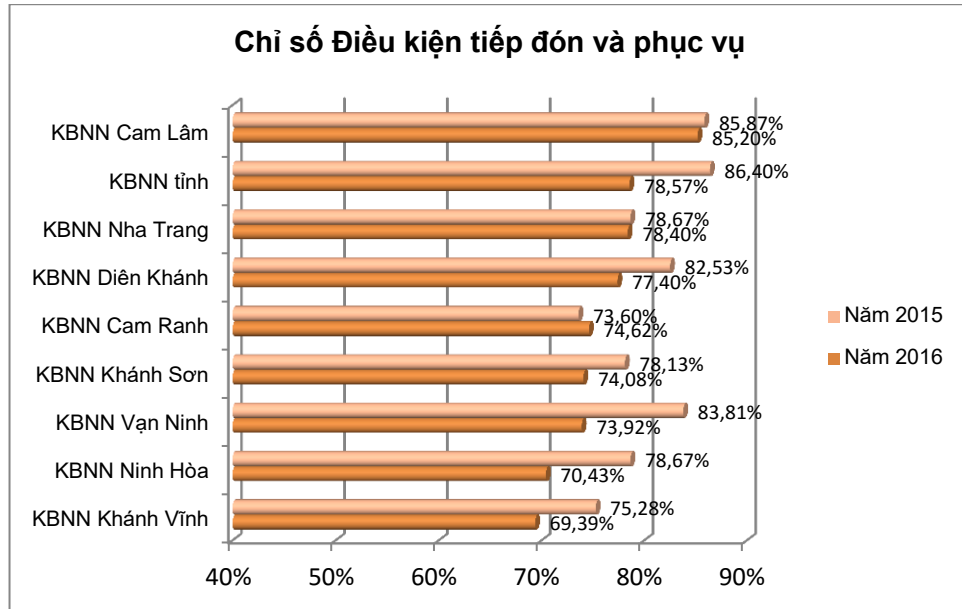
Thông qua phiếu khảo sát, khách hàng đề nghị KBNN cần bổ sung thêm nhiều hình thức thông tin dịch vụ công đến khách hàng, như: Thông báo bằng văn bản, qua email, các ứng dụng di động, website ; cung cấp tài liệu tại bàn viết hồ sơ, qua báo đài, tổ chức tập huấn khi có văn bản mới, tổ chức đối thoại,...

Những nội dung thông tin bức thiết khách hàng đề nghị cung cấp thêm bao gồm: quy trình thủ tục, hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến qua Internet, những thay đổi biểu mẫu, địa chỉ các website hữu ích cho khách hàng; thông tin hồ sơ tiếp nhận trong ngày, hồ sơ chờ bổ sung và hồ sơ chờ trả kết quả,...

b) Chỉ số Điều kiện tiếp đón, phục vụ:

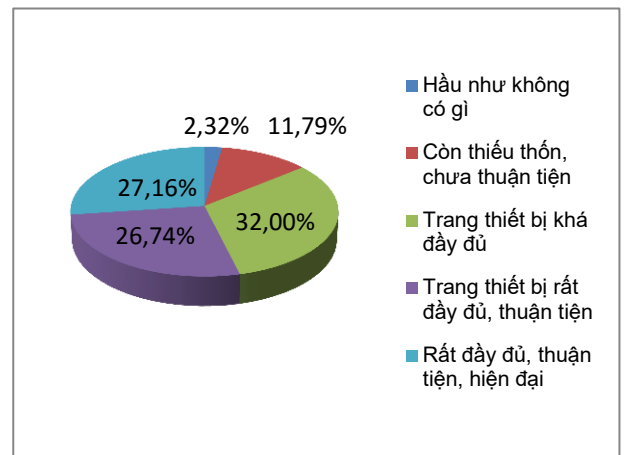
So với năm 2015, có đến 8/9 đơn vị giảm chỉ số Điều kiện tiếp đón, phục vụ.

Các đơn vị giảm chỉ số mạnh nhất là KBNN Vạn Ninh, Ninh Hòa và KBNN tỉnh. KBNN Cam Lâm có chỉ số cao nhất, đạt 85,20%, ở mức Tốt trên thang đo chỉ số hài lòng; tiếp đến là KBNN tỉnh, đạt 78,57%. KBNN Khánh Vĩnh đạt 69,39%, thấp nhất trong khối KBNN. Chỉ số hài lòng trung bình về Điều kiện tiếp đón, phục vụ đạt 75,98%, giảm 4,52% so với năm trước (xem **Biểu đồ 37**).



Biểu đồ 37: Chỉ số Điều kiện tiếp đón và phục vụ KBNN

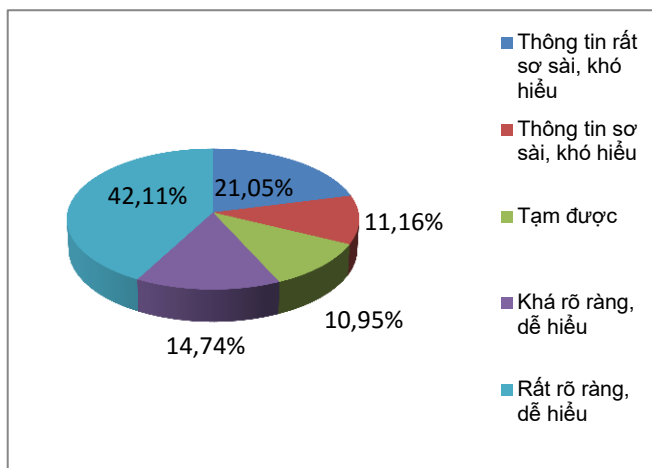
Đánh giá về phòng làm việc Bộ phận một cửa, đa số khách hàng đánh giá rộng rãi, khang trang, hiện đại. Tuy nhiên, 16,84% khách hàng cho rằng lượng người giao dịch khá đông hoặc quá tải. 2,32% cho biết trang thiết bị phục vụ tiếp đón, làm việc *hầu như không có gì*; 11,79% nhận xét còn *thiếu thốn, chưa thuận tiện*. Những trang thiết bị cần được quan tâm bố trí thêm gồm: máy tính nối mạng, máy scan hoặc phototcopy, các bảng hướng dẫn sử dụng thiết bị, khay tài liệu hướng dẫn, lịch làm việc của Bộ phận một cửa và nước uống cho khách. Một số khách hàng cho biết vị trí ngồi giao dịch, làm việc giữa khách hàng với công chức *rất bất tiện* vì có khung kính ngăn cách, rất khó trao đổi công việc; ghế ngồi làm việc không đủ (xem **Phụ lục**).



c) Chỉ số Thủ tục hành chính:

Đánh giá về nội dung thông tin thủ tục hành chính được ngành KBNN công khai theo quy định, 43,37% khách hàng nhận xét thông tin rất đầy đủ hoặc khá đầy

đủ (14,32%). Tuy nhiên, có đến 20,84% khách hàng nhận xét hầu như không có gì hoặc thiếu rất nhiều thông tin cần thiết.

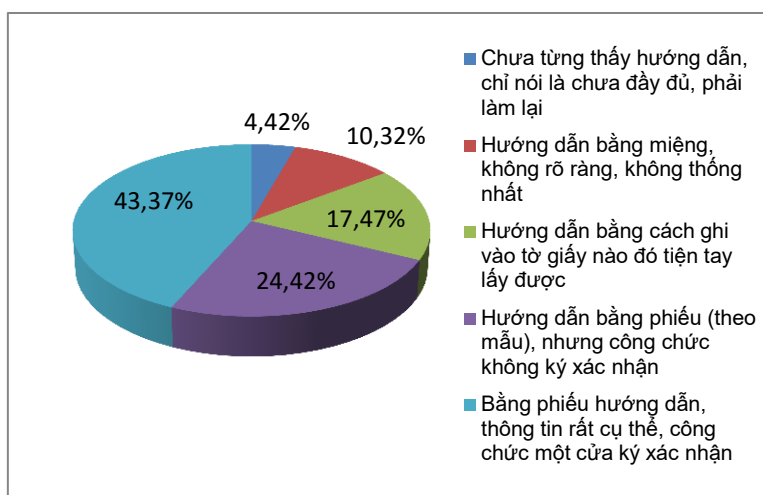


Đánh giá về chất lượng thông tin thủ tục, **32,21%** khách hàng nhận thấy thông tin còn sơ sài, khó hiểu. 9,47% khách hàng vẫn chưa hài lòng về thành phần hồ sơ vì còn giấy tờ phức tạp, bất hợp lý. Cụ thể như: *hóa đơn tiền điện; phiếu giao nhận hồ sơ (khi đưa vào Bộ phận một cửa cũng bỏ qua một bên); quyết định bổ nhiệm chức danh đối với người đã*

giao dịch rất nhiều năm; hóa đơn kèm giấy chuyển tiền nhỏ hơn 5 triệu; bảng kê chứng từ thanh toán; các quyết định về thủ tục đầu tư. Quyết định giao biên chế cho các phòng ban thuộc UBND huyện là 01 văn bản, nhưng khi thực hiện thủ tục tại KBNN thì phòng, ban nào cũng phải nộp 01 bản sao chứng thực giống nhau.

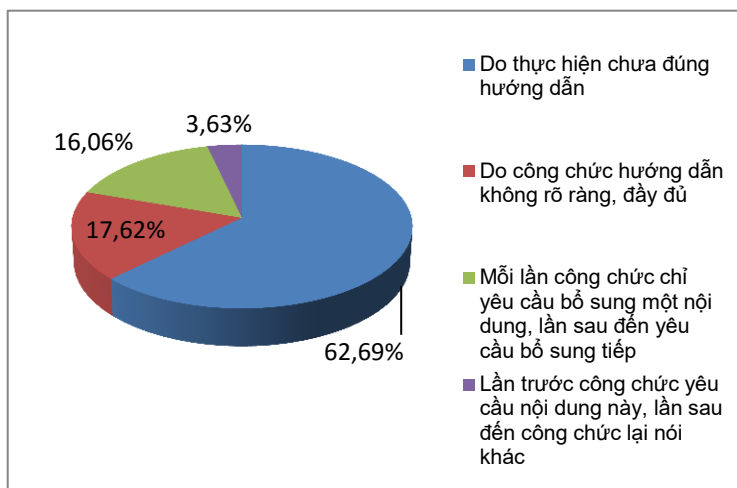
Về các tờ khai, biểu mẫu, đại đa số khách hàng (97,9%) đánh giá là đơn giản, dễ thực hiện; và cán bộ, công chức hướng dẫn hồ sơ đúng theo quy định.

Tuy nhiên, việc hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ cho khách hàng cần được quan tâm cải thiện, vì có 4,42% khách hàng chưa từng thấy công chức hướng dẫn, chỉ nói là chưa đầy đủ, phải làm lại;



10,32% cho biết công chức hướng dẫn bằng miệng, không rõ ràng và thống nhất; 17,47% cho biết công chức ghi nội dung hướng dẫn vào tờ giấy nào đó tiện tay lấy được.

73,68% khách hàng chỉ đi 01 lần là nộp được hồ sơ; còn lại trên 20% phải đi lại ít nhất 02 lần, thậm chí 3 – 4 lần. Số lượng khách hàng có giao



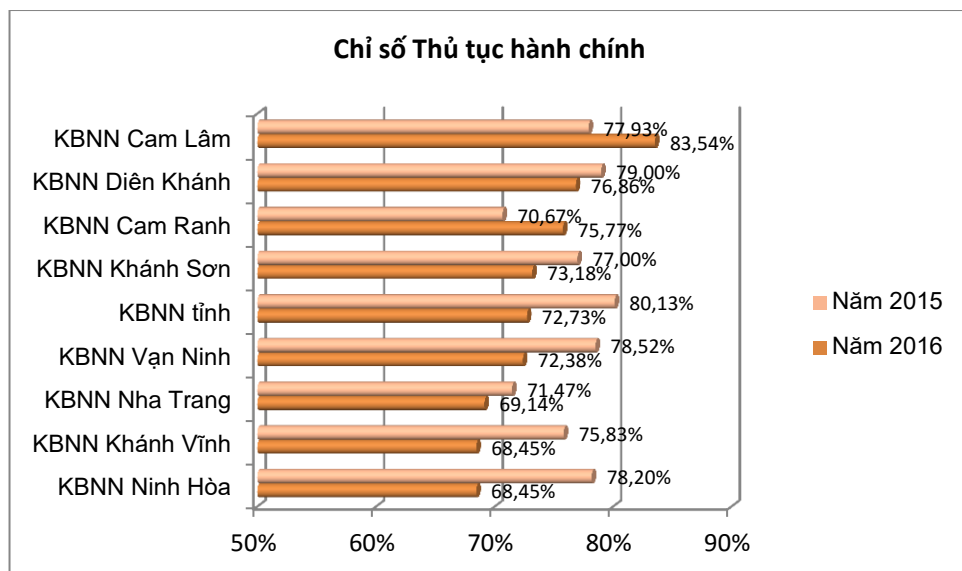
Số lượng khách hàng có giao

dịch qua mạng còn thấp (5,89%). Trong số 193 khách hàng phải đi lại từ 02 lần trở lên thì chủ yếu là do thực hiện chưa đúng hướng dẫn thủ tục. Tuy nhiên, cũng có nguyên nhân là công chức hướng dẫn không đầy đủ, rõ ràng (17,62%); mỗi lần yêu cầu bổ sung một nội dung, lần sau yêu cầu bổ sung tiếp nội dung khác (16,06%); công chức yêu cầu bổ sung không thống nhất (3,63%). 14,11% cho biết họ không nhận được Phiếu biên nhận hồ sơ và 6,95% cho biết có biên nhận nhưng không ghi ngày trả kết quả.

“Đối với chi thường xuyên: Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính gắn liền với quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm của đơn vị sử dụng ngân sách nhà nước. Đối với chi đầu tư: Tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính trong công tác kiểm soát chi, rút ngắn thời gian kiểm soát xuống còn 2 ngày làm việc”

- Góp ý của một khách hàng

Tổng hợp chung, chỉ số hài lòng trung bình về Thủ tục hành chính đạt 73,40%; giảm 3,22% so với năm 2015 (76,62%). Trong 9 đơn vị được đánh giá thì có 02 đơn vị tăng chỉ số Thủ tục hành chính, gồm: KBNN Cam Ranh (tăng 5,10%), KBNN Cam Lâm (tăng 5,61%). Còn lại 7/9 đơn vị giảm chỉ số, trong đó KBNN Ninh Hòa giảm đến 9,75%, xuống vị trí thấp nhất trong khối KBNN. KBNN tỉnh, KBNN Khánh Vĩnh cũng giảm trên 7% (xem **Biểu đồ 38**). Chỉ có 3 đơn vị đạt mục tiêu kế hoạch năm 2016 của tỉnh ở tiêu chí này.

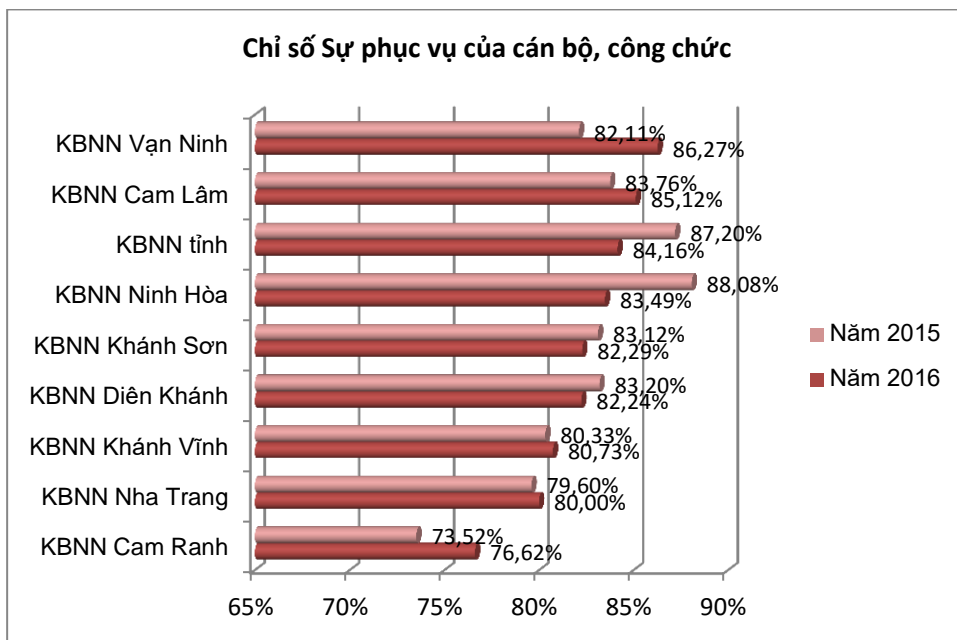


Biểu đồ 38. Chỉ số Thủ tục hành chính KBNN

d) Chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, công chức:

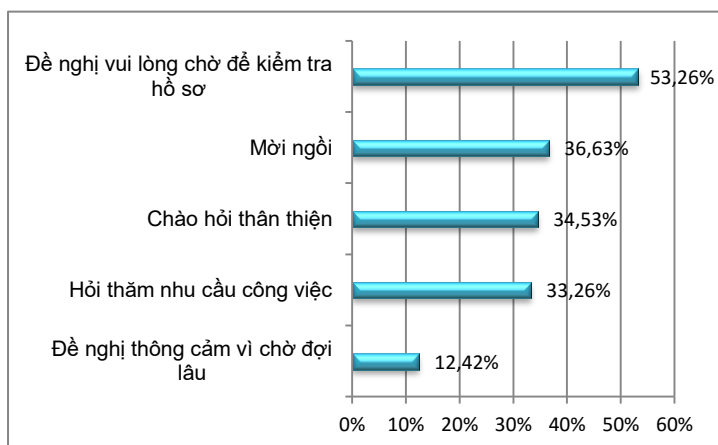
Ở tiêu chí này, chỉ số trung bình mà lĩnh vực KBNN đạt được là 82,41%, tăng nhẹ so với năm 2015 (82,32%). Có 5/9 đơn vị có chỉ số tốt hơn năm trước; đứng đầu là KBNN Vạn Ninh. Tất cả 9 đơn vị đều đạt mục tiêu 75% của tỉnh đề ra;

trong đó có đến 3 đơn vị chỉ số đạt trên 84% (mức Tốt), gồm KBNN Vạn Ninh, Cam Lâm, KBNN tỉnh. Mặc dù có nhiều nỗ lực cải thiện chỉ số, KBNN Nha Trang và Cam Ranh vẫn nằm ở nhóm thấp nhất (xem **Biểu đồ 39**).



Biểu đồ 39: Chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, công chức KBNN

Trả lời phiếu khảo sát, 4,42% khách hàng phản ánh khi đến giao dịch phải chờ đợi khá lâu; 24,84% có chờ đợi nhưng không lâu lắm, còn là được tiếp đón và giao dịch khá nhanh chóng (trên 70%). Hầu hết trường hợp phải chờ đợi là do công chức bận giải quyết công việc cho người đến trước, người đến giao dịch nhiều; tuy nhiên cũng còn phản ánh do công chức đi trễ hoặc làm việc riêng, làm việc chậm chạp. Đối với việc tiếp nhận hồ sơ, 97,9% khách hàng đánh giá cơ bản là minh bạch, công bằng, hoặc không có vấn đề gì phải băn khoăn. Tuy nhiên, có 10 khách hàng phản ánh công chức *nhận hồ sơ ngoài cơ quan* và 22 khách hàng phản ánh có trường hợp công chức giới thiệu *liên hệ dịch vụ* hoặc người quen để làm thủ tục hành chính.



Về thái độ phục vụ, giao tiếp, 75,37% khách hàng nhận xét là tận tình, lịch sự; 22,53% đánh giá tạm được; có 02 khách hàng phản ánh công chức khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền. 72,84% khách hàng hài lòng về kỹ năng công việc của công chức; 25,89% nhận xét tạm được. Còn lại 6 khách

hàng chưa hài lòng.

Trong quá trình giao dịch, giải quyết công việc, 80,84% khách hàng cho biết, công chức *không đòi hỏi gì, kiên quyết không nhận bồi dưỡng và đề nghị khách hàng không chi khoản nào ngoài phí, lệ phí theo quy định*. Còn lại 18,74% khách hàng cho biết công chức *không đòi hỏi gì, đưa thì nhận, không đưa thì thôi*. Tuy nhiên, có 2 khách hàng phản ánh công chức *gợi ý nên có bồi dưỡng để hồ sơ được giải quyết nhanh hơn* (xem chi tiết tại **Phụ lục**)

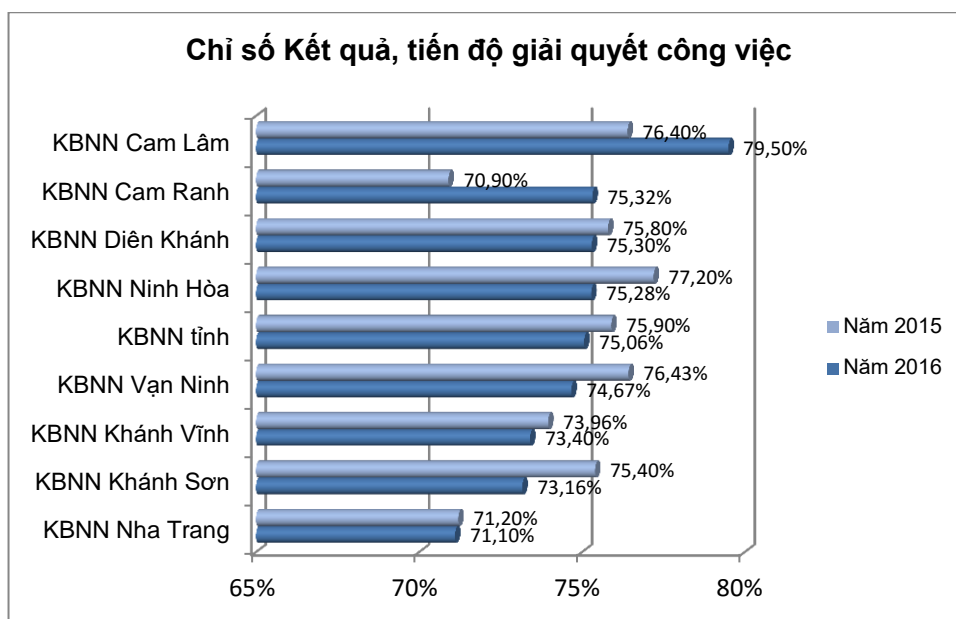
Đối với những cơ quan, đơn vị phục vụ tốt, khách hàng cũng chân thành khen ngợi, đồng thời cũng có góp ý cụ thể đối với những trường hợp còn hạn chế.

“Cần biểu dương, khen ngợi tinh thần, thái độ làm việc hòa nhã, thân thiện của đội ngũ nhân viên Kho bạc Nhà nước Khánh Sơn” - Ý kiến của một khách hàng đã giao dịch KBNN Khánh Sơn

“Kế toán trưởng không nên quát tháo nhân viên trước khách hàng, phải nói năng nhỏ nhẹ, phải hướng dẫn hồ sơ rõ ràng để đơn vị không phải nộp hồ sơ nhiều lần” - Góp ý của một khách hàng đã giao dịch tại KBNN Nha Trang

đ) Chỉ số Kết quả, tiến độ giải quyết công việc:

Ở tiêu chí này, KBNN Cam Lâm và Cam Ranh có sự tiến bộ đáng kể về chỉ số; trong đó KHNN Cam Lâm tăng 3,10%, từ 76,40% lên 79,5%, cao nhất trong khối KBNN. KBNN Cam Ranh tăng 4,42%, giữ vị trí thứ hai.

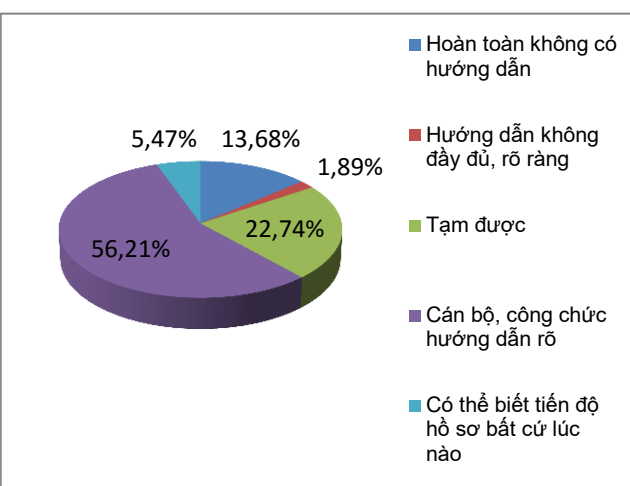
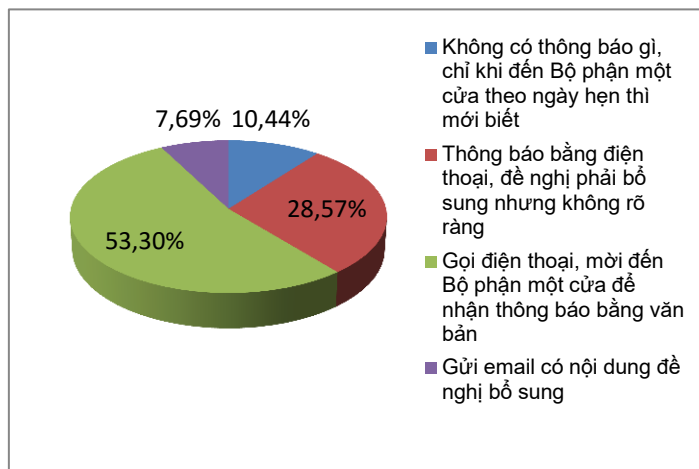


Biểu đồ 40: Chỉ số Kết quả, tiến độ giải quyết công việc KBNN

Còn lại 7/9 đơn vị giảm chỉ số, kéo theo chỉ số trung bình về Kết quả, tiến

độ giải quyết công việc năm 2016 giảm nhẹ so với năm 2015, từ 74,87% xuống còn 74,78%. Thấp nhất là KBNN Nha Trang chỉ đạt 71,1%; có 4/9 đơn vị chỉ số thấp hơn mục tiêu chung của tỉnh (xem Biểu đồ 40).

Sau khi đã nộp hồ sơ cho KBNN, 66,95% khách hàng cho biết không phải bổ sung hồ sơ lần nào. Còn lại 33,05% khách hàng phải bổ sung hồ sơ ít nhất 01 lần. Trong số đó, 10,44% cho biết KBNN không có thông báo gì, chỉ khi đến Bộ phận một cửa để nhận kết quả theo ngày hẹn thì mới biết phải bổ sung. 28,57% nhận được thông báo bổ sung bằng điện thoại nhưng không rõ ràng. 53,30% nhận điện thoại mời đến Bộ phận một cửa để nhận thông báo bằng văn bản. Số còn lại nhận được đề nghị bổ sung bằng email.



15,58% khách hàng không được hướng dẫn tra cứu tiến độ hồ sơ hoặc hướng dẫn không rõ ràng. Do vậy, nhiều trường hợp phải gọi điện thoại hỏi thăm hoặc đến trực tiếp Bộ phận một cửa để hỏi thăm.

85,68% chỉ đi 01 lần là nhận được kết quả, gần 5% nhận kết quả qua chuyển phát nhanh. Còn lại 9,68% phải đi lại ít nhất 02 lần (trong đó 04 trường

hợp phải đi lại 03 lần và 2 khách hàng cho biết phải đi 04 lần mới nhận được kết quả).

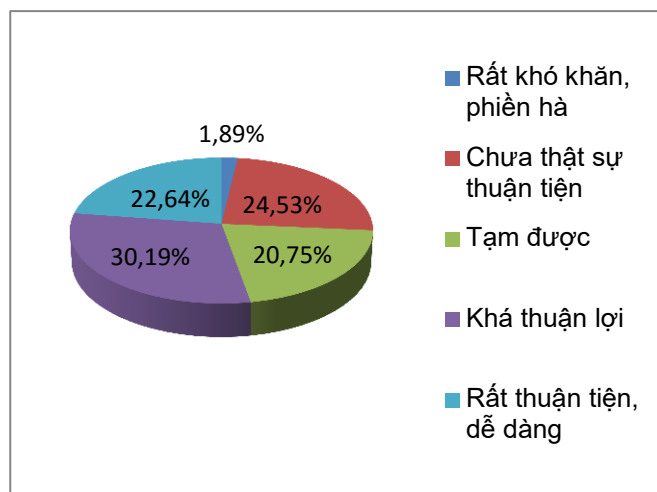
So với thời hạn quy định thì 94,13% khách hàng cho biết nhận được kết quả đúng và sớm hạn. 5,87% nhận kết quả trễ hạn. Trong đó, 20 khách hàng cho biết có nhận thông báo nhưng không rõ ngày nào mới có kết quả, 25 khách hàng cho biết khi đến KBNN mới biết chưa có kết quả, không có thông báo và không biết lúc nào mới có kết quả. Nguyên nhân trễ hạn, công chức cho biết là do lãnh đạo bận công tác, đi vắng hoặc do hồ sơ nhiều nên không giải quyết kịp (xem Phụ lục).

e) Chỉ số Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi:

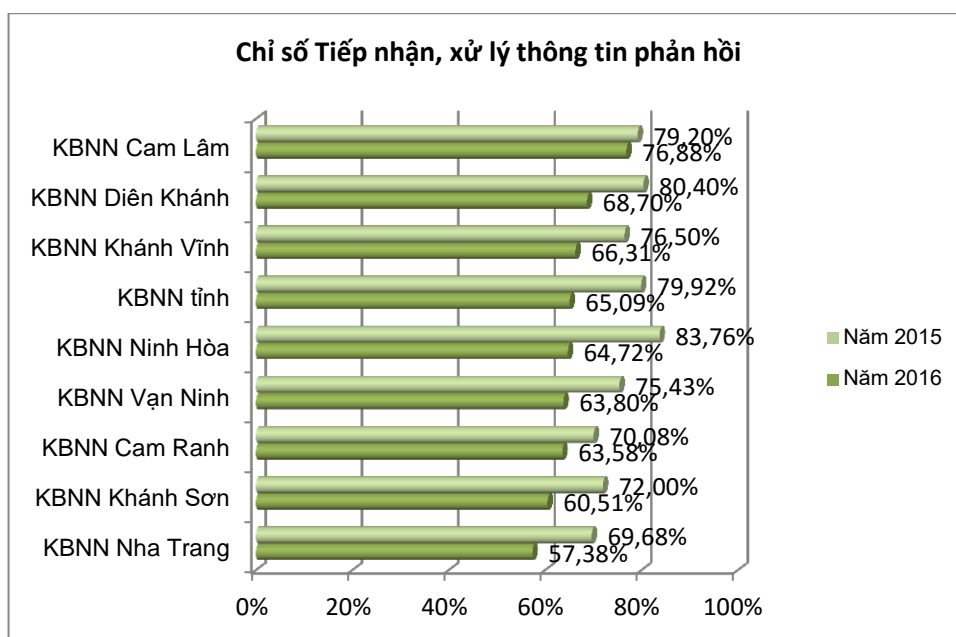
Qua phiếu khảo sát, 68,42% khách hàng cho biết cơ quan KBNN có niềm yết đầy đủ, rõ ràng thông tin đường dây nóng và hướng dẫn cách thức gửi phản

ánh, kiến nghị khi khách hàng có nhu cầu. 20,21% đánh giá nội dung thông tin tạm được. Còn lại 11,16% không thấy có thông tin gì liên quan đến nội dung này.

36,21% khách hàng chưa từng thấy KBNN lấy ý kiến về sự phục vụ của mình. Trong số 53 khách hàng đã từng có phản ánh, kiến nghị đối với KBNN thì 22,64% đánh giá thuận tiện, dễ dàng; 30,19% cho biết khá thuận lợi và 20,75% nhận xét tạm được. Còn lại, 1,89% cho biết rất khó khăn, phiền hà; 24,53% nhận xét chưa thật sự thuận tiện. 396 khách hàng chưa từng góp ý, kiến nghị thì trong đó trên 80% cho biết KBNN làm rất tốt, không có gì phải phản ánh, kiến nghị. 1,52% sợ kiến nghị sẽ bị gây khó dễ; 13,64% rất ngại vì nhiều phiền hà. 4,8% cho biết sẽ không nhận được phản hồi hoặc có trả lời cũng không giải quyết được gì. Do vậy, ở nội dung này, tỷ lệ khách hàng chưa hài lòng còn 14,74%.



Tổng hợp chung, KBNN Cam Lâm đạt 76,88%, cao nhất trong năm 2016; tiếp đến là KBNN Diên Khánh. Trong nhóm thấp nhất là KBNN Khánh Sơn và Nha Trang, chỉ số tương ứng là 60,51% và 57,38%. Tất cả các đơn vị ngành KBNN đều có chỉ số thấp hơn so với năm 2015, trong đó có đến 7/9 đơn vị giảm trên 10% và có chỉ số ở mức Trung bình. Chỉ số trung bình toàn ngành đạt 65,21%, thấp hơn 11,08% so với năm trước (xem **Biểu đồ 41**).

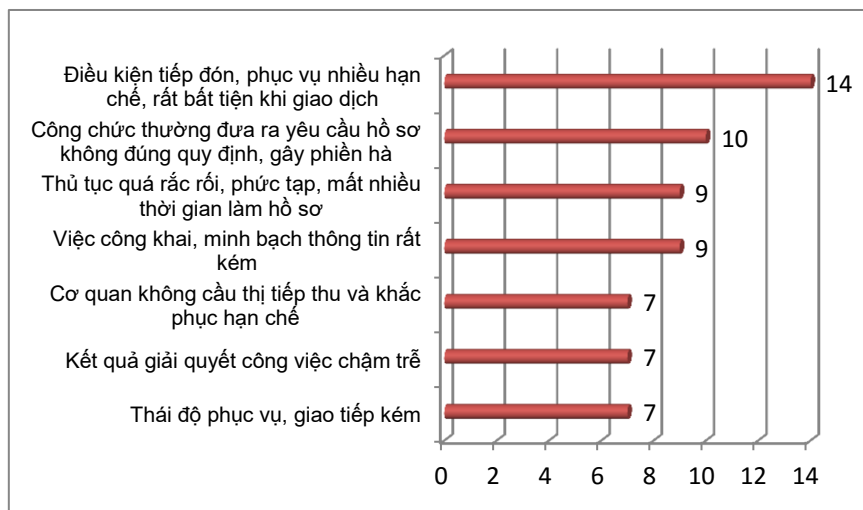


Biểu đồ 41: Chỉ số Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi KBNN

3. Những vấn đề khách hàng chưa hài lòng và góp ý, kiến nghị

a) Những vấn đề khách hàng chưa hài lòng:

Trong 63 khách hàng có ý kiến chưa hài lòng, thì 14 ý kiến phản nản điều kiện tiếp đón, phục vụ còn nhiều hạn chế, rất bất tiện khi giao dịch. 10 khách hàng chưa hài lòng vì công chức thường đưa ra yêu cầu hồ sơ không đúng quy định, gây phiền hà; 9 người cho biết thủ tục quá rắc rối mất nhiều thời gian, và công khai, minh bạch thông tin rất kém. Nguyên nhân khác là do giải quyết công việc chậm trễ, thái độ giao tiếp kém và cơ quan KBNN không cầu thị tiếp thu và khắc phục hạn chế.



Ngoài ra còn nhiều vấn đề khác cần phải cải thiện, khắc phục để KBNN thực hiện tốt hơn chức năng, nhiệm vụ được giao và tạo thuận lợi hơn cho khách hàng (xem **Phụ lục**).

b) Những góp ý, kiến nghị để KBNN phục vụ tốt hơn:

Góp ý của khách hàng đối với các đơn vị KBNN tại tỉnh tập trung vào những vấn đề sau:

- Quan tâm đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị; bố trí hợp lý hơn các khu vực làm việc, giao dịch; triển khai giao dịch trực tuyến.

- Nâng cao chất lượng website, tăng cường thông tin, hướng dẫn khách hàng, nhất là khi có thay đổi, điều chỉnh về chính sách, thủ tục, biểu mẫu.

- Tổ chức tập huấn cho các cơ quan, đơn vị, địa phương; nâng cao năng lực và ưu tiên bố trí công chức có nghiệp vụ tốt để giao dịch, giải quyết công việc cho khách hàng, thống nhất trong việc hướng dẫn hồ sơ, tránh tình trạng đi lại, bổ sung nhiều lần; linh hoạt hơn trong việc phối hợp hoàn thiện hồ sơ, điều chỉnh các chứng từ, tờ khai.

- Đơn giản hóa thủ tục, biểu mẫu và thực hiện đúng quy định thủ tục; giải quyết hồ sơ đúng hạn, rút ngắn thời gian giải quyết; không đòi hỏi các giấy tờ không cần thiết.

- Đã có thông báo phân công nhiệm vụ, chức danh của chủ tài khoản, kế toán trưởng và đã đăng ký chữ ký rồi thì không nên đòi hỏi quyết định bổ nhiệm chức danh kế toán trưởng nữa, trừ khi có thay đổi kế toán trưởng

- Mong rằng công chức vui vẻ, niềm nở, thân thiện với khách hàng khi đến giao dịch. Khi biểu mẫu thay đổi thì kho bạc thông báo kịp thời để đơn vị thực hiện đúng quy định, giảm bớt thời gian đi lại và đỡ tốn kém giấy tờ

- Nên có sự thống nhất trong quy định chi tiêu, kiểm soát thanh toán vì đã có trường hợp bộ phận chuyên môn không đồng ý nhưng khi gọi điện thoại trao đổi với lãnh đạo thì lại được chấp nhận thanh toán.

Một số góp ý đối với KBNN

V. CHỈ SỐ HÀI LÒNG NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC

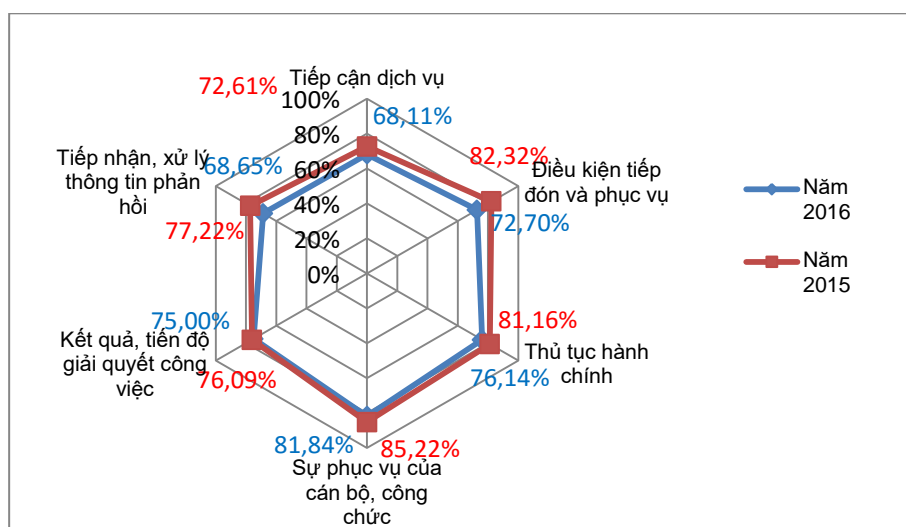
1. Chỉ số hài lòng

Chỉ số hài lòng năm 2016 của Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Khánh Hòa đạt 73,74%; thấp hơn mục tiêu 75% mà tỉnh đặt ra tại Kế hoạch CCHC năm 2016. Trong 6 tiêu chí đánh giá thì cả 6 tiêu chí đều giảm đi; trong đó giảm mạnh nhất là Điều kiện tiếp đón và phục vụ (-9,62%), tiếp đến là Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi (-8,57%).

Bảng 8. Chỉ số hài lòng Ngân hàng Nhà nước

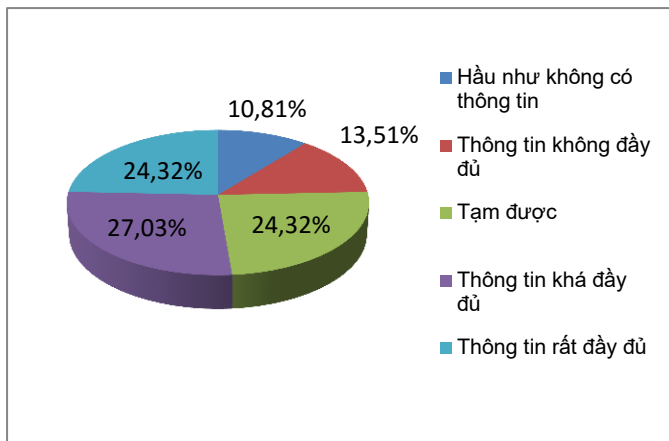
Tiêu chí	Năm 2016	Năm 2015	Tăng/giảm
Tiếp cận dịch vụ	68,11%	72,61%	-4,50%
Điều kiện tiếp đón và phục vụ	72,70%	82,32%	-9,62%
Thủ tục hành chính	76,14%	81,16%	-5,02%
Sự phục vụ của cán bộ, công chức	81,84%	85,22%	-3,38%
Kết quả, tiến độ giải quyết công việc	75,00%	76,09%	-1,09%
Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi	68,65%	77,22%	-8,57%
Chỉ số hài lòng	73,74%	79,10%	-5,36%

Có 3 tiêu chí thấp hơn 75% và không có tiêu chí nào đạt mức Tốt trên thang đo chỉ số hài lòng (xem **Biểu đồ 42**).



Biểu đồ 42. Chỉ số hài lòng NHNN – 6 tiêu chí

Về *Tiếp cận dịch vụ*, trong số 37 khách hàng trả lời phiếu khảo sát thì tỷ lệ khách hàng biết thông tin về dịch vụ công do NHNN cung cấp thông qua 1-2 hình thức thông tin. Trong đó, 48,65% là qua website, các kênh thông tin đại chúng, 43,24% là do công chức giới thiệu, hướng dẫn; 37,84% qua bảng niêm yết tại trụ sở; 35,14% qua hội nghị, đối thoại. Các hình thức thông tin khác chưa thực sự phổ biến đối với khách hàng (như email, ứng dụng di động, tờ rơi,...).



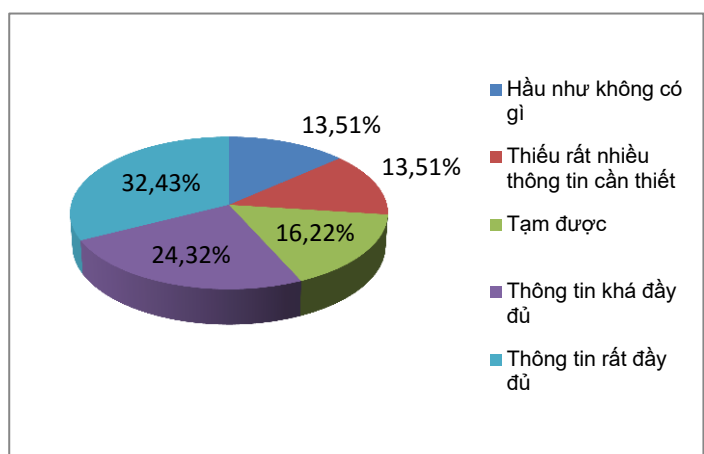
Về nội dung thông tin, 24,32% khách hàng cho rằng hầu như không có thông tin, thông tin không đầy đủ. 10,81% chưa hài lòng về chất lượng thông tin. NHNN đã quan tâm hơn đến việc giải đáp vướng mắc về dịch vụ công cho khách hàng, với 97,3% khách hàng nhận được tư vấn khi có nhu cầu. Đồng thời, công chức NHNN cũng

đã chủ động hơn trong việc tìm hiểu và cung cấp kịp thời thông tin theo nhu cầu khách hàng (91,89% đánh giá tích cực).

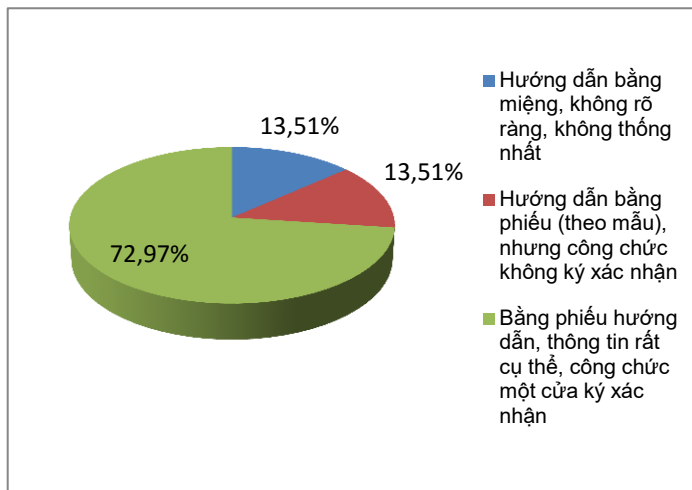
Về Điều kiện tiếp đón, làm việc, 72,97% khách hàng nhận xét phòng làm việc, giao dịch với khách hàng rộng rãi, thoáng mát, kang trang; 8,11% đánh giá tạm được. Trong khi đó, 18,92% khách hàng cho rằng còn chật hẹp, chưa thuận tiện, lạc hậu. Mặc dù vậy, NHNN cũng đã quan tâm đến vị trí ngồi giao dịch giữa khách hàng với công chức nên hầu hết đánh giá tốt.

Trong các trang thiết bị phục vụ khách hàng, NHNN đã quan tâm bố trí chỗ để xe, ghế ngồi chờ, ghế ngồi làm việc, quạt và máy lạnh, nước uống cho khách, bảng niêm yết, thông báo. Do vậy, 81,01% đánh giá ở mức khá đầy đủ. Tuy nhiên, 18,92% khách hàng cho rằng còn thiếu thốn, chưa thuận tiện, do vậy cần quan tâm bổ sung thêm các thiết bị cần thiết khách như: máy tính tra cứu thủ tục, máy scan hoặc photocopy, bảng hướng dẫn sử dụng công trình phụ,....

Về thủ tục hành chính, 56,76% khách hàng nhận xét nội dung thông tin thủ tục hành chính được công khai đầy đủ, 16,22% cũng đánh giá mức tạm được. Tuy nhiên, 13,51% nhận xét hầu như không có gì và một tỷ lệ tương tự cho biết còn thiếu rất nhiều thông tin cần thiết. Và có đến 24,32% khách hàng chưa hài lòng về chất lượng thông tin thủ tục hành chính, còn sơ sài, khó hiểu.



Về thành phần hồ sơ thủ tục, đại đa số nhận xét không có gì phức tạp hoặc đơn giản, hợp lý (94,6%). Các biểu mẫu hồ sơ tương đối dễ thực hiện (97,3%). Điểm tích cực khác là toàn bộ khách hàng đều đánh giá hướng dẫn thủ tục của công chức là thống nhất với quy định.



Khi hồ sơ chưa hoàn chỉnh, 72,97% được công chức hướng dẫn đúng theo quy định, tuy vậy cũng cần quan tâm chấn chỉnh một số trường hợp thực hiện chưa phù hợp. 62,16% chỉ đi một lần là nộp được hồ sơ; 18,92% nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng Internet. Còn lại 18,92% khách hàng phải đi ít nhất 02 lần; trong đó 36,36% là do thực

hiện chưa đúng hướng dẫn thủ tục, còn lại là do công chức hướng dẫn không rõ ràng, thống nhất; mỗi lần yêu cầu bổ sung một nội dung, lần sau đưa thêm nội dung khác. Sau khi nộp hồ sơ, 03 khách hàng không nhận được phiếu biên nhận; 01 trường hợp có phiếu biên nhận nhưng không ghi ngày trả kết quả.

Về *Thái độ phục vụ của cán bộ, công chức*, 51,4% khách hàng cho biết được công chức đón tiếp ngay khi đến giao dịch, không phải chờ đợi. 45,9% cho biết phải chờ không lâu lắm. 100% khách hàng nhận xét việc tiếp nhận hồ sơ là minh bạch, công bằng, không có vấn đề gì. 2 khách hàng phản ánh có tình trạng công chức nhận hồ sơ ngoài cơ quan, 1 trường hợp phản ánh công chức giới thiệu liên hệ dịch vụ để làm thủ tục.

Về thái độ phục vụ, giao tiếp, 21,6% khách hàng nhận xét tạm được, còn lại đánh giá tận tình, lịch sự, hòa nhã. 75,7% đánh giá công chức làm việc nhanh chóng, chuyên nghiệp, còn lại đánh giá ở mức tạm được. 6 khách hàng cho biết trong quá trình giao dịch, công chức không đòi hỏi gì, đưa thì nhận, không đưa thì thôi, vẫn giải quyết công việc. 83,8% cho biết, công chức không đòi hỏi, đưa cũng không nhận và đề nghị khách hàng không chi khoản gì ngoài phí, lệ phí đã quy định.

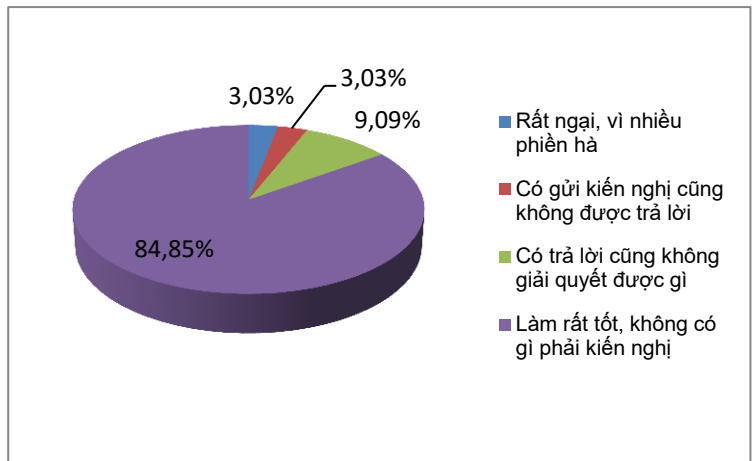
Về *Kết quả, tiến độ giải quyết công việc*, 62,16% khách hàng không phải bổ sung hồ sơ sau khi đã tiếp nhận. Còn lại, **29,73%** phải bổ sung 01 lần và 8,11% phải bổ sung hồ sơ 02 lần. Có trường hợp yêu cầu bổ sung qua điện thoại, nội dung không rõ ràng; 01 trường hợp khi đến Bộ phận một cửa để nhận kết quả theo ngày hẹn thì mới biết hồ sơ cần bổ sung. 10,8% khách hàng cho biết không được công chức hướng dẫn tra cứu tiến độ hồ sơ hoặc hướng dẫn không rõ ràng. Do vậy, 27,3% phải gọi điện thoại và 16,22% phải đến trực tiếp Bộ phận một cửa để hỏi thăm.

59,5% khách hàng chỉ đến Bộ phận một cửa 01 lần là nhận được kết quả giải quyết; 18,9% nhận kết quả qua đường bưu chính; còn lại 21,6% phải đi 02 lần mới có kết quả. 97,3% khách hàng nhận được kết quả đúng và sớm hạn, trong đó sớm

hạn là 8,1%. Các trường hợp sớm hạn đều nhận được điện thoại mời đến nhận kết quả.

Về Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi, 97,3% khách hàng cho biết NHNN có niềm yết công khai thông tin đường dây nóng và hướng dẫn đầy đủ cách thức gửi phản ánh, kiến nghị. Tuy nhiên, đáng lưu ý là 54,05% khách hàng cho biết chưa từng được NHNN lấy ý kiến về sự phục vụ của mình, trong khi đây là kênh phản hồi thông tin rất hữu ích để cải tiến chất lượng dịch vụ công.

Trong số 37 khách hàng được khảo sát, thì có 2 khách hàng đã từng gửi phản ánh, kiến nghị và đều nhận xét rất thuận lợi, dễ dàng. Còn lại 35 người chưa từng có phản ánh, kiến nghị thì đa số là do NHNN làm rất tốt, không có gì phải kiến nghị (84,85%); còn lại một số khách hàng chưa thật sự an tâm với kết quả phản hồi và 01 trường hợp ngại phiền hà.



2. Những vấn đề khách hàng chưa hài lòng và góp ý, kiến nghị

a) Những vấn đề khách hàng chưa hài lòng:

Cảm nhận chung về sự phục vụ của NHNN trong năm 2016, hầu hết khách hàng đều hài lòng hoặc rất hài lòng. Chỉ có 03 ý kiến chưa hài lòng, trong đó 01 khách hàng chưa hài lòng về sự minh bạch thông tin và 02 khách hàng đánh giá chưa cầu thị tiếp thu ý kiến và khắc phục hạn chế.

b) Các góp ý, kiến nghị đối với NHNN:

Chỉ có 01 đề nghị trang bị thêm máy lạnh để phục vụ khách hàng.

VI. CHỈ SỐ HÀI LÒNG NGÀNH THUẾ

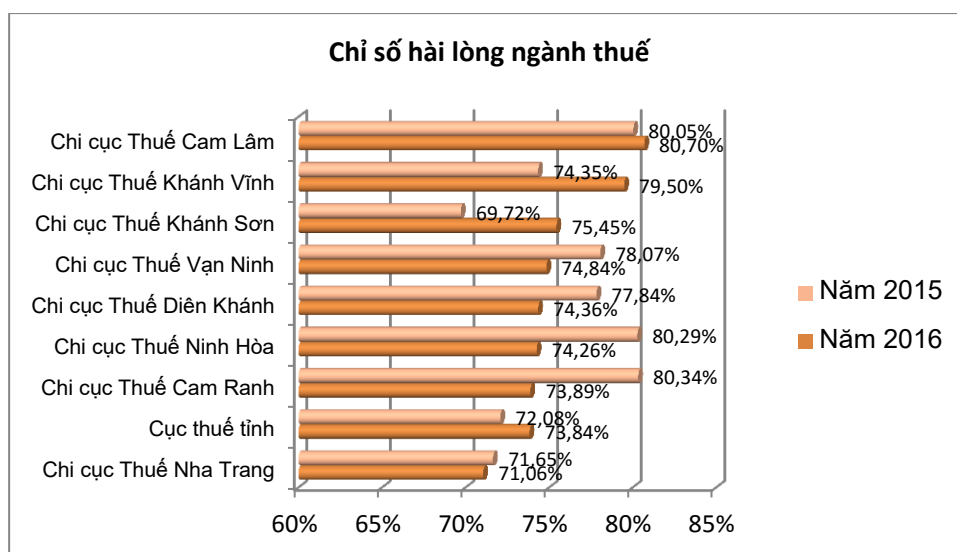
1. Chỉ số hài lòng chung

Năm 2016, có 4/9 đơn vị thuộc ngành thuế có chỉ số hài lòng tăng so với năm trước. Trong đó, tăng cao nhất là Chi cục thuế Khánh Sơn, với mức tăng 5,73%; từ 69,72% lên 75,45%. Tiếp đến là Chi cục thuế Khánh Vĩnh, tăng 5,15% so với năm trước (xem Bảng). Tuy nhiên, 05 đơn vị giảm đi, trong đó Chi cục thuế Ninh Hòa và Cam Ranh giảm trên 6% so với năm trước; kéo theo chỉ số trung bình ngành thuế đạt 75,06%, giảm nhẹ 0,77% so với năm 2015 và vẫn giữ được mục tiêu năm 2016 của tỉnh.

Bảng 9. Chỉ số hài lòng ngành thuế

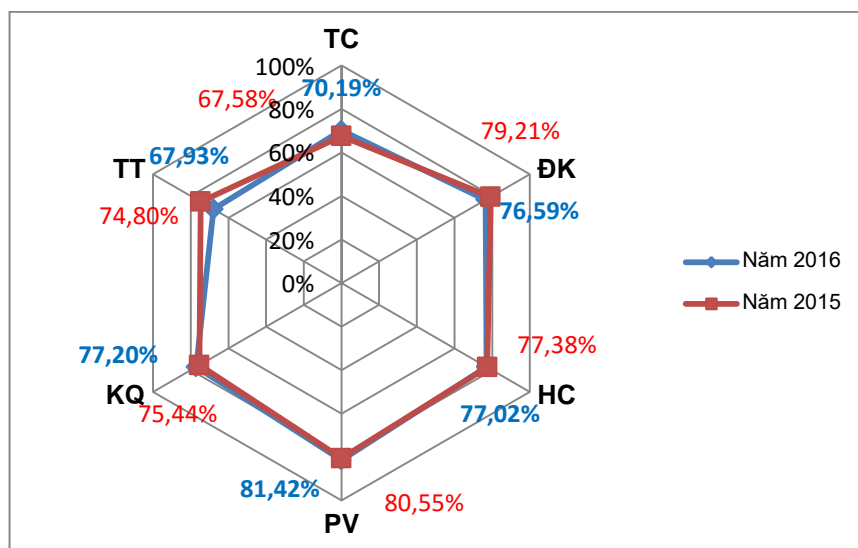
STT	Đơn vị	Năm 2016	Năm 2015	Tăng/giảm
1	Cục thuế tỉnh	73,84%	72,08%	1,76%
2	Chi cục Thuế Cam Lâm	80,70%	80,05%	0,65%
3	Chi cục Thuế Cam Ranh	73,89%	80,34%	-6,46%
4	Chi cục Thuế Diên Khánh	74,36%	77,84%	-3,49%
5	Chi cục Thuế Khánh Sơn	75,45%	69,72%	5,73%
6	Chi cục Thuế Khánh Vĩnh	79,50%	74,35%	5,15%
7	Chi cục Thuế Ninh Hòa	74,26%	80,29%	-6,03%
8	Chi cục Thuế Nha Trang	71,06%	71,65%	-0,59%
9	Chi cục Thuế Vạn Ninh	74,84%	78,07%	-3,22%
	Trung bình chung	75,06%	75,83%	-0,77%

Trong 9 đơn vị, Chi cục thuế Cam Lâm vượt lên dẫn đầu với chỉ số hài lòng 80,70%; kế tiếp là Chi cục thuế Khánh Vĩnh với 79,50%. Chi cục thuế Nha Trang tiếp tục đứng cuối trong các đơn vị ngành thuế (xem Biểu đồ 43). Có 3 đơn vị chỉ số đạt trên 75%, còn lại 6 đơn vị thấp hơn mục tiêu chung mà tỉnh đề ra năm 2016.



Biểu đồ 43. Chỉ số hài lòng ngành thuế

Trong 6 tiêu chí đánh giá thì có 3 tiêu chí tăng điểm gồm Tiếp cận dịch vụ, Sự phục vụ của cán bộ, công chức và Kết quả, tiến độ giải quyết công việc. 3 tiêu chí còn lại giảm điểm so với năm 2015, trong đó Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi giảm đến 6,86% (xem Biểu đồ 44).

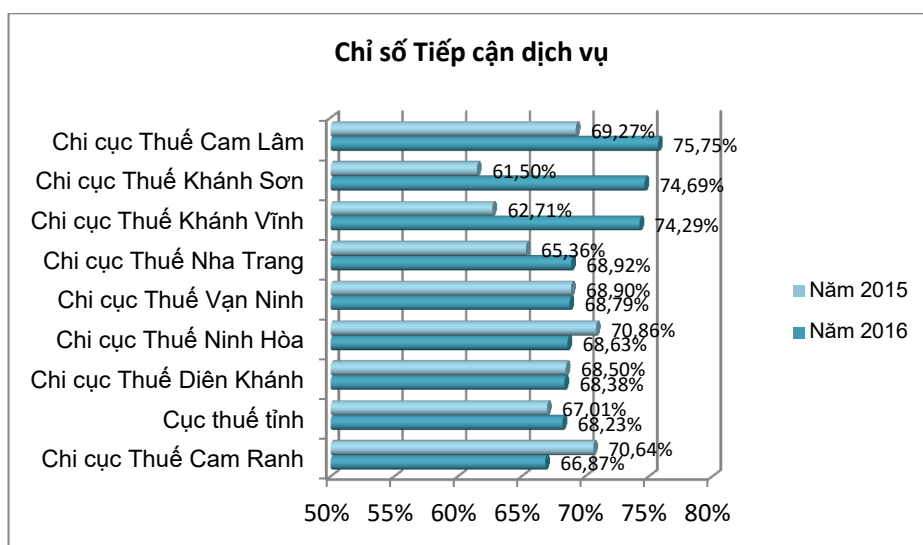


Biểu đồ 44: Chỉ số hài lòng ngành thuế - 6 tiêu chí

2. Chỉ số hài lòng trên 6 tiêu chí đánh giá

a) Chỉ số Tiếp cận dịch vụ:

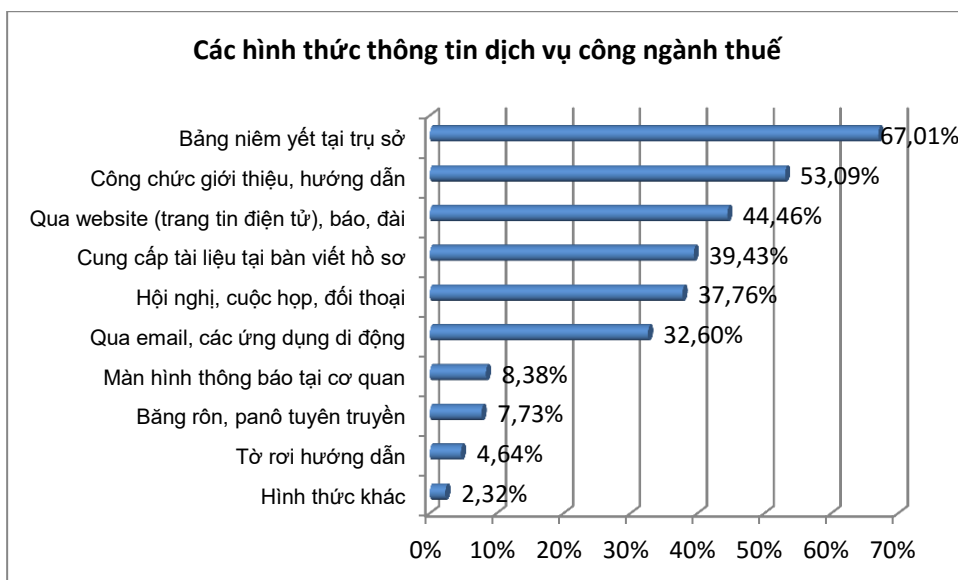
Ở tiêu chí này, có 5 đơn vị cải thiện chỉ số so với năm trước, trong đó Chi cục thuế Khánh Sơn, Khánh Vĩnh tăng mạnh với mức tăng tương ứng là 13,19% và 11,57%; kéo theo chỉ số trung bình đạt 70,19%. Tăng 2,61% so với năm 2015. Hầu hết các đơn vị có chỉ số đạt mức Khá, dẫn đầu là Chi cục thuế Cam Lâm với 75,75%; tiếp đến là Chi cục thuế Khánh Sơn với 74,69%.



Biểu đồ 45: Chỉ số Tiếp cận dịch vụ ngành thuế

Riêng Chi cục thuế Cam Ranh đạt 66,87%, mức Trung bình theo thang đo. Trong 9 đơn vị thì chỉ có Chi cục thuế Cam Lâm đạt trên 75% (xem Biểu đồ 45).

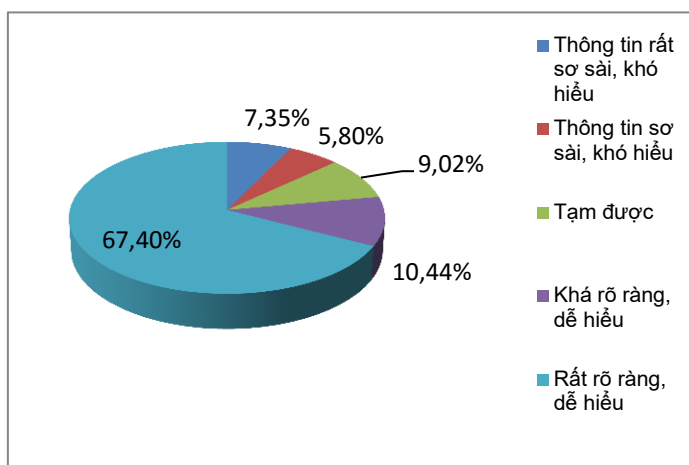
Kết quả khảo sát cho thấy, đa số khách hàng biết được thông tin về dịch vụ công do cơ quan thuế cung cấp thông qua 1-3 hình thức (68,43%). Còn lại 31,57% khách hàng tiếp cận với nhiều hình thức thông tin phong phú hơn.



Biểu đồ 46: Các hình thức thông tin dịch vụ ngành thuế

Qua khảo sát, nhiều khách hàng cũng đề nghị bổ sung thêm các hình thức thông tin hữu ích khác như: các cuộc thi tìm hiểu thuế; đài phát thanh – truyền hình; trả lời thắc mắc trực tuyến trên website; cung cấp thông tin qua email, các ứng dụng di động; tờ rơi hướng dẫn; gửi tài liệu; hội nghị, cuộc họp, đối thoại; họp thôn tuyên truyền đến tận người dân.

Nội dung thông tin được cung cấp nhìn chung khá đầy đủ với 70,1% khách hàng đánh giá ở mức chấp nhận được đến rất tốt. Còn 29,9% chưa thật sự vừa ý. Về chất lượng thông tin, đa số khách hàng nhận xét rõ ràng, dễ hiểu (77,88%); 9,02% nhận xét tạm được; còn lại trên 13% chưa thật sự hài lòng. Khách hàng cũng đề



ngợi cơ quan thuế cần cập nhật các thông tư, nghị định, luật theo từng loại thuế; chế độ, chính sách về thuế theo đặc thù của địa phương.

Năm 2016, khách hàng ghi nhận những nỗ lực vượt bậc của cơ quan thuế trong việc tiếp nhận, giải đáp kịp thời những vướng mắc về cơ chế, chính sách thuế (78,87% khách hàng đánh giá từ tốt đến rất tốt).

“Cán bộ cũ làm việc công khai, minh bạch, hướng dẫn tận tình. Tuy nhiên, cán bộ mới thì thờ ơ, hướng dẫn rất hời hợt, khi được hỏi lại thì có thái độ không vừa lòng, cau có và giải thích qua loa” – Nhận xét đối với Chi cục thuế Nha Trang

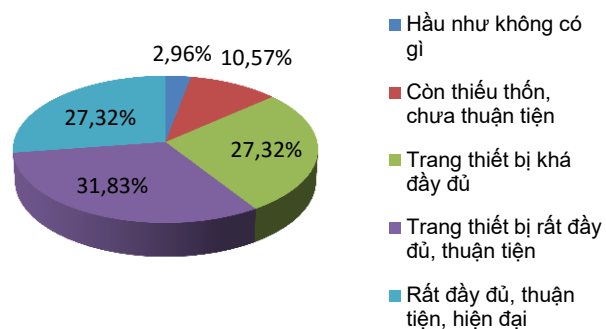
“Rất mong được Cục Thuế tỉnh Khánh Hòa có thông tư, nghị định nào mới xin gửi mail về đơn vị biết để thực hiện kịp thời, tránh trường hợp nộp chậm, không biết thực hiện chậm, sai, dẫn đến tình trạng khó lường”

Sự chủ động trong việc tìm hiểu và giải đáp kịp thời các nhu cầu thông tin cho khách hàng cũng được thực hiện rất tốt với 94,72% khách hàng ghi nhận. Đó là những điểm nổi bật giúp chỉ số Tiếp cận dịch vụ ngành thuế cải thiện hơn so với năm 2015. Tuy nhiên, cũng cần quan tâm thêm các kiến nghị của khách hàng để tiếp tục cải thiện chất lượng dịch vụ.

b) Chỉ số Điều kiện tiếp đón và phục vụ:

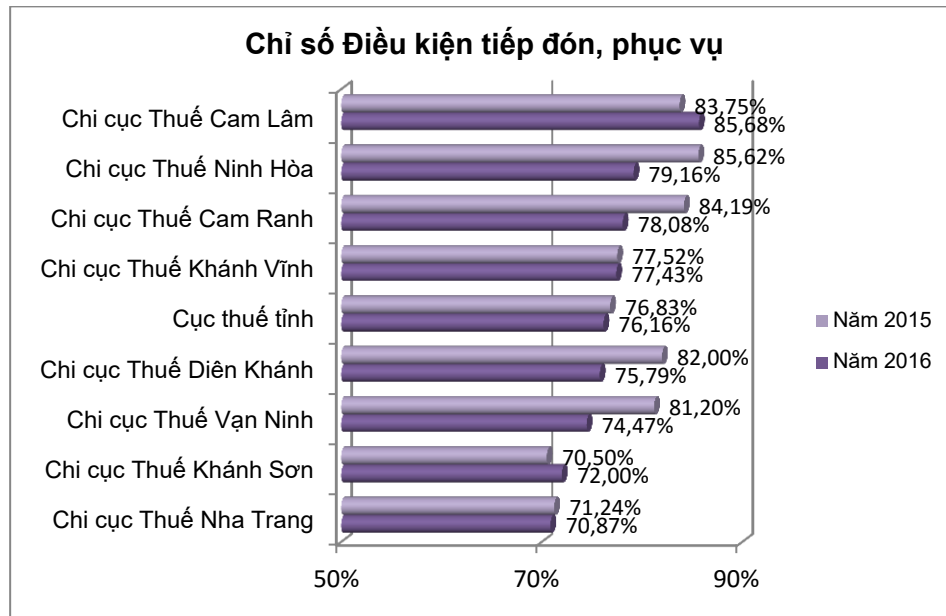
Đánh giá về phòng làm việc Bộ phận một cửa cơ quan thuế, 76,29% khách hàng nhận xét, rộng rãi, kang trang, thoáng mát; 22,42% đánh giá tạm được; số ít (1,26%) chưa hài lòng. Hầu hết khách hàng đánh giá vị trí ngồi giao tiếp với công chức rất thoải mái, thuận tiện. Tuy nhiên, cũng còn đơn vị bị khách hàng phản ánh không có ghế ngồi làm việc, chỉ đứng, hỏi qua ô kính, khom lưng đợi trả lời (Chi cục Ninh Hòa); diện tích tiếp xúc trực tiếp với công chức còn hẹp (Cam Lâm); không có vị trí ngồi làm việc giao tiếp với công chức (Khánh Sơn).

Khi đến giao dịch tại Bộ phận một cửa, 34 khách hàng cho biết rất ít người đến giao dịch; 75,8% nhận xét số lượng khách đến giao dịch vừa phải; 89 trường hợp cho biết rất đông hoặc quá tải. Về trang thiết bị tiếp đón và làm việc tại Bộ phận một cửa, 59,15% khách hàng đánh giá rất tốt; 27,32% đánh giá khá đầy đủ; tuy nhiên tại một số cơ quan thuế chưa đầy đủ, còn rất thiếu thốn.



Những trang thiết bị cần quan tâm bổ sung thêm gồm: máy vi tính nối mạng để tra cứu thông tin, thủ tục; máy scan hoặc photocopy; nước uống cho khách hàng và khay tờ rơi tài liệu hướng dẫn, tham khảo; các bảng hướng dẫn.

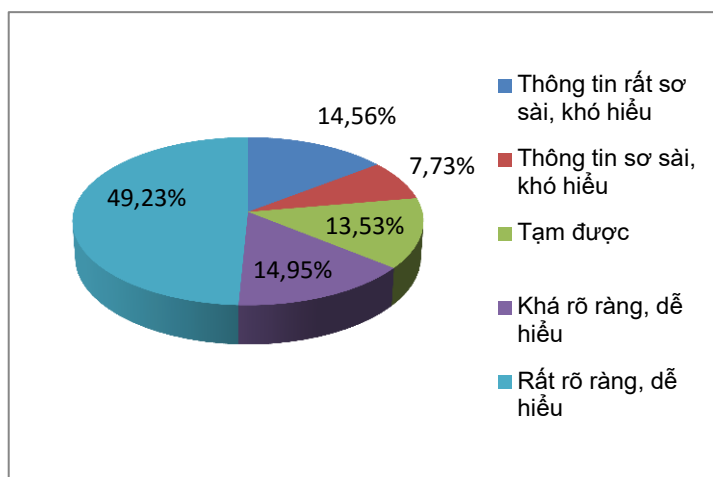
Kết quả chung năm 2016, có 02/9 đơn vị tăng chỉ số Điều kiện tiếp đón, phục vụ gồm Chi cục Cam Lâm và Chi cục Khánh Sơn; 7 đơn vị còn lại giảm điểm, trong đó có 4 cơ quan giảm trên 6% gồm Chi cục Ninh Hòa, Cam Ranh, Diên Khánh, Vạn Ninh. Các đơn vị còn lại biến động không đáng kể. Chỉ số trung bình đạt 76,59%; giảm 2,62% so với năm 2015 (xem **Biểu đồ 47**)



Biểu đồ 47: Chỉ số Điều kiện tiếp đón và phục vụ ngành thuế

c) Chỉ số Thủ tục hành chính:

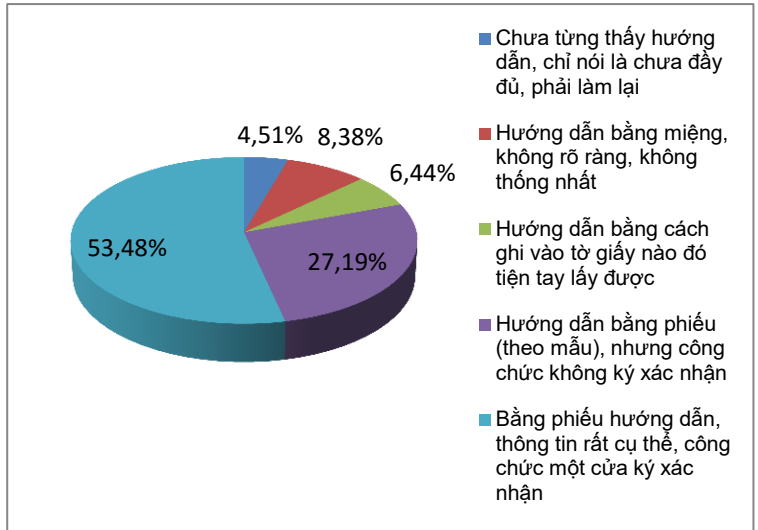
Về công khai thủ tục hành chính, 67,01% đánh giá nội dung thủ tục hành chính được cơ quan thuế công khai đầy đủ; 13,27% đánh giá tạm được. Tuy nhiên, còn 19,72% chưa hài lòng vì nội dung thông tin còn ít, chưa đầy đủ.



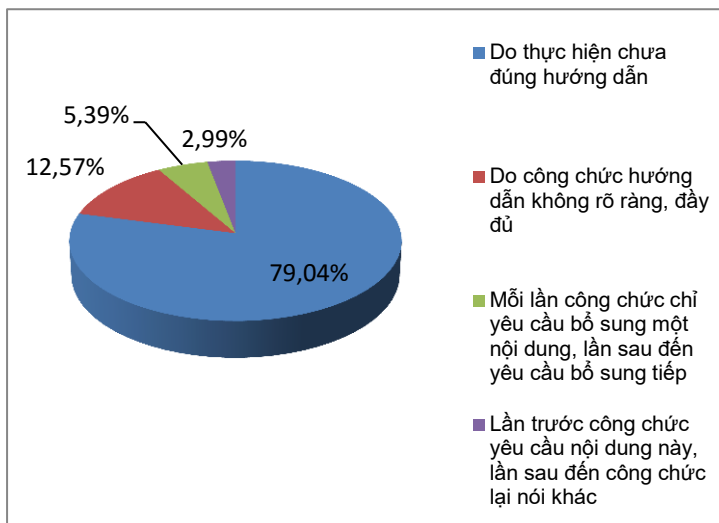
Về chất lượng thông tin, 49,23% đánh giá rất rõ ràng dễ hiểu, 14,95% cũng nhận xét khá tốt. Nhưng vẫn còn trên 22% chưa hài lòng vì thông tin thủ tục còn khó hiểu, sơ sài. Những nội dung thông tin cần tiếp tục rà soát và bổ sung thêm gồm: dịch vụ chuyển phát nhanh, danh mục thủ tục mức độ 3,4; cách thức tra

cứu kết quả hồ sơ; các biểu mẫu điền sẵn để tham khảo.

Về thành phần hồ sơ, hầu hết khách hàng đánh giá đơn giản, hợp lý, không có gì phức tạp (94,07%), còn lại một số khách hàng đánh giá còn phức tạp, có loại giấy tờ không cần thiết, như: giấy ủy quyền, mẫu đăng ký phương pháp tính thuế GTGT để được gia hạn sử dụng, chứng nhận đăng ký kinh doanh, bảng kê mua đầu vào trong ngày không cần phải ghi



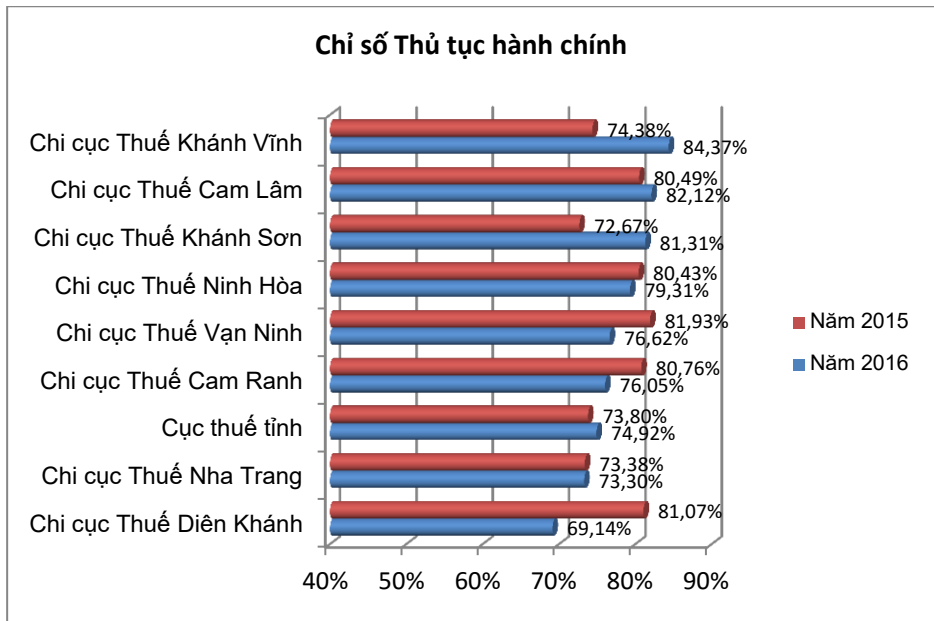
tên người bán, địa chỉ, số CMND;... Về tờ khai biểu mẫu, hầu hết khách hàng đánh giá đơn giản, dễ thực hiện. 97,81% khách hàng đánh giá hướng dẫn thủ tục của công chức thuế là thống nhất, đúng quy định. Tuy nhiên, việc hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ ban đầu cho khách hàng còn nhiều trường hợp chưa thực hiện đúng quy định (gần 47%). Số lượng hồ sơ phải đi lại 02 lần trở lên mới nộp được hồ sơ còn đến 12,24%, trong đó vẫn còn phản ánh đi lại từ 3 – 4 lần trở lên. Điểm tích cực là tỷ lệ khách hàng nộp hồ sơ điện tử khá cao so với các lĩnh vực khác (25%).



Trong số các trường hợp phải đi lại nhiều lần, đa số là do thực hiện chưa đúng hướng dẫn thủ tục (79,04%). Còn lại là do công chức hướng dẫn chưa đạt yêu cầu, trong đó còn tình trạng hướng dẫn chưa đầy đủ, rõ ràng và thống nhất. 4,09% khách hàng chưa được cấp phiếu biên nhận hồ sơ hoặc phiếu biên nhận chưa đúng quy định.

Tổng hợp, chỉ số trung bình về Thủ tục hành chính năm 2016 của ngành thuế đạt 77,02%. Có 4/9 đơn vị gia tăng chỉ số, trong đó mức tăng của Chi cục thuế Khánh Sơn và Khánh Vĩnh khá tốt (mức tăng tương ứng là 8,64% và 9,99%). Có 6/9 đơn vị đạt mục tiêu 75% ở tiêu chí này.

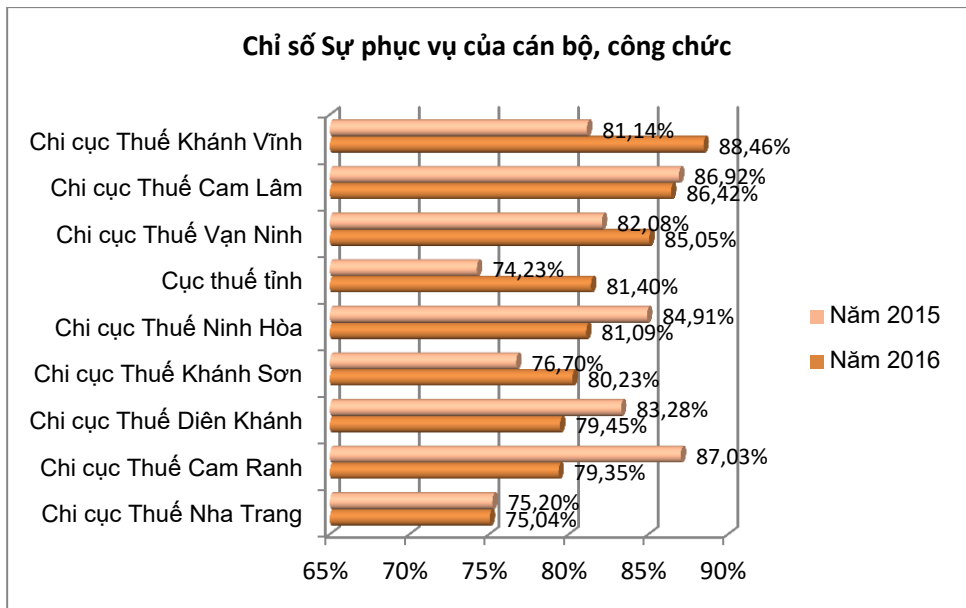
Tuy nhiên, Chi cục thuế Diên Khánh giảm chỉ số khá mạnh, từ 81,07% xuống còn 69,14% (xem Biểu đồ 48).



Biểu đồ 48: Chỉ số Thủ tục hành chính ngành thuế

d) Chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, công chức:

Ở tiêu chí này, có 4/9 đơn vị tăng chỉ số, trong đó Cục thuế tỉnh, Chi cục thuế Khánh Vĩnh có mức tăng trên 7%. Chi cục thuế Khánh Vĩnh đạt 88,46%, cao nhất ngành thuế; tiếp đến là Chi cục thuế Cam Lâm. Thấp nhất là Chi cục thuế Nha Trang, đạt 75,04%. Toàn bộ các đơn vị thuộc ngành thuế đều đạt mục tiêu tỉnh đề ra ở tiêu chí này; có 03 đơn vị chỉ số trên 84%, đạt mức Tốt trên thang đo chỉ số hài lòng (xem **Biểu đồ 49**). Chỉ số trung bình về Sự phục vụ của cán bộ, công chức năm 2016 đạt 81,82%, tăng 0,87% so với năm 2015.



Biểu đồ 49: Chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, công chức ngành thuế

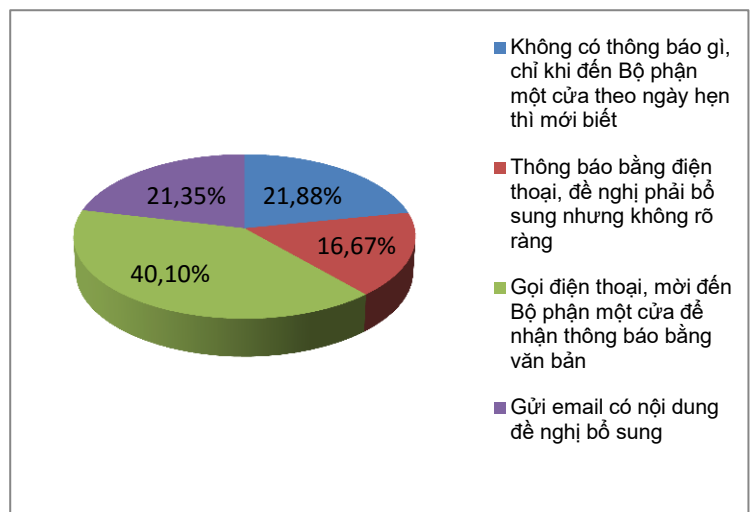
Trả lời phiếu khảo sát, 95,75% khách hàng cho biết khi đến giao dịch được

công chức thuê tiếp đón ngay, không phải chờ đợi hoặc chờ đợi không lâu lắm. Một số trường hợp phải chờ đợi là do công chức bận tiếp người đến trước, giải quyết công việc rất bận (tuy nhiên cũng có phản ánh công chức làm việc riêng hoặc vắng mặt – xem Phụ lục). 97,94% cho biết việc tiếp nhận hồ sơ là minh bạch, công bằng hoặc không có vấn đề gì bất thường. Tuy nhiên, đáng lưu ý là 1,42% khách hàng phản ánh công chức nhận hồ sơ ngoài cơ quan và 7,47% gặp trường hợp công chức giới thiệu liên hệ dịch vụ hoặc người quen để làm thủ tục.

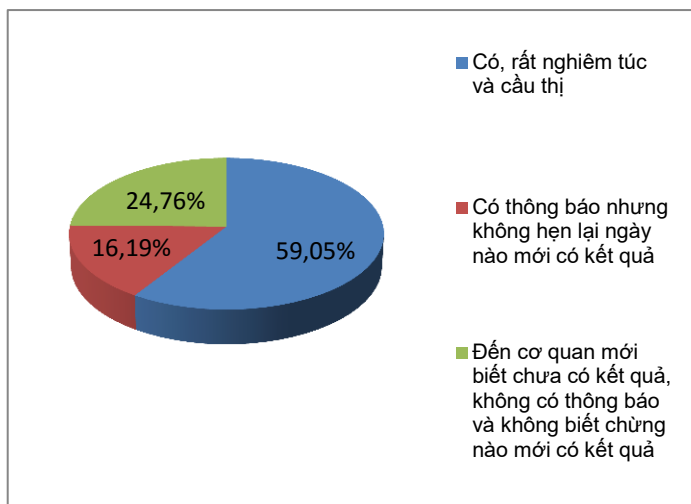
Về thái độ phục vụ, 77,71% khách hàng đánh giá công chức rất lịch sự, hòa nhã, tận tình; 10,1% nhận xét tạm được; còn lại 2,19% chưa hài lòng. Kỹ năng giao tiếp có chuyển biến tích cực khi hầu hết khách hàng nhận được tương tác đúng mực từ phía công chức. 72,81% khách hàng nhận xét công chức thuê làm việc nhanh chóng, chính xác, chuyên nghiệp; 25,77% đánh giá tạm được. Trong quá trình giải quyết công việc, 81,19% khách hàng cho biết không đòi hỏi gì, kiên quyết không nhận và đề nghị khách hàng không chi khoản gì ngoài phí, lệ phí được quy định; 18,04% khách hàng cho biết công chức không đòi hỏi, đưa thì nhận, không đưa thì thôi vẫn giải quyết hồ sơ. Tuy nhiên, có 6 khách hàng phản ánh gặp trường hợp công chức đề nghị bồi dưỡng (xem chi tiết tại Phụ lục).

d) Kết quả, tiến độ giải quyết công việc:

Qua khảo sát, 70,23% khách hàng cho biết không phải bổ sung hồ sơ sau khi đã nộp. 26,42% phải bổ sung hồ sơ 01 lần và 3,35% phải bổ sung từ 02 lần trở lên. 21,88% trường hợp bổ sung không nhận được thông báo gì, chỉ khi đến Bộ phận một cửa theo ngày hẹn thì mới biết phải bổ sung hồ sơ. 16,67% nhận thông báo qua điện thoại nhưng không rõ ràng. Còn lại nhận được email thông báo hoặc công chức gọi điện thoại mời đến Bộ phận một cửa để nhận thông báo bằng văn bản.



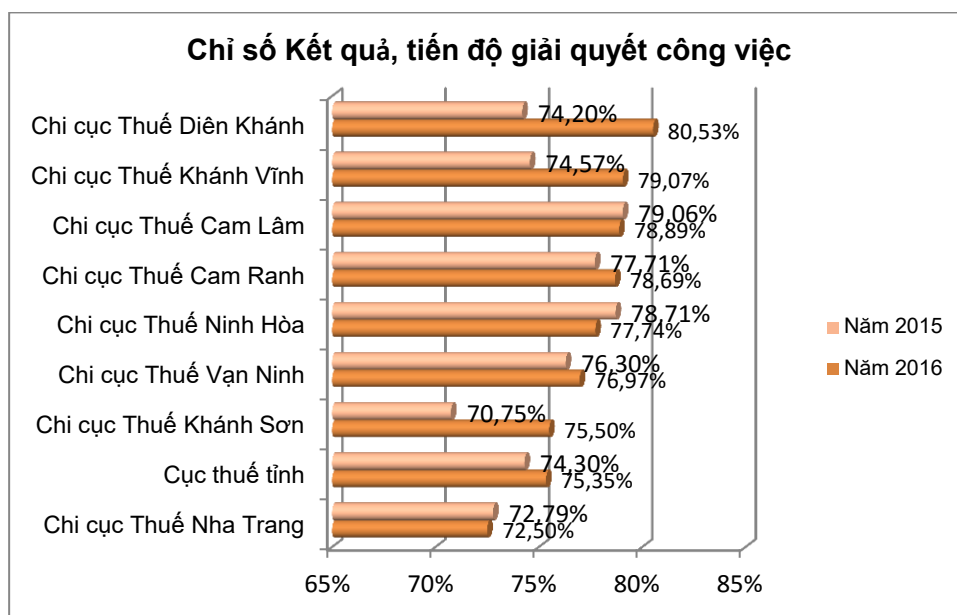
64,43% khách hàng được công chức hướng dẫn rõ cách thức tra cứu tiến độ hồ sơ và 6,44% có thể biết tiến độ hồ sơ bất cứ lúc nào. Tuy nhiên, có 6,83% khách hàng không nhận được sự hướng dẫn hoặc không đầy đủ, rõ ràng. 80,93% khách hàng chỉ đến Bộ phận một cửa 01 lần là nhận được kết quả. 15,59% nhận kết quả qua đường chuyển phát nhanh. Còn lại 3,48% phải đi ít nhất 02 lần mới có kết quả.



Về thời hạn giải quyết, 88,79% khách hàng nhận kết quả đúng hạn; 6,83% khách hàng nhận được kết quả sớm hạn và trễ hạn chỉ chiếm 4,38% (như vậy tỷ lệ phản ánh hồ sơ trễ hạn giảm so với năm trước – 6,85%). Phần lớn trễ hạn 1 – 2 ngày, một số trễ khoảng 1 tuần. Nguyên nhân trễ hạn được công chức giải thích khá phong phú (xem Phụ lục). Đa số

trường hợp nhận được thông báo hẹn lại thời gian của cơ quan thuế, rất nghiêm túc và cầu thị (59,05%); 16,19% nhận được thông báo nhưng không hẹn lại ngày nào mới có kết quả. Tuy nhiên, 24,76% khách hàng đến cơ quan mới biết chưa có kết quả, không có thông báo và cũng không biết ngày nào mới có kết quả.

Tổng hợp chung, chỉ số trung bình về Kết quả, tiến độ giải quyết công việc đạt 77,20%, tăng 1,76% so với năm trước. Ở tiêu chí này, có 6/9 cơ quan tăng chỉ số so với năm 2015; trong đó Chi cục thuế Diên Khánh tăng 6,33%; các Chi cục Khánh Sơn, Khánh Vĩnh tăng gần 5%. Chỉ duy nhất Chi cục thuế Nha Trang có chỉ số Kết quả, tiến độ giải quyết công việc đạt dưới 75%, thấp nhất trong ngành thuế (xem Biểu đồ 50).

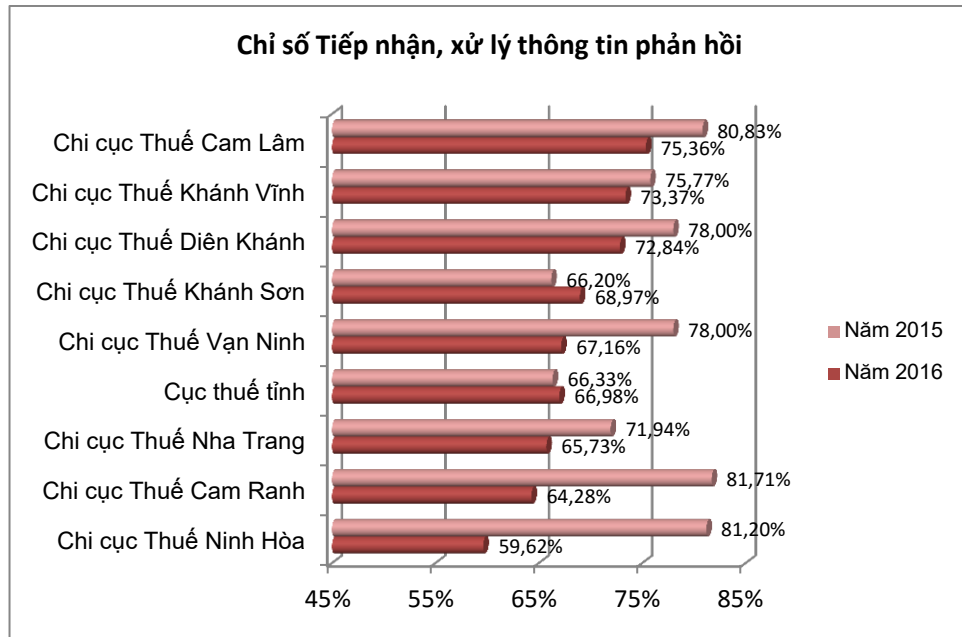


Biểu đồ 50: Chỉ số Kết quả, tiến độ giải quyết công việc ngành thuế

e) Chỉ số Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi:

Chỉ số trung bình về Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi đạt 67,93%, giảm

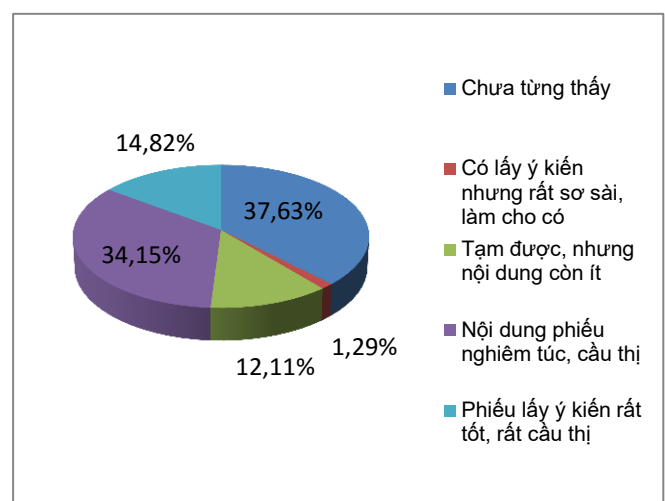
6,86% so với năm 2015. Đây cũng là tiêu chí mà ngành thuế giảm mạnh nhất so với năm 2015 trong 6 tiêu chí đánh giá. Trong 9 đơn vị thì chỉ có Cục thuế tỉnh và Chi cục thuế Khánh Sơn tăng nhẹ so với năm trước. Còn lại 7 đơn vị giảm điểm, trong đó Chi cục thuế Ninh Hòa giảm đến 21,58%; Chi cục thuế Ninh Hòa giảm 17,43%. Chi cục thuế Vạn Ninh cũng giảm trên 10%. Chỉ duy nhất Chi cục thuế Cam Lâm đạt mục tiêu 75% ở tiêu chí này và có đến 5 đơn vị chỉ số ở mức Trung bình (xem Biểu đồ 51).



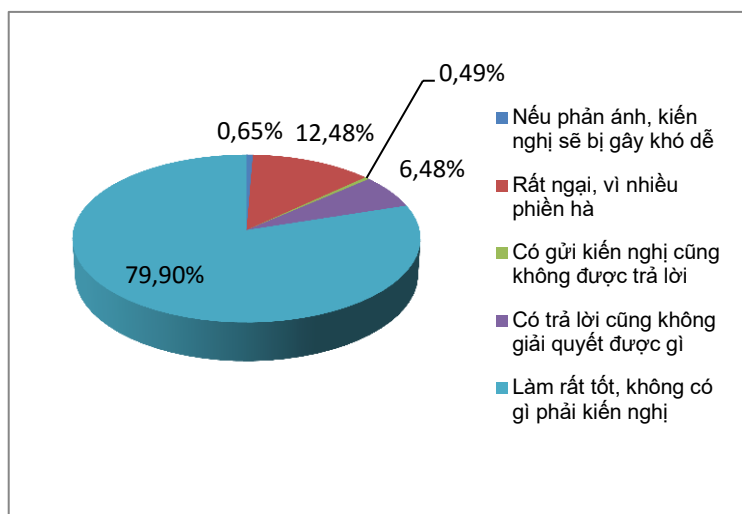
Biểu đồ 51: Chỉ số Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi ngành thuế

Trả lời phiếu khảo sát, 73,58% khách hàng cho biết cơ quan thuế niêm yết đầy đủ thông tin đường dây nóng và cách gửi phản ánh, kiến nghị; 1,91% đánh giá việc niêm yết tạm được; còn lại 8,51% cho biết hầu như không có thông tin.

37,63% chưa từng thấy cơ quan thuế lấy ý kiến khách hàng về sự phục vụ của mình; trên 13% cho biết cơ quan thuế có thực hiện nhưng chưa đạt yêu cầu và đa số còn lại đánh giá thực hiện tương đối tốt. Tuy nhiên, tỷ lệ khách hàng phản ánh chưa từng thấy cơ quan thuế lấy ý kiến khách hàng như trên là quá cao, trong khi ngành thuế đã triển khai ISO nhiều năm qua. Tương ứng theo đó, 34,28% khách hàng chưa từng thấy cơ quan thuế công khai kết quả lấy ý kiến khách hàng.



Có 10,95% khách hàng đã từng gửi phản ánh, kiến nghị cho cơ quan thuế và 57,32% trong số đó đánh giá việc thực hiện thuận lợi, dễ dàng; 10,98% cho biết



chưa thật sự thuận tiện và có 01 khách hàng nhận xét rất khó khăn, phiền hà. Còn lại 86,73% chưa từng gửi phản ánh, kiến nghị thì nguyên nhân cơ quan thuế làm rất tốt, không có gì phải kiến nghị chiếm đa số (79,90%); tuy nhiên cũng còn một số nguyên nhân khác cần được nghiên cứu cải thiện để khách hàng tin tưởng hơn vào

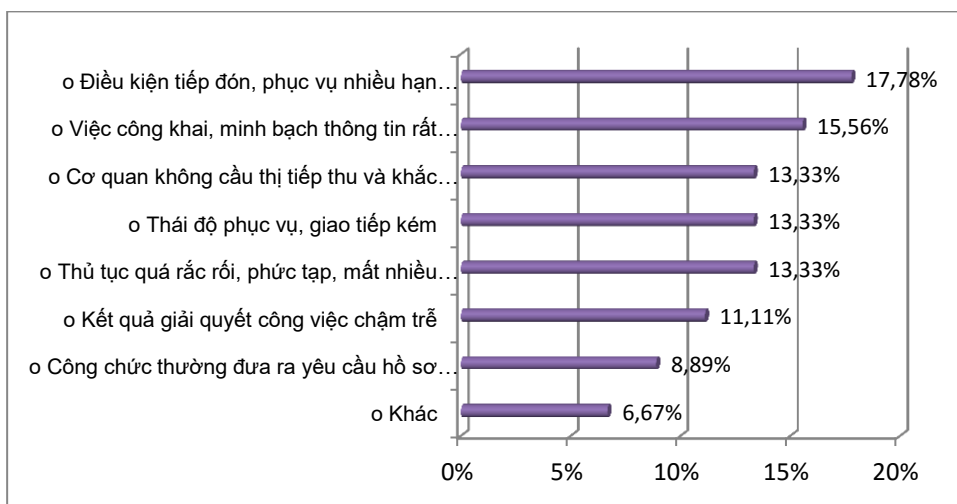
phản hồi của cơ quan thuế.

Việc trả lời phản ánh, kiến nghị và công khai nội dung trả lời cho khách hàng là một yêu cầu cần phải được quán triệt thực hiện nghiêm tại cơ quan thuế để bảo đảm sự minh bạch trong tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi (23,07% khách hàng chưa từng thấy cơ quan thuế thực hiện công việc này).

3. Những vấn đề khách hàng chưa hài lòng và các góp ý, kiến nghị

a) Những vấn đề khách hàng chưa hài lòng:

Tổng hợp từ phiếu khảo sát, có 45 ý kiến khách hàng chưa hài lòng với sự phục vụ của cơ quan thuế, trong đó nguyên nhân chủ yếu là: điều kiện tiếp đón, phục vụ hạn chế, bất tiện khi giao dịch (17,78%), việc công khai, minh bạch thông tin rất kém (15,56%), thủ tục phức tạp, mất nhiều thời gian làm hồ sơ (13,33%), về thái độ giao tiếp phục vụ, về tiếp thu thông tin phản hồi để cải thiện chất lượng phục vụ (xem **Biểu đồ 52**).



Biểu đồ 52: Những vấn đề chưa hài lòng ngành thuế

Đồng thời, qua phiếu khảo sát, khách hàng cũng phản ánh nhiều vấn đề rất cụ thể từ kinh nghiệm làm việc, giao dịch với cơ quan thuế (như Cục thuế tỉnh, Chi cục thuế Nha Trang, Khánh Sơn), rất cần nghiên cứu tiếp thu (xem **Phụ lục**). Những cơ quan, công chức đã phục vụ tốt cho khách hàng, cũng được sự ghi nhận và đánh giá công tâm, tích cực (như Chi cục thuế Cam Ranh, Khánh Vĩnh) cần tiếp tục phát huy.

“Mấy anh chị cô chú trên Chi cục Thuế [Vạn Ninh] đều rất thân thiện và luôn giúp đỡ hướng dẫn doanh nghiệp rất nhiệt tình” – Nhận xét của khách hàng đối với Chi cục thuế Vạn Ninh

b) Những góp ý, kiến nghị để ngành thuế phục vụ tốt hơn:

Năm 2016, ngành thuế là một trong những ngành nhận được rất nhiều góp ý của khách hàng (xem **Phụ lục**). Với mong muốn ngành thuế phục vụ ngày càng tốt hơn cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp, các góp ý, kiến nghị của khách hàng tập trung vào các nhóm vấn đề sau:

- Khi có thông tư, nghị định mới, cần thông báo ngay cho người nộp thuế để biết và thực hiện kịp thời, tránh trường hợp nộp chậm, không biết thực hiện chậm, sai dẫn đến tình trạng khó lường.

- Đơn giản hóa, giảm giấy tờ, số lượng hồ sơ phải nộp và thống nhất trong hướng dẫn thủ tục hành chính; bồi dưỡng nghiệp vụ và nâng cao năng lực cho công chức thuế để hướng dẫn khách hàng và giải quyết hồ sơ nhanh chóng, chính xác hơn.

- Mở rộng giao dịch điện tử, trực tuyến để giảm thời gian đi lại cho khách hàng; giảm số lượng hồ sơ phải nộp (phản ánh của khách hàng đối với Chi cục thuế Nha Trang: *Khi Doanh nghiệp nộp công văn hay hồ sơ thuế lúc nào thuế cũng giữ 1 bộ, doanh nghiệp giữ 1 bộ nhưng khi thuế kiểm tra thì lại yêu cầu doanh nghiệp cung cấp lại những giấy tờ đó, tại sao thuế không kiểm tra hồ sơ lưu giữ tại cơ quan thuế?*).

- Cán bộ cần thân thiện, cởi mở, vui vẻ để các đơn vị doanh nghiệp không bị áp lực và thoải mái khi đi giải quyết hồ sơ (Chi cục thuế Nha Trang cần lưu ý chấn chỉnh thái độ, lễ l貌 làm việc của công chức Bộ phận tuyên truyền và hỗ trợ người nộp thuế).

- Quan tâm chấn chỉnh đội ngũ cán bộ thuế địa bàn; xem lại mức thuế vì chưa hợp lý (thuế khoán), có mức thuế phù hợp với đặc thù địa bàn miền núi.

- Quan tâm trả lời cụ thể, kịp thời, thỏa đáng đối với những phản ánh, kiến nghị, vướng mắc của khách hàng. Tăng cường trang thiết bị làm việc, phục vụ

khách hàng, nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin để bảo đảm giao dịch thông suốt.

“Khi doanh nghiệp hỏi thì chỉ rõ ràng, đừng có yêu cầu đọc Thông tư vì đơn vị đã đọc Thông tư rồi mà không hiểu nên mới hỏi. Chi cục Thuế mà trả lời vậy thì Chi cục Thuế cũng không nắm rõ được vấn đề” - Ý kiến của một khách hàng có giao dịch tại Chi cục thuế Nha Trang

Phần IV
CHỈ SỐ HÀI LÒNG KHỐI ỦY BAN NHÂN DÂN
CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ

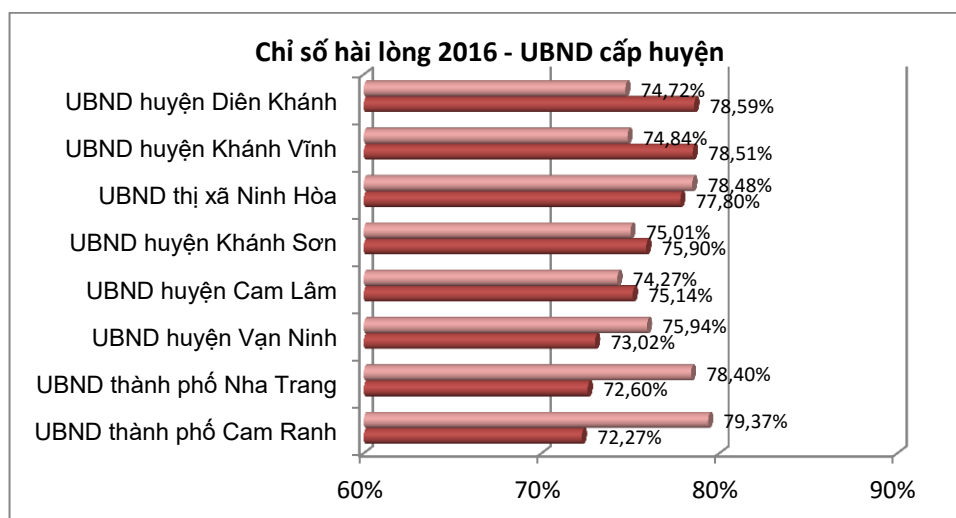
I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG

Chỉ số hài lòng trung bình năm 2016 của khối UBND cấp huyện giảm 1,12% so với năm 2015, từ 76,45% xuống còn 75,33%. Trong 8 đơn vị thì có 4 đơn vị cải thiện chỉ số, trong đó UBND Diên Khánh và Khánh Vĩnh có mức tăng gần 4%; còn lại 04 đơn vị có kết quả kém hơn so với năm trước, trong đó UBND thành phố Cam Ranh giảm 7,10% và UBND thành phố Nha Trang giảm 5,8% (xem **Bảng**).

Bảng 10. Chỉ số hài lòng UBND cấp huyện

STT	Đơn vị	Năm 2016	Năm 2015	Tăng/giảm
1	UBND huyện Cam Lâm	75,14%	74,27%	0,87%
2	UBND thành phố Cam Ranh	72,27%	79,37%	-7,10%
3	UBND huyện Diên Khánh	78,59%	74,72%	3,87%
4	UBND huyện Khánh Sơn	75,90%	75,01%	0,89%
5	UBND huyện Khánh Vĩnh	78,51%	74,84%	3,67%
6	UBND thị xã Ninh Hòa	77,80%	78,48%	-0,68%
7	UBND thành phố Nha Trang	72,60%	78,40%	-5,80%
8	UBND huyện Vạn Ninh	73,02%	75,94%	-2,92%
	Trung bình	75,33%	76,45%	-1,12%

UBND huyện Diên Khánh đứng đầu khối UBND cấp huyện với chỉ số đạt 78,59%; tiếp đến là UBND huyện Khánh Vĩnh với 78,51%. UBND thành phố Nha Trang và thành phố Cam Ranh nằm ở nhóm cuối với chỉ số đạt trên 72%.

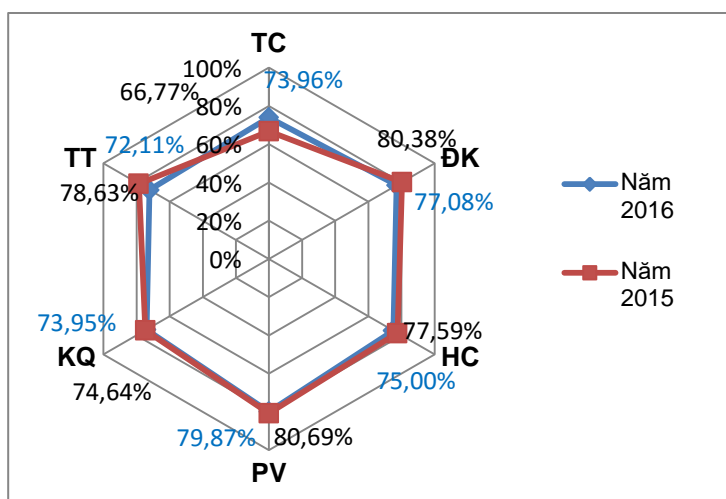


Biểu đồ 53: Chỉ số hài lòng UBND cấp huyện

So với mục tiêu tỉnh đề ra cho năm 2016 thì có 3 đơn vị chưa đạt gồm: Vạn

Ninh, Nha Trang và Cam Ranh (xem **Biểu đồ 53**).

Trong 6 tiêu chí đánh giá, thì chỉ có tiêu chí Tiếp cận dịch vụ cải thiện rõ rệt so với năm trước với mức tăng 7,19%; 5 tiêu chí còn lại đều giảm chỉ số, trong đó Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi giảm từ 78,63% xuống còn 72,11%. Chỉ số trung bình của 3 tiêu chí chưa đạt mục tiêu 75% của tỉnh, gồm: Tiếp cận dịch vụ; Kết quả, tiến độ giải quyết công việc; và Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi (xem **Biểu đồ 54**)

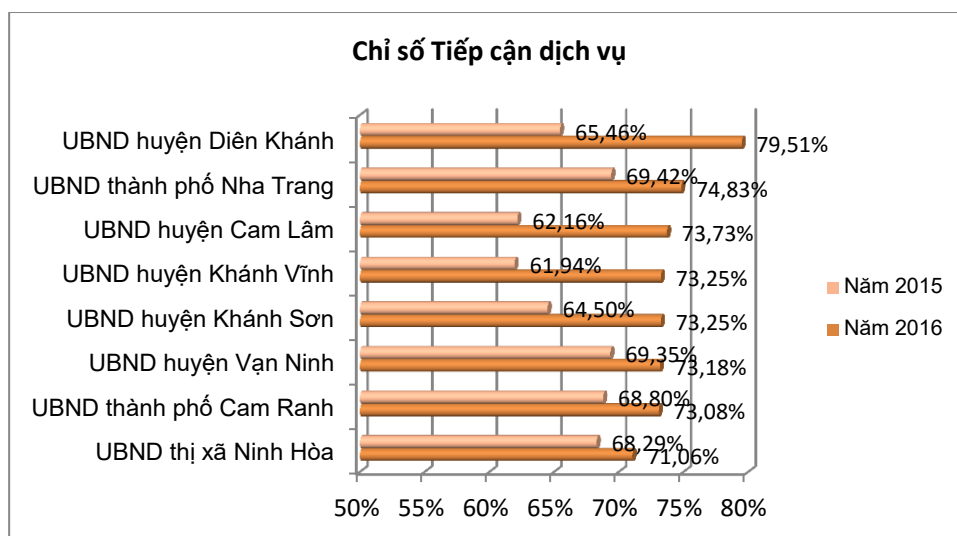


Biểu đồ 54: Chỉ số hài lòng UBND cấp huyện – 6 tiêu chí

II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN 6 TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ

1. Chỉ số Tiếp cận dịch vụ

Với mức tăng 14,04%, UBND huyện Diên Khánh dẫn đầu khối UBND cấp huyện về chỉ số Tiếp cận dịch vụ với chỉ số đạt 79,51%; tiếp đến là UBND thành phố Nha Trang với chỉ số đạt 74,83%. Tất cả các đơn vị cấp huyện đều gia tăng chỉ số đối với tiêu chí này (xem **Biểu đồ 55**).



Biểu đồ 55: Chỉ số Tiếp cận dịch vụ UBND cấp huyện

Chỉ số trung bình về Tiếp cận dịch vụ của UBND cấp huyện đạt 73,96%, tăng 7,19% so với năm 2015. Điều này cho thấy UBND các huyện, thị xã, thành phố đã quan tâm nhiều hơn đến việc công khai, minh bạch thông tin về dịch vụ công đến người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

Kết quả khảo sát cũng phản ánh, hình thức thông tin dịch vụ công tại UBND huyện Khánh Sơn, Khánh Vĩnh và thị xã Ninh Hòa chưa thật sự phong phú, khách hàng nhận được thông tin thông qua 1 – 2 hình thức, chủ yếu là bảng niêm yết tại Bộ phận một cửa và cung cấp tài liệu tại bàn viết hồ sơ. Các hình thức khác như: tờ rơi, website, hội nghị, đối thoại, ứng dụng di động chưa được khách hàng tiếp cận nhiều.

Do vậy, khách hàng đề nghị cần tiếp tục tăng cường các hình thức thông tin như: tương tác, hướng dẫn qua website, qua email và các ứng dụng di động, tuyên truyền, tập huấn (đối với UBND thành phố Nha Trang); bằng các tiểu phẩm (khách hàng tại Cam Ranh); cung cấp thêm tài liệu tại bàn viết hồ sơ, có tờ rơi hướng dẫn (đối với UBND huyện Khánh Sơn, Khánh Vĩnh).

Nội dung thông tin được cung cấp tại một số đơn vị cũng chưa đầy đủ, chủ yếu là thông tin thủ tục hành chính, do vậy khách hàng đề nghị bổ sung thêm quy chế tiếp dân, bố trí thêm 01 cửa giải quyết đơn khiếu nại (đối với UBND thành phố Nha Trang), thủ tục nhà đất (tại Cam Ranh), thông tin về hồ sơ tiếp nhận trong ngày, hồ sơ chờ bổ sung, hồ sơ chờ trả kết quả (tại Diên Khánh), thông tin quy hoạch, quy tắc giao tiếp ứng xử, phí, lệ phí đất đai (tại Khánh Sơn), cách thức thực hiện thủ tục hành chính (tại Khánh Vĩnh).

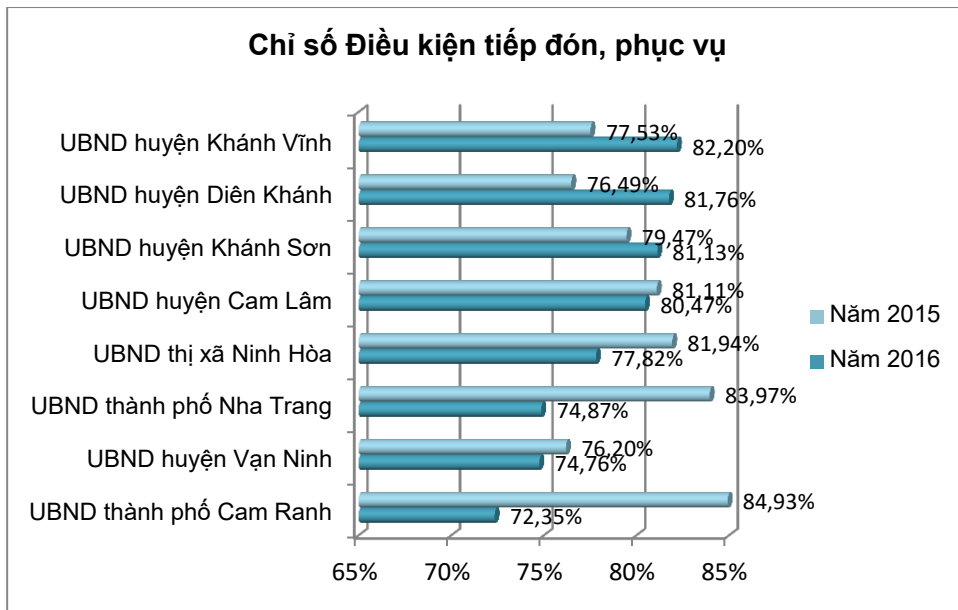
Về chất lượng thông tin được cung cấp, 14,9% đánh giá sơ sài, khó hiểu; tập trung chủ yếu ở Khánh Sơn, Khánh Vĩnh, Vạn Ninh, Ninh Hòa.

Điểm đáng ghi nhận là cán bộ, công chức tại UBND cấp huyện đã tích cực hơn trong việc hướng dẫn, giải đáp vướng mắc về thông tin cơ chế, chính sách, thủ tục cho người dân, với 96,28% khách hàng đánh giá khá tốt. 94,08% khách hàng cũng cho biết công chức đã chủ động hơn trong việc tìm hiểu nhu cầu thông tin của người dân để cung cấp, giải đáp kịp thời.

2. Chỉ số Điều kiện tiếp đón và phục vụ

So với năm 2015, chỉ số trung bình về điều kiện tiếp đón, phục vụ của UBND cấp huyện giảm 3,29%, từ 80,38% xuống còn 77,08%. Trong 8 đơn vị thì có 05 đơn vị giảm điểm, trong đó đánh giá của khách hàng đối với UBND thành phố Cam Ranh giảm 12,58%; từ vị trí cao nhất năm 2015 xuống vị trí thấp nhất trong năm 2016, chỉ số chỉ đạt 72,35%. Ở tiêu chí này, chỉ số của UBND thành phố Nha Trang cũng giảm 9,10%. Trong khi đó, mức độ hài lòng của khách hàng

đối với Điều kiện tiếp đón, phục vụ của UBND các huyện Diên Khánh, Khánh Vĩnh tăng lên rõ rệt và cùng đạt trên 81% (xem **Biểu đồ 56**).



Biểu đồ 56: Chỉ số Điều kiện tiếp đón và phục vụ UBND cấp huyện

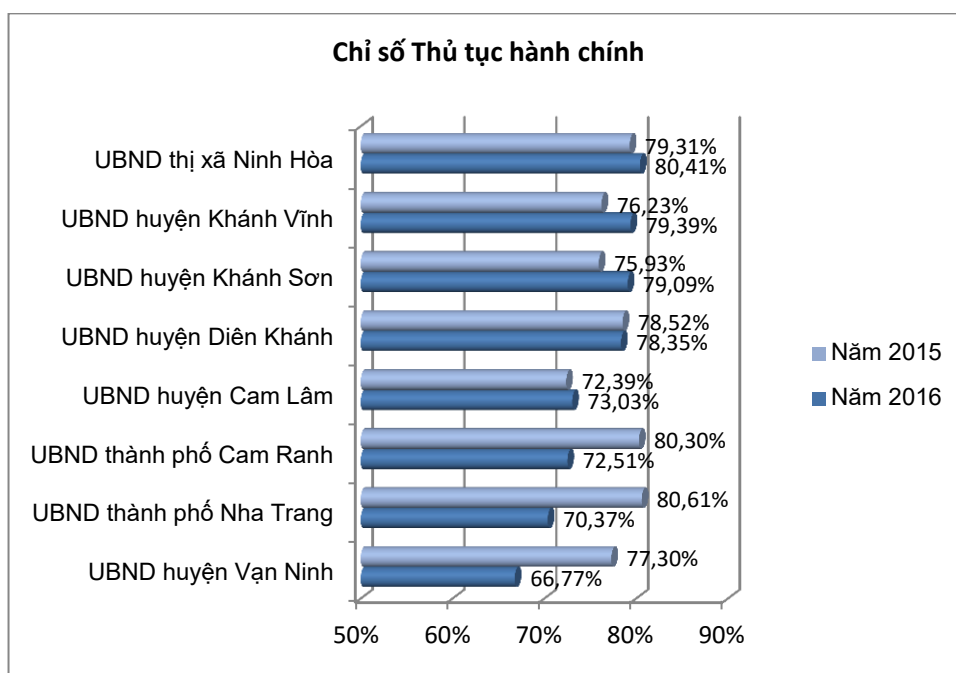
Đánh giá về diện tích phòng làm việc Bộ phận một cửa UBND huyện Khánh Vĩnh, 72,67% khách hàng nhận xét rộng rãi, kang trang, thoáng mát. Tỷ lệ này đối với UBND huyện Diên Khánh là 77,06%. Trong khi đó, cũng tiêu chí thành phần này, UBND thành phố Cam Ranh và thành phố Nha Trang đạt tỷ lệ tương ứng là 44,58% và 57,79%. Có đến 55,42% khách hàng đánh giá diện tích phòng làm việc Bộ phận một cửa thành phố Cam Ranh ở mức tạm được hoặc còn chật hẹp. Còn một tỷ lệ khá lớn khách hàng đánh giá Bộ phận một cửa của Nha Trang (44,81%) và Cam Ranh (29,52%) là khá đông hoặc quá tải.

Về phương tiện phục vụ tiếp đón và làm việc, hầu hết khách hàng phản ánh Bộ phận một cửa các địa phương đã bố trí khá đầy đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi làm việc, bàn viết, quạt và máy lạnh, chỗ để xe cho người đến giao dịch, bảng tên Bộ phận một cửa, các bảng niêm yết và lịch làm việc. Tuy nhiên, cũng còn khách hàng phản ánh là chỗ ngồi giao dịch, làm việc giữa khách hàng với công chức còn bất tiện vì: *khách hàng thường xuyên phải đứng làm việc (Nha Trang), quá đông người, trong khi nhân viên giao dịch ít (Cam Ranh), chỗ giao tiếp thấp và phải đứng để trao đổi, khoảng cách giữa hai bên chưa hợp lý (Khánh Vĩnh)*. Tổng hợp chung, trên 13% khách hàng vẫn chưa hài lòng với cơ sở vật chất, trang thiết bị tại UBND cấp huyện.

3. Chỉ số Thủ tục hành chính

Ở tiêu chí này, có 4/8 đơn vị tăng chỉ số so với năm 2015, trong đó UBND huyện Khánh Sơn và Khánh Vĩnh có mức tăng trên 3%, UBND huyện Cam Lâm

và thị xã Ninh Hòa có cải thiện nhưng chưa đáng kể. 04 đơn vị còn lại giảm chỉ số thì UBND huyện Vạn Ninh và thành phố Nha Trang giảm mạnh trên 10%, UBND thành phố Cam Ranh cũng giảm đến 7,79%; kéo theo chỉ số trung bình Thủ tục hành chính của UBND cấp huyện giảm 2,58% so với năm 2015. Với chỉ số hài lòng đạt 80,41%, UBND thị xã Ninh Hòa dẫn đầu khối UBND cấp huyện, tiếp đến là UBND huyện Khánh Vĩnh. UBND huyện Vạn Ninh đạt 66,67%, mức Trung bình, thấp nhất trong các đơn vị cấp huyện. Có 4/8 đơn vị chưa đạt mục tiêu tỉnh đề ra ở tiêu chí này (xem Biểu đồ 57).



Biểu đồ 57: Chỉ số Thủ tục hành chính UBND cấp huyện

Đánh giá về nội dung thông tin thủ tục hành chính được UBND cấp huyện công khai đến khách hàng, có tổng số 20,50% khách hàng đánh giá *hầu như không có gì hoặc thiếu rất nhiều thông tin*. Con số cụ thể đối với Nha Trang là 32,47%; Cam Ranh là 28,31%; Khánh Vĩnh là 24%. Trong khi đó, tỷ lệ khách hàng có cùng đánh giá này đối với UBND thị xã Ninh Hòa là 11,7%.

Về chất lượng thông tin, 69,15% khách hàng của UBND thị xã Ninh Hòa nhận xét rất rõ ràng, dễ hiểu. Trong khi đó, đối với UBND huyện Vạn Ninh, chỉ có 18,82% cùng nhận định này. Chất lượng thông tin cũng cần được UBND thành phố Nha Trang quan tâm thêm khi có đến 36,36% khách hàng đánh giá sơ sài, khó hiểu. Tổng hợp chung, có đến 19,13% khách hàng chưa hài lòng với chất lượng thông tin thủ tục hành chính mà các đơn vị cấp huyện cung cấp.

Nhận xét về thành phần hồ sơ thủ tục hành chính ở UBND cấp huyện, có 94,68% khách hàng cho rằng không có gì phức tạp, đơn giản, dễ thực hiện. Tỷ lệ

khách hàng đánh giá thành phần hồ sơ phức tạp, nhiều loại giấy tờ không cần thiết chỉ 5,32%.

Tuy nhiên, nếu xét theo từng đơn vị cụ thể thì tỷ lệ này phân hóa rõ rệt. Theo đó, đối với UBND thành phố Nha Trang, có 14,94% khách hàng nhận xét thành phần hồ sơ có nhiều loại giấy tờ phức tạp, không cần thiết hoặc vô lý. Trong khi, tỷ lệ này tại Khánh Vĩnh là 9,33%; Cam Ranh là 7,83%; Ninh Hòa là 3,72%; còn UBND huyện Diên Khánh không nhận được phản ánh nào thuộc nhóm này.

Qua phiếu khảo sát, những loại giấy tờ không cần thiết hoặc bất hợp lý được phản ánh bao gồm: bản sao chứng thực một số loại giấy tờ, một số loại tờ khai lĩnh vực đất đai (Nha Trang), hợp đồng thuê nhà phải có bản chính sổ đỏ, giấy xác nhận tài sản riêng, tờ khai thu nhập cá nhân, giấy (?) xác nhận địa chỉ (Cam Ranh), chứng minh nhân dân và hộ khẩu, giấy khai sinh của con khi thực hiện thủ tục mẹ chia đất cho con (Khánh Sơn), giấy tờ liên quan đến đối tượng bảo trợ xã hội (Khánh Vĩnh). Người dân cũng phản ánh có nhiều loại tờ khai, biểu mẫu đọc đi, đọc lại nhiều lần vẫn không hiểu, rườm rà không nhớ được.

Điểm tích cực là hầu hết khách hàng nhận xét, công chức hướng dẫn thủ tục thống nhất với quy định, tình trạng hướng dẫn không đúng với quy định chỉ chiếm 2,58%. Tuy nhiên, tại Cam Ranh tỷ lệ này còn đến 6,62%.

Khi hồ sơ chưa hoàn chỉnh, **57,93%** khách hàng được công chức một cửa hướng dẫn *bằng phiếu hướng dẫn với thông tin rất cụ thể và ký xác nhận để tiện đối chiếu khi bổ túc hồ sơ*. Tuy nhiên, 3,42% khách hàng cho biết *chưa từng thấy hướng dẫn, chỉ nói là chưa đầy đủ, phải làm lại*; 10,71% cho biết công chức hướng dẫn *bằng miệng, không rõ ràng và thống nhất*; 11,24% phản ánh công chức hướng dẫn bằng cách *ghi vào tờ giấy nào đó tiện tay lấy được*; và 16,70% cho biết có hướng dẫn bằng phiếu nhưng công chức *không ký xác nhận* trên phiếu. Như vậy, có đến 42,07% phản ánh việc hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ đã không được công chức một cửa thực hiện theo đúng quy định của UBND tỉnh.

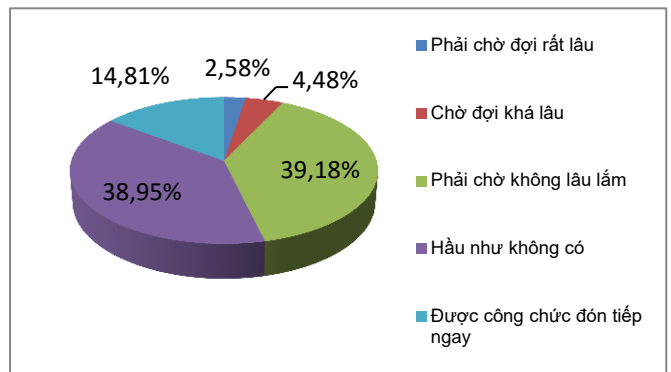
So với số liệu tổng hợp chung nêu trên, việc thực hiện tại từng đơn vị có những khác biệt đáng kể. Tại Khánh Vĩnh, tỷ lệ khách hàng phản ánh hướng dẫn không đúng quy định là **30,67%**; Cam Ranh là **42,20%**; Nha Trang là **62,34%**; Vạn Ninh là **94,12%**; Ninh Hòa là 16,49%; Diên Khánh là 15,58%; Khánh Sơn là **44%** và Cam Lâm là **34,30%**. Như vậy, cần phải rà soát và chấn chỉnh ngay tình trạng này.

Có 22,63% khách hàng của UBND cấp huyện phải đi lại từ 02 lần trở lên mới nộp được hồ sơ. Tỷ lệ này ở Cam Lâm là 13,61%; Diên Khánh là 15,89%; Ninh Hòa là 13,83%; Vạn Ninh chỉ chiếm 8,82%; trong khi đó Nha Trang 52,60%; Cam Ranh 28,31%; Khánh Sơn là 28%; và Khánh Vĩnh 24,67%. Trong số khách

hàng phải đi lại nhiều lần, 55,86% là do thực hiện chưa đúng hướng dẫn thủ tục; còn lại là do công chức *hướng dẫn không đầy đủ, rõ ràng* (27,24%); *mỗi lần công chức chỉ yêu cầu bổ sung một nội dung, lần sau yêu cầu bổ sung thêm nội dung khác* (10,54%), *hôm trước yêu cầu bổ sung nội dung này, hôm sau đến công chức lại nói khác* (6,36%). Còn đến 104 trường hợp (7,90%) khách hàng phản ánh *không được cấp Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả hoặc có nhưng không đúng quy định*; chủ yếu xảy ra ở Nha Trang, Cam Ranh và Khánh Sơn. Tỷ lệ khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến tại UBND cấp huyện còn rất thấp, chỉ đạt 3,34% trong số 1.317 khách hàng được khảo sát.

4. Chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, công chức

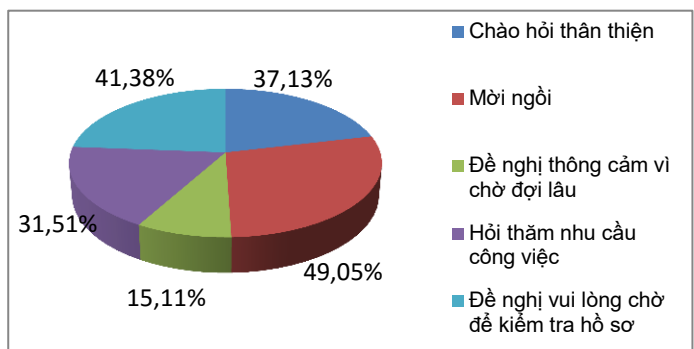
Khi đến giao dịch tại UBND cấp huyện, 14,81% khách hàng cho biết được công chức đón tiếp ngay, không phải chờ đợi hoặc hầu như không phải chờ đợi (38,95%). Có 39,18% cho biết phải chờ nhưng không lâu lắm. Tuy nhiên, có trên 7% khách hàng cho biết vẫn phải chờ đợi khá lâu, tỷ lệ này ở Nha Trang là cao nhất, với 22,73% khách hàng phản ánh.



Nguyên nhân của tình trạng phải chờ đợi, khách hàng phản ánh chủ yếu là do số lượng giao dịch quá đông, công chức giải quyết không kịp, khách hàng phải chờ tới lượt (chủ yếu là tại Nha Trang, Cam Ranh, Ninh Hòa). Tuy nhiên, cũng còn phản ánh công chức đi trễ, về sớm, làm việc chậm chạp hoặc làm việc riêng, nghe điện thoại quá lâu (xem **Phụ lục**).

97,80% khách hàng cho biết việc tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận một cửa là minh bạch, khách quan và công bằng, hoặc chưa có vấn đề gì khiến khách hàng băn khoăn. Chỉ có 29 khách hàng phản ánh chưa công bằng hoặc còn ưu tiên quen, thân, có trường hợp chen ngang dòng chờ của khách hàng (xem **Phụ lục**). Có 41 khách hàng phản ánh công chức nhận hồ sơ ngoài cơ quan và 86 khách hàng phản ánh công chức *giới thiệu liên hệ với dịch vụ hoặc người quen* để làm thủ tục hành chính (không có phản ánh đối với UBND huyện Vạn Ninh về vấn đề này).

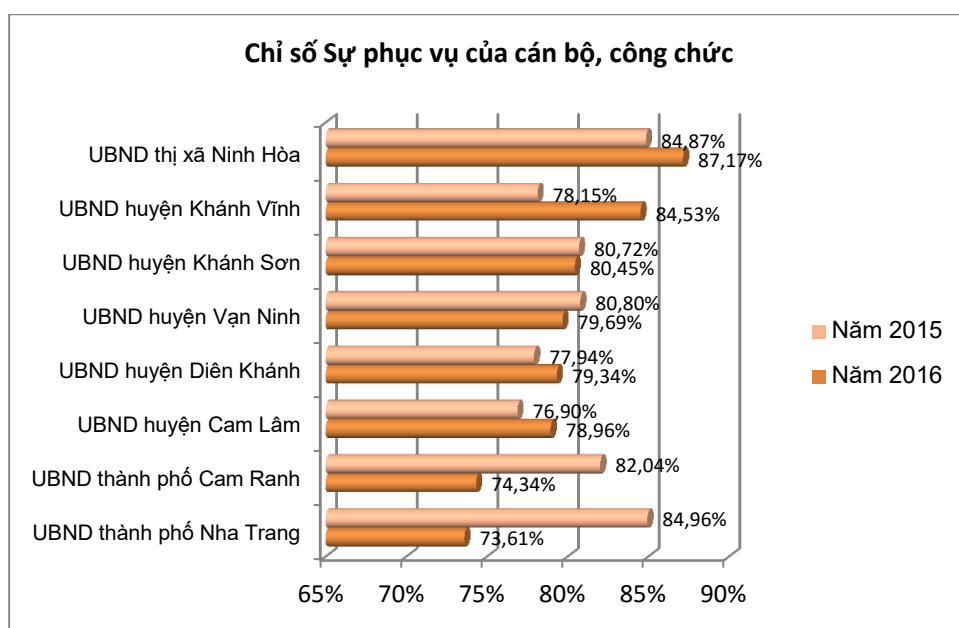
Về tinh thần, thái độ phục vụ của công chức, 71,37% khách hàng đánh giá *tận tình, lịch sự, hòa nhã*; 25,06% nhận xét tạm được. Số chưa hài lòng chỉ chiếm 3,57%, tuy nhiên, đa số trường hợp này rơi vào



nhóm khách hàng của UBND huyện Cam Lâm, Khánh Vĩnh, Khánh Sơn, Cam Ranh và Nha Trang. Kết quả khảo sát cũng cho thấy, hầu hết công chức còn hạn chế về kỹ năng giao tiếp, ứng xử với người dân, tổ chức, doanh nghiệp; những hành vi giao tiếp, ứng xử thông thường chưa trở thành nề nếp trong đội ngũ công chức, nhất là tại Bộ phận một cửa.

Trong năm 2016, không có phản ánh tiêu cực, những khiếu nại tại UBND các huyện Diên Khánh, Cam Ranh, Ninh Hòa, Vạn Ninh. Đối với các đơn còn lại, có phản ánh của khách hàng về tình trạng những khiếu nại, tiêu cực khi giải quyết công việc, trong đó gay gắt và bức xúc nhất là tại UBND huyện Khánh Sơn và thành phố Nha Trang (xem Phụ lục).

Tổng hợp chung, chỉ số trung bình về Sự phục vụ của cán bộ, công chức của UBND cấp huyện đạt 79,87%, giảm 0,82% so với năm 2015. Trong 8 đơn vị thì UBND thị xã Ninh Hòa tiếp tục gia tăng chỉ số, với 87,17%, đứng đầu các huyện, thị xã, thành phố; tiếp đến là UBND huyện Khánh Vĩnh với 84,53%; đây là 02 đơn vị có chỉ số ở mức Tốt. UBND thành phố Cam Ranh và Nha Trang chưa đạt mục tiêu chung của tỉnh ở tiêu chí này và nằm trong nhóm thấp nhất, chỉ số giảm mạnh so với năm trước. Chênh lệch giữa đơn vị cao nhất và thấp nhất lên đến 13,56% (xem Biểu đồ 58).

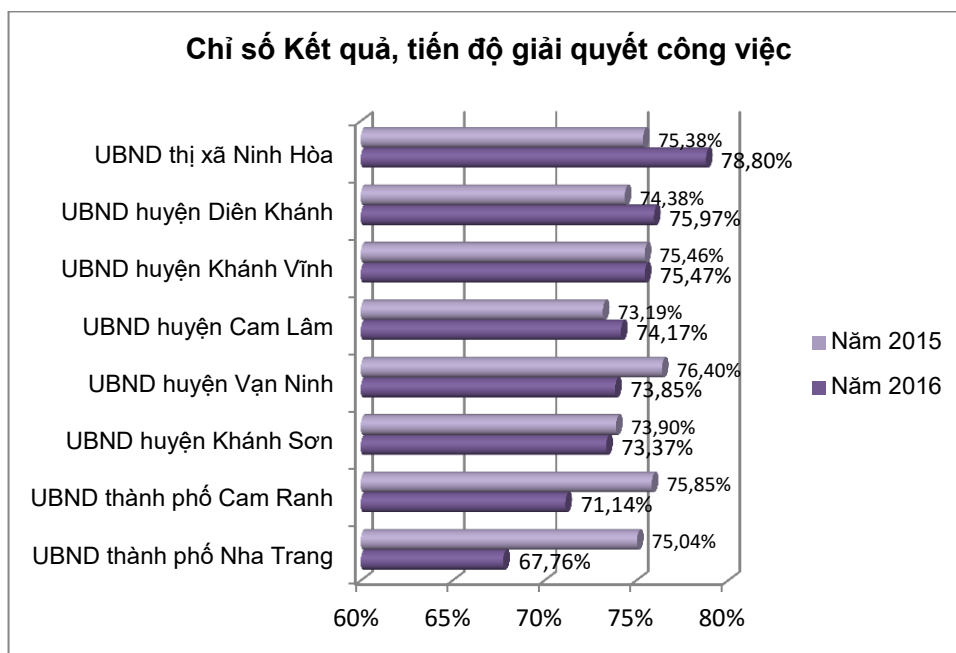


Biểu đồ 58: Chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, công chức UBND cấp huyện

5. Chỉ số Kết quả, tiến độ giải quyết công việc

3/8 đơn vị có chỉ số tăng so với năm trước, trong đó UBND thị xã Ninh Hòa tăng 3,43%, từ 75,38% lên 78,80%. Tuy nhiên, có đến 4/8 đơn vị giảm chỉ số, trong đó UBND thành phố Nha Trang giảm đến 7,28% ở tiêu chí này; kéo theo chỉ

số trung bình giảm 0,7%. Có 5 đơn vị chưa đạt mục tiêu 75% mà tỉnh đặt ra; chênh lệch giữa đơn vị cao nhất (Ninh Hòa) với đơn vị thấp nhất (Nha Trang) xấp xỉ 11% (xem Biểu đồ 59).



Biểu đồ 59: Chỉ số Kết quả, tiến độ giải quyết công việc UBND cấp huyện

Trả lời phiếu khảo sát, có 63,02% khách hàng cho biết không phải bổ sung hồ sơ sau khi đã nộp. Còn số phải bổ sung hồ sơ ít nhất 01 lần trở lên chiếm đến 36,98%. Tỷ lệ này cao nhất tại Nha Trang (62,34%), tiếp đến Khánh Sơn (61,33%), Cam Ranh (58,43%). Thấp nhất là Vạn Ninh, với chỉ 11,18% khách hàng phải bổ sung hồ sơ.

Trong số các khách hàng phải bổ sung hồ sơ, thì có đến 52,16% phản ánh việc đề nghị bổ sung của công chức không đúng theo quy định (trong đó, 28,42% cho biết *không nhận được thông báo gì, chỉ khi đến Bộ phận một cửa theo ngày hẹn trả kết quả thì mới biết hồ sơ phải bổ sung*; 23,74% nhận được điện thoại thông báo nhưng nội dung không rõ ràng, thống nhất). Tỷ lệ này ở Cam Ranh là 50,46%; Nha Trang là 53,95%; Diên Khánh là 53,66%; Khánh Sơn là 46,30%; trong khi UBND tỉnh đã chỉ đạo phải khắc phục triệt để tình trạng này (xem Công văn 3443/UBND, Chỉ thị số 19/CT-UBND và nhiều văn bản chỉ đạo khác).

12,83% khách hàng cho biết hoàn toàn không nhận được hướng dẫn cách thức tra cứu tiến độ hồ sơ hoặc hướng dẫn không đầy đủ, rõ ràng. Do vậy, còn đến 870 khách hàng muốn biết tiến độ hồ sơ *phải đến tận nơi hoặc gọi điện thoại hỏi thăm Bộ phận một cửa*, làm mất thời gian đi lại nhiều lần, trong khi ứng dụng Phần mềm một cửa điện tử cho phép thực hiện việc này rất dễ dàng.

Để nhận được kết quả giải quyết, 81,91% khách hàng chỉ đến Bộ phận một

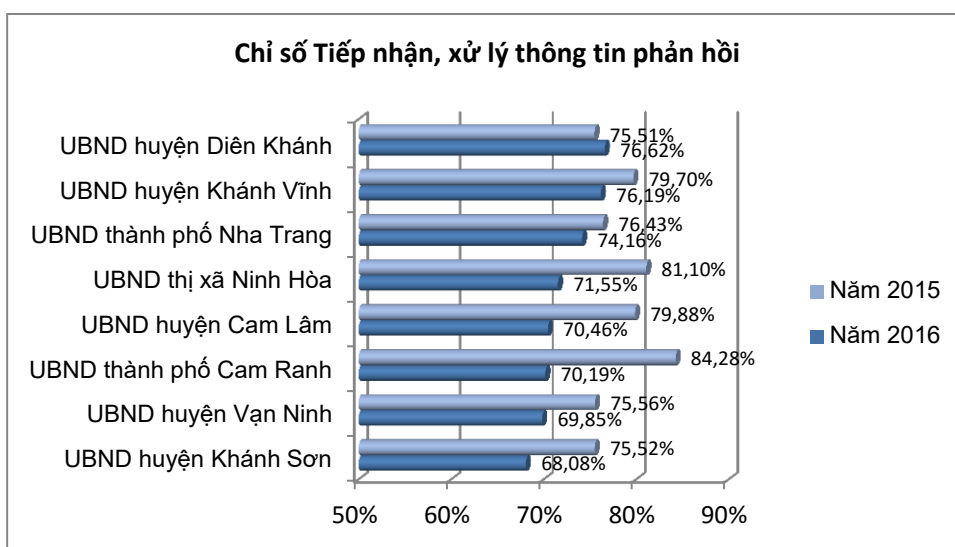
cửa 01 lần, và 48 khách hàng nhận được kết quả qua đường chuyển phát nhanh. Còn lại, 14,44% phải đi từ 02 lần trở lên, trong đó 45 người phải đi từ 3 – 4 lần.

Nguyên nhân đi lại nhiều lần (theo giải thích của công chức) vô cùng phong phú, trong đó nhiều nguyên nhân chưa thật sự thuyết phục như: chưa có người ký hồ sơ, cần phải bổ sung, hồ sơ nhiều, lãnh đạo đi họp (Khánh Sơn), quá tải, hồ sơ chưa chuyển tới, thiếu hoặc thừa giấy tờ, cán bộ có trách nhiệm đi công tác hoặc thậm chí không giải thích (Nha Trang), chưa xong, đưa nhầm sổ đồ cho người khác, cơ quan khác đang kiểm tra, giải thích lòng vòng, bắt bẻ người dân ai gọi điện thoại chưa mà lên, trong khi đúng ngày hẹn dân lên (Cam Ranh), người trả hồ sơ nghỉ làm nên không ai trả hồ sơ (Vạn Ninh), công tác đột xuất, máy hỏng (Khánh Vĩnh). Tỷ lệ khách hàng phải đi lại nhiều lần mới nhận được kết quả còn ở mức cao đáng báo động đối với Nha Trang (48,05%) và Khánh Sơn (19,33%), Khánh Vĩnh (16,67%).

So với thời hạn quy định, có 90,51% khách hàng nhận được kết quả đúng và sớm hạn; 9,49% nhận kết quả trễ hạn. Trong đó, tỷ lệ khách hàng có hồ sơ trễ hạn tại Cam Ranh lên đến 24,10%; Nha Trang 17,53%. Nhiều trường hợp trễ hạn cả tháng, có hồ sơ đất đai giải quyết nhiều năm chưa có kết quả (xem chi tiết tại **Phụ lục**). 52,23% khách hàng trong số đó không được thông báo hồ sơ trễ hạn và hẹn lại thời hạn trả kết quả, không biết chừng nào mới có kết quả.

6. Chỉ số Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi

Chỉ số trung bình về Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi đạt 72,11%, thấp nhất trong 6 tiêu chí đánh giá và giảm 6,52% so với năm 2015. Trong 8 huyện, thị xã, thành phố thì chỉ có Diên Khánh tăng so với năm trước, còn lại 7 đơn vị giảm điểm; trong đó Cam Ranh, Cam Lâm, Ninh Hòa có mức giảm chỉ số khá mạnh (trương ứng là 14,09%; 9,42% và 9,55%).

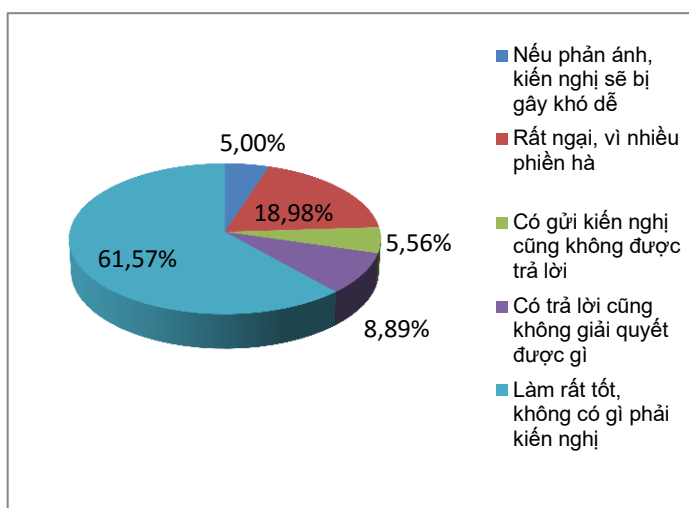


Biểu đồ 60: Chỉ số Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi UBND cấp huyện

UBND huyện Diên Khánh có chỉ số đạt 76,62%, cao nhất ở tiêu chí này; tiếp đến là UBND huyện Khánh Vĩnh với 76,19%. UBND huyện Khánh Sơn và Vạn Ninh nằm trong nhóm thấp nhất. Tổng cộng có 6/8 đơn vị chưa đạt mục tiêu 75% của tỉnh (xem **Biểu đồ 60**).

Trả lời phiếu khảo sát, nhiều khách hàng (10,55%) phản ánh không thấy các đơn vị cấp huyện niêm yết thông tin đường dây nóng và cách thức gửi phản ánh, kiến nghị hoặc có niêm yết nhưng thiếu nhiều thông tin. Tỷ lệ này ở Diên Khánh là 1,18%; trong khi đó ở Khánh Vĩnh là 9,33%, Khánh Sơn là 12%, Cam Ranh là 17,5% và Vạn Ninh là 21,18%.

11,77% khách hàng cho biết chưa từng thấy UBND cấp huyện lấy ý kiến về sự phục vụ của mình (tỷ lệ khách hàng phản ánh đối với Ninh Hòa là 35,1%). 29,23% cho biết có thực hiện lấy ý kiến nhưng rất sơ sài, làm cho có. Tỷ lệ này ở Cam Ranh là 39,16%; Nha Trang là 33,12% ; Diên Khánh là 64,12% ; Cam Lâm là 78,1%. Việc công khai kết quả lấy ý kiến khách hàng cũng rất kém với tỷ lệ trung bình khách hàng chưa hài lòng là 34,93%.



Trong số 1.317 khách hàng được khảo sát thì 131 người đã từng gửi phản ánh, kiến nghị cho UBND cấp huyện và hầu hết đánh giá việc thực hiện tương đối thuận lợi, dễ dàng. Còn lại đa số khách hàng chưa từng gửi phản ánh, kiến nghị thì 61,57% cho biết các cơ quan làm rất tốt, không có gì phải kiến nghị. Còn lại 23,98% ngại bị gây khó dễ hoặc việc thực hiện nhiều phiền hà. Số

còn lại chưa tin tưởng vào kết quả phản hồi của UBND cấp huyện.

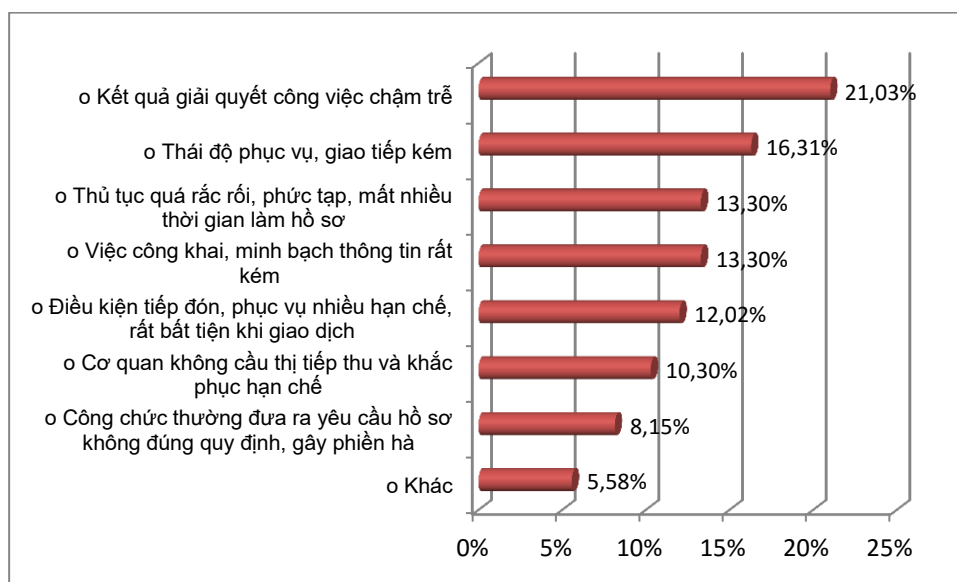
Tỷ lệ khách hàng cảm nhận chưa tích cực đặc biệt cao ở Vạn Ninh (tỷ lệ ngại gây khó dễ, phiền hà và không tin tưởng vào kết quả phản hồi chiếm đến 94,12%; trong khi tỷ lệ phản ánh là rất tốt, không có gì phải kiến nghị chỉ chiếm 5,88%); tại Nha Trang (33,77%) và Cam Ranh (58,4%). Trong khi đó, đa số những khách hàng đã từng gửi phản ánh, kiến nghị cho biết UBND cấp huyện trả lời tương đối nhanh, rõ ràng và minh bạch (chiếm 87,22%).

III. NHỮNG VẤN ĐỀ KHÁCH HÀNG CHƯA HÀI LÒNG VÀ GÓP Ý, KIẾN NGHỊ

1. Những vấn đề khách hàng chưa hài lòng

Trong 233 ý kiến khách hàng phản ánh những vấn đề chưa hài lòng đối với

sự phục vụ của UBND cấp huyện, thì vấn đề gây bức xúc nhiều nhất là Kết quả giải quyết công việc chậm trễ (21,03%), thái độ phục vụ, giao tiếp kém (16,31%); tiếp đến là do thủ tục rắc rối, phức tạp, mất nhiều thời gian và việc công khai, minh bạch thông tin rất kém (cùng tỷ lệ 13,30%); và một số nguyên nhân khác (xem **Biểu đồ 61**). Đối với từng nội dung, tiêu chí cụ thể, những vấn đề khách hàng chưa hài lòng cũng được phản ánh khá chi tiết (xem **Phụ lục**).



Biểu đồ 61: Những vấn đề chưa hài lòng UBND cấp huyện

Đối với những cơ quan, đơn vị phục vụ tốt, những mặt đã làm được, khách hàng cũng tích cực ghi nhận và động viên, đồng thời thẳng thắn phê bình, góp ý cụ thể đối với những mặt chưa làm được.

“Bộ phận một cửa UBND thị xã Ninh Hòa làm việc rất khoa học, nhanh nhẹn, tác phong làm việc nghiêm túc. Hướng dẫn, giải thích hồ sơ rõ ràng cho khách hàng, giao tiếp rất tế nhị, vui vẻ, thân thiện, cần phát huy tốt hơn nữa để phục vụ nhân dân, rất hài lòng sự tận tình chu đáo”- Nhận xét của khách hàng đối với UBND thị xã Ninh Hòa

“Cán bộ tiếp dân nên mỉm cười khi tiếp dân để người dân cảm thấy thoải mái khi đến làm việc tại chốn công sở, các cơ quan nhà nước. Vì thực tế người dân rất ngại đến các cơ quan nhà nước mà gặp các cán bộ mặt nghiêm nghị, sẽ gây cảm giác không thân thiện, khó giải quyết công việc”- Góp ý đối với UBND thành phố Nha Trang

“Đối công chức khác” - Đề nghị của khách hàng đối với UBND huyện Khánh Sơn

2. Những góp ý, kiến nghị để UBND các huyện, thị xã, thành phố phục vụ tốt hơn

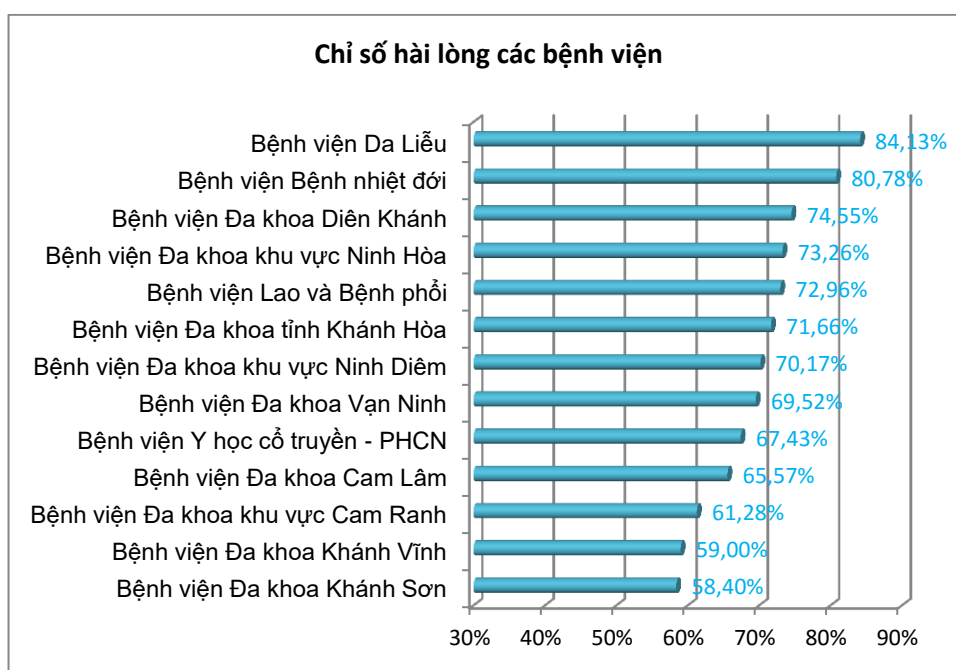
Xem chi tiết tại **Phụ lục**

Phần V
**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC BỆNH VIỆN ĐA KHOA, CHUYÊN KHOA
VÀ PHÒNG KHÁM ĐA KHOA KHU VỰC**

I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC BỆNH VIỆN ĐA KHOA, CHUYÊN KHOA

1. Chỉ số hài lòng chung

Kết quả phân tích dữ liệu cho thấy, Bệnh viện Da liễu có chỉ số hài lòng đạt 84,13%, cao nhất trong khối bệnh viện, đạt mức Tốt trên thang đo chỉ số hài lòng; kế tiếp là Bệnh viện Bệnh nhiệt đới với chỉ số hài lòng năm 2016 đạt 80,78%. Bệnh viện Đa khoa Khánh Sơn và Khánh Vĩnh nằm trong nhóm có mức độ hài lòng thấp nhất, với chỉ số dưới 60%. Trong 13 đơn vị, thì 4 đơn vị có chỉ số hài lòng chỉ đạt mức Trung bình, gồm: Bệnh viện đa khoa Khánh Sơn, Khánh Vĩnh, Cam Ranh, Cam Lâm. 11/13 đơn vị chưa đạt mục tiêu 75% mà tính đề ra theo kế hoạch 2016.

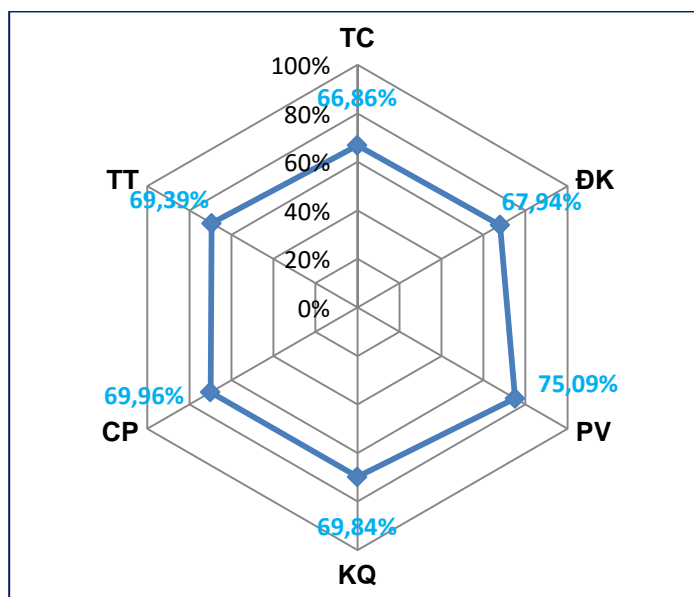


Biểu đồ 62: Chỉ số hài lòng các bệnh viện

Với những nỗ lực đáng ghi nhận, chỉ số hài lòng của Bệnh viện Đa khoa Diên Khánh và Bệnh viện đa khoa khu vực Ninh Hòa vượt trên các Bệnh viện chuyên khoa Lao và Bệnh phổi, Y học cổ truyền - PHCN; trong khi áp lực phục vụ khách hàng đặt ra đối với các bệnh viện đa khoa khá lớn (xem **Biểu đồ 62**).

Trong 6 tiêu chí đánh giá, thì Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế có chỉ số trung bình đạt 75,08%; tiếp đến là các tiêu chí: Kết quả dịch vụ, Chi phí dịch vụ

và Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi đều đạt trên 69%, mức Khá. 02 tiêu chí còn lại là Tiếp cận dịch vụ và Điều kiện tiếp đón, phục vụ đạt dưới 68%, mức Trung bình theo thang đo chỉ số (xem **Biểu đồ 63**).



Biểu đồ 63: Chỉ số hài lòng các bệnh viện – 6 tiêu chí

Kết quả phân tích phương sai cho thấy, không có sự khác biệt về mức hài lòng trung bình giữa khách hàng có BHYT với khách hàng không có BHYT; giữa nam và nữ; giữa các độ tuổi. Tuy nhiên, giữa các nhóm trình độ và nghề nghiệp có sự khác biệt về mức hài lòng trung bình, trong đó nhóm trình độ *đại học, cao đẳng* và nhóm *cán bộ, công chức, viên chức* có mức hài lòng thấp hơn các nhóm khác.

2. Chỉ số hài lòng trên 6 tiêu chí đánh giá

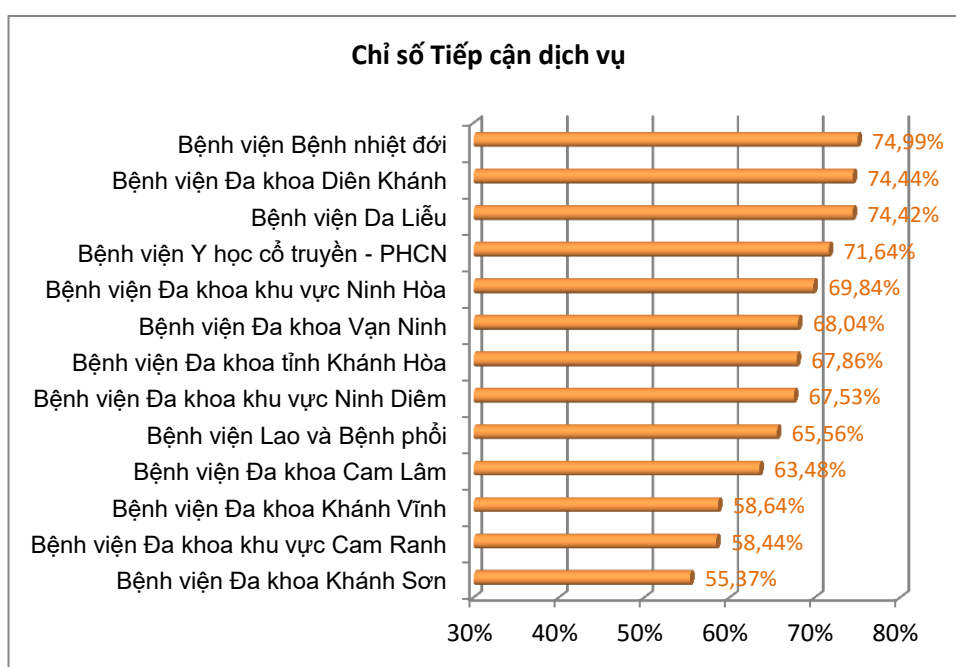
a) Chỉ số Tiếp cận dịch vụ:

Bệnh viện đa khoa Khánh Sơn có chỉ số đạt 55,37%, mức Trung bình theo thang đo, thấp nhất trong khối các bệnh viện năm 2016. Bệnh viện đa khoa khu vực Cam Ranh và Bệnh viện đa khoa Khánh Vĩnh cũng nằm trong nhóm thấp nhất, với chỉ số trên 58%. Bệnh viện Bệnh nhiệt đới có chỉ số Tiếp cận dịch vụ đạt cao nhất, với 74,99%; tiếp đến là Bệnh viện đa khoa Diên Khánh, chỉ số 74,44%; và Bệnh viện Da liễu, 74,42%. Trong 13 đơn vị thì có 7 đơn vị đạt mức Trung bình, và không có đơn vị nào đạt mục tiêu 75% ở tiêu chí này (xem **Biểu đồ 64**).

Kết quả khảo sát cho thấy, các hình thức thông tin dịch vụ đến khách hàng của khối bệnh viện còn khá hạn chế, đa số chỉ thông qua 1 – 2 hình thức, mà chủ yếu là bảng niêm yết tại bệnh viện (58,81%), qua người quen giới thiệu (42,39%) và qua hướng dẫn của cán bộ, nhân viên y tế (46,29%). Các hình thức thông tin hiện đại như *website, tờ rơi giới thiệu* hầu như chưa được quan tâm triển khai,

trong khi y tế là lĩnh vực dịch vụ sự nghiệp công phải tiến tới tự chủ hoàn toàn ngay từ năm 2018 và cạnh tranh khá gay gắt.

Theo phản ánh của 8,13% khách hàng thì mức giá, phí của các dịch vụ khám chữa bệnh, vật tư y tế chưa được các bệnh viện niêm yết hoặc niêm yết không đầy đủ, rõ ràng. Tỷ lệ này ở Bệnh viện đa khoa Khánh Sơn là 35%, Khánh Vĩnh là 17% và tại Bệnh viện đa khoa khu vực Cam Ranh là 22,15%. Trong khi Bệnh viện đa khoa Diên Khánh, tỷ lệ này là 0% và Bệnh viện Da liễu là 2%.



Biểu đồ 64: Chỉ số Tiếp cận dịch vụ các bệnh viện

65,53% khách hàng cho biết, nhân viên y tế rất sẵn sàng và giải đáp khá tốt khi khách hàng gặp vướng mắc hoặc cần thêm thông tin; 25,35% đánh giá tạm được. Còn lại 6,79% chưa thật sự hài lòng; tỷ lệ này ở Bệnh viện đa khoa Khánh Sơn lên đến 35%, Khánh Vĩnh là 21% và Bệnh viện đa khoa khu vực Cam Ranh là 22,15%.

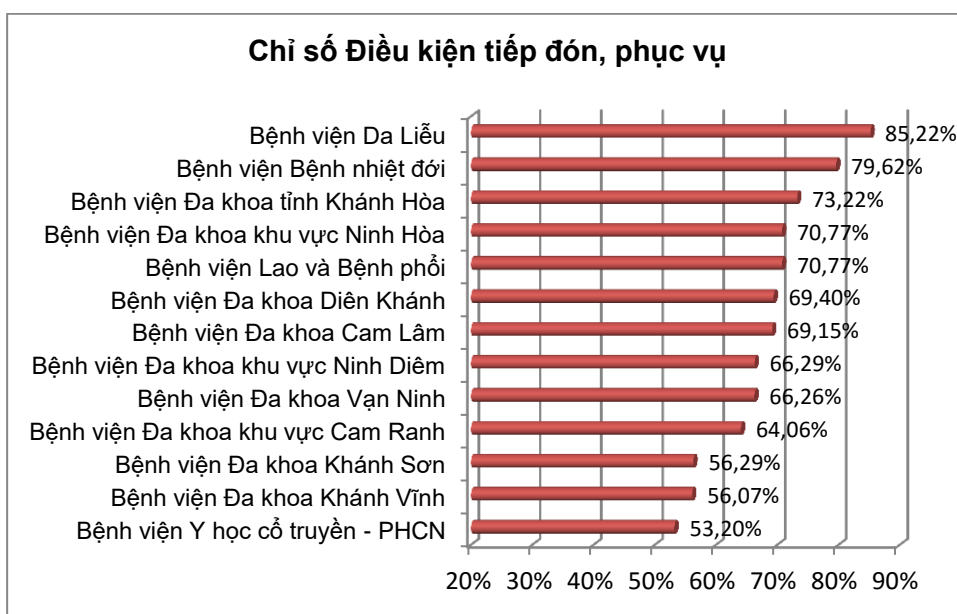
90,69% khách hàng đánh giá các loại giấy tờ phải nộp hoặc xuất trình khi nhập viện đơn giản, hợp lý, dễ thực hiện; 9,06% vẫn còn phàn nàn. Trong số khách hàng đã từng chuyển viện thì có đến 25,41% nhận xét rất phức tạp, mất nhiều thời gian. Phản ánh của khách hàng đối với vấn đề này ở Bệnh viện đa khoa Khánh Sơn lên đến 52%, Vạn Ninh 21,33%; ở Bệnh viện đa khoa khu vực Cam Ranh là 52,67%; Bệnh viện đa khoa tỉnh là 22,5%.

Tổng hợp chung, có 8,99% chưa hài lòng về thủ tục thanh toán, xuất viện. Đối với Bệnh viện đa khoa tỉnh, có 16,5% khách hàng đánh giá thủ tục thanh toán, xuất viện rất phức tạp, mất nhiều thời gian; còn số đó ở Bệnh viện đa khoa khu vực

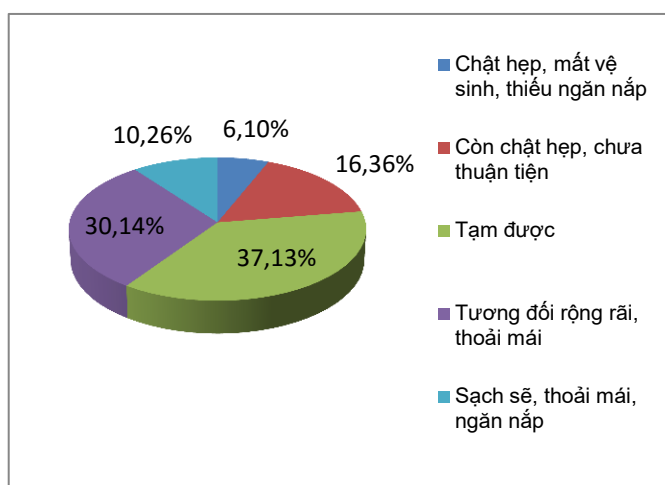
Cam Ranh là 54%; Bệnh viện đa khoa Khánh Vĩnh là 27%, Khánh Sơn 27%, trong khi tỷ lệ này tại Bệnh viện Diên Khánh chỉ 4%.

b) Chỉ số Điều kiện tiếp đón, phục vụ:

Bệnh viện Da liễu dẫn đầu về Điều kiện tiếp đón và phục vụ, với chỉ số đạt 85,22%, mức Tốt; tiếp đến là Bệnh viện Bệnh nhiệt đới với 79,62%; Bệnh viện Đa khoa tỉnh 73,22%. 11/13 đơn vị có chỉ số dưới 75%; trong đó có đến 6 đơn vị chỉ số ở mức Trung bình; thấp nhất là Bệnh viện Y học cổ truyền – PHCN và Bệnh viện đa khoa Khánh Vĩnh. Như vậy, tỷ lệ khách hàng chưa hài lòng đối với tiêu chí này còn khá cao (xem **Biểu đồ 65**).



Biểu đồ 65: Chỉ số Điều kiện tiếp đón và phục vụ các bệnh viện



Qua phiếu khảo sát, còn 6,10% khách hàng đánh giá không gian chung và khu vực vệ sinh bệnh viện còn chật hẹp, mất vệ sinh, thiếu ngăn nắp; 16,36% cho rằng còn chật hẹp, chưa thuận tiện. Tỷ lệ này ở Bệnh viện đa khoa Khánh Sơn lên đến 58%; Khánh Vĩnh 53%; Vạn Ninh 29,33%; Diên Khánh 48%. Trong khi hầu khách hàng của Bệnh viện Da liễu, Bệnh nhiệt đới đều đánh giá tốt.

Về nơi khám và điều trị, còn 13,95% chưa hài lòng. Tỷ lệ này ở Bệnh viện đa khoa Khánh Sơn là 41%; Khánh Vĩnh 39%. Các khu vực xét nghiệm cận lâm

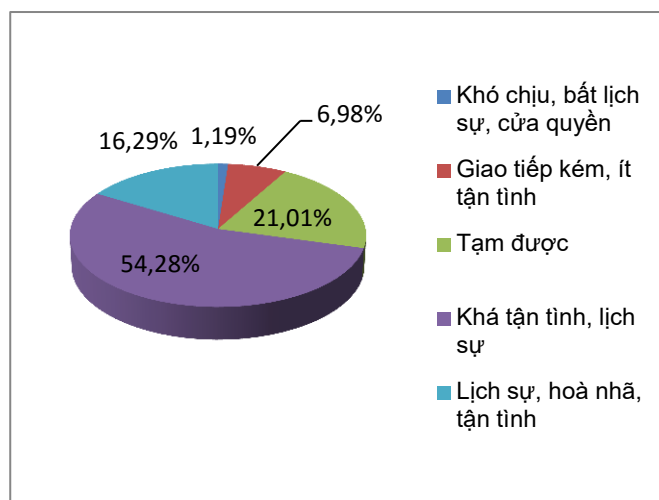
sàng, tỷ lệ chưa hài lòng là 12%; khu vực cung cấp dịch vụ ăn uống, bán hàng hóa là 14,5%; (tỷ lệ này ở Khánh Sơn, Khánh Vĩnh còn khoảng 30%).

c) Chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế:

Qua phiếu khảo sát, hầu hết khách hàng (88,81%) cho biết cán bộ, nhân viên y tế đối xử với khách hàng khách quan, công bằng; cấp số thứ tự lượt khám chữa bệnh và gọi tên khách hàng qua hệ thống loa, tại Bệnh viện đa khoa tỉnh còn có màn hình hiển thị số thứ tự, rất rõ ràng; có quan tâm ưu tiên người già, trẻ em và phụ nữ có thai. Tuy nhiên, cũng còn 10,63% khách hàng phản ánh còn ưu tiên quen thân hoặc chưa thực sự khách quan, công bằng, tỷ lệ này ở Bệnh viện đa khoa tỉnh là 20,5%; Bệnh viện đa khoa Cam Ranh là 18%; Khánh Sơn là 43%; Khánh Vĩnh 34%.

84,97% khách hàng cho biết không mất nhiều thời gian chờ đến lượt khám chữa bệnh, còn lại 14,72% khách hàng phải chờ đợi rất lâu, mất khá nhiều thời gian, có khi mất vài tiếng đồng hồ hoặc 01 buổi (Bệnh viện đa khoa tỉnh, Cam Lâm, Vạn Ninh, Khánh Sơn, Khánh Vĩnh). Nguyên nhân phải chờ đợi được khách hàng phản ánh rất chi tiết tại Phụ lục. 13,21% khách hàng cho biết nhiều lúc phải đợi vì cán bộ, nhân viên y tế vắng mặt hoặc làm việc riêng.

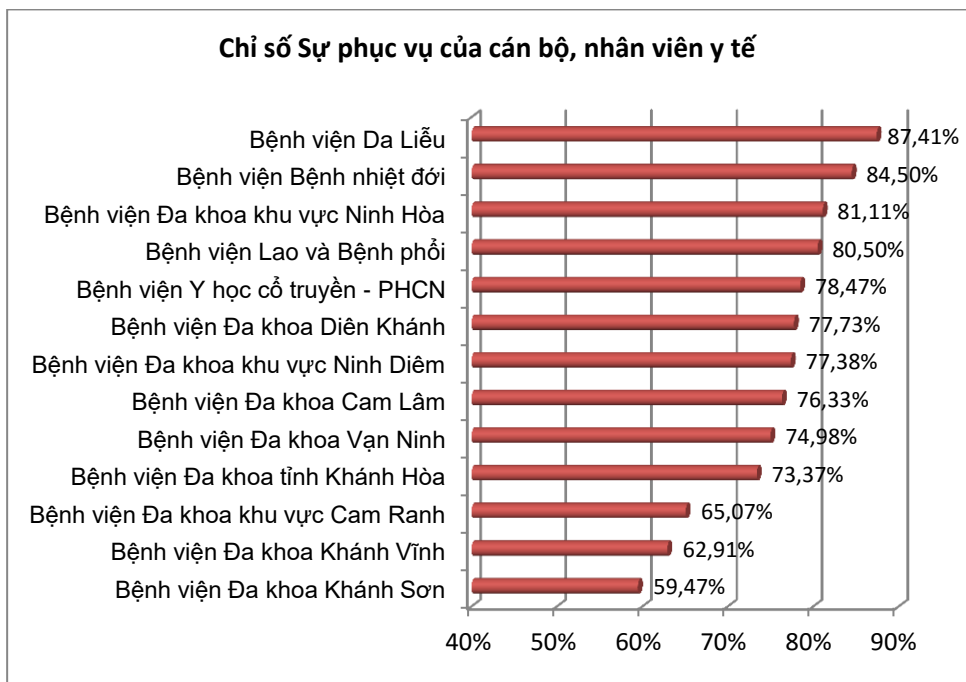
Về thái độ giao tiếp, ứng xử, 70,57% khách hàng đánh giá cán bộ, nhân viên y tế tận tình, lịch sự, hòa nhã; 21,01% đánh giá tạm được; còn lại 8,08% phản ánh còn khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền hoặc giao tiếp kém, ít tận tình. 91,7% khách hàng đánh giá xử lý công việc chuyên môn của cán bộ, nhân viên y tế từ mức trung bình (33,9%) đến tốt (57,80%).



Đa số khách hàng (75,64%) phản ánh cán bộ, nhân viên y tế không đòi hỏi và kiên quyết không nhận bồi dưỡng của khách hàng; 23,33% cho biết cán bộ y tế từ chối bồi dưỡng, đưa thì nhận, không đưa thì thôi. Một số ít (1,03%) phản ánh có tình trạng đòi hỏi bồi dưỡng từ cán bộ, nhân viên y tế, xảy ra chủ yếu ở các Bệnh viện đa khoa Khánh Sơn, Khánh Vĩnh, Vạn Ninh, Cam Ranh; các đơn vị còn lại hầu như không nhận được phản ánh về vấn đề này (xem chi tiết tại Phụ lục).

Tổng hợp chung, chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế khối bệnh viện đa khoa, chuyên khoa đạt 75,09%; dẫn đầu là Bệnh viện Da liễu với 87,41%; tiếp đến là Bệnh viện Bệnh nhiệt đới 84,50%, đây là 02 đơn vị có chỉ số đạt mức

Tốt. Có 5 đơn vị chưa đạt chỉ tiêu 75% ở tiêu chí này, trong đó các đơn vị Cam Ranh, Khánh Vĩnh, Khánh Sơn đạt khá thấp, ở mức Trung bình theo thang đo. Chênh lệch chỉ số giữa đơn vị cao nhất và thấp nhất xấp xỉ 28% (xem Biểu đồ 66).

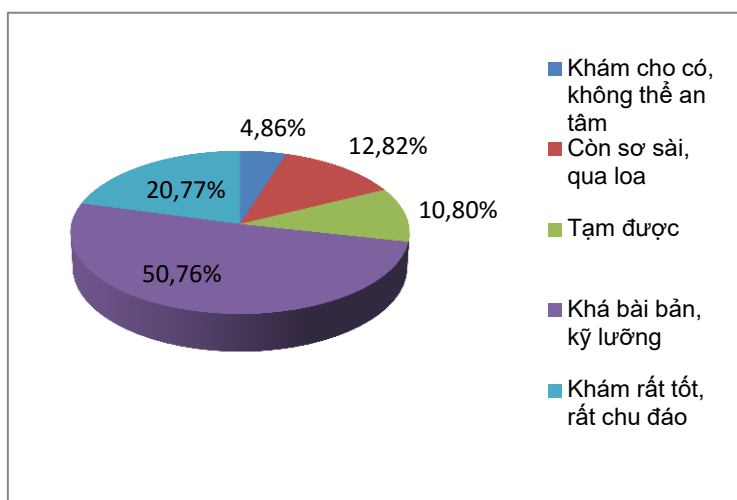


Biểu đồ 66: Chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế

Trong khi áp lực phục vụ khách hàng đối với Bệnh viện đa khoa tỉnh cao gấp nhiều lần so với Khánh Sơn và Khánh Vĩnh, nhưng chỉ số Sự phục vụ của các đơn vị này lại quá thấp, cho thấy có sự xem nhẹ, buông lỏng việc chấn chỉnh tinh thần, thái độ phục vụ khách hàng.

d) Chỉ số Kết quả dịch vụ:

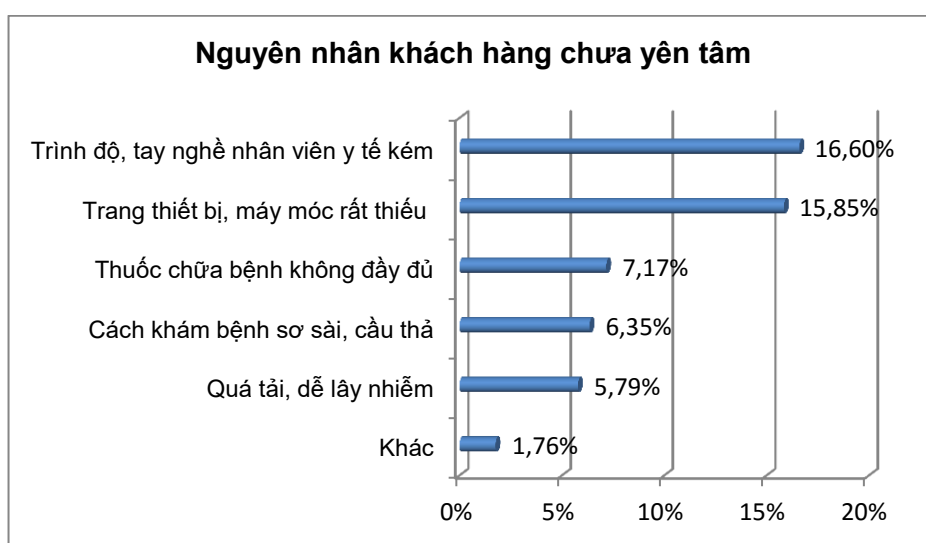
Cảm nhận về cách thức thăm, khám, chẩn đoán bệnh của y bác sỹ, 20,77% khách hàng đánh giá rất tốt, chu đáo; 50,76% nhận xét bài bản, kỹ lưỡng; 10,80% đánh giá mức tạm được. Còn lại 12,82% cảm thấy còn sơ sài, qua loa; 4,86% cảm nhận khám cho có, không thể an tâm. Tỷ lệ khách hàng đánh giá sơ sài, hoặc chưa an



tâm đối với Bệnh viện đa khoa khu vực Cam Ranh lên đến 38,67%; Khánh Vĩnh 61%; Khánh Sơn 58%. Trong khi đó, 100% khách hàng của Bệnh viện đa khoa Diên Khánh, Da liễu, Bệnh nhiệt đới đánh giá rất tốt nội dung này.

12,94% khách hàng cho biết các xét nghiệm cận lâm sàng được thực hiện khá chậm, chưa chính xác. 26,71% khách hàng chưa yên tâm về kết quả chẩn đoán và điều trị, trong đó 4,91% khách hàng chỉ muốn chuyển lên tuyến trên. Tỷ lệ này còn đến 21,5% ở Bệnh viện đa khoa tỉnh; 61,4% ở Bệnh viện đa khoa khu vực Cam Ranh; 47% ở Bệnh viện đa khoa Khánh Sơn và 65% ở Bệnh viện đa khoa Khánh Vĩnh.

Nguyên nhân chủ yếu là do tay nghề, trình độ nhân viên y tế kém (16,6%); trang thiết bị, máy móc rất thiếu (15,85%), và một số nguyên nhân khác (xem **Biểu đồ 67**).

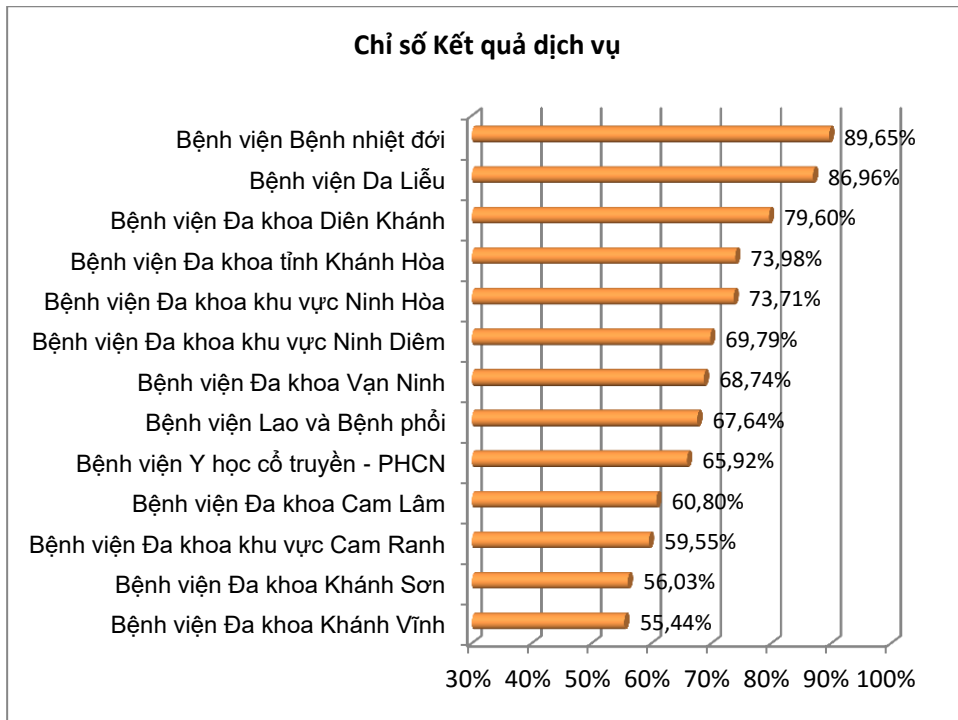


Biểu đồ 67: Nguyên nhân khách hàng chưa yên tâm

Điểm tích cực là 86,36% khách hàng cho biết được y bác sỹ tư vấn rõ ràng, dễ hiểu về tình trạng sức khỏe của mình và các khuyến nghị cần thiết.

Tuy nhiên, cũng còn 192 khách hàng nhận thấy việc tư vấn chưa thật sự nhiệt tình và 24 khách hàng cho biết không hề được tư vấn, kể cả khi hỏi (tỷ lệ khách hàng gặp các trường hợp này còn khá cao ở Bệnh viện đa khoa khu vực Cam Ranh, Khánh Sơn, Khánh Vĩnh). 7,92% khách hàng cho biết thuốc không được cấp đầy đủ và 5,66% khách hàng phải mua thuốc từ bên ngoài, kể cả thuốc BHYT.

Tổng hợp chung, chỉ số Kết quả dịch vụ của khối bệnh viện năm 2016 đạt 69,84%. Cao nhất là Bệnh viện Bệnh nhiệt đới đạt 89,65%; tiếp đến là Bệnh viện Da liễu đạt 86,96%, 02 đơn vị này đạt mức Tốt trên thang đo chỉ số. Có đến 10/13 đơn vị chưa đạt mục tiêu 75% năm 2016, trong đó 6 đơn vị chỉ đạt mức Trung bình; chỉ số của Bệnh viện đa khoa Cam Ranh, Khánh Sơn, Khánh Vĩnh khá thấp (xem Biểu đồ 68).



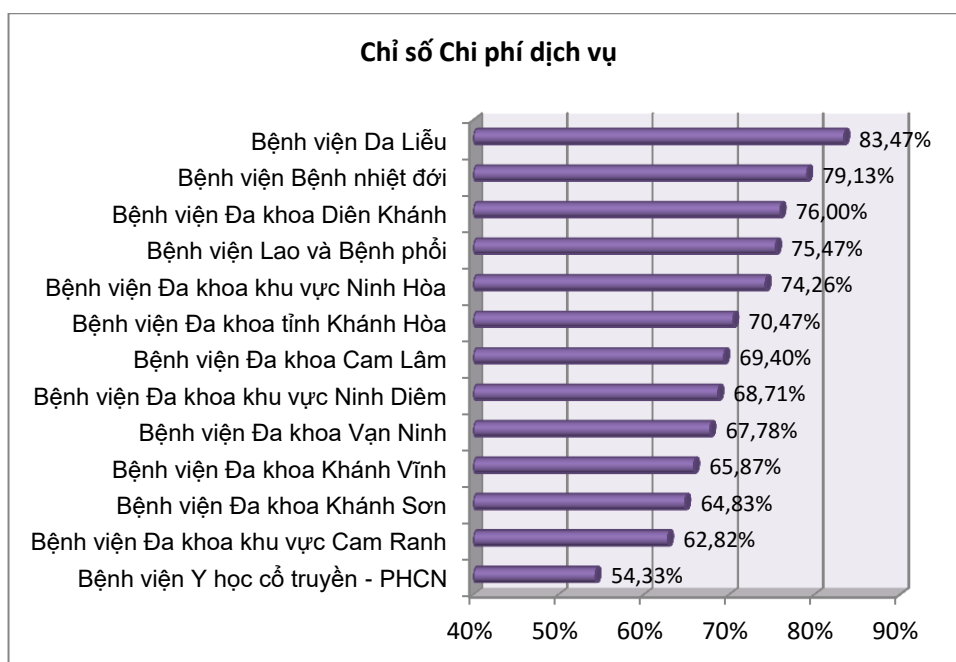
Biểu đồ 68: Chỉ số Kết quả dịch vụ các bệnh viện

đ) Chỉ số Chi phí dịch vụ:

Đánh giá về mức giá, phí khám chữa bệnh và vật tư y tế tại bệnh viện, 30,70% khách hàng nhận xét tạm được; 61,97% cho biết khá hợp lý hoặc xứng đáng với chất lượng phục vụ của bệnh viện. Còn lại 7,33% nhận xét khá cao hoặc quá cao so với chất lượng phục vụ. 14,63% khách hàng cho biết hoàn toàn không được giải thích về các khoản phải trả liên quan đến chi phí khám chữa bệnh hoặc giải thích không rõ ràng. Tỷ lệ này ở Bệnh viện đa khoa Khánh Vĩnh là 23%; Khánh Sơn là 34%; trong khi các Bệnh viện Da liễu, đa khoa Diên Khánh thực hiện rất tốt việc này.

Về chi phí các dịch vụ hỗ trợ (gửi xe, ăn uống, tạp hóa), đa số khách hàng đánh giá ở mức tạm được hoặc hợp lý; còn lại 19,79% khách hàng đánh giá quá cao so với chất lượng phục vụ; một số dịch vụ chưa niêm yết giá đầy đủ. Tại Bệnh viện đa khoa tỉnh, cơ bản đã khắc phục tình trạng phàn nàn về thu tiền gửi xe.

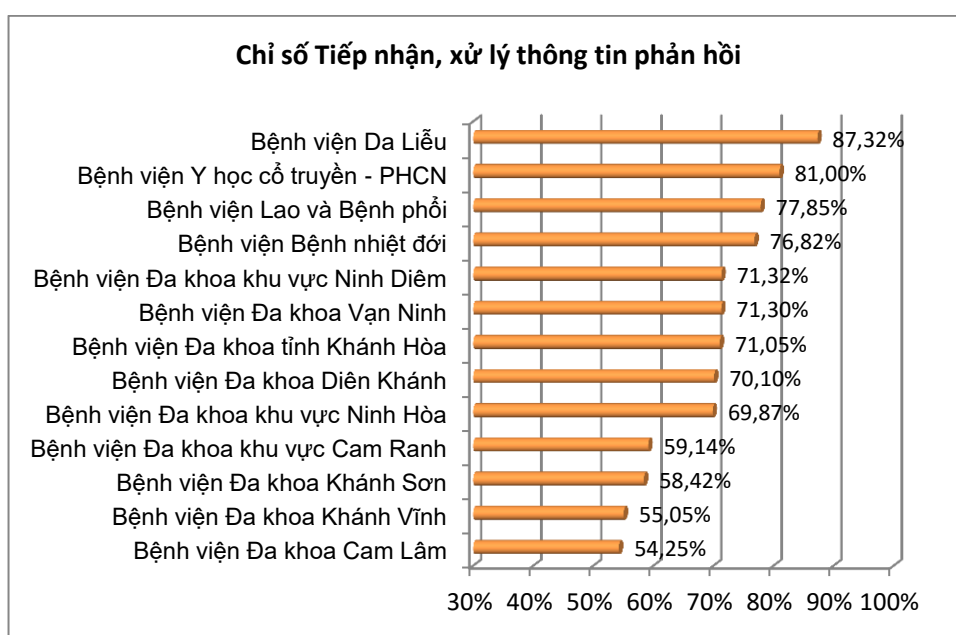
Kết quả chung, chỉ số trung bình về Chi phí dịch vụ đạt 69,96%; Bệnh viện Da liễu tiếp tục dẫn đầu ở tiêu chí này với 83,47%; tiếp đến là Bệnh viện Bệnh nhiệt đới với 79,13%. Có 9/13 đơn vị chưa đạt mục tiêu 75%; 5 đơn vị có chỉ số ở mức Trung bình, thấp nhất là Bệnh viện Y học cổ truyền – PHCN chỉ đạt 54,35% (xem Biểu đồ 69).



Biểu đồ 69: Chỉ số Chi phí dịch vụ các bệnh viện

e) Chỉ số Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi:

Chỉ số trung bình về Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi đạt 69,39%. Bệnh viện Da liễu dẫn đầu với 87,32%; kế tiếp là Bệnh viện Y học cổ truyền – PHCN 81%, Lao và Bệnh phổi 77,85%, Bệnh nhiệt đới 76,82%. Các đơn vị Cam Ranh, Khánh Sơn, Khánh Vĩnh, Cam Lâm nằm trong nhóm thấp nhất khối bệnh viện. Có 10/13 đơn vị chưa đạt mục tiêu 75% ở tiêu chí này; trong đó 4 đơn vị chỉ đạt mức Trung bình (xem **Biểu đồ 70**). Chênh lệch giữa đơn vị cao nhất với thấp nhất lên đến 33,07%; nhìn chung các bệnh viện chuyên khoa có chỉ số Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi tốt hơn các bệnh viện đa khoa.

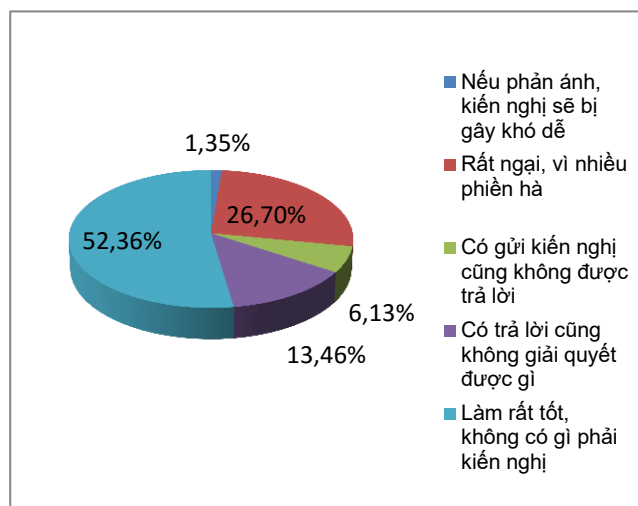


Biểu đồ 70: Chỉ số Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi các bệnh viện

Trả lời câu hỏi về công khai thông tin đường dây nóng, lịch tiếp dân và đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của khách hàng, 19,31% đánh giá tạm được; 73,69% cho biết rất đầy đủ, rõ ràng. Còn lại, 6,73% nhận xét thiếu nhiều thông tin và thậm chí không hề niêm yết (số điện thoại đường dây nóng, tên cán bộ tiếp nhận thông tin, lịch tiếp dân); tỷ lệ này ở Khánh Sơn là 22%.

Khi khách hàng có góp ý, trao đổi, một số cán bộ, nhân viên y tế hoàn toàn không tiếp thu, rất khó chịu hoặc thờ ơ không quan tâm; trên 16% có quan tâm trao đổi nhưng ít tiếp thu. Tuy nhiên, nội dung này được đánh giá rất tốt đối với Bệnh viện Đa liễu, đa khoa Diên Khánh, Bệnh viện Bệnh nhiệt đới.

42,79% khách hàng cho biết chưa từng thấy bệnh viện lấy ý kiến đối với sự phục vụ của mình; 2,72% cho biết có thực hiện nhưng sơ sài, làm cho có. Như vậy, sự quan tâm của các bệnh viện về thông tin phản hồi từ khách hàng vẫn còn hạn chế; đa khoa Khánh Vĩnh, Diên Khánh chưa từng triển khai việc này. Điểm sáng trong việc lấy ý kiến khách hàng là Bệnh viện Đa liễu.



Trong số 167 khách hàng đã từng có phản ánh, kiến nghị với bệnh viện thì hầu hết cho biết rất thuận tiện, dễ dàng. Đối với 1.337 khách hàng chưa từng phản ánh, kiến nghị thì nguyên nhân là do bệnh viện làm rất tốt, không có gì phải kiến nghị (52,36%), số khác ngại bị gây khó dễ hoặc nhiều phiền hà (xem hình bên). Trong số 167 khách hàng đã từng kiến nghị, thì 8,43% chưa từng thấy trả lời;

19,88% cho biết ít khi thấy trả lời hoặc rất chậm, không thỏa đáng.

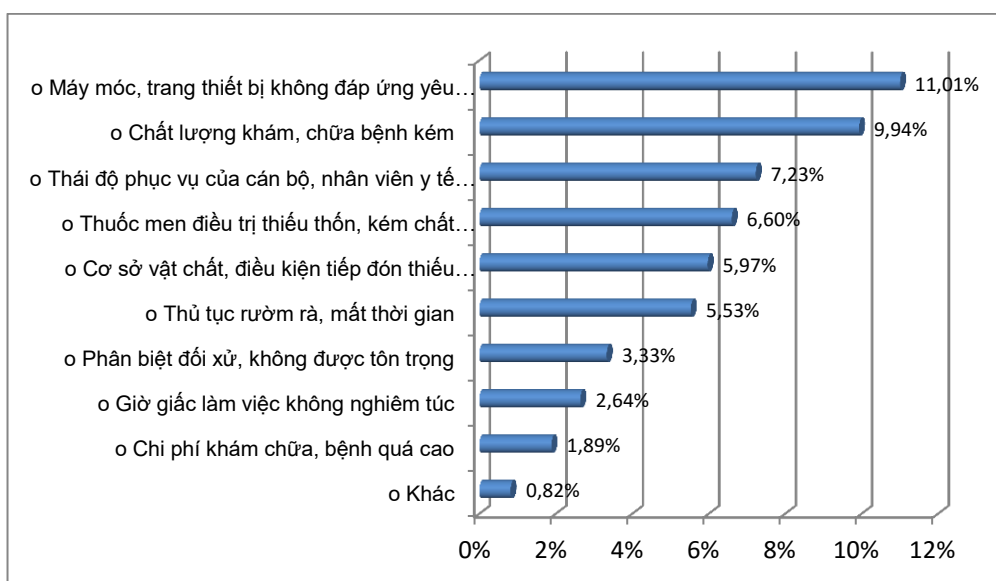
3. Những vấn đề khách hàng chưa hài lòng và góp ý, kiến nghị để phục vụ tốt hơn

a) Những vấn đề khách hàng chưa hài lòng:

Cảm nhận chung nhất về sự phục vụ của các bệnh viện trong năm 2016, có 94 khách hàng có ý kiến không hài lòng và 59 khách hàng rất không hài lòng. Số này tập trung chủ yếu ở Bệnh viện đa khoa khu vực Cam Ranh, Khánh Vĩnh (36), Khánh Sơn (31).

Nguyên nhân chủ yếu là *do máy móc, thiết bị không đáp ứng yêu cầu, chất lượng khám chữa bệnh kém*, tiếp đến là *thái độ phục vụ* của cán bộ, nhân viên y tế và một số nguyên nhân khác (xem **Biểu đồ 71**). Đối với Khánh Sơn, nguyên nhân chất lượng khám chữa bệnh kém nhận được phản ánh của 37% khách hàng và thái

độ phục vụ kém là 33%, tiếp đến là máy móc, thiết bị (32%). Đối với đa khoa Khánh Vĩnh, máy móc thiết bị là nguyên nhân không hài lòng của 45% khách hàng, tiếp đến là chất lượng khám chữa bệnh (34%), cơ sở vật chất, điều kiện tiếp đón (33%).



Biểu đồ 71: Những vấn đề chưa hài lòng các bệnh viện

Ngoài ra, tổng hợp dữ liệu phi cấu trúc còn tiếp nhận rất nhiều phản ánh của khách hàng liên quan đến sự phục vụ của các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa thuộc tỉnh (xem **Phụ lục**); rất cần được nghiên cứu, tiếp thu và cải tiến trong thời gian tới.

Trước tiên là giữa con người với con người nên nhẹ nhàng lời nói, đừng quát tháo, nặng lời, khi trả lời thì phải nhiệt tình. Nên làm việc phải có tâm và đức vì mình làm nghề cứu người. Không nên vì hình ảnh cá nhân mà chậm trễ việc cấp cứu, chuyển viện. Thủ tục quá rườm rà, chậm chạp mà dẫn đến việc đáng tiếc cho bệnh nhân và điều này đã xảy ra ở bệnh viện đa khoa Cam Ranh. Xây bệnh viện to làm chi mà trang thiết bị, đội ngũ bác sỹ yếu kém cũng bằng không – Phản ánh của khách hàng Bệnh viện đa khoa khu vực Cam Ranh

b) Những góp ý, kiến nghị để bệnh viện phục vụ tốt hơn:

Qua đợt khảo sát, các bệnh viện thuộc tỉnh nhận được rất nhiều góp ý, phản ánh, kiến nghị (ý kiến tổng hợp 33 trang A4 – xem Phụ lục), với mong muốn các bệnh viện không ngừng tăng cường chất lượng dịch vụ, phục vụ ngày càng tốt hơn cho Nhân dân trên địa bàn tỉnh. Tổng hợp chung, những góp ý tập trung vào những vấn đề hết sức thiết thực:

- Tăng cường thêm y bác sỹ có tay nghề giỏi, quan tâm đào tạo bồi dưỡng nâng cao trình độ, năng lực; đề cao trách nhiệm phục vụ nhân dân của cán bộ, nhân viên y tế; cải thiện thái độ giao tiếp, ứng xử theo hướng văn minh, lịch sự, tận tình.

- Giảm bớt các giấy tờ, các khâu không cần thiết và rút ngắn quy trình thủ tục nhập viện, chuyên viện, thanh toán, xuất viện, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong dịch vụ y tế; giảm thời gian chờ đợi, tăng thời gian khám, chẩn đoán; ưu tiên các trường hợp bệnh nặng, cấp cứu; giải quyết chuyển viện kịp thời.

- Cải tạo không gian bệnh viện, đầu tư mở rộng thêm phòng làm việc, khám chữa bệnh, tăng cường máy móc, trang thiết bị kỹ thuật hiện đại, bổ sung thêm giường bệnh, ghế ngồi và các trang thiết bị thiết yếu khác; chú ý cải thiện vệ sinh môi trường, trồng thêm cây xanh, tăng cường kiểm soát an ninh và trật tự trong bệnh viện; bố trí các khu vực chức năng theo hướng khoa học, liên hoàn để giảm thời gian di chuyển của bệnh nhân

- Nâng cao chất lượng khám chữa bệnh, tư vấn, giải thích đầy đủ, tận tình để bệnh nhân yên tâm, tin tưởng vào kết quả khám, chữa bệnh; chấn chỉnh giờ giấc làm việc.

- Tăng cường truyền thông, cung cấp thông tin về dịch vụ công phong phú và chất lượng hơn; củng cố các yếu tố liên quan đến tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi, tổ chức tiếp nhận, giải quyết, trả lời các phản ánh, kiến nghị một cách kịp thời, rõ ràng, thỏa đáng và minh bạch.

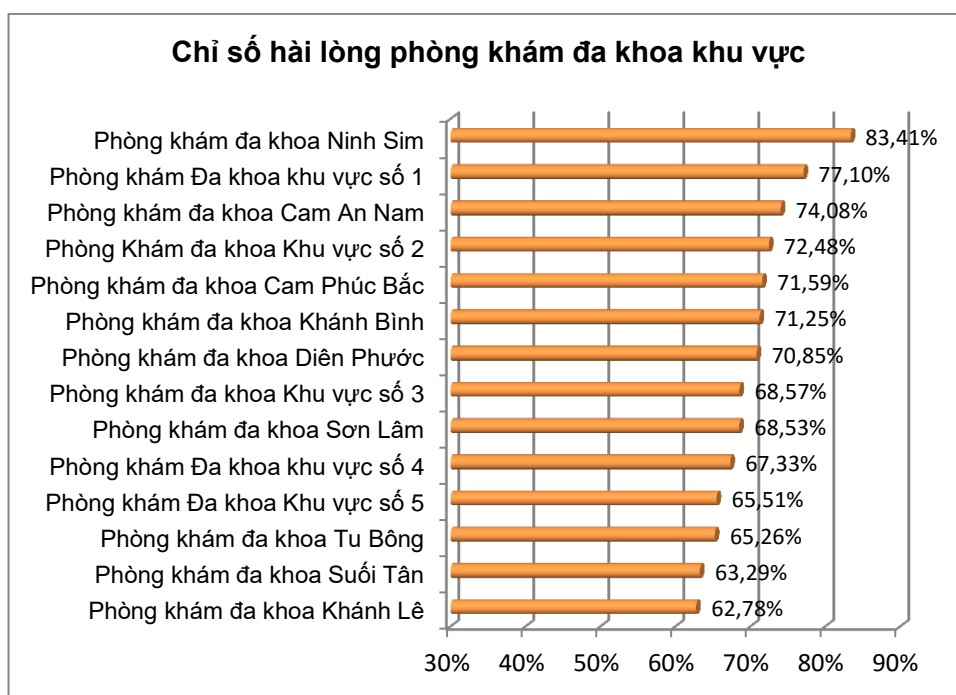
Toàn bộ những vấn đề chưa hài lòng, còn yếu kém mà khách hàng phản ánh đều có kiến nghị giải pháp tương ứng, rất thiết thực và sâu sắc.

II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC PHÒNG KHÁM ĐA KHOA KHU VỰC

1. Chỉ số hài lòng chung

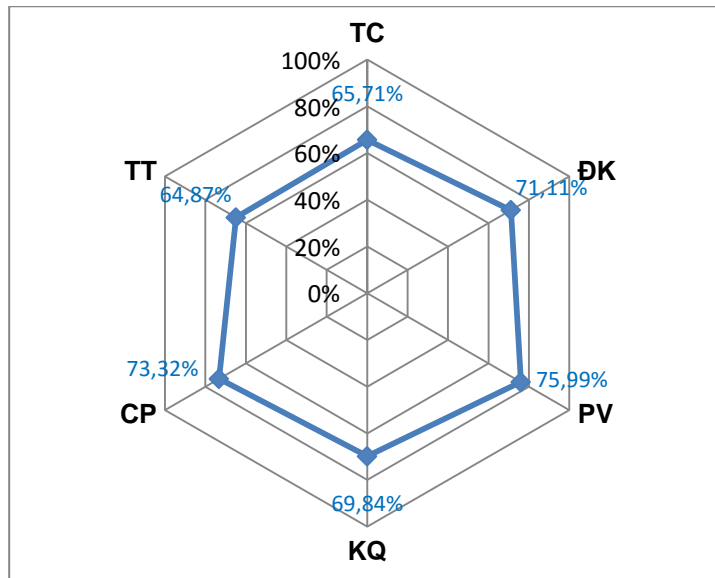
Với chỉ số hài lòng 83,41%, Phòng khám đa khoa Ninh Sim đứng đầu trong khối phòng khám đa khoa khu vực của tỉnh; tiếp đến là Phòng khám đa khoa số 1, với 77,10%. Trong 14 đơn vị được đánh giá, chỉ số hài lòng 12 đơn vị chưa đạt mục tiêu 75% của tỉnh; trong đó có 5 đơn vị chỉ đạt mức Trung bình theo thang đo chỉ số hài lòng.

Các phòng khám Tu Bông, Suối Tân, Khánh Lê nằm trong nhóm thấp nhất; trong đó Khánh Lê chỉ đạt 62,78%. Chênh lệch chỉ số hài lòng giữa đơn vị cao nhất và thấp nhất khá lớn, xấp xỉ 21%. Chỉ số hài lòng trung bình khối phòng khám đa khoa đạt 70,14%, thấp hơn gần 5% so với mục tiêu 2016 của tỉnh (xem [Biểu đồ 72](#)).



Biểu đồ 72: Chỉ số hài lòng các phòng khám

Trong 6 tiêu chí đánh giá thì Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế có chỉ số trung bình cao nhất, đạt 75,99% ; tiếp đến là Chi phí dịch vụ 73,32%. Thấp nhất là Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi, chỉ đạt 64,87%, mức Trung bình theo thang đo chỉ số.



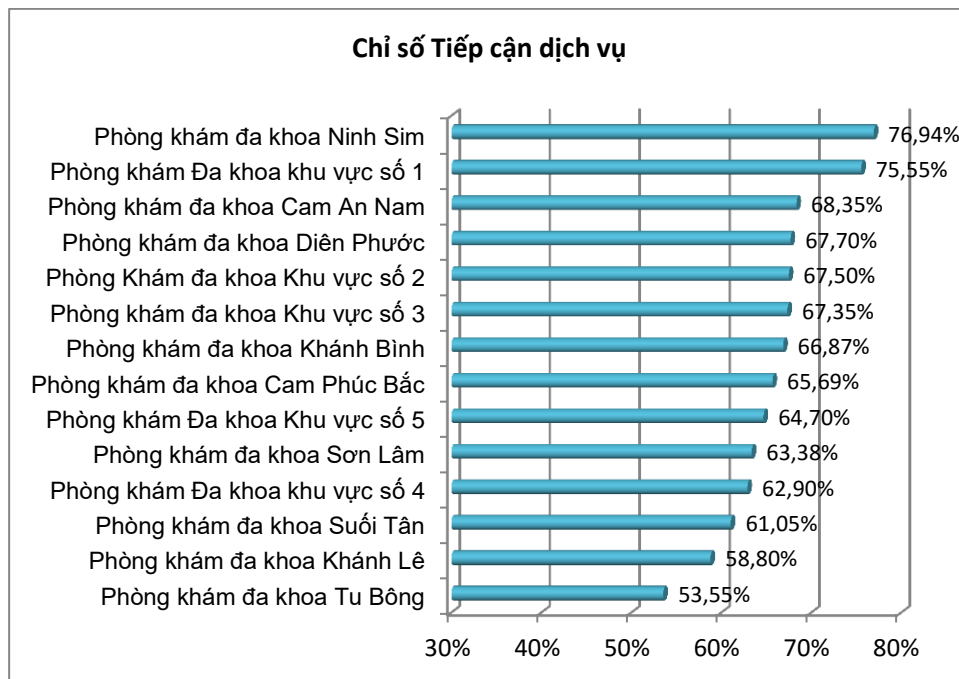
Biểu đồ 73: Chỉ số hài lòng các phòng khám – 6 tiêu chí

Kết quả phân tích phương sai cho thấy, không có sự khác biệt về mức hài lòng trung bình giữa các nhóm nhân khẩu học (có và không có BHYT, giới tính, tuổi, trình độ và nghề nghiệp).

2. Chỉ số hài lòng trên 6 tiêu chí đánh giá

a) Chỉ số Tiếp cận dịch vụ:

Chỉ số trung bình về Tiếp cận dịch vụ năm 2016 của khối phòng khám đa khoa đạt 65,71%, mức Trung bình theo thang đo chỉ số. Cao nhất là Phòng khám Ninh Sim, với 76,94%; tiếp đến là Phòng khám số 1, với 75,55%. Đây là 02 đơn vị đạt mục tiêu 2016 của tỉnh. 11/14 đơn vị có chỉ số dưới 68%, mức Trung bình.



Biểu đồ 74: Chỉ số Tiếp cận dịch vụ các phòng khám

Thấp nhất là Tu Bông, Khánh Lê và Suối Tân. Chênh lệch giữa đơn vị cao nhất và thấp nhất đến 23,39% (xem Biểu đồ 74).

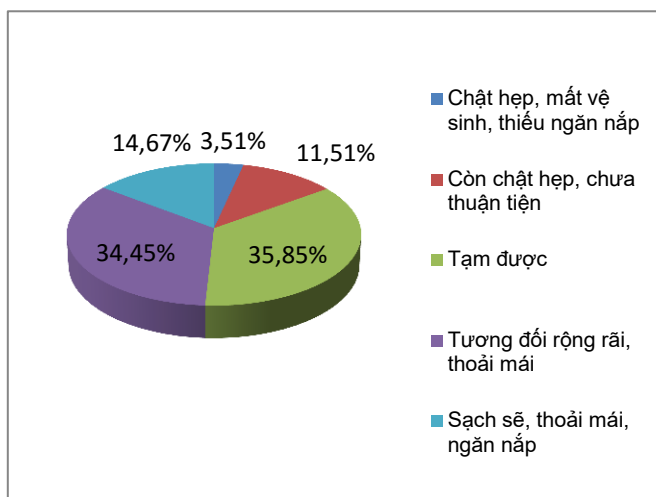
Qua khảo sát, 94,37% khách hàng cho biết chỉ tiếp cận thông tin dịch vụ của phòng khám đa khoa qua từ 1-2 hình thức; chủ yếu vẫn là qua bảng niêm yết tại phòng khám (45,25%), qua nhân viên y tế giới thiệu, hướng dẫn (29,17%), và qua người quen (23,64%); 5,89% khách hàng cho biết các hình thức thông tin nói trên cũng không giải quyết được gì cho nhu cầu thông tin của khách hàng. Các phòng khám đa khoa hầu như chưa có website để cung cấp thông tin dịch vụ công.

6,33% khách hàng nhận thấy giá, phí khám chữa bệnh và vật tư y tế hầu như không được niêm yết, hoặc thông tin không đầy đủ, rõ ràng. Còn số này ở Khánh Lê là 21,25%; Tu Bông 18,75%. Trong khi đó, khách hàng đánh giá Phòng khám Ninh Sim, Phòng khám số 1, số 2 và Cam An Nam thực hiện rất tốt việc công khai giá, phí.

69,33% khách hàng cho biết, khi gặp vướng mắc về dịch vụ, họ được cán bộ, nhân viên y tế hướng dẫn rất tận tình. 29,93% đánh giá ở mức chấp nhận được. Còn lại 7,74% vẫn chưa hài lòng về vấn đề này; tỷ lệ này ở Tu Bông và Khánh Lê là 30 - 31%.

Đánh giá về các loại giấy tờ phải nộp hoặc xuất trình khi nhập viện, 92,97% đánh giá là đơn giản, dễ thực hiện. Một số ít vẫn còn thấy phức tạp, không cần thiết, khó thực hiện. Trong 1.085 khách hàng đã từng làm thủ tục chuyển viện thì hầu hết nhận xét đơn giản, dễ thực hiện; còn 14,01% vẫn cảm thấy phức tạp, nhiều khâu, mất nhiều thời gian. Tỷ lệ này ở Phòng khám Suối Tân là 38,8%; Khánh Lê là 32,5%. Đối với thủ tục thanh toán, xuất viện, mặc dù có nhiều cải thiện, 7,12% khách hàng vẫn chưa hài lòng; tỷ lệ này khá cao ở Suối Tân (27,5%), Khánh Lê (15,25%).

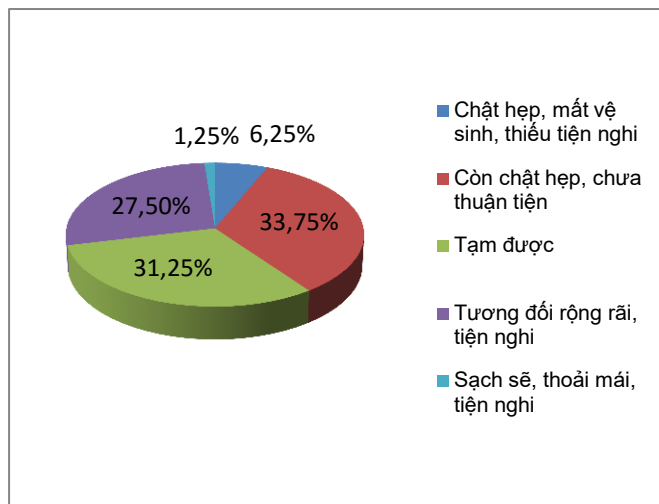
b) Chỉ số Điều kiện tiếp đón, phục vụ:



Đánh giá về không gian chung và khu vực vệ sinh của phòng khám, đa số đánh giá tương đối rộng rãi, sạch sẽ, thoải mái (trên 49%); 35,85% đánh giá tạm được. Còn lại trên 14% chưa hài lòng vì chật hẹp, thiếu ngăn nắp, chưa thuận tiện. 11,52% khách hàng chưa hài lòng về nơi khám và điều trị. 10,11% chưa hài lòng về các khu vực xét nghiệm, cận lâm sàng. Các khu vực dịch vụ

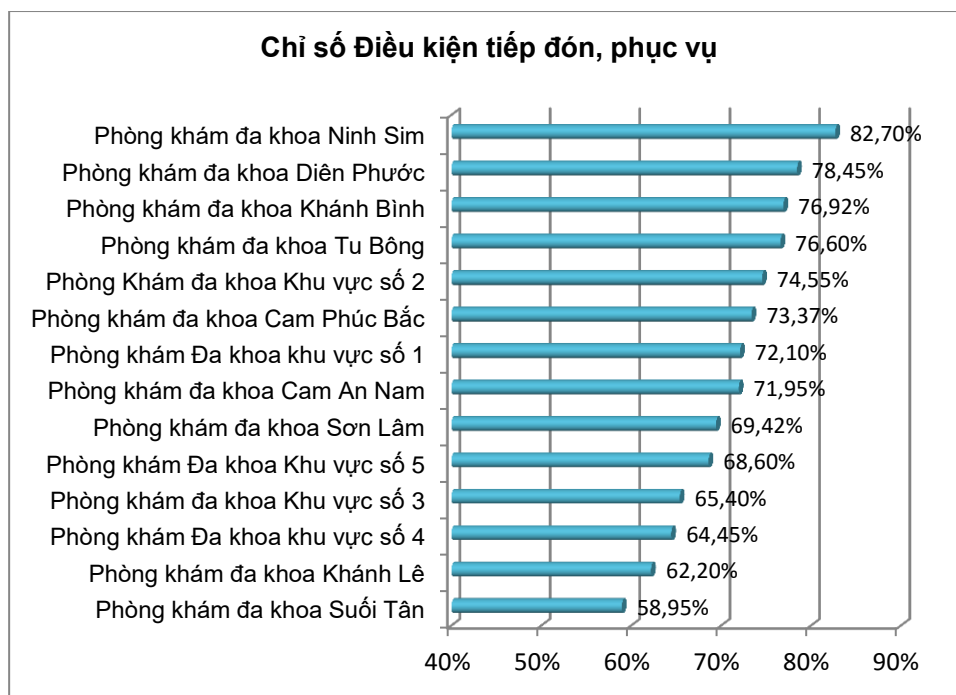
hỗ trợ nhìn chung vẫn chưa đạt yêu cầu.

Các phòng khám Cam An Nam, Suối Tân, Khánh Lê cần phải đặc biệt quan tâm vì Điều kiện tiếp đón và phục vụ, nhất là điều kiện không gian chung, khu vực vệ sinh, phòng khám, phòng bệnh, khu vực xét nghiệm cận lâm sàng, ăn uống được khách hàng đánh giá rất thấp. Chỉ riêng đánh giá về khu vực khám và điều trị, đã có đến 40% khách hàng của Phòng khám Suối Tân không hài lòng.



Tổng hợp chung, chỉ số trung bình về Điều kiện tiếp đón, phục vụ năm 2016, khối phòng khám đa khoa đạt 71,11%. Được đánh giá cao nhất vẫn là Phòng khám Ninh Sim, với chỉ số 82,70%; tiếp đến là Diên Phước 78,45%.

Trong 14 đơn vị thì 10 đơn vị chưa đạt mục tiêu chung của tỉnh ở tiêu chí này; trong đó 4 đơn vị chỉ đạt mức Trung bình; thấp nhất là Phòng khám đa khoa Suối Tân chỉ đạt 58,95%. Chênh lệch giữa đơn vị cao nhất với thấp nhất lên đến 23,75% (xem **Biểu đồ 75**).

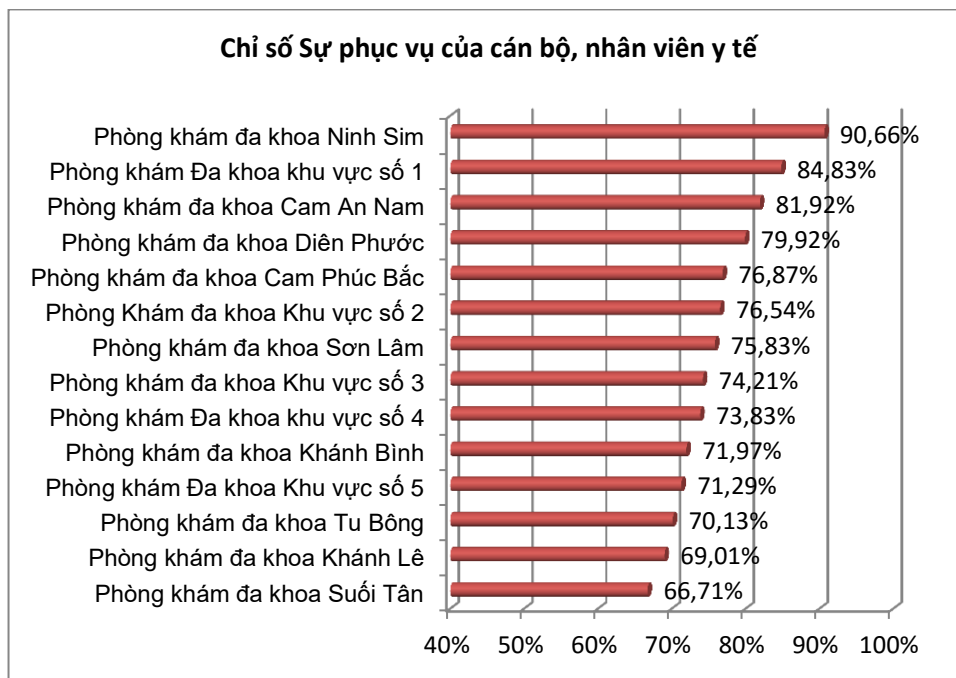


Biểu đồ 75: Chỉ số Điều kiện tiếp đón, phục vụ các phòng khám

c) Chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế:

Ở tiêu chí này, Phòng khám Ninh Sim đạt 90,66%, cao nhất trong các phòng

khám và cao hơn đơn vị đứng cuối là Phòng khám Suối Tân 23,95%. Tiếp đến là Phòng khám số 1, đạt 84,83%, mức Tốt theo thang đo chỉ số. Chỉ số trung bình khối phòng khám là 75,99%, đạt mục tiêu chung của tỉnh (xem Biểu đồ 76).

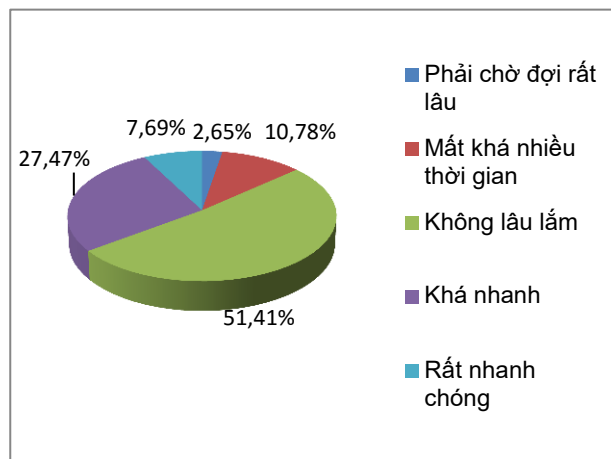


Biểu đồ 76: Chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên các phòng khám

Nhận xét về đối xử của cán bộ, nhân viên y tế với người bệnh, 69,49% khách hàng cho biết khá khách quan, công bằng, ai đến trước được giải quyết trước. Các phòng khám đa khoa khu vực đã thực hiện cấp số thứ tự cho khách hàng và gọi khách hàng đến lượt qua hệ thống loa phóng thanh, nhờ vậy đã tạo sự minh bạch, công bằng hơn trước.

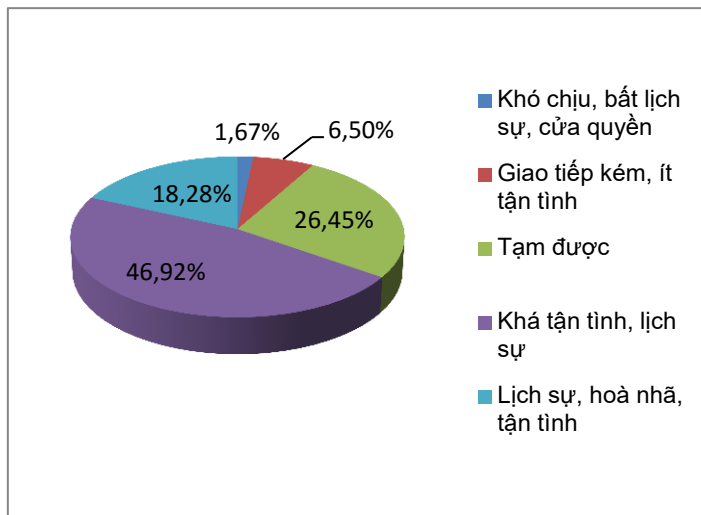
Tuy nhiên, vẫn còn 8,11% (92 khách hàng) cho rằng việc đối xử vẫn chưa công bằng khách quan, còn tình trạng ưu tiên quen thân; tỷ lệ này ở Phòng khám Khánh Lê là 21,25%; Suối Tân là 15%, trong khi ở Phòng Khám số 1 và Ninh Sim hoàn toàn không có phản ánh tình trạng này.

Về thời gian chờ đến lượt khám chữa bệnh, trên 35% khách hàng nhận xét nhanh và rất nhanh chóng, 51,41% phải chờ không lâu lắm. Còn lại trên 13% khách hàng phải mất nhiều thời gian, chờ đợi rất lâu (tỷ lệ này ở Phòng khám đa khoa số 5 lên đến 46,25%). Trong số phải chờ đợi, nhiều trường hợp phải mất 1 – 2 tiếng đồng hồ. Đáng ghi nhận là một số Phòng khám rất đông



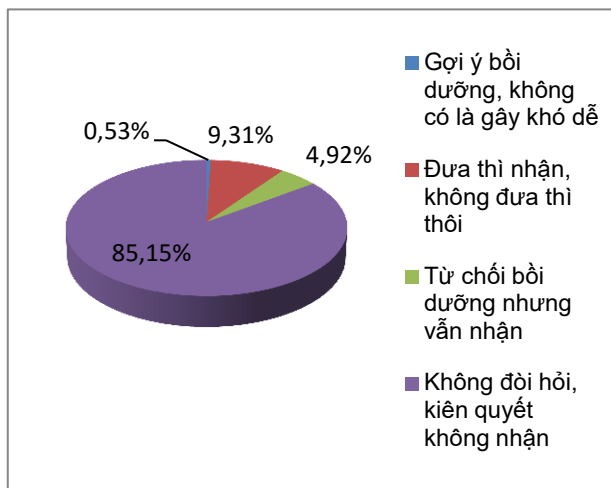
khách hàng nhưng tình trạng chờ đợi lâu rất ít, như Phòng khám số 1, số 2, Ninh Sim (xem chi tiết tại **Phụ lục**).

Nguyên nhân chờ đợi, ngoài lý do bệnh nhân quá đông, phải chờ đến lượt theo thứ tự, khách hàng cũng phản ánh có tình trạng cán bộ, nhân viên y tế vắng mặt, làm việc riêng, nghe điện thoại, đi ăn sáng, uống cà phê, đi trễ (33,75% khách hàng của Khánh Lê, 18,75% của Suối Tân và 28,75% khách hàng của Tu Bông có phản ánh tình trạng này).



Về tinh thần, thái độ phục vụ, đa số khách hàng ghi nhận cán bộ, nhân viên y tế tận tình, lịch sự, hòa nhã; 26,45% đánh giá tạm được. Một số ít cho biết còn trường hợp giao tiếp kém, ít tận tình hoặc khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền.

Riêng Phòng khám đa khoa Cam Phúc Bắc nhận rất nhiều lời khen ngợi từ khách hàng về thái độ giao tiếp, ứng xử, tinh thần phục vụ người bệnh của đội ngũ cán bộ, nhân viên y tế; đây là điểm sáng mà ngành y tế cần quan tâm phát huy, nhân rộng.



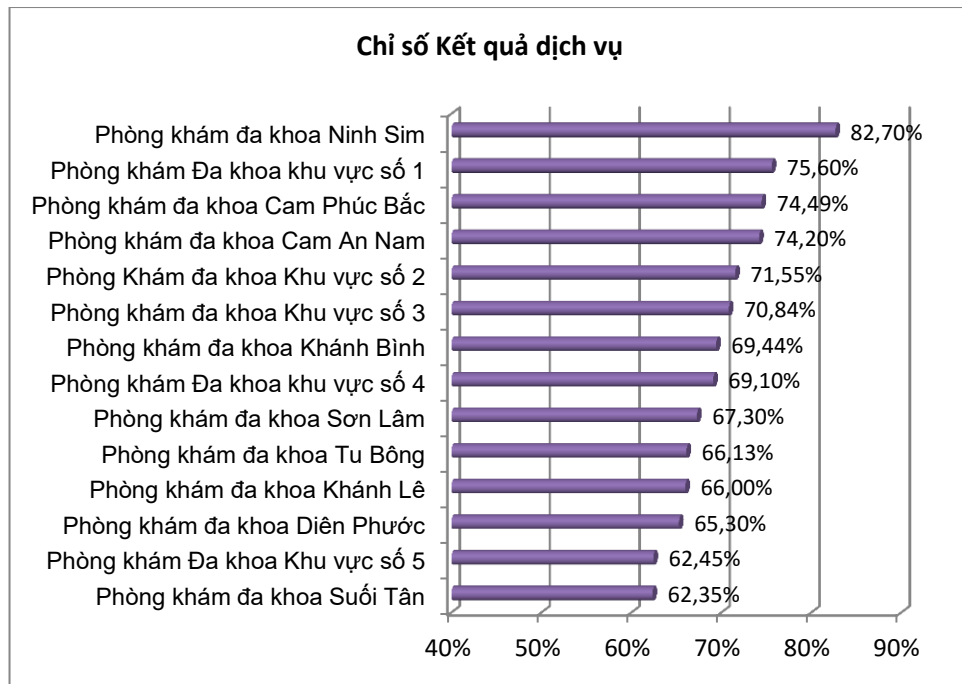
Trả lời phiếu khảo sát, 85,15% khách hàng cho biết cán bộ, nhân viên y tế không đòi hỏi bồi dưỡng và kiên quyết không nhận tiền bồi dưỡng của khách hàng. Số ít từ chối nhưng vẫn nhận hoặc đưa thì nhận, không đưa thì thôi (Khánh Lê, Khánh Bình, phòng khám số 4). Có 6 khách hàng (0,53%) phản ánh cán bộ y tế gợi ý bồi dưỡng, không có là gây khó dễ (Suối Tân: 01 phản ánh; Khánh Lê: 02 phản ánh;

Khánh Bình: 02 phản ánh; Cam Phúc Bắc: 01).

d) Chỉ số Kết quả dịch vụ:

Chỉ số trung bình về Kết quả dịch vụ đạt 69,84%. Trong 14 đơn vị thì có 6 đơn vị có chỉ số mức Trung bình, gồm phòng khám đa khoa : Suối Tân, số 5, Diên Phước, Khánh Lê, Tu Bông và Sơn Lâm. 12/14 đơn vị chưa đạt mục tiêu 75% của tỉnh. Phòng khám Ninh Sim đạt 82,70% cao nhất trong khối phòng khám; tiếp đến

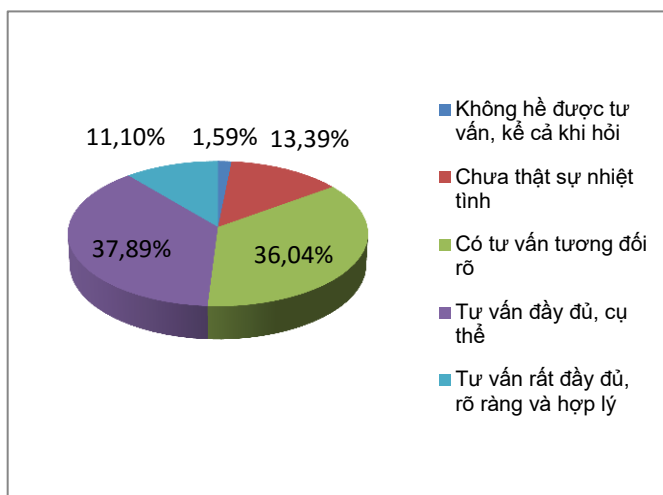
là Phòng khám số 1, Phòng khám Cam Phúc Bắc. Chênh lệch chỉ số giữa Ninh Sim và Suối Tân khoảng 20% (xem **Biểu đồ 77**).



Biểu đồ 77: Chỉ số Kết quả dịch vụ các phòng khám

Đánh giá về cách thức thăm, khám, chẩn đoán bệnh, 58,19% khách hàng cảm nhận rất tốt, rất chu đáo; 25,88% nhận xét tạm được. Còn lại 15,93% khách hàng chưa an tâm, vì còn sơ sài, qua loa. Tỷ lệ này còn khá cao ở các phòng khám: Suối Tân (45%), Cam Phúc Bắc (21,11%), Khánh Lê (31,3%), Sơn Lâm (25,6%), Khánh Bình (34,6%).

Kết quả chẩn đoán và điều trị được 45,17% khách hàng đánh giá rất tốt, an tâm; 33,22% khách hàng chấp nhận được; còn lại 21,62% (246 khách hàng) chưa an tâm, trong đó 3,25% chỉ muốn chuyển viện. Tỷ lệ này ở Phòng khám Khánh Bình lên đến 35,9%, Khánh Lê 53,8%, Cam An Nam 52,6%.



Nguyên nhân chủ yếu là trang thiết bị, máy móc rất thiếu (18,8%), tay nghề, trình độ nhân viên y tế kém (16,52%), thuốc chữa bệnh không đầy đủ và cách khám, chữa bệnh còn sơ sài. Điểm tích cực là 85,02% khách hàng nhận được sự tư vấn rất tốt về sức khỏe của mình từ y bác sỹ. Tuy nhiên, vẫn còn 14,98% khách hàng đánh giá việc tư vấn chưa thực sự nhiệt tình, một số

trường hợp không hề nhận được sự tư vấn, kể cả khi hỏi (có 33,75% khách hàng của Khánh Lê phản ánh tình trạng này). Đây cũng là một trong các nguyên nhân khách hàng chưa yên tâm về kết quả khám, chữa bệnh tại cơ sở y tế.

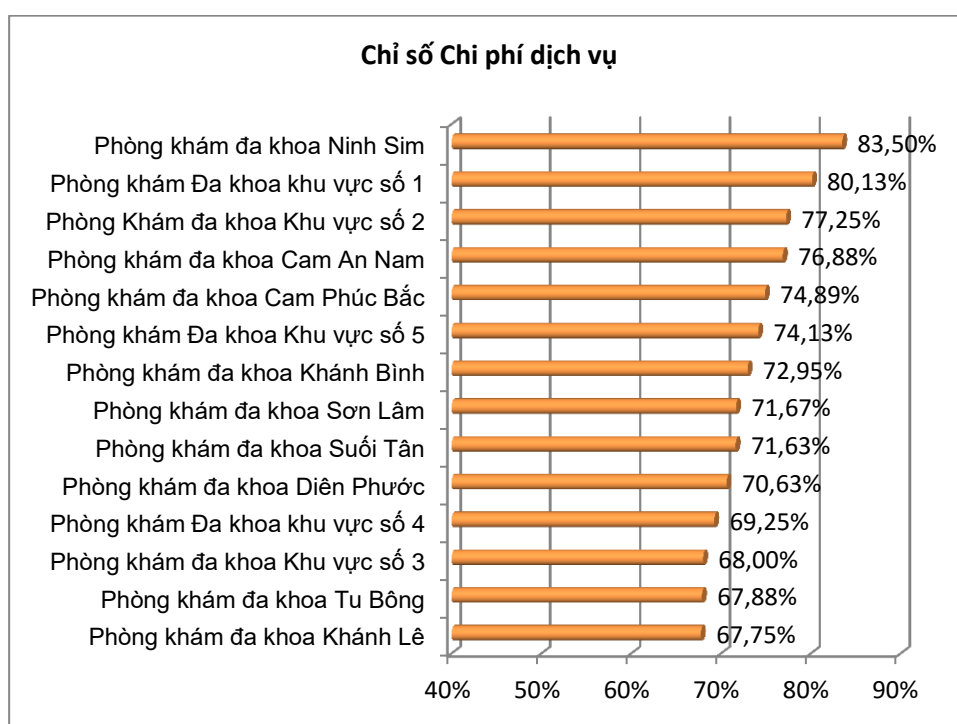
Về thuộc chữa bệnh, đa số khách hàng đánh giá tương đối tốt, riêng tại Phòng khám đa khoa số 1, có đến 97,5% khách hàng cho biết phải tự mua thuốc bên ngoài, kể cả thuốc BHYT.

đ) Chỉ số Chi phí dịch vụ:

Đánh giá về giá, phí khám chữa bệnh và vật tư y tế, hầu hết khách hàng (98,68%) đều không có ý kiến không hài lòng. 92,71% khách hàng nhận được sự giải thích tương đối rõ ràng về các khoản phải chi trả.

Chi phí các dịch vụ hỗ trợ như gửi xe, ăn uống cơ bản được khách hàng đánh giá hợp lý, được niêm yết đầy đủ; chỉ một số khách hàng đề nghị giảm giá gửi xe vì còn cao (Phòng khám số 1). Riêng Phòng khám Cam Phúc Bắc chưa có căn tin và người giữ xe, cần quan tâm bố trí để phục vụ tốt hơn nữa.

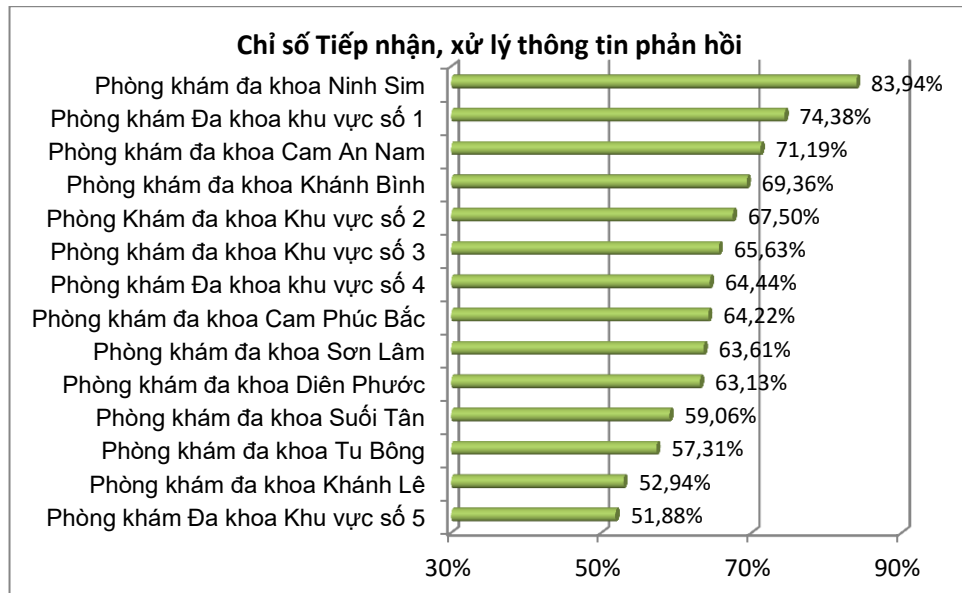
Tổng hợp chung, chỉ số trung bình về Chi phí dịch vụ đạt 73,32%, Phòng khám Ninh Sim tiếp tục được đánh giá cao nhất với 83,50%; tiếp đến là Phòng khám số 1 (80,13%), số 2 (77,25%), Cam An Nam (77,25%). Phòng khám Tu Bông và Khánh Lê nằm trong nhóm thấp nhất, với chỉ số dưới 68%, mức Trung bình (xem **Biểu đồ 78**).



Biểu đồ 78: Chỉ số Chi phí dịch vụ các phòng khám

e) Chỉ số Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi:

Ở tiêu chí này, Có 13/14 đơn vị chưa đạt mục tiêu 2016 của tỉnh, ngoại trừ Ninh Sim, với 83,94%, cao nhất trong khối phòng khám. 9/14 đơn vị chỉ số đạt mức Trung bình và 01 đơn vị mức Yếu là Phòng khám đa khoa số 5, chỉ số 51,88%.



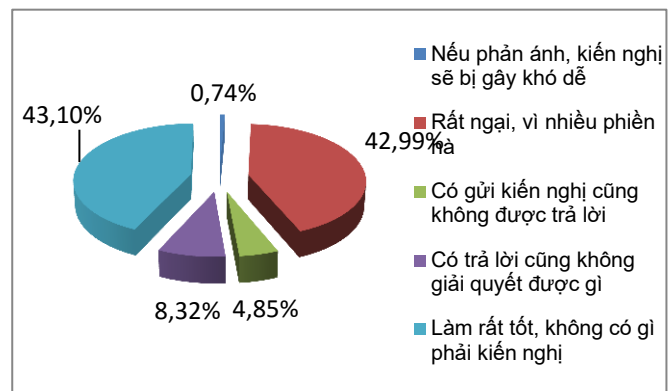
Biểu đồ 79: Chỉ số Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi các phòng khám

Chênh lệch giữa đơn vị cao nhất với thấp nhất lên đến 30%. Chỉ số trung bình về Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của khối phòng khám chỉ đạt 64,87%, thấp nhất trong 6 tiêu chí đánh giá (xem **Biểu đồ 79**).

Trả lời phiếu khảo sát, 7,12% khách hàng cho biết không thấy phòng khám niêm yết thông tin đường dây nóng, tên cán bộ tiếp nhận ý kiến, lịch tiếp dân hoặc thiếu rất nhiều thông tin (Suối Tân, Khánh Bình, Khánh Lê). 22,67% cho biết, khi khách hàng trao đổi, cán bộ, nhân viên y tế ít tiếp thu; 7,38% đánh giá cán bộ thờ ơ, không quan tâm hoặc rất khó chịu (tỷ lệ này ở Phòng khám số 5 lên đến 32,5%).

61,07% khách hàng chưa từng thấy các phòng khám lấy ý kiến về sự phục vụ của mình (phòng khám số 1, số 2, số 3, số 5, Tu Bông, Khánh Lê, Suối Tân, Diên Phước).

Trong 110 khách hàng đã từng gửi phản ánh, kiến nghị với phòng khám thì chỉ 1,6% chưa hài lòng; còn lại cho việc thực hiện khá thuận lợi, dễ dàng. Trong số 949 khách hàng chưa từng phản ánh, kiến nghị thì 43,1% cho biết làm rất tốt, không



có gì phải kiến nghị, 42,99% rất ngại vì nhiều phiền hà, sợ bị gây khó dễ (0,74%) và chưa tin tưởng vào kết quả phản hồi.

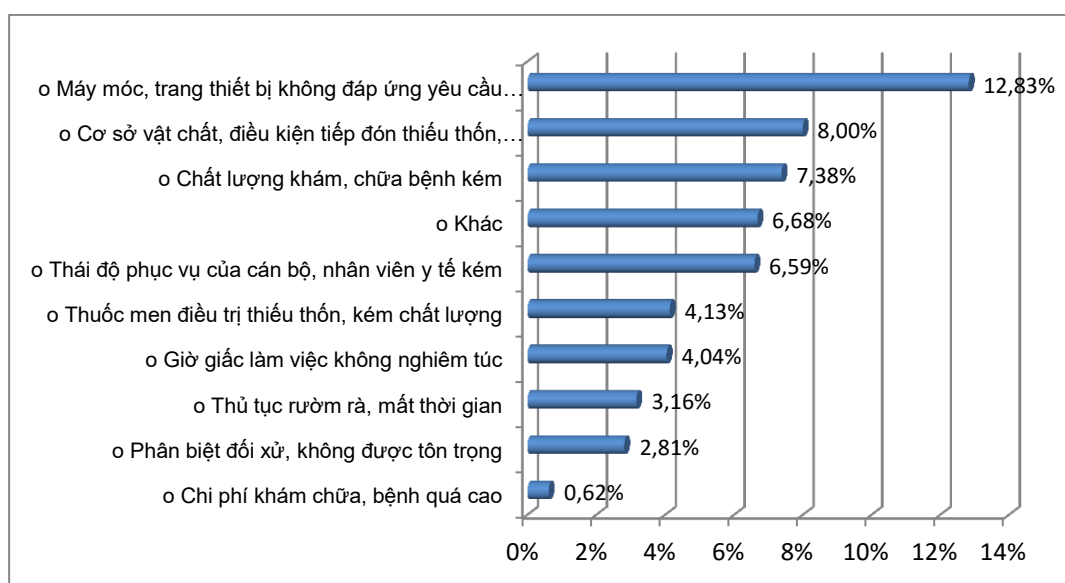
Trong số đã từng gửi phản ánh, kiến nghị thì 21,77% chưa từng thấy trả lời hoặc rất chậm, không thỏa đáng. Như vậy, việc nhiều khách hàng còn ngại gửi phản ánh, kiến nghị khi có nguyện vọng, vướng mắc là có cơ sở.

3. Những vấn đề khách hàng chưa hài lòng và góp ý, kiến nghị

a) Những vấn đề khách hàng chưa hài lòng:

Bên cạnh những đơn vị làm tương đối tốt, những mặt đã làm được, tổng hợp kết quả khảo sát lần này, vẫn còn nhiều ý kiến chưa hài lòng đối với sự phục vụ của khối phòng khám đa khoa khu vực.

Trong đó, nổi lên là trang thiết bị, máy móc không đáp ứng yêu cầu khám chữa bệnh, cơ sở vật chất, điều kiện tiếp đón rất thiếu thốn, chất lượng khám chữa bệnh, thái độ phục vụ kém và một số nguyên nhân khác (xem **Biểu đồ 80**). Qua Biểu đồ, có thể thấy rằng dù đời sống còn nhiều khó khăn, nhưng chi phí khám chữa bệnh không phải là vấn đề làm khách hàng ít hài lòng nhất. Điều thật sự khiến người dân quan tâm nhất là chất lượng khám chữa bệnh, tinh thần, thái độ và phương thức phục vụ của cơ sở y tế.



Biểu đồ 80: Những vấn đề chưa hài lòng các phòng khám

Đồng thời, đối với từng vấn đề cụ thể, khách hàng cũng có những phản ánh rất rõ ràng, thiết thực. Đối với những mặt đã làm được, khách hàng cũng công tâm ghi nhận và mong muốn tiếp tục phát huy để phục vụ ngày càng tốt hơn, như Phòng khám số 1, Phòng khám Cam Phúc Bắc (xem chi tiết tại **Phụ lục**).

b) Những góp ý, kiến nghị để các phòng khám đa khoa phục vụ tốt hơn :

Cũng như khối bệnh viện đa khoa, chuyên khoa, các phòng khám đa khoa khu vực nhận được rất nhiều ý kiến đóng góp của khách hàng (xem **Phụ lục**). Qua tổng hợp, các ý kiến tập trung vào các nhóm vấn đề trọng tâm sau đây:

- Tăng cường trang thiết bị, máy móc hiện đại để phục vụ nhu cầu khám chữa bệnh cho Nhân dân (máy siêu âm, X quang,...), tăng cường bác sĩ có chuyên môn, kỹ thuật viên xét nghiệm tốt cho các phòng khám.

- Cải tạo, nâng cấp điều kiện tiếp đón, phục vụ khách hàng, bố trí chỗ để xe hợp lý, xây dựng căn tin, tăng thêm ghế ngồi chờ cho khách hàng, quạt mát, nước uống; trang bị thêm loa, micro, bố trí bàn tiếp đón, hướng dẫn hợp lý hơn; cải thiện vệ sinh các khu vực chức năng và nhà vệ sinh.

- Cấp đủ thuốc cho các phòng khám, quan tâm chất lượng thuốc tốt đối với danh mục thuốc BHYT; thăm khám, chẩn đoán kỹ lưỡng hơn.

- Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ, giao tiếp theo hướng văn minh, lịch sự, tận tình; giảm các giấy tờ, thủ tục rườm rà, giải quyết nhanh thủ tục xuất viện, chuyển viện; chấn chỉnh giờ giấc, lề lối làm việc của một bộ phận y bác sĩ; không được phân biệt đối xử với người bệnh.

- Quan tâm bổ sung phương tiện cấp cứu, chuyển viện cấp cứu đúng quy trình, bố trí cán bộ y tế chuyên cấp cứu để kịp thời xử lý nếu người bệnh có diễn biến dọc đường.

- Công khai, minh bạch đầy đủ thông tin, tư vấn, giải đáp kịp thời các vướng mắc; trao đổi, tư vấn cụ thể những vấn đề liên quan đến sức khỏe để khách hàng an tâm về chất lượng khám chữa bệnh; củng cố đường dây nóng, phân công cán bộ trực, tổ chức tiếp nhận, xử lý, trả lời công khai và cầu thị, tiếp thu những phản ánh, góp ý để nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân.

Những góp ý này cần được ngành y tế tiếp thu, nghiên cứu để có giải pháp đồng bộ, tạo chuyển biến mạnh mẽ về chất lượng dịch vụ của các phòng khám đa khoa khu vực; giúp người dân an tâm khám chữa bệnh ở tuyến cơ sở, giảm áp lực cho các tuyến trên.

Phần V ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ KIẾN NGHỊ

I. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Đối với các khối cơ quan hành chính

a) Về chỉ số hài lòng chung:

Trong 8 khối cơ quan được khảo sát, đánh giá thì chỉ số các cơ quan Sở và Ban quản lý Khu kinh tế Vân Phong có chỉ số hài lòng trung bình tăng so với năm 2015, từ 75,68% lên 76,64%. 07 khối cơ quan còn lại đều giảm chỉ số hài lòng trung bình so với năm trước, trong đó Ngân hàng Nhà nước giảm đến 5,36%. Chỉ số hài lòng trung bình toàn tỉnh chỉ đạt 74,19%, giảm 1,28% so với năm 2015, chưa đạt mục tiêu Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh năm 2016 và thấp hơn cả năm 2014 (74,83%) (xem **Bảng 11**).

Bảng 11. So sánh chỉ số hài lòng trung bình 2015 - 2016

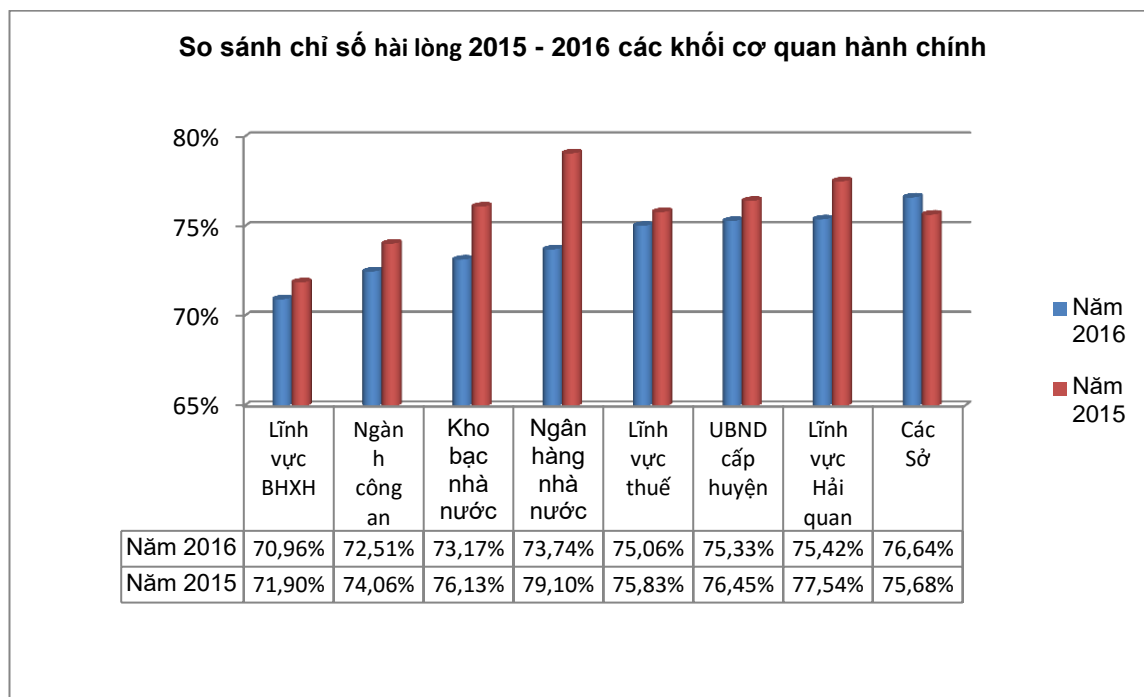
STT	Khối cơ quan	Chỉ số hài lòng trung bình		Tăng/giảm
		Năm 2016	Năm 2015	
1	Các Sở	76,64%	75,68%	0,96%
2	Lĩnh vực BHXH	70,96%	71,90%	-0,94%
3	Ngành công an	72,51%	74,06%	-1,55%
4	Lĩnh vực Hải quan	75,42%	77,54%	-2,12%
5	Kho bạc nhà nước	73,17%	76,13%	-2,96%
6	Ngân hàng nhà nước	73,74%	79,10%	-5,36%
7	Lĩnh vực thuế	75,06%	75,83%	-0,77%
8	UBND cấp huyện	75,33%	76,45%	-1,12%
	Trung bình toàn tỉnh	74,19%	75,47%	-1,28%

Trong 8 khối cơ quan thì 04 khối có chỉ số trung bình đạt mục tiêu năm 2016 của tỉnh, gồm: các Sở, lĩnh vực hải quan, lĩnh vực thuế và UBND cấp huyện. 04 khối còn lại gồm: Bảo hiểm xã hội, công an, kho bạc nhà nước, ngân hàng nhà nước chưa đạt mục tiêu đề ra.

Với mức tăng nhẹ 0,96%, khối các cơ quan Sở từ vị trí thứ 6 năm 2015 vươn lên dẫn đầu về chỉ số hài lòng năm 2016; kế tiếp là lĩnh vực Hải quan với nhiều nỗ lực cải cách, tiếp tục được khách hàng đánh giá tương đối tốt. Ngân hàng Nhà nước với mức giảm mạnh 5,36%, từ vị trí dẫn đầu năm 2015, xuống vị trí thứ 5 về chỉ số hài lòng trung bình.

Lĩnh vực Bảo hiểm xã hội tiếp tục đứng cuối trong các khối cơ quan được khảo sát, đánh giá; tiếp đến là ngành Công an cũng chưa có nhiều chuyển biến với

năm thứ 3 liên tiếp giảm chỉ số (xem **Biểu đồ 81**).



Biểu đồ 81: So sánh chỉ số hài lòng cơ quan hành chính 2015 - 2016

b) Về chỉ số hài lòng trên 6 tiêu chí đánh giá:

Trên 6 tiêu chí đánh giá thì có sự gia tăng chỉ số trung bình của 02 tiêu chí, gồm: Tiếp cận dịch vụ và Kết quả, tiến độ giải quyết công việc, trong đó Tiếp cận dịch vụ tăng đáng kể, từ 66,66% lên 71,74%. Còn lại 6 tiêu chí giảm chỉ số, trong đó Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi từ 73,83% năm 2015 xuống còn 68,75%, mức giảm 7,08% (xem **Bảng 12**).

Bảng 12. Tăng giảm chỉ số các tiêu chí 2015 - 2016

Tiêu chí	TC	ĐK	HC	PV	KQ	TT
Năm 2016	71,74%	73,41%	75,42%	80,63%	75,20%	68,75%
Năm 2015	66,66%	76,71%	77,03%	81,77%	74,82%	75,83%
Tăng/giảm	5,08%	-3,29%	-1,61%	-1,14%	0,38%	-7,08%

So với mục tiêu chung 75% của năm 2015, thì vẫn còn 03 tiêu chí chưa đạt yêu cầu, gồm Tiếp cận dịch vụ, Điều kiện tiếp đón, phục vụ và Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi.

c) Đánh giá chung đối với các cơ quan hành chính:

Chỉ số trung bình chung nêu trên và kết quả phân tích chi tiết ở Phần II, III, IV của Báo cáo này cho thấy, chỉ số hài lòng của các cơ quan, đơn vị chỉ cải thiện hơn khi chất lượng phục vụ được người dân, tổ chức, doanh nghiệp đánh giá tốt hơn.

Muốn có kết quả trên, người đứng đầu cơ quan hành chính và từng cán bộ, công chức, viên chức phải duy trì nỗ lực không ngừng, chú trọng rà soát, kiểm tra thường xuyên và khắc phục ngay những thiếu sót, hạn chế được phát hiện; quan tâm cải tiến toàn bộ những yếu tố có liên quan đến chất lượng phục vụ của cơ quan, ngành, địa phương; thay đổi một cách căn bản trong nhận thức về nền hành chính phục vụ, kiến tạo để làm vừa lòng khách hàng ở ngay cả những điều tưởng chừng giản dị, ít quan trọng.

Những cơ quan đã làm tốt vấn đề này trong năm 2016 thì chỉ số hài lòng đã có sự cải thiện rõ rệt, tiêu biểu là các Sở: Khoa học và Công nghệ, Tư pháp, Xây dựng, Kế hoạch và Đầu tư; BHXH Diên Khánh, Khánh Vĩnh; Công an tỉnh; KBNN Cam Lâm; Chi cục thuế Khánh Sơn, Khánh Vĩnh; UBND huyện Diên Khánh, Khánh Vĩnh. Những cơ quan, công chức đã làm tốt đều nhận được sự đánh giá tích cực từ phía người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

Ngược lại, nếu không duy trì nỗ lực, hoặc buông lỏng công tác tự rà soát, kiểm tra và cải tiến liên tục, xem nhẹ trách nhiệm phục vụ Nhân dân thì chất lượng phục vụ giảm sút và mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp cũng giảm theo tương ứng. Sự biến động giảm chỉ số hài lòng của các cơ quan như: Sở Lao động – Thương binh và Xã hội, BHXH tỉnh, BHXH Nha Trang, Khánh Sơn; Công an Vạn Ninh, Diên Khánh; KBNN tỉnh, KBNN Ninh Hòa, Vạn Ninh, Khánh Sơn; Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh; các chi cục thuế Cam Ranh, Ninh Hòa, Diên Khánh, Vạn Ninh; UBND các thành phố Cam Ranh, Nha Trang là minh chứng cụ thể cho chiều hướng tất yếu trên.

Trong 6 tiêu chí đánh giá, thì tiêu chí Tiếp cận dịch vụ (dù có tăng) và tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi có chỉ số ở mức thấp, chưa chuyển biến. Kết quả tổng hợp và phân tích dữ liệu các năm qua đều cho thấy hầu hết các cơ quan chưa quan tâm đúng mức đối với 02 tiêu chí này. Trong khi đó, tiêu chí Tiếp cận dịch vụ quy định mức độ minh bạch thông tin dịch vụ hành chính công và hoạt động công vụ, giúp người dân, tổ chức, doanh nghiệp được tiếp cận một cách đầy đủ, kịp thời và bình đẳng đối với các cơ chế, chính sách, quy hoạch, kế hoạch của cơ quan Nhà nước, từ đó thuận lợi hơn trong việc nắm bắt, thực hiện các quy định, chính sách và chấp hành pháp luật, giảm phiền hà, khó khăn. Còn tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi liên quan đến các nội dung phát huy quyền làm chủ của Nhân dân trên thực tế mà Nghị quyết số 30c/NQ-CP của Chính phủ đã xác định. Thông qua đó, người dân, tổ chức, doanh nghiệp thực hiện quyền giám sát, góp ý, phản ánh, kiến nghị đối với các cơ quan, đơn vị của Nhà nước, tham gia, đóng góp để các cơ quan Nhà nước thực hiện ngày càng tốt hơn chức năng, nhiệm vụ của mình; cơ quan Nhà nước phải có trách nhiệm giải trình theo quy định. Tổng hợp từ kết quả khảo sát sự hài lòng các năm trước, trong Kế hoạch tuyên truyền

CCHC năm 2016 của tỉnh đã xác định rất đầy đủ, rất cụ thể những công việc mà các sở, ngành, địa phương phải làm để cải thiện 02 tiêu chí này. Nhưng kết quả cho thấy, nhiều cơ quan, đơn vị vẫn thực hiện chưa tốt. 04 tiêu chí quan trọng còn lại cũng đều giảm sút về chỉ số.

Tình hình trên kéo theo chỉ số hài lòng trung bình của 7/8 khối cơ quan hành chính và của cả tỉnh năm 2016 giảm so với các năm trước. Mặc dù về khách quan, yêu cầu phục vụ của người dân, tổ chức, doanh nghiệp sẽ tăng lên theo sự phát triển chung của kinh tế - xã hội, do vậy mà nhu cầu của Nhân dân ngày càng cao và phong phú, phức tạp. Nhưng cũng cần thẳng thắn nhìn nhận rằng quyết tâm và nỗ lực từ phía một số cơ quan hành chính của tỉnh là chưa đủ mạnh, chưa đáp ứng được yêu cầu cải cách hành chính mà Tỉnh ủy, HĐND và UBND tỉnh đề ra.

Bên cạnh đó, các tiêu chí đánh giá mức độ hài lòng đối với cơ quan hành chính mà tỉnh ta thực hiện cho đến nay, có nhiều nội dung, tiêu chí thành phần liên quan mật thiết đến các tiêu chí: *gia nhập thị trường, tiếp cận đất đai, tính minh bạch, chi phí thời gian, chi phí không chính thức* của Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI). Do vậy, muốn cải thiện Chỉ số PCI của tỉnh một cách bền vững, thì những hạn chế trong chỉ số hài lòng phải được giải quyết triệt để, không để lặp lại.

Đối với những vấn đề chưa hài lòng và góp ý, kiến nghị của khách hàng năm 2016, thì nhiều vấn đề đã được chỉ ra và khuyến nghị trong Báo cáo tổng hợp chỉ số hài lòng 2014, 2015. Trong đó, một số nội dung UBND tỉnh đã chỉ đạo rất cụ thể việc chấn chỉnh, khắc phục, nhưng kết quả kiểm tra CCHC trong năm 2016 cho thấy một số cơ quan, địa phương tiếp tục vi phạm. Chỉ riêng vấn đề thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến mức độ 3 qua mạng Internet, tỉnh ta đã triển khai từ tháng 7/2014, nhưng đến nay, nhiều khách hàng vẫn kiến nghị triển khai phương thức giao dịch này, chứng tỏ nhiều cơ quan, địa phương hầu như chưa quan tâm đẩy mạnh thực hiện thủ tục trực tuyến.

Nhằm đạt được mục tiêu đến năm 2020 mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đạt trên 80% mà Chính phủ đã đề ra trong Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 – 2020, trong Kế hoạch CCHC tỉnh Khánh Hòa năm 2017, UBND tỉnh đã đặt mục tiêu mức độ hài lòng đạt được trên 77%. Tuy nhiên, xem xét sự thay đổi chỉ số hài lòng đối với các cơ quan hành chính trong những năm qua, mục tiêu trên chỉ có thể đạt được nếu toàn bộ những hạn chế, thiếu sót phải được nghiêm túc nhìn nhận, tiếp thu và sửa chữa, khắc phục triệt để, bền vững.

Muốn làm được điều đó, chỉ nỗ lực của người đứng đầu của cơ quan hành chính là chưa đủ. Mà toàn bộ quyết tâm, nỗ lực CCHC và phục vụ Nhân dân, vì mục tiêu phát triển chung của tỉnh phải được quán triệt sâu sắc trong nhận thức và

thái độ, hành động thường xuyên của từng cán bộ, công chức, viên chức từ cấp tỉnh đến cấp huyện, cấp xã, với bất kỳ cương vị công tác nào.

2. Đối với các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa và phòng khám đa khoa khu vực

Chỉ số hài lòng trung bình của các bệnh viện đa khoa và chuyên khoa năm 2016 đạt 69,82%, trong đó nhiều đơn vị còn cách rất xa mục tiêu 75% mà tỉnh đặt ra (11/13 đơn vị), có những đơn vị thấp hơn gần 17% và chỉ số hài lòng trung bình của khối bệnh viện cũng chưa đạt yêu cầu. Do năm 2015, chỉ số hài lòng của các bệnh viện do Sở Y tế chủ trì thực hiện đánh giá (theo thang đo khác) nên không có cơ sở để so sánh, nhưng nếu so với chỉ số hài lòng năm 2014 cũng do Sở Nội vụ chủ trì thực hiện thì chỉ số 2016 còn thấp hơn (chỉ số hài lòng trung bình năm 2014 là 71,20%). Trên 6 tiêu chí đánh giá thì chỉ có Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế là đạt trên 75%, 5 tiêu chí còn lại đều chưa đạt mục tiêu kế hoạch.

Trong số các bệnh viện đa khoa thì Bệnh viện đa khoa tỉnh, Bệnh viện đa khoa Diên Khánh và Vạn Ninh đã có những chuyển biến đáng ghi nhận không chỉ về mặt chỉ số (so với năm 2014), mà ý kiến của khách hàng cũng có những đánh giá tích cực, chứng tỏ những chuyển biến này hoàn toàn có cơ sở thực tế. Trong khi đó, Bệnh viện đa khoa khu vực Cam Ranh, Bệnh viện đa khoa Cam Lâm còn nhiều vấn đề khách hàng chưa hài lòng và chỉ số khá thấp. Đối với các bệnh viện chuyên khoa, Bệnh viện Da liễu tiếp tục duy trì được nỗ lực phục vụ khách hàng và chỉ số hài lòng tiếp tục tăng. Bệnh viện Bệnh nhiệt đới tuy mới được đánh giá lần đầu nhưng kết quả đáng khích lệ. Trong khi đó, với sự sa sút trên hầu hết các tiêu chí, Bệnh viện Y học cổ truyền – PHCN có sự giảm mạnh về chỉ số và thứ hạng.

Đối với các phòng khám đa khoa khu vực, tuy năm 2016 mới thực hiện đánh giá mức độ hài lòng lần đầu tiên, nhưng chỉ số trung bình đạt 70,14% là kết quả đáng khích lệ. Mặc dù vậy, 5/6 tiêu chí đánh giá vẫn chưa đạt yêu cầu.

Tổng hợp ý kiến khách hàng cho thấy, những vấn đề khách hàng chưa hài lòng và góp ý, kiến nghị đề cập đến hầu hết các tiêu chí đánh giá quan trọng, từ các điều kiện tiếp đón và phục vụ khách hàng, trang thiết bị khám chữa bệnh, trình độ y bác sĩ và chất lượng khám chữa bệnh, thái độ giao tiếp, ứng xử của đội ngũ cán bộ, nhân viên y tế. Trong những vấn đề này, có nhiều điểm chỉ cần có sự quan tâm tự rà soát, kiểm tra của các cơ sở khám chữa bệnh và có quyết tâm là khắc phục được ngay, nhất là về điều kiện tiếp đón và phục vụ, thái độ giao tiếp ứng xử, cách thức thăm khám, chẩn đoán bệnh và tư vấn sức khỏe cho khách hàng. Nhưng cũng có những nội dung, cần phải có sự chuyển biến cả về nhận thức, cơ chế hoạt động và sự đầu tư đồng bộ của cả ngành y tế, nhất là năng lực đội ngũ cán bộ, nhân viên

y tế, trang thiết bị khám chữa bệnh, cơ sở vật chất bệnh viện, phòng khám, trong đó trách nhiệm của Sở Y tế rất lớn.

Cũng như các cơ quan hành chính, tình hình chung của khối khám chữa bệnh là tiêu chí Tiếp cận dịch vụ và Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi còn kém. Trong khi đó, xu thế tất yếu là sự nghiệp y tế ngày càng xã hội hóa mạnh mẽ, các bệnh viện, phòng khám phải đối mặt với sự cạnh tranh dịch vụ với các đơn vị ngoài công lập và các cơ sở khám chữa bệnh tại các tỉnh, thành phố khác, với cả nước ngoài. Muốn cạnh tranh tốt, nhất là trong điều kiện tiến tới tự chủ hoàn toàn và đổi mới cơ chế hoạt động, cơ chế tài chính theo Nghị định số 85/2012/NĐ-CP của Chính phủ, ngành y tế tỉnh phải chú trọng và thực hiện tốt hơn “marketing” dịch vụ công do mình cung cấp. Đồng thời, phải quan tâm tiếp thu những góp ý, phản ánh của khách hàng để không ngừng tự hoàn thiện, xây dựng hình ảnh ngành y tế ngày càng đẹp hơn trong mắt Nhân dân.

II. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Từ kết quả chỉ số hài lòng và tổng hợp góp ý của khách hàng năm 2016, kiến nghị như sau:

1. Đối với các sở, ngành thuộc tỉnh, các cơ quan ngành dọc và UBND cấp huyện

Các sở, ngành, UBND cấp huyện rà soát lại toàn bộ những quy định, chỉ đạo về cải cách hành chính của cấp có thẩm quyền và những vấn đề được phát hiện qua Báo cáo này để nhanh chóng xây dựng kế hoạch khắc phục những hạn chế, thiếu sót, những vấn đề khách hàng chưa hài lòng.

Trong đó, để cải thiện chỉ số Tiếp cận dịch vụ và Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi, cần phải thực hiện đầy đủ, nghiêm túc, hiệu quả toàn bộ những nhiệm vụ tuyên truyền được xác định tại Kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính hàng năm của UBND tỉnh. Toàn bộ thông tin về cơ chế, chính sách, quy hoạch, kế hoạch, ngân sách, thủ tục hành chính,... trên các lĩnh vực theo thẩm quyền phải được rà soát, cập nhật và công khai bằng nhiều hình thức, rõ ràng, dễ hiểu, theo đúng quy định của Thủ tướng Chính phủ. Phân công cán bộ, công chức, viên chức sẵn sàng tiếp nhận, giải đáp, hướng dẫn những vấn đề mà người dân, tổ chức, doanh nghiệp còn vướng mắc; kết quả trả lời, giải đáp những vướng mắc, phản ánh, kiến nghị phải được phản hồi trực tiếp, nhanh chóng cho khách hàng và công bố công khai qua trang thông tin điện tử, phương tiện thông tin đại chúng, niêm yết tại nơi làm việc và các hình thức phù hợp khác.

Những quy định, chính sách, thủ tục, biểu mẫu được ban hành mới hay có thay đổi thì nhanh chóng cập nhật, phổ biến, hướng dẫn cho khách hàng qua những kênh thông tin thiết thực, hiện đại; mạnh dạn, chủ động khai thác các ứng dụng

công nghệ thông tin truyền thông, mạng di động để cung cấp thông tin và tương tác với khách hàng trực tuyến.

Tiếp tục đẩy mạnh rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính, giảm mạnh giấy tờ, biểu mẫu, tờ khai không cần thiết, làm khó người dân, tổ chức, doanh nghiệp gây phiền hà, mất thời gian và công sức của khách hàng và cả cơ quan hành chính; tăng cường các biện pháp hướng dẫn, hỗ trợ khách hàng trong việc lập hồ sơ, thủ tục hành chính (như xây dựng các bộ biểu mẫu tham khảo, thành lập các tổ tư vấn thực hiện thủ tục ngay tại Bộ phận một cửa, tư vấn qua điện thoại, website, ứng dụng di động,...). Thực hiện các giải pháp để giảm số lượng hồ sơ, giấy tờ phải nộp, bảo lưu thông tin khách hàng và các giấy tờ khách hàng đã nộp lần đầu để không nộp trùng lặp ở lần giải quyết thủ tục tiếp theo.

Xử lý nghiêm các trường hợp cán bộ, công chức đòi hỏi giấy tờ sai quy định, tự đặt thêm khâu công việc, những nhiễu, tiêu cực vì đã nhắc nhở, đề nghị chấn chỉnh rất nhiều lần. Thực hiện nghiêm quy định của UBND tỉnh về cơ chế một cửa, một cửa liên thông, tuyệt đối tuân thủ nguyên tắc và quy trình giải quyết thủ tục đã phê duyệt, hướng dẫn hồ sơ, bổ sung hồ sơ phải thực hiện theo đúng quy định; bảo đảm tăng số lượng hồ sơ đúng hạn và sớm hạn theo mục tiêu cải cách hành chính của tỉnh; hồ sơ trễ hạn phải thông báo xin lỗi khách hàng và hẹn lại rõ ràng thời gian trả kết quả lần sau theo đúng quy định. Toàn bộ thông tin khách hàng phải được lưu trữ trên Phần mềm một cửa điện tử, kể cả họ tên, địa chỉ, số CMND, số điện thoại và thư điện tử để sẵn sàng cung cấp thông tin, giới thiệu dịch vụ công và lấy ý kiến khách hàng khi cần thiết.

Từng cơ quan, đơn vị phải chủ động, tích cực phổ biến, giới thiệu, hướng dẫn khách hàng danh mục, nội dung và cách thức thực hiện các thủ tục trực tuyến qua mạng Internet ở mức độ 3, 4. Lãnh đạo và cán bộ, công chức, viên chức phải nắm vững phương thức giao dịch này để hướng dẫn tận tình cho khách hàng bất cứ lúc nào có nhu cầu, hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận một cửa, thông qua giao dịch giải quyết công việc thường xuyên, qua website, ứng dụng di động, hội nghị, đối thoại, tập huấn và hướng dẫn liên tục, đồng thời bằng nhiều hình thức khác nhau, không để khách hàng tiếp tục đề nghị thực hiện thủ tục trực tuyến trong khi thực tế tỉnh ta đã công bố 562 thủ tục hành chính thực hiện trực tuyến mức độ 3, 4 ở cả ba cấp hành chính tỉnh, huyện, xã.

Tiếp tục quan tâm chấn chỉnh thái độ phục vụ, giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, thường xuyên nhắc nhở, chấn chỉnh, xử lý để không còn xảy ra tình trạng quan liêu, hách dịch, cửa quyền, những nhiễu, từng bước xây dựng hình ảnh đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức tại từng cơ quan, đơn vị, địa phương và của tỉnh Khánh Hòa ngày càng văn minh, lịch sự, chuyên nghiệp và liêm khiết. Đối với những trường hợp cán bộ, công chức, viên chức có hành vi

không đúng mực, được khách hàng nêu đích danh trong Báo cáo này thì người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương phải cương quyết xử lý ngay.

Tiếp tục quan tâm cải thiện nơi làm việc, bổ sung thêm trang thiết bị, phương tiện phục vụ tiếp đón và làm việc tại Bộ phận một cửa; khắc phục những điểm bất hợp lý trong không gian đón tiếp, làm việc với khách hàng, chấm dứt ngay tình trạng khách hàng phải đứng làm việc với cơ quan Nhà nước, nhất là tại một số đơn vị thuộc ngành dọc. Rà soát và bố trí thêm cán bộ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ đối với những cơ quan có lượng khách hàng giao dịch quá đông, giảm tình trạng quá tải, chờ đợi mất nhiều thời gian; khắc phục triệt để tình trạng công chức, viên chức vắng mặt, đi trễ, làm việc riêng, nghe điện thoại, thờ ơ trong khi khách hàng phải chờ đợi. Thực hiện nghiêm chỉ đạo của UBND tỉnh về chuyển phát nhanh kết quả giải quyết hồ sơ qua đường bưu chính.

Kiến nghị UBND tỉnh chỉ đạo triển khai trên diện rộng ứng dụng tin nhắn tự động (SMS) thông báo tiến độ giải quyết hồ sơ cho khách hàng, trước hết cho toàn bộ sở, ngành thuộc tỉnh và UBND các huyện, thị xã, thành phố ngay trong đầu năm 2017.

2. Đối với các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa, phòng khám đa khoa khu vực

Để cải thiện chỉ số hài lòng, các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa và phòng khám đa khoa khu vực cần quan tâm thực hiện ngay các công việc sau:

- Cải tạo không gian bệnh viện, phòng khám, mở rộng thêm phòng làm việc, khám chữa bệnh, tăng thêm giường bệnh, ghế ngồi chờ, loa gọi, màn hình thông tin và các trang thiết bị thiết yếu khác, nhất là tại các phòng khám; cải thiện vệ sinh môi trường, tăng cường kiểm soát an ninh và trật tự trong bệnh viện; bố trí các khu vực chức năng theo hướng khoa học, liên hoàn để giảm thời gian di chuyển của bệnh nhân.

- Nghiên cứu giảm bớt các giấy tờ, các khâu không cần thiết và rút ngắn quy trình thủ tục nhập viện, chuyển viện, thanh toán, xuất viện, xây dựng các quy trình công việc và tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong dịch vụ y tế; giảm thời gian chờ đợi, tăng thời gian khám, chẩn đoán; ưu tiên các trường hợp bệnh nặng, cấp cứu; giải quyết chuyển viện kịp thời.

- Tận tình hơn trong việc khám chữa bệnh, tư vấn, giải thích đầy đủ, tận tình để bệnh nhân yên tâm, tin tưởng vào kết quả khám, chữa bệnh.

- Chấn chỉnh thái độ giao tiếp, ứng xử, giờ giấc, lề lối làm việc của cán bộ, nhân viên y tế.

- Tăng cường “marketing” dịch vụ; công khai, minh bạch đầy đủ thông tin, tư vấn, giải đáp kịp thời các vướng mắc; trao đổi, tư vấn cụ thể những vấn đề liên quan đến sức khỏe để khách hàng an tâm về chất lượng khám chữa bệnh; củng cố đường dây nóng, phân công cán bộ trực, tổ chức tiếp nhận, xử lý, trả lời công khai và cầu thị, tiếp thu những phản ánh, góp ý để nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân.

Đề nghị Sở Y tế nghiên cứu, tham mưu và triển khai một kế hoạch đồng bộ về nâng cao chất lượng dịch vụ trong toàn ngành y tế, trong đó chú trọng kế hoạch và lộ trình đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất, bổ sung thêm trang thiết bị hiện đại phục vụ khám chữa bệnh, trang cấp thuốc chữa bệnh, vật tư y tế đầy đủ và có chất lượng cho bệnh viện, phòng khám; thu hút và đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao cho ngành y tế; điều phối một cách hợp lý các nguồn lực ngành y tế trên địa bàn tỉnh theo nhu cầu khám chữa bệnh của Nhân dân, ưu tiên đặc biệt cho các huyện, xã miền núi; điều chuyển, luân phiên đội ngũ y bác sĩ theo yêu cầu nhiệm vụ cụ thể, không bó cứng theo tổ chức, biên chế.

Nghiên cứu hoàn thiện các bộ quy trình, quy tắc để áp dụng thống nhất đối với các cơ sở khám chữa bệnh trên toàn tỉnh, trong đó chú trọng các quy trình giao dịch với khách hàng, quy tắc, chuẩn mực ứng xử với khách hàng; quy trình kiểm tra, đánh giá và khắc phục những vấn đề chưa hài lòng và cải tiến chất lượng dịch vụ định kỳ.

Đẩy nhanh lộ trình thực hiện BHYT toàn dân để 100% người dân có BHYT; sớm tham mưu cho UBND tỉnh các đề án đổi mới cơ chế hoạt động, cơ chế tài chính đối với các bệnh viện, phòng khám theo Nghị định số 85/2012/NĐ-CP của Chính phủ ngay trong năm 2017; tạo cơ sở và động lực thực sự vững chắc để đội ngũ cán bộ, nhân viên y tế tỉnh Khánh Hòa “sống vì người bệnh và sống nhờ người bệnh”, được hưởng thành quả xứng đáng từ năng lực, uy tín và đạo đức nghề nghiệp; tôn vinh và đãi ngộ xứng đáng với y bác sĩ, nhân viên y tế giỏi nghề, tận tụy phục vụ Nhân dân.

Trên đây là Báo cáo tổng hợp Chỉ số hài lòng 2016 của các sở, cơ quan ngành dọc, UBND cấp huyện, các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa, phòng khám đa khoa khu vực trên địa bàn tỉnh và một số đề xuất, kiến nghị./.