

Số: 318 /QĐ-UBND

Vạn Ninh, ngày 16 tháng 3 năm 2018

QUYẾT ĐỊNH

**Công bố báo cáo Chỉ số mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân
đối với sự phục vụ của Ủy ban nhân dân và Trạm Y tế các xã, thị trấn
trên địa bàn huyện Vạn Ninh năm 2017**

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN VẠN NINH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

Căn cứ 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;

Căn cứ Quyết định số 1614/QĐ-UBND ngày 08/6/2017 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc phê duyệt Kế hoạch 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, các đơn vị sự nghiệp y tế, giáo dục và đào tạo trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2017;

Căn cứ Quyết định số 32/QĐ-UBND ngày 10/01/2017 của UBND huyện Vạn Ninh về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2017;

Căn cứ Kế hoạch số 1655/KH-UBND ngày 07/8/2017 của UBND huyện Vạn Ninh về việc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Ủy ban nhân dân và Trạm Y tế các xã, thị trấn trên địa bàn huyện năm 2017;

Xét đề nghị của Trưởng Phòng Nội vụ huyện,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Công bố kèm theo Quyết định này Báo cáo Chỉ số mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Ủy ban nhân dân và Trạm Y tế các xã, thị trấn trên địa bàn huyện Vạn Ninh năm 2017.

Điều 2. Thủ trưởng các Trạm Y tế cấp xã; Chủ tịch UBND các xã, thị trấn chịu trách nhiệm công bố Báo cáo đã được UBND huyện phê duyệt tại Điều 1, Quyết định này trong phạm vi cơ quan, đơn vị.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện, Trưởng Phòng Nội vụ huyện, Thủ trưởng các Trạm Y tế cấp xã, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này kể từ ngày ký. /: *Trần Ngọc Khiêm*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Sở Nội vụ tỉnh (b/c);
- TT. Huyện ủy;
- BBT Công TTĐT huyện;
- Lưu: VT, NV. *ngql*

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH
Trần Ngọc Khiêm



BÁO CÁO

Chỉ số mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Ủy ban nhân dân và Trạm Y tế các xã, thị trấn trên địa bàn

huyện Vạn Ninh năm 2017

(Kèm theo Quyết định số: 318 /QĐ-UBND ngày 16/ 3 /2018 của Ủy ban nhân dân huyện Vạn Ninh)

I. TỔNG QUAN VỀ QUÁ TRÌNH KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ:

1. Đặc điểm tình hình địa phương và mục tiêu cải cách hành chính đặt ra giai đoạn 2016 - 2020:

Ủy ban nhân dân huyện Vạn Ninh là cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương, chịu trách nhiệm chấp hành Hiến pháp, luật, các văn bản của cơ quan nhà nước cấp trên và Nghị quyết của Hội đồng nhân dân huyện nhằm bảo đảm thực hiện chủ trương, biện pháp phát triển kinh tế - xã hội, củng cố quốc phòng, an ninh và thực hiện các chính sách khác trên địa bàn huyện.

Về cơ cấu tổ chức và hoạt động:

Ủy ban nhân dân huyện Vạn Ninh có 12 phòng ban chuyên môn, 05 đơn vị sự nghiệp công lập, 53 đơn vị sự nghiệp giáo dục và 13 xã, thị trấn, hoạt động theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao và các quy định của pháp luật.

Hiện nay, 13/13 UBND các xã, thị trấn thuộc huyện đã thực hiện triển khai việc giải quyết thủ tục hành chính theo mô hình một cửa, một cửa liên thông theo hướng hiện đại, với 153 bộ thủ tục hành chính đã được UBND tỉnh công bố thuộc các lĩnh vực: Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Xây dựng, Giao thông vận tải, Y tế, Văn hóa - Thể thao và Du lịch, Nội vụ, Tư pháp - Hộ tịch, Giáo dục và Đào tạo, Tài nguyên và Môi trường, Lao động - Thương binh và Xã hội, Công an.

** Mục tiêu cải cách hành chính của huyện Vạn Ninh giai đoạn 2016 - 2020:*

Xây dựng, ban hành các văn bản quy phạm pháp luật của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân các cấp ngày càng hoàn thiện, có cải tiến, đổi mới căn bản để đảm bảo chất lượng, có tính khả thi cao, phù hợp với các quy định của pháp luật và tình hình thực tế tại địa phương.

Hoàn thiện và minh bạch hóa hệ thống các quy định, quy hoạch, chính sách quản lý theo phân cấp, gồm: Xây dựng, đất đai, khai thác, chế biến và sử dụng khoáng sản, bảo vệ môi trường; phân cấp và ủy quyền quản lý chất lượng công trình xây dựng, quản lý nhà ở thuộc sở hữu nhà nước; thuế, bảo hiểm xã hội, thu chi ngân sách.

Toàn bộ thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị thuộc huyện được rà soát và kiến nghị đơn giản hóa về cách

thức, quy trình giải quyết và thành phần hồ sơ, đề xuất cắt giảm 1/3 thời gian giải quyết cho mỗi thủ tục; trong đó trọng tâm là các lĩnh vực có liên quan nhiều và trực tiếp đến người dân và doanh nghiệp như: Đầu tư, xây dựng, đất đai, tư pháp, hộ tịch...nhằm cắt giảm chi phí về thời gian và tài chính của người dân và doanh nghiệp.

Chỉ đạo quyết liệt việc giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến qua mạng Internet ở mức độ 3, 4. Đưa vào vận hành hiệu quả cơ chế một cửa liên thông giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến qua mạng tin học từ mức độ 3, 4 trở lên. Công khai kết quả, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trên Cổng thông tin điện tử của huyện.

Thống nhất và đồng bộ hóa cơ sở dữ liệu về thủ tục hành chính trên toàn địa bàn huyện thông qua kết nối cơ sở dữ liệu gốc được cung cấp trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh đến Cổng thông tin điện tử của UBND huyện.

Tiếp tục đầu tư, nâng cấp hoàn thành việc triển khai, thực hiện mô hình một cửa, một cửa liên thông theo hướng hiện đại tại các xã, thị trấn.

Tổ chức bộ máy cấp huyện, cấp xã được kiện toàn, đáp ứng tốt yêu cầu nâng cao chất lượng hoạt động quản lý nhà nước, cung cấp dịch vụ công cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

Chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có chuyển biến mạnh mẽ thông qua đổi mới và nâng cao chất lượng tuyển dụng, quản lý, sử dụng, đánh giá; thu hút người có tài năng trong hoạt động công vụ; 100% công chức cấp xã đạt tiêu chuẩn theo chức danh. Đề cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, tổ chức; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao tinh thần, thái độ và chất lượng công vụ.

Đảm bảo 100% cơ quan hành chính nhà nước thuộc UBND huyện, UBND cấp xã thực hiện gửi và nhận văn bản điện tử. Đảm bảo 100% cán bộ, công chức, viên chức thường xuyên sử dụng hệ thống thư điện tử trong công việc.

Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp thuộc huyện đạt tối thiểu 77%.

2. Căn cứ pháp lý, thực tiễn và quá trình triển khai khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2017 tại địa phương:

2.1. 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;
- Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020;
- Quyết định số 3777/QĐ-UBND ngày 25/12/2015 của UBND tỉnh Khánh Hòa ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2016 - 2020;

- 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 4032/QĐ-UBND ngày 27/12/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2017;

- Quyết định số 1614/QĐ-UBND ngày 08/6/2017 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc phê duyệt Kế hoạch 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, các đơn vị sự nghiệp y tế, giáo dục và đào tạo trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2017;

- Quyết định số 32/QĐ-UBND ngày 10/01/2017 của UBND huyện Vạn Ninh về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2017;

- Kế hoạch số 1655/KH-UBND ngày 07/8/2017 của UBND huyện Vạn Ninh về việc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Ủy ban nhân dân và Trạm Y tế các xã, thị trấn trên địa bàn huyện năm 2017.

2.2. Thực tiễn và quá trình triển khai khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2017 tại địa phương:

Triển khai việc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Ủy ban nhân dân và Trạm Y tế cấp xã trên địa bàn huyện Vạn Ninh năm 2017 theo Kế hoạch số 1655/KH-UBND ngày 07/8/2017 của Ủy ban nhân dân huyện và nội dung chỉ đạo của Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa tại Quyết định số 186/QĐ-SNV ngày 26/7/2017 về việc phê duyệt Kế hoạch lựa chọn nhà thầu triển khai điều tra xã hội học phục vụ khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2017; Công văn số 1725/SNV-CCHC ngày 04/8/2017 của Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa về việc phối hợp tổ chức truyền thông điều tra, khảo sát mức độ hài lòng năm 2017; Công văn số 1702/SNV-CCHC ngày 02/8/2017 của Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa về việc phối hợp triển khai khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2017. Theo Kế hoạch đã ban hành và nội dung chỉ đạo của Sở Nội vụ tỉnh, Ủy ban nhân dân huyện đã giao cho Phòng Nội vụ chủ trì làm việc với đơn vị nhận thầu là Công ty TNHH Dịch vụ tư vấn doanh nghiệp Kbiz do Sở Nội vụ giới thiệu để tiến hành việc điều tra, khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng năm 2017, đây là đơn vị được UBND huyện hợp đồng thực hiện công tác khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng từ năm 2016.

Trên cơ sở chỉ đạo của Ủy ban nhân dân huyện, Phòng Nội vụ đã trực tiếp làm việc, thương thảo hợp đồng với lãnh đạo Công ty TNHH Dịch vụ tư vấn doanh nghiệp Kbiz về việc mời nhận gói thầu điều tra xã hội học mức độ hài lòng của khách hàng năm 2017 và ban hành Quyết định số 05/QĐ-NV ngày 08/8/2017 của Phòng Nội vụ về việc phê duyệt kết quả lựa chọn nhà thầu, gói thầu điều tra

xã hội phục vụ khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Trạm Y tế và UBND các xã, thị trấn trên địa bàn huyện Vạn Ninh năm 2017, thực hiện ký kết hợp đồng điều tra với số lượng phiếu điều tra là 1.430 phiếu của UBND và Trạm Y tế của 13 xã, thị trấn trên địa bàn huyện, quá trình triển khai việc lấy phiếu điều tra, khảo sát sự hài lòng của khách hàng tại UBND, Trạm Y tế các xã, thị trấn được triển khai từ ngày 15/8/2017 - 15/9/2017 và bàn giao Phiếu điều tra về UBND huyện (qua Phòng Nội vụ) để tiến hành tổng hợp báo cáo theo quy định.

Sau khi tiếp nhận Phiếu điều tra từ đơn vị nhà thầu, Phòng Nội vụ huyện thực hiện rà soát, phúc tra ngẫu nhiên, tiến hành phân công nhập dữ liệu điều tra vào phần mềm và chuyển giao về bộ phận chuyên môn của Sở Nội vụ để thực hiện phân tích, kết xuất dữ liệu, chỉ số hài lòng cho từng cơ quan, đơn vị và viết báo cáo kết quả khảo sát, đánh giá.

3. Đối tượng được đánh giá, tiêu chí, bảng câu hỏi khảo sát và đối tượng lấy ý kiến:

3.1. Đối tượng và phạm vi thực hiện năm 2017:

Theo Kế hoạch số 1655/KH-UBND ngày 07/8/2017 của Ủy ban nhân dân huyện Vạn Ninh về việc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Ủy ban nhân dân và Trạm Y tế các xã, thị trấn trên địa bàn huyện, đối tượng được tiến hành khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng năm 2017 gồm:

a) Các cơ quan hành chính cấp xã: 13 cơ quan.

- UBND thị trấn Vạn Giã;
- UBND xã Vạn Phú;
- UBND xã Vạn Bình;
- UBND xã Vạn Thắng;
- UBND xã Vạn Lương;
- UBND xã Vạn Hưng;
- UBND xã Vạn Khánh;
- UBND xã Vạn Phước;
- UBND xã Vạn Long;
- UBND xã Vạn Thọ;
- UBND xã Vạn Thạnh;
- UBND xã Đại Lãnh;
- UBND xã Xuân Sơn.

b) Các Trạm Y tế cấp xã: 13 đơn vị.

- Trạm Y tế thị trấn Vạn Giã;
- Trạm Y tế xã Vạn Phú;
- Trạm Y tế xã Vạn Bình;
- Trạm Y tế xã Vạn Thắng;

- Trạm Y tế xã Vạn Lương;
- Trạm Y tế xã Vạn Hưng;
- Trạm Y tế xã Vạn Khánh;
- Trạm Y tế xã Vạn Phước;
- Trạm Y tế xã Vạn Long;
- Trạm Y tế xã Vạn Thọ;
- Trạm Y tế xã Vạn Thạnh;
- Trạm Y tế xã Đại Lãnh;
- Trạm Y tế xã Xuân Sơn.

Theo kết quả thẩm định và phân bổ kinh phí thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đối với khách hàng năm 2017 của Sở Nội vụ và UBND huyện, trong năm 2017 huyện Vạn Ninh vẫn chưa triển khai thực hiện việc lấy ý kiến khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với lĩnh vực Giáo dục và Đào tạo, chỉ thực hiện khảo sát ý kiến khách hàng đối với 02 lĩnh vực là khối UBND các xã, thị trấn và Trạm Y tế cấp xã.

3.2. Nội dung, tiêu chí khảo sát, đánh giá và bảng câu hỏi điều tra:

Căn cứ mẫu phiếu khảo sát, đánh giá, đo lường mức độ hài lòng của khách hàng năm 2017 do Sở Nội vụ, Sở Y tế tỉnh Khánh Hòa tổng hợp, xây dựng, nội dung tiến hành khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Ủy ban nhân dân và Trạm Y tế cấp xã được xác định dựa trên các tiêu chí cơ bản để thực hiện phân tích, đánh giá như sau:

a) Đối với UBND các xã, thị trấn, tiêu chí khảo sát, đánh giá gồm:

- *Tiếp cận dịch vụ:*

Tiêu chí này đo lường mức độ đa dạng, phong phú về kênh thông tin, hình thức mà cơ quan hành chính nhà nước thông tin về cơ chế chính sách, thủ tục, dịch vụ hành chính công đến tổ chức, cá nhân, mức độ khách hàng nhận biết và khai thác các kênh thông tin dịch vụ; chất lượng thông tin được cung cấp, sự tích cực và chủ động của cơ quan nhà nước trong việc nắm bắt nhu cầu thông tin và giải đáp, cập nhật kịp thời theo nhu cầu của tổ chức, cá nhân.

Tiêu chí này được thiết kế gồm 04 tiêu chí thành phần, tương ứng với 04 câu hỏi cụ thể trong bảng câu hỏi điều tra (từ câu 1 đến câu 4).

- *Điều kiện tiếp đón và dịch vụ:*

Tiêu chí này đánh giá mức độ hài lòng về cơ sở vật chất, nơi làm việc của cơ quan, mức độ đáp ứng về phương tiện, thiết bị cho khách hàng tiến hành giao dịch, sự thuận tiện, đầy đủ và mức độ hiện đại hóa trong tiếp đón và phục vụ khách hàng.

Tiêu chí này được thiết kế gồm 02 tiêu chí thành phần, tương ứng với 02 câu hỏi cụ thể trong bảng câu hỏi điều tra (từ câu 5 đến câu 6).

- *Thủ tục hành chính:*

Tiêu chí này tập trung đánh giá mức độ hài lòng, dựa trên cảm nhận của khách hàng về việc công khai thủ tục hành chính của cơ quan, mức độ dễ dàng trong việc thực hiện các biểu mẫu, hồ sơ, sự thống nhất giữa quy định thủ tục được niêm yết với hướng dẫn, yêu cầu của cán bộ, công chức, về quy trình thực hiện thủ tục, thời gian và số lần đi lại để hoàn chỉnh bộ hồ sơ và được cơ quan tiếp nhận chính thức; sự minh bạch, đúng quy định trong việc cam kết thời hạn giải quyết.

Tiêu chí này được thiết kế gồm 07 tiêu chí thành phần, tương ứng với 07 câu hỏi trong bảng câu hỏi điều tra (từ câu 7 đến câu 11).

- *Sự phục vụ của cán bộ, công chức:*

Tiêu chí này đo lường mức độ hài lòng của khách hàng dựa trên các yếu tố: Sự sẵn sàng phục vụ của cán bộ, công chức, thái độ giao tiếp và thái độ đối đối với công việc, năng lực xử lý chuyên môn, sự cầu thị trong mối quan hệ đối với khách hàng, sự liêm khiết.

Tiêu chí này gồm 04 tiêu chí thành phần, tương ứng với 04 câu hỏi trong bảng câu hỏi điều tra (từ câu 13 đến câu 16).

- *Tiến độ, kết quả giải quyết công việc:*

Đo lường mức độ hài lòng trên các khía cạnh: Sự chủ động, kịp thời trong việc thông tin về tình trạng hồ sơ của khách hàng, thời hạn trả kết quả có đúng cam kết hay không, số lần đi lại để nhận được kết quả, chất lượng của kết quả.

Tiêu chí này được thiết kế gồm 04 tiêu chí thành phần, tương ứng với 04 câu hỏi trong bảng câu hỏi điều tra (từ câu 17 đến câu 20).

- *Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi:*

Tiêu chí này phản ánh mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân về sự minh bạch các thông tin liên quan đến quyền, trách nhiệm phản ánh, kiến nghị của khách hàng, các thông tin cần thiết theo quy định để khách hàng có thể gửi phản ánh, kiến nghị nếu có, mức độ thuận tiện, sự sẵn sàng và tính kịp thời trong việc xử lý và trả lời ý kiến của khách hàng có liên quan đến sự phục vụ của mình.

Tiêu chí này được cụ thể hóa thành 03 tiêu chí thành phần, tương ứng với 03 câu hỏi trong bảng câu hỏi điều tra (từ câu 21 đến câu 24).

Tổng hợp bảng câu hỏi điều tra hoàn chỉnh gồm 26 câu hỏi, trong đó các nội dung đánh dấu (*) đầu tiên giúp xác thực khách hàng có tham gia giao dịch thủ tục hành chính trong năm, nội dung công việc mà khách hàng đã thực hiện, số lần liên hệ giao dịch của khách hàng với cơ quan nhà nước và kết quả giải quyết thủ tục hành chính đã thực hiện. Từ câu 1 đến câu 24 đo lường cảm nhận của khách hàng trên 06 tiêu chí khảo sát, đánh giá, câu số 25 đo lường cảm nhận chung nhất của khách hàng về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, giúp cho việc phối kiểm toàn diện mức độ tương ứng trong đánh giá tổng hợp từ các tiêu chí thành phần với cảm nhận sau cùng của khách hàng, câu số 25a, 25b được thiết kế mở để khách hàng phản ánh chi tiết hơn về những điều họ không hài lòng, phát hiện những khó khăn mà khách hàng gặp phải khi giao dịch công việc với cơ quan hành chính cũng như các ý kiến góp ý để nâng cao chất lượng



phục vụ trong thời gian tới. Câu 26 cho biết các thông tin nhân khẩu học, phục vụ việc phân tích phương sai khi cần thiết.

b) Đối với Trạm Y tế các xã, thị trấn, tiêu chí khảo sát, đánh giá gồm:

- Tiếp cận dịch vụ:

Tiêu chí này đo lường mức độ đa dạng, phong phú về hình thức, phương tiện mà cơ quan y tế thông tin về các dịch vụ khám, chữa bệnh đến khách hàng, sự đầy đủ, chu đáo trong việc hướng dẫn cách thức sử dụng dịch vụ, các khu vực chức năng, giá, phí dịch vụ.

Tiêu chí này được thiết kế gồm 06 tiêu chí thành phần, tương ứng với 06 câu hỏi cụ thể trong bảng câu hỏi điều tra (từ câu 1 đến câu 6).

- Điều kiện tiếp đón, phục vụ:

Tiêu chí này đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng về thủ tục hồ sơ nhập viện, chuyển viện, thanh toán; điều kiện, tiện nghi phục vụ tại các khu vực khám chữa bệnh và khu vực cung cấp dịch vụ.

Tiêu chí này được thiết kế gồm 02 tiêu chí thành phần, tương ứng với 02 câu hỏi cụ thể trong bảng câu hỏi điều tra (từ câu 8 đến câu 9).

- Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế:

Đo lường sự hài lòng của khách hàng về mức độ tuân thủ giờ giấc làm việc; sự khách quan, công bằng của cán bộ, nhân viên y tế trong quá trình phục vụ, thời gian chờ đợi để được khám chữa bệnh và cấp phát thuốc; thái độ giao tiếp, ứng xử, tính chuyên nghiệp trong xử lý công việc; sự quan tâm tiếp thu, góp ý và sự liêm khiết.

Tiêu chí này được thiết kế gồm 07 tiêu chí thành phần, tương ứng với 07 câu hỏi trong bảng câu hỏi điều tra (từ câu 10 đến câu 16).

- Kết quả dịch vụ:

Đo lường mức độ hài lòng của khách hàng về cách thức thăm, khám, chẩn đoán bệnh; sự an tâm của khách hàng về kết quả chẩn đoán, điều trị; sự nhanh chóng, chính xác trong các xét nghiệm; sự tận tâm, chu đáo trong việc tư vấn cho khách hàng, việc cấp phát thuốc chữa bệnh và chi phí dịch vụ theo thẻ bảo hiểm y tế do Trạm Y tế cung cấp.

Tiêu chí này gồm 03 tiêu chí thành phần, tương ứng với 03 câu hỏi từ câu 17 đến câu 19 trong phiếu điều tra.

- Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi:

Tiêu chí này phản ánh mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân về sự minh bạch các thông tin liên quan đến quyền, trách nhiệm phản ánh, kiến nghị của khách hàng, các thông tin cần thiết theo quy định để khách hàng có thể gửi phản ánh, kiến nghị nếu có, mức độ thuận tiện, sự sẵn sàng và tính kịp thời trong việc xử lý và trả lời ý kiến của khách hàng có liên quan đến sự phục vụ của mình.

Tiêu chí này được cụ thể hóa thành 03 tiêu chí thành phần, tương ứng với 03 câu hỏi trong bảng câu hỏi điều tra từ câu 20 đến câu 22.

Tổng hợp bảng câu hỏi điều tra hoàn chỉnh gồm 24 câu hỏi, trong đó các nội dung đánh dấu (*) giúp xác thực khách hàng có tham gia giao dịch và loại dịch vụ mà khách hàng đã sử dụng. Từ câu 1 đến câu 22 đo lường cảm nhận của khách hàng trên 05 tiêu chí khảo sát, đánh giá; câu số 23 đo lường cảm nhận chung nhất của khách hàng về sự phục vụ của Trạm Y tế, giúp cho việc phối hợp kiểm tra toàn diện mức độ tương ứng trong đánh giá tổng hợp từ các tiêu chí thành phần với cảm nhận sau cùng của khách hàng, câu số 23a, 23b được thiết kế mở để khách hàng phản ánh chi tiết hơn về những điều họ không hài lòng, các ý kiến góp ý để nâng cao chất lượng phục vụ. Câu 24 cho biết các thông tin nhân khẩu học, phục vụ việc phân tích phương sai khi cần thiết.

3.3. Thang đo và chỉ số hài lòng (SIPS):

Thực hiện 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 khoản 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%

3.4. Quy mô và đặc điểm mẫu điều tra xã hội học:

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, sử dụng dịch vụ của UBND và Trạm Y tế các xã, thị trấn trong năm 2017 được phân chia theo từng lĩnh vực, công việc cần thực hiện điều tra. Để tạo điều kiện thuận lợi cho lực lượng Điều

tra viên khi tiến hành lấy phiếu điều tra, khảo sát tại địa phương, Ủy ban nhân dân huyện đã ban hành văn bản đề nghị UBND, Trạm Y tế các xã, thị trấn tạo điều kiện hỗ trợ, giúp đỡ Tổ Điều tra viên hoàn thành việc lấy phiếu khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức năm 2017 theo Kế hoạch.

Trên cơ sở danh sách khách hàng tham gia giao dịch, giải quyết thủ tục hành chính năm 2017 được trích xuất từ phần mềm Một cửa của các cơ quan, đơn vị do Phòng Nội vụ cung cấp, đơn vị khảo sát tiến hành sàng lọc, lựa chọn, sắp xếp địa bàn điều tra phù hợp, có chú ý phân bổ số lượng mẫu phiếu điều tra theo từng thôn, tổ dân phố và lĩnh vực, thủ tục hành chính đã thực hiện giao dịch của khách hàng tại các xã, thị trấn. Bên cạnh danh sách khách hàng do Phòng Nội vụ huyện cung cấp, Tổ điều tra còn mở rộng khảo sát đối với các cá nhân, tổ chức ngoài danh sách nhưng đảm bảo đã có tham gia giao dịch giải quyết thủ tục hành chính tại UBND cấp xã. Đối với Trạm Y tế cấp xã, điều tra viên thực hiện điều tra tại chỗ đối với khách hàng và người nhà bệnh nhân ngay tại Trạm Y tế vào các ngày trong tuần và các đợt khám chữa bệnh tập trung.

Theo Quy chế khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân ban hành tại Quyết định số 2072/QĐ-UBND ngày 12/8/2014 của UBND tỉnh Khánh Hòa và nội dung mẫu phiếu khảo sát do Sở Nội vụ, Sở Y tế chủ trì xây dựng, việc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng được tiến hành trên 06 tiêu chí đối với UBND cấp xã và 05 tiêu chí đối với Trạm y tế cấp xã với tổng quy mô mẫu phiếu khảo sát là 1.430 phiếu, trong đó 650 phiếu đối với Trạm Y tế (50 phiếu/đơn vị) và 780 phiếu đối với UBND cấp xã (60 phiếu/đơn vị).

Trên cơ sở mẫu phiếu được phân bổ, các điều tra viên đã tiến hành điều tra thực tế và đã thu thập đủ số lượng phiếu điều tra đối với hầu hết các cơ quan, đơn vị, kết quả tổng hợp, phúc tra phiếu đạt yêu cầu chiếm trên 95%, cụ thể như sau:

a) Đối với UBND các xã, thị trấn:

Số phiếu thu được đạt yêu cầu là 780 phiếu, với các thông tin nhân khẩu học được phân tích như sau:

Bảng 1: Mô tả điều tra đối với UBND các xã, thị trấn.

Cơ quan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid UBND thị trấn Vạn Giã	60	7.7	7.7	7.7
UBND xã Đại Lãnh	60	7.7	7.7	15.4
UBND xã Vạn Bình	60	7.7	7.7	23.1
UBND xã Vạn Hưng	60	7.7	7.7	30.8
UBND xã Vạn Khánh	60	7.7	7.7	38.5
UBND xã Vạn Long	60	7.7	7.7	46.2
UBND xã Vạn Lương	60	7.7	7.7	53.8
UBND xã Vạn Phú	60	7.7	7.7	61.5
UBND xã Vạn Phước	60	7.7	7.7	69.2
UBND xã Vạn Thạnh	60	7.7	7.7	76.9
UBND xã Vạn Thắng	60	7.7	7.7	84.6

UBND xã Vạn Thọ	60	7.7	7.7	92.3
UBND xã Xuân Sơn	60	7.7	7.7	100.0
Total	780	100.0	100.0	

Giới tính

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Nam	492	63.1	63.1	63.1
Nữ	288	36.9	36.9	100.0
Total	780	100.0	100.0	

Tuổi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 18-29	171	21.9	21.9	21.9
30-39	200	25.6	25.6	47.6
40-49	183	23.5	23.5	71.0
50-60	144	18.5	18.5	89.5
>60	82	10.5	10.5	100.0
Total	780	100.0	100.0	

Trình độ học vấn

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tiểu học	167	21.4	21.4	21.4
Cấp II	257	32.9	32.9	54.4
Cấp III	166	21.3	21.3	75.6
Trung cấp	41	5.3	5.3	80.9
CD, ĐH	103	13.2	13.2	94.1
Trên đại học	6	.8	.8	94.9
Khác	40	5.1	5.1	100.0
Total	780	100.0	100.0	

Nghề nghiệp

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Nội trợ, lao động tự do	240	30.8	30.8	30.8
Học sinh, sinh viên	16	2.1	2.1	32.8
Công nhân	64	8.2	8.2	41.0
Nông dân	148	19.0	19.0	60.0
CBCC	91	11.7	11.7	71.7
Kinh doanh	90	11.5	11.5	83.2
Nghỉ hưu	41	5.3	5.3	88.5

Khác	90	11.5	11.5	100.0
Total	780	100.0	100.0	

b) Đối với Trạm Y tế các xã, thị trấn:

Số phiếu thu được đạt yêu cầu tổng cộng là 650 phiếu, với các thông tin nhân khẩu học được phân tích như sau:

Bảng 2: Mô tả điều tra đối với Trạm Y tế các xã, thị trấn.

Đơn vị	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Trạm Y tế thị trấn Vạn Giã	50	7.7	7.7	7.7
Trạm Y tế xã Đại Lãnh	50	7.7	7.7	15.4
Trạm Y tế xã Vạn Bình	50	7.7	7.7	23.1
Trạm y tế xã Vạn Hưng	50	7.7	7.7	30.8
Trạm y tế xã Vạn Khánh	50	7.7	7.7	38.5
Trạm y tế xã Vạn Long	50	7.7	7.7	46.2
Trạm Y tế xã Vạn Lương	50	7.7	7.7	53.8
Trạm y tế xã Vạn Phú	50	7.7	7.7	61.5
Trạm Y tế xã Vạn Phước	50	7.7	7.7	69.2
Trạm Y tế xã Vạn Thạnh	50	7.7	7.7	76.9
Trạm Y tế xã Vạn Thắng	50	7.7	7.7	84.6
Trạm Y tế xã Vạn Thọ	50	7.7	7.7	92.3
Trạm Y tế xã Xuân Sơn	50	7.7	7.7	100.0
Total	650	100.0	100.0	

BHYT

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Có	604	92.9	92.9	92.9
Không	46	7.1	7.1	100.0
Total	650	100.0	100.0	

Giới tính

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Nam	258	39.7	39.7	39.7
Nữ	392	60.3	60.3	100.0
Total	650	100.0	100.0	

Tuổi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 18-29	179	27.5	27.5	27.5

30-39	211	32.5	32.5	60.0
40-49	94	14.5	14.5	74.5
50-60	99	15.2	15.2	89.7
>60	67	10.3	10.3	100.0
Total	650	100.0	100.0	

Trình độ học vấn

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tiểu học	145	22.3	22.3	22.3
Cấp II	202	31.1	31.1	53.4
Cấp III	123	18.9	18.9	72.3
Trung cấp	56	8.6	8.6	80.9
CD, ĐH	87	13.4	13.4	94.3
Trên đại học	3	.5	.5	94.8
Khác	34	5.2	5.2	100.0
Total	650	100.0	100.0	

Nghề nghiệp

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Nội trợ, lao động tự do	250	38.5	38.5	38.5
Học sinh, sinh viên	10	1.5	1.5	40.0
Công nhân	54	8.3	8.3	48.3
Nông dân	94	14.5	14.5	62.8
CBCC	99	15.2	15.2	78.0
Kinh doanh	38	5.8	5.8	83.8
Nghỉ hưu	24	3.7	3.7	87.5
Khác	81	12.5	12.5	100.0
Total	650	100.0	100.0	

II. CHỈ SỐ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ:

1. CHỈ SỐ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI UBND CÁC XÃ, THỊ TRẤN:

1.1. Chỉ số mức độ hài lòng chung:

Bảng 3: Tổng hợp điểm số, chỉ số, thứ hạng của từng đơn vị và chỉ số hài lòng chung của cấp xã (kèm theo biểu đồ minh họa).

TT	Đơn vị	TC	ĐK	HC	PV	KQ	TT	DTB	SIPS
1	UBND thị trấn Vạn Giã	3.21	3.23	3.25	4.40	4.31	4.44	3.81	76.16%
2	UBND xã Đại Lãnh	2.33	3.32	2.66	3.50	3.53	3.00	3.06	61.17%

3	UBND xã Vạn Bình	2.43	3.47	3.10	4.05	3.91	3.85	3.47	69.35%
4	UBND xã Vạn Hưng	2.99	4.12	3.25	4.17	3.92	4.08	3.76	75.11%
5	UBND xã Vạn Khánh	3.02	3.73	3.17	3.80	3.61	3.59	3.49	69.75%
6	UBND xã Vạn Long	3.13	4.18	3.38	4.08	3.90	4.00	3.78	75.56%
7	UBND xã Vạn Lương	2.65	4.24	3.47	4.38	4.07	3.61	3.74	74.73%
8	UBND xã Vạn Phú	2.46	3.39	3.09	4.00	3.75	2.62	3.22	64.39%
9	UBND xã Vạn Phước	3.13	4.28	3.08	4.06	3.76	3.92	3.71	74.12%
10	UBND xã Vạn Thạnh	3.45	4.37	3.32	4.18	3.73	4.12	3.86	77.21%
11	UBND xã Vạn Thắng	2.56	3.32	2.71	3.65	3.52	3.27	3.17	63.38%
12	UBND xã Vạn Thọ	3.09	3.75	3.46	4.24	3.98	4.26	3.80	75.95%
13	UBND xã Xuân Sơn	3.45	3.29	3.33	4.29	3.90	3.99	3.71	74.16%
	Trung bình chung	2.92	3.74	3.18	4.06	3.84	3.75	3.58	71.62%

Ghi chú:

TC: Tiếp cận dịch vụ

ĐK: Điều kiện tiếp đón và phục vụ

HC: Thủ tục hành chính

PV: Sự phục vụ của cán bộ, công chức

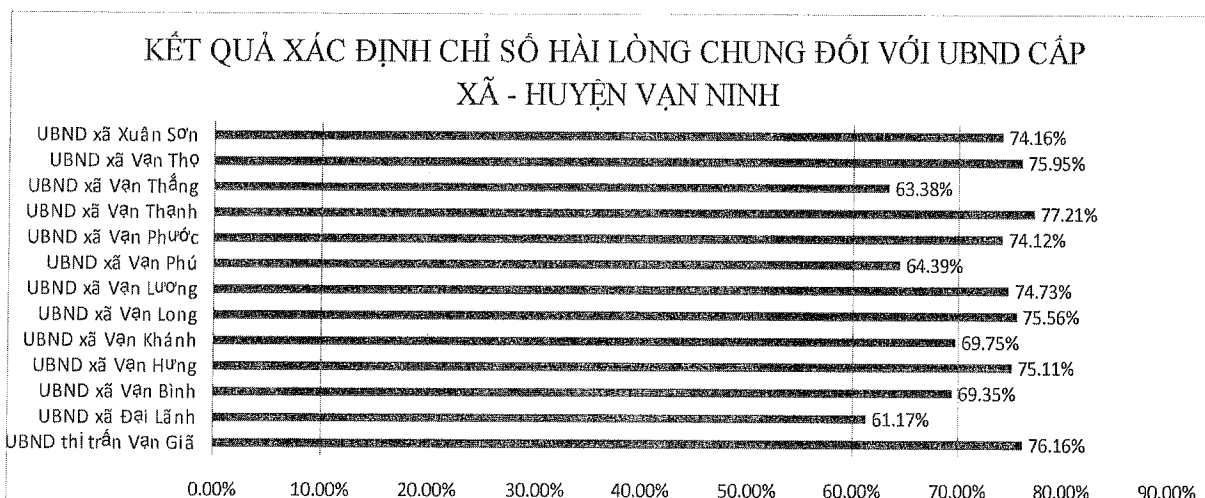
KQ: Kết quả, tiến độ giải quyết công việc

TT: Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi

SIPS: Chỉ số mức độ hài lòng.

Trong 13 đơn vị cấp xã được khảo sát năm 2017, UBND xã Vạn Thạnh có chỉ số mức độ hài lòng cao nhất đạt 77,21%, xếp thứ 2 là UBND thị trấn Vạn Giã đạt 76,16%, xếp thứ 3 là UBND xã Vạn Thọ đạt 75,95%. Thấp nhất là UBND xã Đại Lãnh đạt 61,17%. UBND các xã Vạn Thắng, Vạn Phú cũng có chỉ số hài lòng chung năm 2017 khá thấp (dưới 65%). Chỉ số mức độ hài lòng chung đối với UBND cấp xã trên toàn huyện năm 2017 là 71,62%, tăng 5,12% so với năm 2016.

Biểu đồ 1: Chỉ số mức độ hài lòng của từng đơn vị cấp xã năm 2017.



Chỉ số mức độ hài lòng chung đối với UBND cấp xã trên toàn huyện năm 2017 là 71,62%, tăng 5,12% so với năm 2016. Tuy nhiên, so với mục tiêu đặt ra tại Kế hoạch cải cách hành chính năm 2017 của huyện (tối thiểu 77%) thì chỉ số mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND cấp xã năm 2017 vẫn chưa đạt yêu cầu so với mục tiêu đề ra. So với năm 2016, chỉ số mức độ hài lòng của khách hàng đối với khối UBND cấp xã trong năm 2017 có sự cải thiện đáng kể nhưng xét về mặt bằng chung trong toàn tỉnh vẫn còn có sự chênh lệch lớn. Tính riêng cho từng đơn vị thì năm 2017 chỉ có 01 đơn vị đạt mục tiêu so với kế hoạch là UBND xã Vạn Thạnh (77,21%). So với thang xếp hạng Chỉ số mức độ hài lòng theo Quy chế của UBND tỉnh thì năm 2017 huyện Vạn Ninh không có đơn vị nào xếp hạng Tốt, có 10 đơn vị xếp hạng Khá và 03 đơn vị xếp hạng Trung bình, điểm cải thiện đáng kể nhất là năm 2017 huyện Vạn Ninh không có đơn vị nào xếp hạng Yếu (năm 2016 là 02 đơn vị).

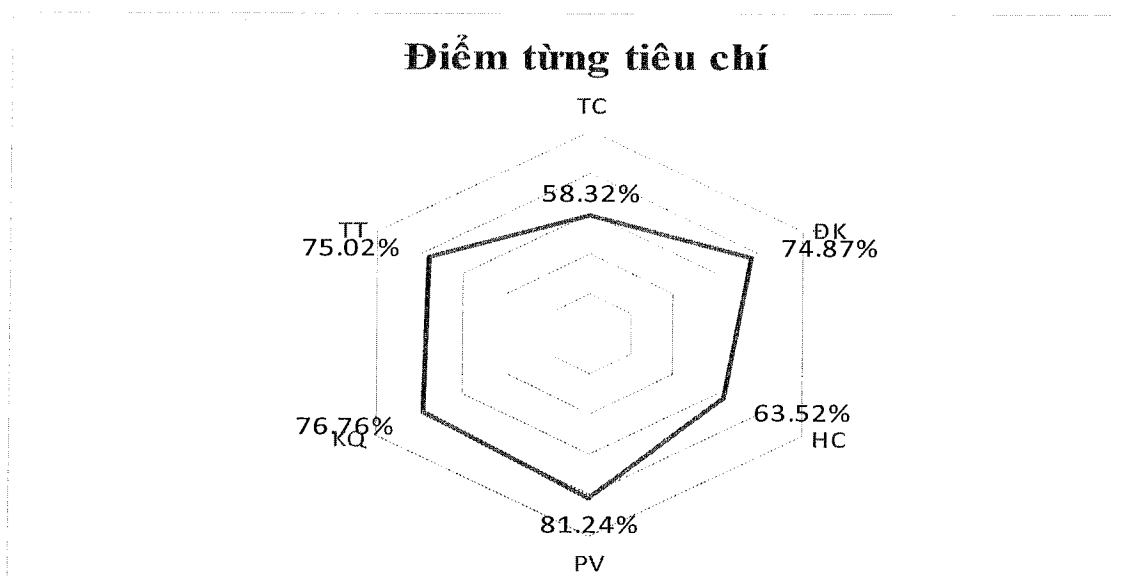
Bảng 4: Chỉ số hài lòng UBND cấp xã năm 2016 - 2017:

TT	Cơ quan	SIPS		Tăng/giảm
		Năm 2017	Năm 2016	
1	UBND thị trấn Vạn Giã	76.16%	63.43%	12.73%
2	UBND xã Đại Lãnh	61.17%	51.52%	9.65%
3	UBND xã Vạn Bình	69.35%	84.40%	-15.05%
4	UBND xã Vạn Hưng	75.11%	73.35%	1.76%
5	UBND xã Vạn Khánh	69.75%	73.14%	-3.39%
6	UBND xã Vạn Long	75.56%	68.77%	6.79%
7	UBND xã Vạn Lương	74.73%	58.99%	15.74%
8	UBND xã Vạn Phú	64.39%	64.99%	-0.60%
9	UBND xã Vạn Phước	74.12%	67.31%	6.81%
10	UBND xã Vạn Thạnh	77.21%	58.77%	18.44%
11	UBND xã Vạn Thắng	63.38%	48.52%	14.86%
12	UBND xã Vạn Thọ	75.95%	83.56%	-7.61%
13	UBND xã Xuân Sơn	74.16%	68.41%	5.75%
	Trung bình chung	71.62%	66.50%	5.12%

So sánh giữa các tiêu chí thì Sự phục vụ của cán bộ, công chức đạt mức độ hài lòng cao nhất với 81,24%, tăng 3,55% so với năm 2016, chỉ số Tiếp cận dịch vụ đạt mức độ hài lòng thấp nhất (58,32%). Theo Quy chế của UBND tỉnh thì trong 06 tiêu chí tiến hành khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng đối với UBND cấp xã năm 2017 có 04 tiêu chí đạt loại Khá là Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi (75,02%), Kết quả tiến độ giải quyết công việc

(76,76%), Điều kiện tiếp đón và phục vụ (74,87%) và Sự phục vụ của cán bộ, công chức (81,24%); 02 tiêu chí còn lại ở mức Trung bình là Tiếp cận dịch vụ (58,32%) và Thủ tục hành chính (63,52%).

Biểu đồ 2: Chỉ số mức độ hài lòng chung trên từng tiêu chí.



Bảng 5: Chỉ số hài lòng UBND cấp xã năm 2016 - 2017 trên từng tiêu chí:

TT	Tiêu chí	SIPS		Tăng/giảm
		Năm 2017	Năm 2016	
1	Tiếp cận dịch vụ	58.32%	58.91%	-0.59%
2	Điều kiện tiếp đón và phục vụ	74.87%	65.99%	8.88%
3	Thủ tục hành chính	63.52%	68.70%	-5.18%
4	Sự phục vụ của cán bộ, công chức	81.24%	77.69%	3.55%
5	Kết quả, tiến độ giải quyết công việc	76.76%	72.84%	3.92%
6	Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi	75.02%	54.87%	20.15%

So sánh trên 06 tiêu chí được khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đối với UBND cấp xã qua 02 năm 2016 - 2017 cho thấy có 04 tiêu chí tăng về chỉ số hài lòng của khách hàng, trong đó tăng mạnh nhất là tiêu chí Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi, tăng 20,15%, cho thấy cơ quan hành chính nhà nước đã có sự quan tâm, cải thiện, khắc phục và giải quyết kịp thời các phản ánh, kiến nghị, những thắc mắc của người dân, doanh nghiệp trong giao dịch, giải quyết thủ tục hành chính, từng bước nâng cao chất lượng phục vụ và hiệu quả công việc. 02 tiêu chí có sự sụt giảm về chỉ số mức độ hài lòng là Tiếp cận dịch vụ và Thủ tục hành chính cho thấy việc tuyên truyền, phổ biến các cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính của cơ quan nhà nước đến người dân, doanh nghiệp vẫn còn hạn chế,

các nội dung, hình thức tuyên truyền chưa sâu rộng, chưa sát với các vấn đề người dân quan tâm, các thủ tục hành chính, giấy tờ vẫn còn rườm rà, phức tạp, khiến người dân khó tiếp cận và thực hiện khi có nhu cầu.

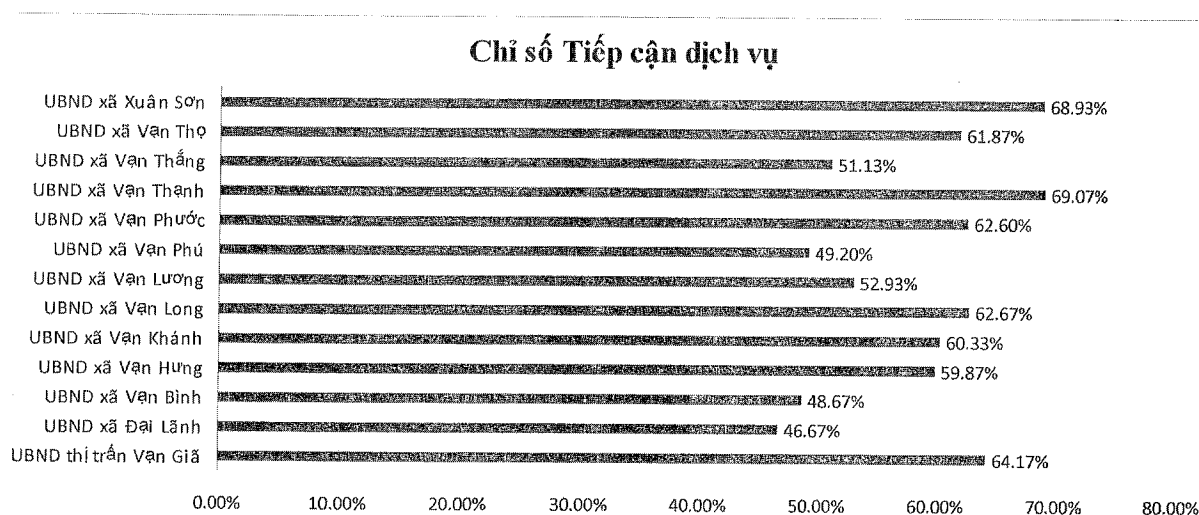
1.2. Chỉ số mức độ hài lòng trên từng tiêu chí:

a) Tiếp cận dịch vụ:

Bảng 6: Điểm số, chỉ số, thứ hạng của từng đơn vị.

STT	Đơn vị	Điểm TB	SIPS
1	UBND thị trấn Vạn Giã	3.21	64.17%
2	UBND xã Đại Lãnh	2.33	46.67%
3	UBND xã Vạn Bình	2.43	48.67%
4	UBND xã Vạn Hưng	2.99	59.87%
5	UBND xã Vạn Khánh	3.02	60.33%
6	UBND xã Vạn Long	3.13	62.67%
7	UBND xã Vạn Lương	2.65	52.93%
8	UBND xã Vạn Phú	2.46	49.20%
9	UBND xã Vạn Phước	3.13	62.60%
10	UBND xã Vạn Thạnh	3.45	69.07%
11	UBND xã Vạn Thắng	2.56	51.13%
12	UBND xã Vạn Thọ	3.09	61.87%
13	UBND xã Xuân Sơn	3.45	68.93%
	SIPS toàn huyện	2.92	58.32%

Biểu đồ 3: Chỉ số Tiếp cận dịch vụ đối với UBND cấp xã.

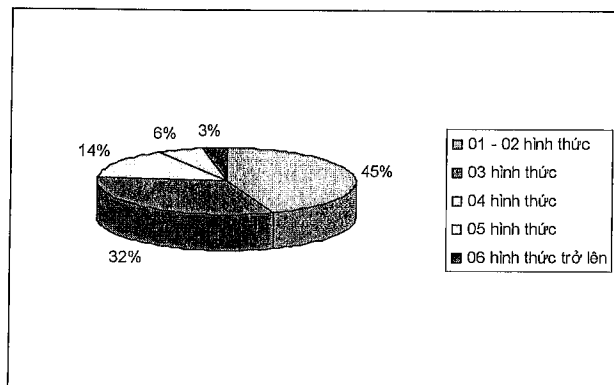


UBND xã Vạn Thạnh được khách hàng đánh giá cao nhất về Tiếp cận dịch vụ với chỉ số hài lòng là 69,07%, kế tiếp là UBND xã Xuân Sơn với 68,93%, UBND thị trấn Vạn Giã đạt 64,17%. Thấp nhất là UBND xã Đại Lãnh với chỉ số mức độ hài lòng của khách hàng chỉ đạt 46,67%, UBND xã Vạn Bình và UBND xã Vạn Phú cũng có chỉ số hài lòng về Tiếp cận dịch vụ khá thấp, với

lần lượt là 48,67% và 49,20%, trong đó UBND xã Vạn Bình là đơn vị có chỉ số hài lòng về Tiếp cận dịch vụ giảm mạnh so với năm 2016 từ 83,00% năm 2016 xuống còn 48,67% năm 2017 (giảm 34,33%). Chỉ số chung về Tiếp cận dịch vụ đối với UBND cấp xã trên toàn huyện là 58,32%, giảm 0,59% so với năm 2016 Trong 13 UBND các xã, thị trấn không có đơn vị nào đạt mức Tốt (chỉ số mức độ hài lòng đạt trên 84%), tuy nhiên có tới 04 đơn vị ở mức Yếu là UBND xã

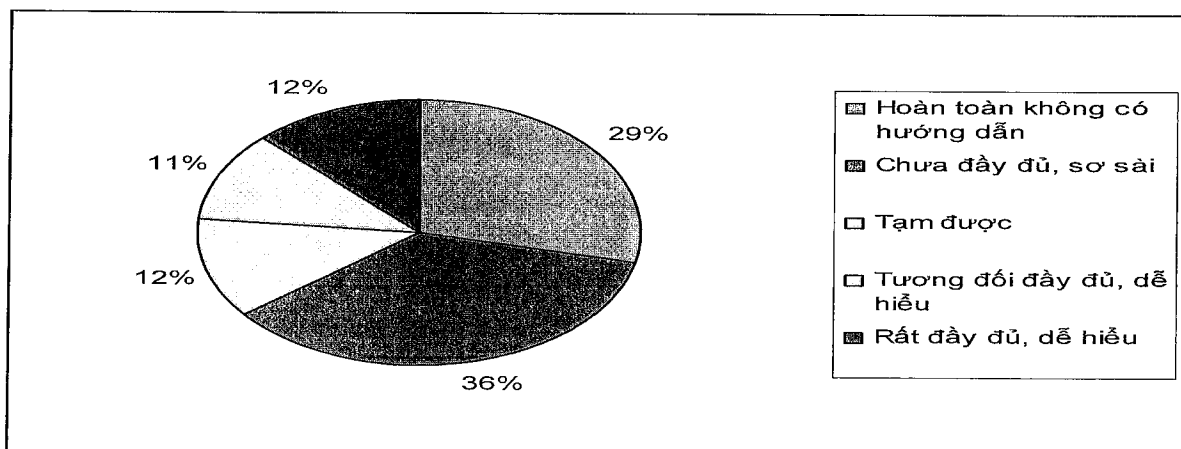
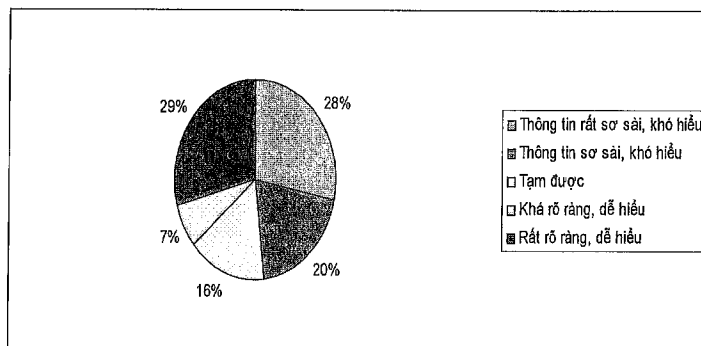
Vạn Thắng, Đại Lãnh, Vạn Bình, Vạn Phú (chỉ số hài lòng dưới 52%).

Kết quả phân tích cho thấy có đến 77% khách hàng chỉ biết được thông tin từ UBND các xã, thị trấn cung cấp thông qua 1 đến 3 hình thức, trong đó chủ yếu bằng hình thức công khai tại bảng niêm yết tại trụ sở, bản viết hồ sơ và công chức giới thiệu hướng dẫn, đó là lý do dẫn đến chỉ số Tiếp cận dịch vụ có mức độ hài lòng thấp



nhất trong 06 tiêu chí được khảo sát, đánh giá đối với UBND cấp xã trong năm 2017.

Đánh giá về chất lượng thông tin được cung cấp có tới 48% khách hàng đánh giá thông tin còn sơ sài, khó hiểu; 16% đánh giá ở mức tạm được, chỉ có 29% khách hàng đánh giá ở mức thông tin rõ ràng, dễ hiểu. Bên cạnh đó đa số khách hàng chưa hài lòng đối với việc hướng dẫn, giải đáp vướng mắc tại UBND các xã, thị trấn, kết quả khảo sát cho thấy có đến 29% khách hàng cho rằng cán bộ, công chức hoàn toàn không có hướng dẫn khi gặp vướng mắc; 36% cho rằng nội dung hướng dẫn chưa đầy đủ, sơ sài, chỉ có 23% khách hàng đánh giá ở mức đầy đủ, dễ hiểu (xem hình).

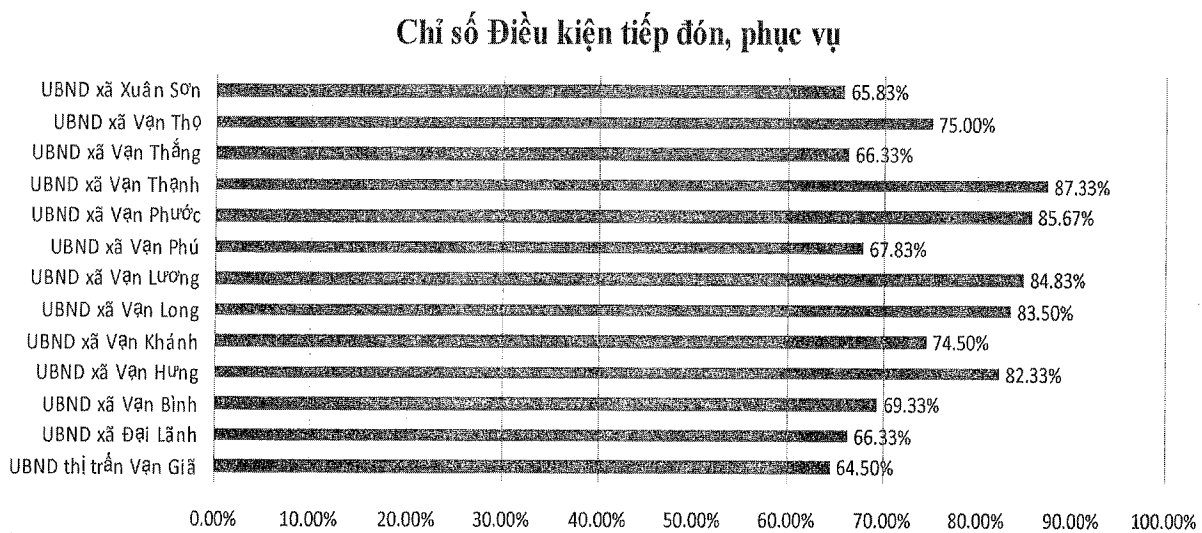


b) Điều kiện tiếp đón và phục vụ:

Bảng 7: Điểm số, chỉ số, thứ hạng của từng đơn vị.

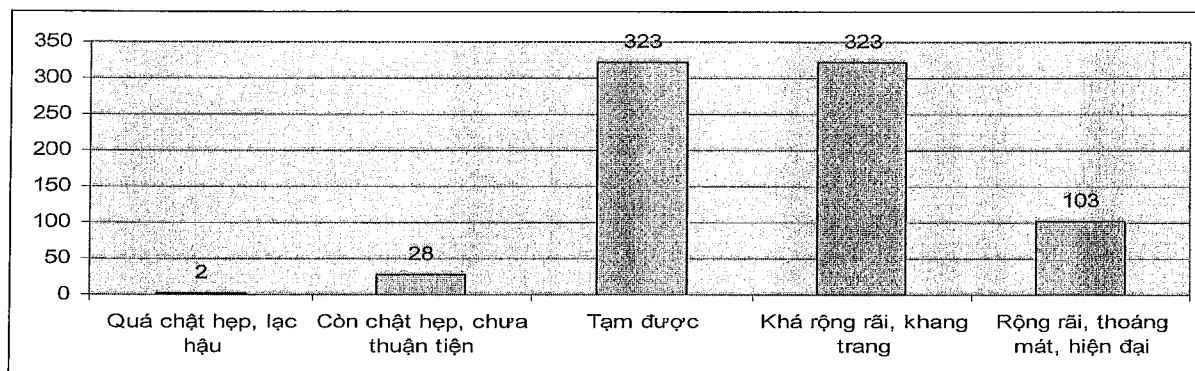
STT	Đơn vị	Điểm TB	SIPS
1	UBND thị trấn Vạn Giã	3.23	64.50%
2	UBND xã Đại Lãnh	3.32	66.33%
3	UBND xã Vạn Bình	3.47	69.33%
4	UBND xã Vạn Hưng	4.12	82.33%
5	UBND xã Vạn Khánh	3.73	74.50%
6	UBND xã Vạn Long	4.18	83.50%
7	UBND xã Vạn Lương	4.24	84.83%
8	UBND xã Vạn Phú	3.39	67.83%
9	UBND xã Vạn Phước	4.28	85.67%
10	UBND xã Vạn Thạnh	4.37	87.33%
11	UBND xã Vạn Thắng	3.32	66.33%
12	UBND xã Vạn Thọ	3.75	75.00%
13	UBND xã Xuân Sơn	3.29	65.83%
	SIPS toàn huyện	3.74	74.87%

Biểu đồ 4: Chỉ số điều kiện tiếp đón, phục vụ đối với UBND cấp xã.

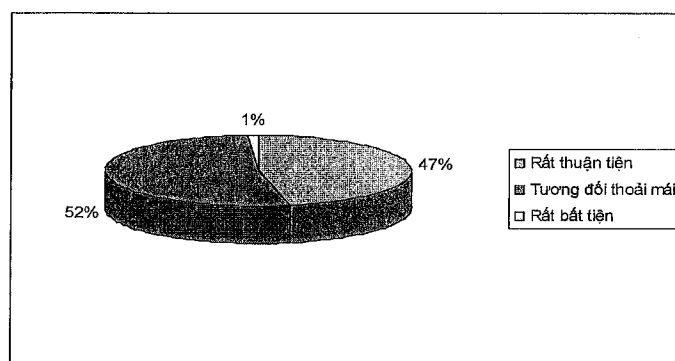


UBND xã Vạn Thạnh tiếp tục được khách hàng đánh giá cao nhất về điều kiện tiếp đón, phục vụ với chỉ số hài lòng đạt 87,33%, xếp thứ 2 là UBND xã Vạn Phước với 85,67%, các xã Vạn Lương, Vạn Long, Vạn Hưng cũng có chỉ số hài lòng về điều kiện tiếp đón, phục vụ khá cao (trên 80%). Đạt chỉ số mức độ hài lòng thấp nhất ở tiêu chí này là UBND xã thị trấn Vạn Giã với 64,50%, tiếp theo là UBND xã Xuân Sơn với 65,83%. Chỉ số mức độ hài lòng chung của UBND cấp xã là 74,87%, tăng 8,88% so với năm 2016, đạt mức Khá. Đối với tiêu chí về Điều kiện tiếp đón, phục vụ có 03 đơn vị xếp hạng Tốt là UBND xã

Vạn Thạnh, Vạn Phước, Vạn Lương, các đơn vị còn lại xếp hạng Khá và Trung bình, không có đơn vị nào xếp hạng Yếu.



Trong 780 phiếu khảo sát đối với UBND cấp xã năm 2017 có đến 426 khách hàng cho rằng Bộ phận một cửa của UBND các xã, thị trấn được đầu tư khang trang, rộng rãi và thoáng mát, hiện đại, 323 khách hàng chấp nhận ở mức tạm được, chỉ có 30 khách hàng cho rằng còn chật



hẹp, lạc hậu, điều đó cho thấy các đơn vị đã có sự quan tâm trong việc đầu tư cơ sở hạ tầng, tạo môi trường, điều kiện làm việc, tiếp đón người dân. Bộ phận một cửa các xã, thị trấn cơ bản đáp ứng đầy đủ về điều kiện cơ sở vật chất như ghế ngồi chờ, bàn viết hồ sơ, quạt máy...kết quả cho thấy có đến 99% khách hàng cảm thấy rất thuận tiện, thoải mái khi đến giao dịch tại Bộ phận một cửa UBND các xã, thị trấn.

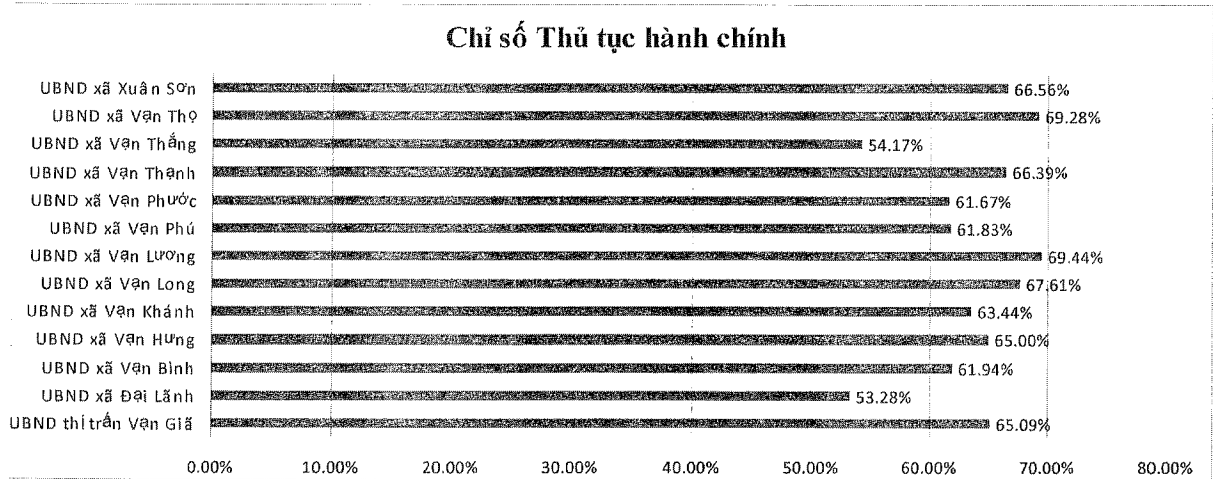
c) Thủ tục hành chính:

Bảng 8: Điểm số, chỉ số, thứ hạng của từng đơn vị.

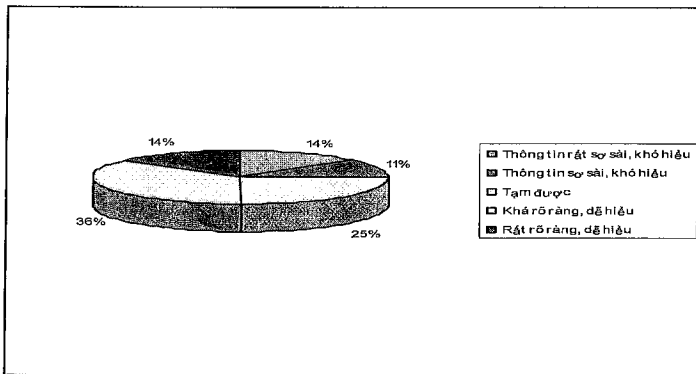
STT	Đơn vị	Điểm TB	SIPS
1	UBND thị trấn Vạn Giã	3.25	65.09%
2	UBND xã Đại Lãnh	2.66	53.28%
3	UBND xã Vạn Bình	3.10	61.94%
4	UBND xã Vạn Hưng	3.25	65.00%
5	UBND xã Vạn Khánh	3.17	63.44%
6	UBND xã Vạn Long	3.38	67.61%
7	UBND xã Vạn Lương	3.47	69.44%
8	UBND xã Vạn Phú	3.09	61.83%
9	UBND xã Vạn Phước	3.08	61.67%
10	UBND xã Vạn Thạnh	3.32	66.39%
11	UBND xã Vạn Thắng	2.71	54.17%

12	UBND xã Vạn Thọ	3.46	69.28%
13	UBND xã Xuân Sơn	3.33	66.56%
	SIPS toàn huyện	3.18	63,52%

Biểu đồ 5: Chỉ số Thủ tục hành chính đối với UBND cấp xã.



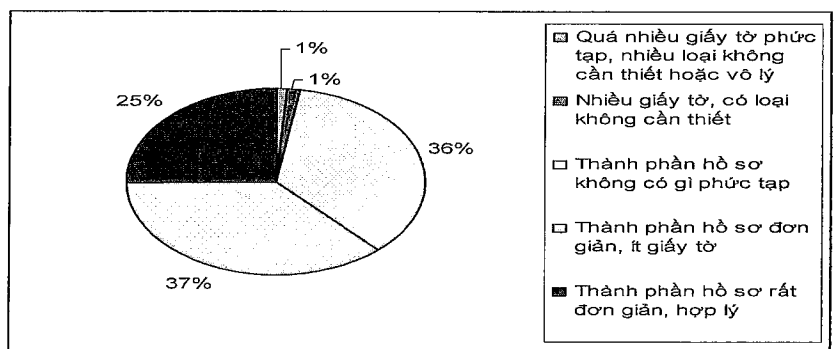
Ở tiêu chí này, các đơn vị có sự sụt giảm khá mạnh, trong đó UBND xã Vạn Bình giảm 24.87%, từ 86,81% năm 2016 xuống còn 61,94% năm 2017; UBND xã Vạn Thọ giảm 13,43%, từ 82,71% năm 2016 xuống còn 69,28% năm 2017. Xếp cao nhất ở tiêu chí này là UBND xã Vạn Lương với 69,44%, thấp nhất là UBND xã Đại Lãnh với chỉ số hài lòng đạt 53,28%. Theo thang chỉ số xếp hạng mức độ hài lòng của UBND tỉnh thì tiêu chí Thủ tục hành chính năm 2017 không có đơn vị nào đạt mục tiêu so với kế hoạch đề ra, trong đó chỉ có 02 đơn vị xếp hạng Khá, còn lại đều xếp hạng Trung bình.



Kết quả phân tích cho thấy có đến 25% khách hàng đánh giá chất lượng thông tin thủ tục hành chính được cung cấp còn sơ sài, khó hiểu; về thành phần hồ sơ thủ tục hành chính được cung cấp thì phần lớn khách hàng đánh giá là không có gì phức tạp (36%) và 62% khách

hàng nhận xét thành phần hồ sơ là đơn giản, hợp lý, ít giấy tờ. Chỉ có 2% khách

hàng đánh giá thành phần hồ sơ còn nhiều giấy tờ phức tạp, không cần thiết, đồng thời có một số khách hàng góp ý nên bỏ bớt các giấy tờ, tờ khai, biểu mẫu không cần thiết gây khó hiểu cho người dân



khi giao dịch, giải quyết thủ tục hành chính (xem hình).

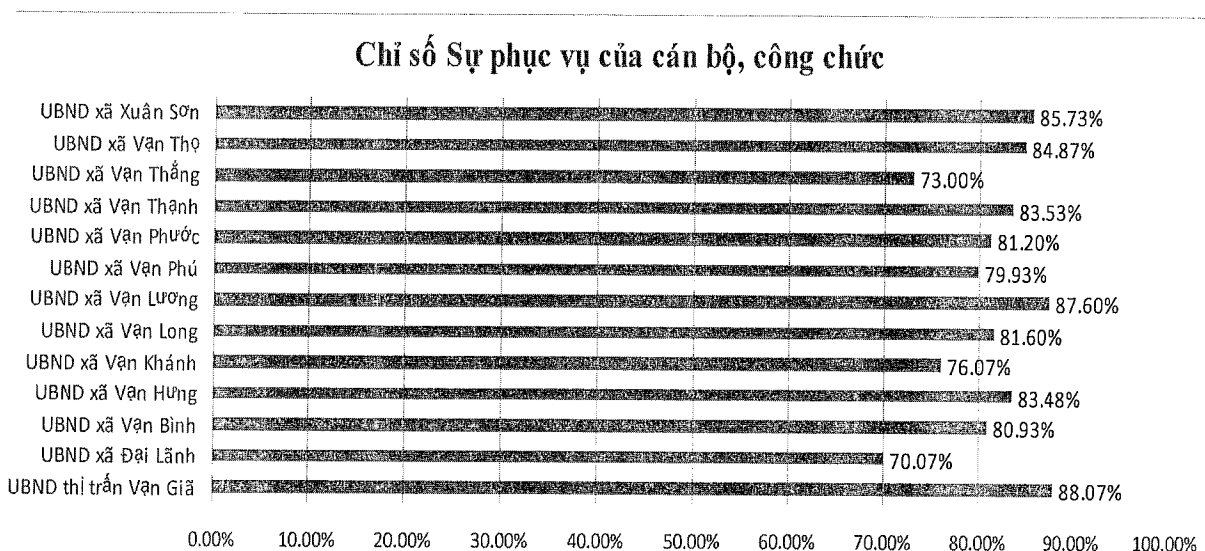
Việc niêm yết công khai các thủ tục hành chính, quy trình giải quyết hồ sơ đối với các lĩnh vực đã được UBND các xã, thị trấn thực hiện đầy đủ, đồng bộ và công khai, minh bạch. Tuy nhiên việc rà soát, cập nhật, thay thế các thủ tục hành chính đã hết hiệu lực còn chậm. Công tác tuyên truyền, phổ biến đến người dân về cơ chế, thủ tục hành chính vẫn còn những hạn chế nhất định, dẫn đến kết quả chỉ số mức độ hài lòng của người dân về thủ tục hành chính chưa được cải thiện, thậm chí sụt giảm so với năm 2016.

d) Sự phục vụ của cán bộ, công chức:

Bảng 9: Điểm số, chỉ số, thứ hạng của từng đơn vị.

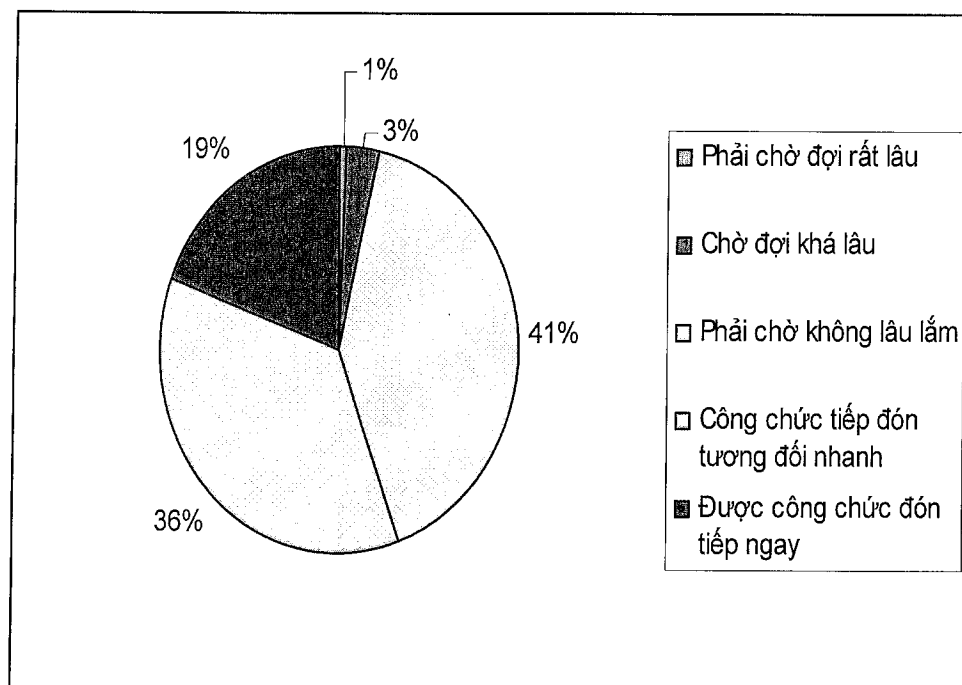
STT	Đơn vị	Điểm TB	SIPS
1	UBND thị trấn Vạn Giã	4.40	88.07%
2	UBND xã Đại Lãnh	3.50	70.07%
3	UBND xã Vạn Bình	4.05	80.93%
4	UBND xã Vạn Hưng	4.17	83.48%
5	UBND xã Vạn Khánh	3.80	76.07%
6	UBND xã Vạn Long	4.08	81.60%
7	UBND xã Vạn Lương	4.38	87.60%
8	UBND xã Vạn Phú	4.00	79.93%
9	UBND xã Vạn Phước	4.06	81.20%
10	UBND xã Vạn Thạnh	4.18	83.53%
11	UBND xã Vạn Thắng	3.65	73.00%
12	UBND xã Vạn Thọ	4.24	84.87%
13	UBND xã Xuân Sơn	4.29	85.73%
	SIPS toàn huyện	4.06	81.24%

Biểu đồ 6: Chỉ số sự phục vụ của cán bộ, công chức:



Năm 2017 có sự thay đổi lớn về mức độ hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức, trong đó UBND thị trấn Vạn Giã vươn lên dẫn đầu về chỉ số phục vụ với 88,07% mức độ hài lòng, tiếp đến là UBND xã Vạn Lương với 87,60%, UBND xã Xuân Sơn đạt 85,73%; UBND xã Vạn Bình có sự sụt giảm mạnh từ đơn vị có chỉ số mức độ hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức năm 2016 cao nhất trong 13 xã, thị trấn với 92,87% đã giảm xuống còn 80,63% trong năm 2017 (giảm 12,24%); xếp thấp nhất về chỉ số hài lòng đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức trong năm 2017 vẫn là UBND xã Đại Lãnh, tuy nhiên so với năm 2016 UBND xã Đại Lãnh đã có sự cải thiện về chỉ số mức độ hài lòng của khách hàng từ với 62,60% năm 2016 lên 70,07% năm 2017, tăng 7,47%, từ xếp hạng Trung bình lên hạng Khá. Chỉ số hài lòng chung của UBND cấp xã về sự phục vụ của cán bộ, công chức đã có sự cải thiện đáng kể trong năm 2017 từ 77,69% lên 81,24%, tăng 3,55%, xếp hạng Khá theo thang chỉ số xếp hạng mức độ hài lòng của tỉnh.

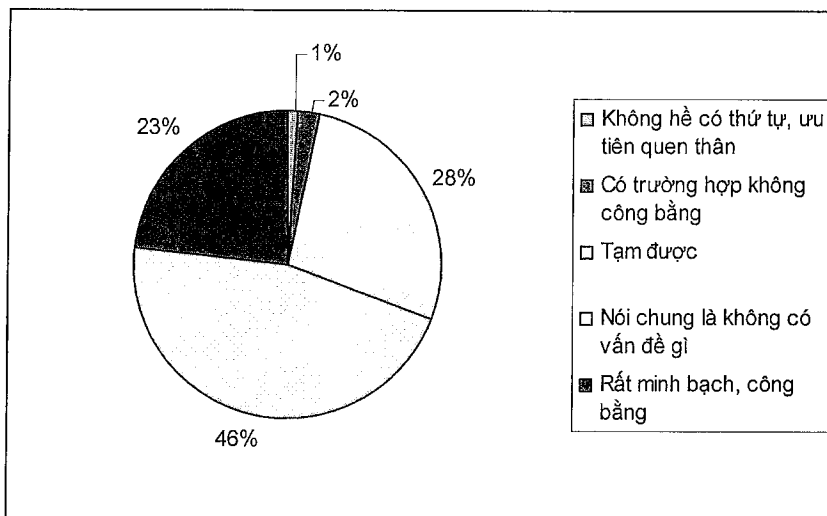
Năm 2017, tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức tiếp tục được khách hàng đánh giá cao nhất trong 6 tiêu chí được khảo sát, trong đó 04 đơn vị được xếp hạng Tốt, các đơn vị còn lại đều xếp hạng Khá, không có đơn vị nào xếp hạng Trung bình hoặc Yếu.



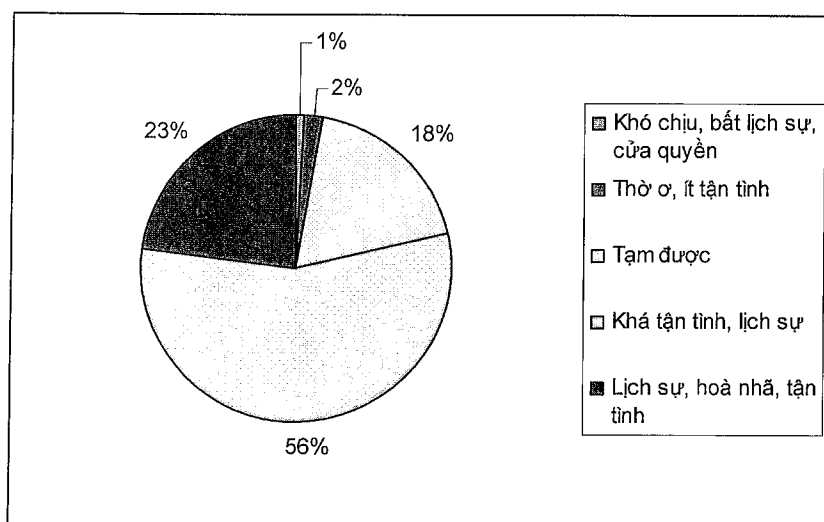
Tuy nhiên, đây cũng là tiêu chí ghi nhận nhiều ý kiến phản ánh, phản nản của khách hàng về tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức. Tuy đã có sự cải thiện đáng kể so với kết quả khảo sát năm 2016 nhưng vẫn còn nhiều

khách hàng có ý kiến phản nản về việc đến cơ quan liên hệ giải quyết hồ sơ phải chờ đợi vì cán bộ, công chức đi muộn, vắng mặt và làm việc riêng, kết quả khảo sát cho thấy có 4% khách hàng cho rằng khi đến Bộ phận một cửa giải quyết hồ sơ phải chờ đợi khá lâu, 41% khách hàng cho rằng phải chờ đợi nhưng không lâu lắm, 55% còn lại đánh giá là được tiếp đón ngay và giải quyết hồ sơ nhanh chóng.

69% khách hàng cho biết việc tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận một cửa là minh bạch, khách quan, công bằng hoặc không có vấn đề gì làm khách hàng băn khoăn; 28% đánh giá ở mức tạm được và có 3% khách hàng cho rằng việc tiếp nhận hồ sơ tại Bộ



phần một cửa còn không công bằng và ưu tiên người thân quen, trong đó có 24 khách hàng phản ánh công chức nhận hồ sơ ngoài cơ quan hoặc giới thiệu người quen để làm thủ tục hành chính. Khi đến giao dịch giải quyết thủ tục hành chính tại UBND các xã, thị trấn 69% khách hàng cho biết chỉ giao dịch với cán bộ làm việc tại Bộ phận một cửa, 7% chỉ tiếp xúc với công chức chuyên môn và 25% tiếp xúc với cả hai.



Về thái độ giao tiếp, cư xử với khách hàng, kết quả phân tích cho thấy có 3% khách hàng chưa hài lòng về thái độ, ngôn ngữ giao tiếp của cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận một cửa, 18% khách hàng đánh giá ở mức tạm được và 79% khách hàng nhận xét tốt về thái độ giao tiếp của cán bộ, công chức.

Vấn đề tiêu cực, những nhiều khi giải quyết hồ sơ, có 09 khách hàng phản ánh công chức đề nghị bồi dưỡng để hồ sơ được giải quyết nhanh chóng, 54 khách hàng cho rằng công chức không đòi hỏi gì, đưa thì nhận, không đưa thì thôi, vẫn giải quyết hồ sơ bình thường, trong đó tập trung chủ yếu lĩnh vực tài nguyên và môi trường.

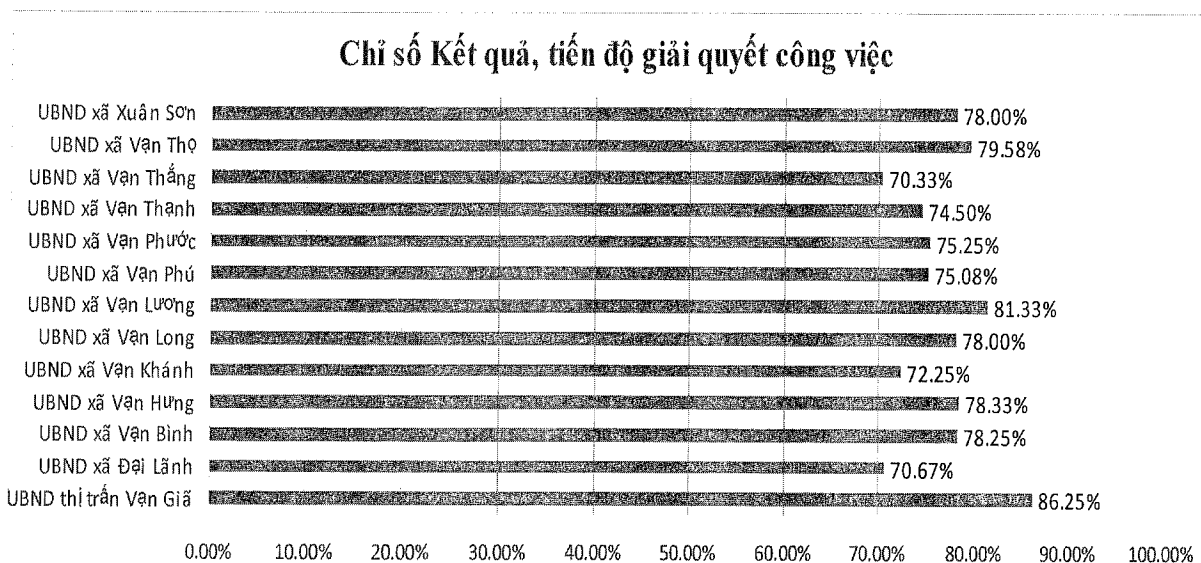
đ) Kết quả, tiến độ giải quyết hồ sơ:

Bảng 10: Điểm số, chỉ số, thứ hạng của từng đơn vị.

STT	Đơn vị	Điểm TB	SIPS
1	UBND thị trấn Vạn Giã	4.31	86.25%

2	UBND xã Đại Lãnh	3.53	70.67%
3	UBND xã Vạn Bình	3.91	78.25%
4	UBND xã Vạn Hưng	3.92	78.33%
5	UBND xã Vạn Khánh	3.61	72.25%
6	UBND xã Vạn Long	3.90	78.00%
7	UBND xã Vạn Lương	4.07	81.33%
8	UBND xã Vạn Phú	3.75	75.08%
9	UBND xã Vạn Phước	3.76	75.25%
10	UBND xã Vạn Thạnh	3.73	74.50%
11	UBND xã Vạn Thắng	3.52	70.33%
12	UBND xã Vạn Thọ	3.98	79.58%
13	UBND xã Xuân Sơn	3.90	78.00%
	SIPS toàn huyện	3.84	76.76%

Biểu đồ 7: Chỉ số hài lòng về kết quả, tiến độ giải quyết công việc.



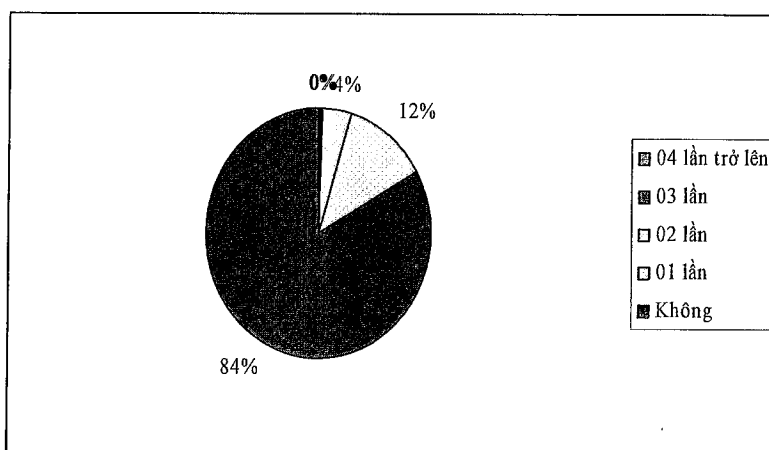
Ở tiêu chí này, UBND thị trấn Vạn Giã tiếp tục được khách hàng đánh giá cao nhất với chỉ số hài lòng đạt 86,25%, đứng ở vị trí thứ 2 là UBND xã Vạn Lương với 81,33%, đứng thấp nhất ở tiêu chí này là UBND xã Đại Lãnh với chỉ số hài lòng đạt 70,67%. Chỉ số hài lòng chung đối với cấp xã là 76,76%, tăng 3,92% so với năm 2016, xếp hạng Khá (xem hình).

Bảng 11: Chỉ số hài lòng về kết quả, tiến độ giải quyết công việc năm 2016 - 2017:

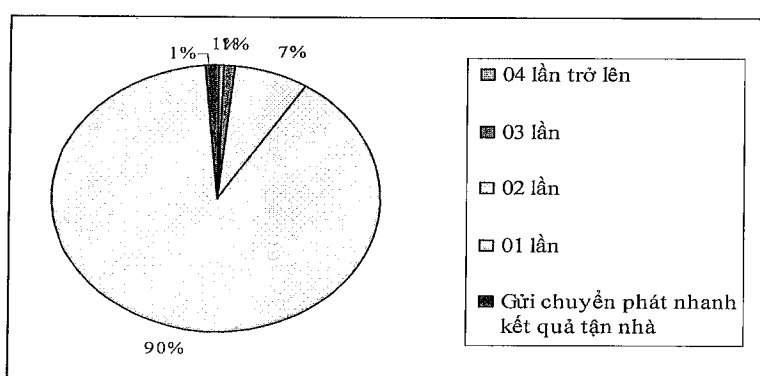
STT	Đơn vị	Năm 2017	Năm 2016
1	UBND thị trấn Vạn Giã	86.25%	75.34%
2	UBND xã Đại Lãnh	70.67%	61.67%
3	UBND xã Vạn Bình	78.25%	77.25%

4	UBND xã Vạn Hưng	78.33%	78.75%
5	UBND xã Vạn Khánh	72.25%	76.50%
6	UBND xã Vạn Long	78.00%	72.08%
7	UBND xã Vạn Lương	81.33%	73.21%
8	UBND xã Vạn Phú	75.08%	69.67%
9	UBND xã Vạn Phước	75.25%	69.67%
10	UBND xã Vạn Thạnh	74.50%	70.34%
11	UBND xã Vạn Thắng	70.33%	71.08%
12	UBND xã Vạn Thọ	79.58%	77.25%
13	UBND xã Xuân Sơn	78.00%	75.34%
SIPS toàn huyện		76.76%	72.84%

Khi đến giao dịch tại UBND các xã, thị trấn 84% khách hàng cho biết sau khi đã nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, cơ quan không yêu cầu bổ sung hồ sơ thêm lần nào nữa; 12% khách hàng phải bổ sung hồ sơ 01 lần và 4% khách hàng phải bổ sung hồ sơ từ 02 lần trở lên (xem hình).



Theo kết quả khảo sát, có 4% khách hàng cho biết không được hướng dẫn cách tra cứu thông tin hồ sơ hoặc hướng dẫn nhưng không rõ ràng, đầy đủ; còn lại phần lớn khách hàng đều được hướng dẫn cách thức tra cứu thông tin hồ sơ khi cần.



Để nhận được kết quả giải quyết hồ sơ sau khi nộp, 90% khách hàng cho biết chỉ đến Bộ phận một cửa 01 lần là nhận được kết quả, 1,4% khách hàng nhận được kết quả qua đường chuyển phát nhanh; còn lại phải đi từ 02 lần trở lên mới nhận

được kết quả giải quyết hồ sơ. Kết quả khảo sát cho thấy đa số khách hàng đánh giá hồ sơ được giải quyết đúng và sớm hạn chiếm 92%, chỉ có 8% khách hàng phản ánh hồ sơ trễ hạn, đối với hồ sơ trễ hạn có 36,5% khách hàng cho biết có nhận được văn bản thông báo xin lỗi và hẹn trả kết quả, còn lại 63,5% không nhận được thông báo của cơ quan.

Nhiều trường hợp trễ hạn, gây phiền hà cho người dân nhưng cơ quan đưa ra những lý do không hợp lý và không có giải pháp thích thỏa đáng. Một số lý do

cơ bản được cán bộ, công chức trả lời khi hồ sơ của người dân bị trễ hẹn như: Lãnh đạo bận họp, đi công tác, hồ sơ chưa đầy đủ cần bổ sung, xác minh, số lượng hồ sơ nhiều...

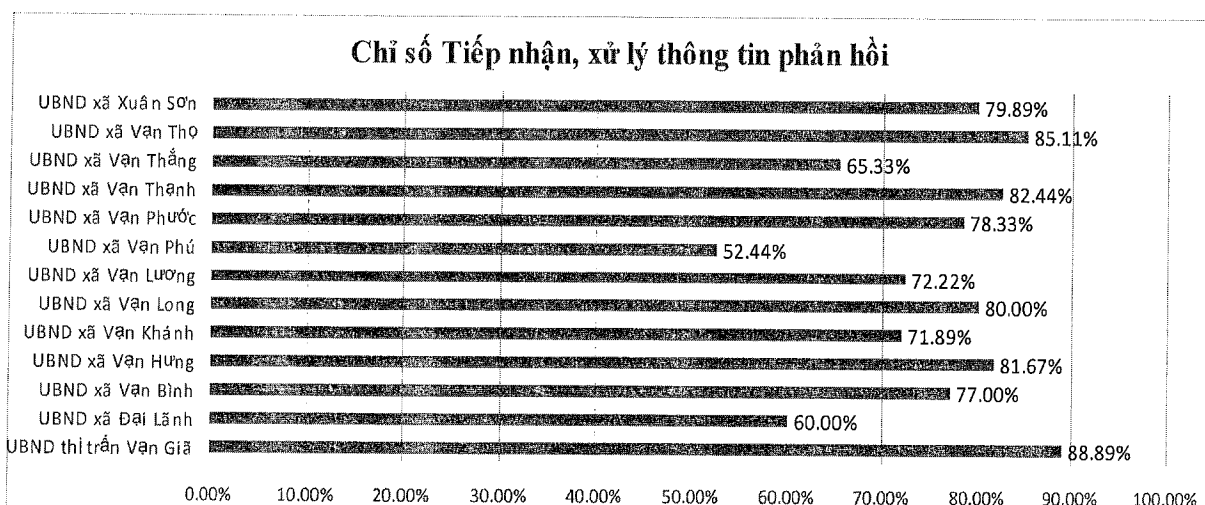
Điểm cần đẩy mạnh và nhân rộng trong giải quyết và trả kết quả cho tổ chức, công dân là việc áp dụng hình thức chuyên phát nhanh kết quả giải quyết thủ tục hành chính về tận nhà cho người dân nhằm tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại của khách hàng, đặc biệt là người dân ở các địa bàn xã đảo, miền núi, cách xa trung tâm hành chính huyện, góp phần từng bước hiện đại hoá nền hành chính nhà nước.

e) Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi:

Bảng 12: Điểm số, chỉ số, thứ hạng của từng đơn vị.

STT	Đơn vị	Điểm TB	SIPS
1	UBND thị trấn Vạn Giã	4.44	88.89%
2	UBND xã Đại Lãnh	3.00	60.00%
3	UBND xã Vạn Bình	3.85	77.00%
4	UBND xã Vạn Hưng	4.08	81.67%
5	UBND xã Vạn Khánh	3.59	71.89%
6	UBND xã Vạn Long	4.00	80.00%
7	UBND xã Vạn Lương	3.61	72.22%
8	UBND xã Vạn Phú	2.62	52.44%
9	UBND xã Vạn Phước	3.92	78.33%
10	UBND xã Vạn Thạnh	4.12	82.44%
11	UBND xã Vạn Thắng	3.27	65.33%
12	UBND xã Vạn Thọ	4.26	85.11%
13	UBND xã Xuân Sơn	3.99	79.89%
	SIPS toàn huyện	3.75	75.02%

Biểu đồ 8: Chỉ số hài lòng về Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi.



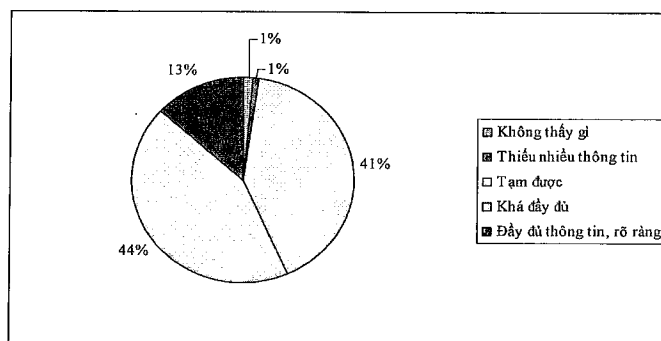
UBND thị trấn Vạn Giã được khách hàng đánh giá rất cao về chỉ số Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi với 88,89% mức độ hài lòng, xếp thứ 2 là UBND xã Vạn Thọ đạt 85,11%, xếp thấp nhất về chỉ số Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi của khách hàng là UBND xã Vạn Phú với 52,44%. Một số đơn vị đã có sự cải thiện đáng kể về chỉ số Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi của khách hàng trong năm 2017, trong đó đáng chú ý nhất là UBND xã Vạn Thắng tăng 39,26% so với năm 2016, từ 26,07% lên 65,33%, UBND xã Vạn Thạnh cũng tăng mạnh từ 32,54% lên 82,44%, tăng 49,9% so với năm 2016. Theo Quy chế của tỉnh năm 2017 có 02 đơn vị xếp hạng Tốt là UBND thị trấn Vạn Giã và UBND xã Vạn Thọ (trên 84%), có 08 đơn vị xếp hạng Khá và 03 đơn vị xếp hạng Trung bình.

Nếu như năm 2016 chỉ số mức độ hài lòng chung về Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi đạt thấp nhất trong 6 tiêu chí được khảo sát thì năm 2017 đã có sự cải thiện vượt bậc, từ 54,87% lên 75,02%, tăng 20,15% so với năm 2016, xếp thứ 3 trong 6 tiêu chí được khảo sát. Tình riêng từng đơn vị chỉ có UBND xã Vạn Phú là sụt giảm về chỉ số hài lòng (giảm 3,84%), các đơn vị còn lại đều tăng mạnh về chỉ số hài lòng so với năm 2016 (xem biểu đồ so sánh).

Bảng 13: Chỉ số hài lòng về tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi năm 2016 - 2017:

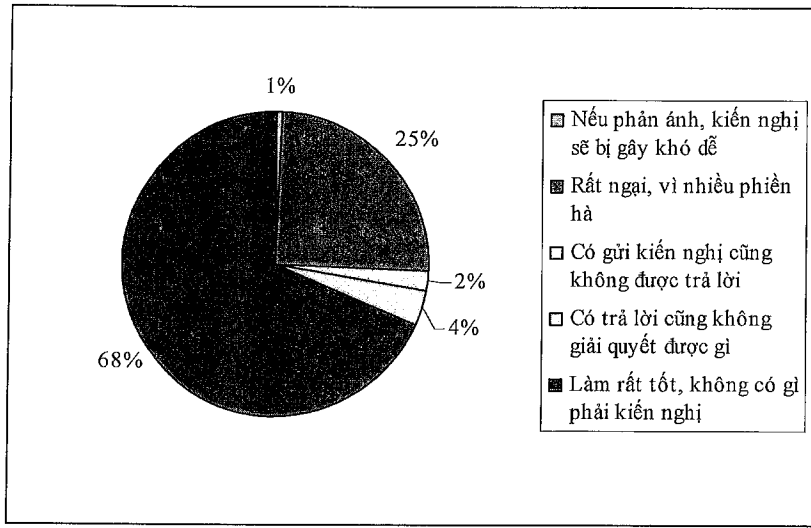
STT	Đơn vị	Năm 2017	Năm 2016
1	UBND thị trấn Vạn Giã	88.89%	47.72%
2	UBND xã Đại Lãnh	60.00%	43.33%
3	UBND xã Vạn Bình	77.00%	71.12%
4	UBND xã Vạn Hưng	81.67%	73.25%
5	UBND xã Vạn Khánh	71.89%	69.53%
6	UBND xã Vạn Long	80.00%	60.13%
7	UBND xã Vạn Lương	72.22%	44.64%
8	UBND xã Vạn Phú	52.44%	56.28%
9	UBND xã Vạn Phước	78.33%	45.43%
10	UBND xã Vạn Thạnh	82.44%	32.54%
11	UBND xã Vạn Thắng	65.33%	26.07%
12	UBND xã Vạn Thọ	85.11%	81.67%
13	UBND xã Xuân Sơn	79.89%	58.03%
SIPS toàn huyện		75.02%	54.87%

Kết quả phân tích cho thấy có 98% khách hàng đánh giá cơ quan nhà nước có niêm yết đầy đủ thông tin đường dây nóng (số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, website....) để tiếp nhận, phản ánh kiến nghị của người dân; 2%



khách hàng nhận xét thông tin đường dây nóng cung cấp chưa đầy đủ hoặc không thấy.

Trong số 780 khách hàng được khảo sát, chỉ có 27 khách hàng cho biết từng gửi phản ánh, kiến nghị đến cơ quan nhà nước, trong đó có 8 khách hàng đánh giá việc gửi phản ánh, kiến nghị còn khó khăn, phiền hà, chưa thuận tiện;



có 10 khách hàng cho rằng cơ quan chưa trả lời hoặc trả lời chậm, không thoả đáng. Đối với khách hàng chưa từng gửi phản ánh, kiến nghị 68% khách hàng đánh giá cơ quan làm rất tốt không có gì phải phản ánh, kiến nghị, còn lại 32% khách hàng chưa hài lòng về việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của cơ quan

nhà nước, trong đó 25% khách hàng cho rằng rất ngại gửi phản ánh, kiến nghị vì sợ phiền hà, gây khó dễ (xem hình).

1.3. Những vấn đề khách hàng chưa hài lòng và kiến nghị:

Thông qua phiếu khảo sát, khách hàng đã phản ánh khá cụ thể những vấn đề chưa hài lòng đối với sự phục vụ của UBND các xã, thị trấn và các khó khăn khi giao tiếp, giải quyết thủ tục hành chính. Cụ thể một số ý kiến phản ánh và góp ý của khách hàng đối với các đơn vị như sau:

- Phải bổ sung hồ sơ, đi lại mất nhiều thời gian, những hồ sơ còn thiếu sót đề nghị hướng dẫn bổ sung một lần để dân dễ thực hiện. Khi bận họp nên có cán bộ trực báo lại để dân biết khỏi chờ mất nhiều thời gian. Cần có thái độ phục vụ nhân dân tốt hơn. Cán bộ nên đi làm sớm để dân khỏi chờ đợi khi đến giải quyết hồ sơ (UBND xã Vạn Phú).

- Yêu cầu cung cấp thông tin thêm cho dân nắm bắt. Nên bố trí cán bộ lãnh đạo tiếp dân không nên họp hết 100% để bắt dân phải chờ đợi. Công chức cần đi làm đúng giờ. Công tác vệ sinh môi trường chưa tốt mong chính quyền quan tâm hơn. Sổ đỏ đổi chậm nên công việc của dân vất vả trong vay vốn (3 năm mà chưa có sổ mới). Mong công chức công tâm hơn trong giải quyết công việc (UBND xã Vạn Phước).

- Nên công tư phân minh có 1, 2 tờ giấy cũng làm khó làm dễ cho dân, mệt lắm (UBND xã Vạn Thắng).

- Hồ sơ đất đai chậm, làm khó khăn cho gia đình. Công chức Địa chính

cần xác minh thêm diện tích đất nông nghiệp vì không chính xác giữa sổ đăng ký và thực tế, gia đình đi lại nhiều lần nhưng chưa được giải quyết. Sổ đỏ địa chính làm gia đình không hài lòng. Làm việc phải đúng luật, đường dây nóng niêm yết cho có lệ (UBND xã Vạn Long).

- Làm việc không tốt, còn lơ là, giải quyết chậm trễ thời gian, lạm dụng làm giấy tờ để ăn tiền, hay nạt nộ nhiều lần. Làm việc khó khăn, khi thắc mắc về giấy tờ, không được trả lời mà còn xua đuổi dân (UBND xã Đại Lãnh).

- Công chức cần có thái độ niềm nở hơn, thu phí không có biên lai, phí dịch vụ cao hơn, trả sản phẩm chậm hơn giấy hẹn (UBND xã Vạn Lương).

- Không rõ khi xây nhà phải đóng thuế, thấy không công bằng, có người đóng, người không. Cần tạo sự công bằng cho người dân (UBND xã Vạn Hưng).

* Riêng đối với UBND xã Vạn Khánh là đơn vị nhận nhiều ý kiến phản ánh nhất của khách hàng, trong đó có những nội dung cần được lãnh đạo địa phương quan tâm, xử lý kịp thời, cụ thể các ý kiến phản ánh của khách hàng đối với UBND xã Vạn Khánh như sau:

- Đề nghị sổ đỏ làm trả lại cho dân cần sớm hơn; đã làm sổ hồng 3 năm rồi nhưng ủy ban không làm cho tôi mặc dù đã điều chỉnh mãi tới nay vẫn chưa xong.

- Có một số cán bộ Ủy ban xã Vạn Khánh nói chuyện với dân dùng từ thô tục “DM” khi nói với dân.

- Việc công khai minh bạch thông tin cần phải tốt hơn, thủ tục quá rắc rối phức tạp mất nhiều thời gian làm hồ sơ, thái độ phục vụ, giao tiếp cần tốt hơn, có tiêu cực những nhiều khi làm thủ tục.

- Giờ giấc, tác phong, lời lẽ tiếp xúc, tính kỷ luật không tốt lắm.

- Cần tuyên truyền các thông tin chính sách để dân nắm bắt. Làm thủ tục nhanh gọn, không nên phân biệt. Mỗi khi có cần bổ sung giấy tờ cần thiết nên chỉ dẫn rõ ràng và tận tình vì trình độ dân còn nhiều hạn chế.

*** Trong đó có một số ý kiến phản ánh, đóng góp cơ quan nhà nước cần quan tâm, giải quyết:**

- Góp ý rồi ai nghe chỉ có cấp cao thì cấp dưới mới nghe chứ người dân nói rồi ủng hộ công không khéo bị ghét mà còn thù. Bữa sau đem ký rồi hẹn mai hẹn một dân sợ. Vấn đề thông tin đại chúng còn yếu kém, tôi mong sao qua chương trình khảo sát này phục vụ chung toàn huyện xã qua các đài phát thanh để dân nắm bắt thông tin có ích (UBND xã Vạn Khánh).

- Tổ chức họp giữa dân với cán bộ xã nhiều hơn để dân giải bày nguyện vọng của mình (UBND xã Vạn Thạnh).

Bên cạnh đó cũng có một số ý kiến nhận xét tích cực mà cơ quan nhà nước cần ghi nhận, phát huy để tiếp tục cải thiện, nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, cụ thể: “UBND xã Đại Lãnh từ cán bộ đến nhân viên đều phục vụ cho Nhân dân tốt, tận tình, vui vẻ, hòa nhã, thủ tục giấy tờ nhanh chóng, Cần phát huy nhiều hơn nữa cho các năm tới”.

2. CHỈ SỐ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI TRẠM Y TẾ:

2.1. Chỉ số mức độ hài lòng chung:

Bảng 14: Tổng hợp điểm số, chỉ số, thứ hạng của từng đơn vị và chỉ số hài lòng chung của Trạm Y tế cấp xã.

STT	Đơn vị	TC	ĐK	PV	KQ	TT	DTB	SIPS
1	Trạm Y tế thị trấn Vạn Giã	3.82	4.25	4.06	3.99	4.00	4.02	80.47%
2	Trạm Y tế xã Đại Lãnh	3.53	3.61	3.97	3.39	3.74	3.65	72.96%
3	Trạm Y tế xã Vạn Bình	3.24	3.47	3.81	3.43	3.55	3.50	69.99%
4	Trạm y tế xã Vạn Hưng	3.50	3.28	3.81	3.73	3.61	3.59	71.71%
5	Trạm y tế xã Vạn Khánh	3.13	3.37	3.66	3.21	3.65	3.40	68.05%
6	Trạm y tế xã Vạn Long	3.44	3.69	3.96	3.52	3.69	3.66	73.19%
7	Trạm Y tế xã Vạn Lương	3.71	4.36	4.39	4.25	4.03	4.15	82.94%
8	Trạm y tế xã Vạn Phú	3.01	3.78	3.61	3.55	3.71	3.53	70.65%
9	Trạm Y tế xã Vạn Phước	3.22	3.56	3.70	3.26	3.44	3.44	68.71%
10	Trạm Y tế xã Vạn Thạnh	3.70	3.83	4.13	3.61	4.19	3.89	77.83%
11	Trạm Y tế xã Vạn Thắng	3.56	3.74	3.95	3.55	3.82	3.73	74.51%
12	Trạm Y tế xã Vạn Thọ	3.44	3.91	3.95	3.54	3.76	3.72	74.37%
13	Trạm Y tế xã Xuân Sơn	3.74	4.05	4.19	3.89	4.13	4.00	79.94%
	Trung bình chung	3.46	3.76	3.94	3.61	3.79	3.71	74.26%

Ghi chú:

TC: Tiếp cận dịch vụ

DK: Điều kiện tiếp đón và phục vụ

PV: Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế

DV: Kết quả dịch vụ

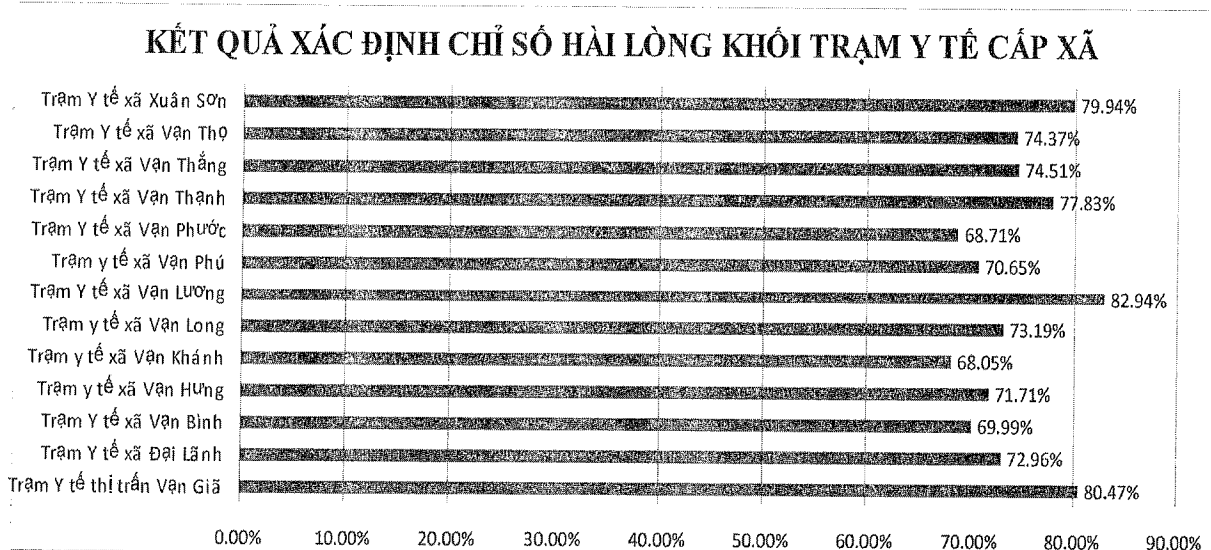
TT: Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi

SIPS: Chỉ số mức độ hài lòng

Bảng 14 cho thấy trong năm 2017, Trạm Y tế xã Vạn Lương được khách hàng đánh giá cao nhất, với chỉ số mức độ hài lòng đạt 82,94%, tiếp theo là Trạm Y tế thị trấn Vạn Giã với 80,47%. Thấp nhất là Trạm Y tế xã Vạn Khánh

với chỉ số mức độ hài lòng của khách hàng đạt 68,05% .Tất cả 13 đơn vị được khảo sát năm 2017 đều đạt chỉ số mức độ hài lòng ở mức Khá (từ 68,1% - 84%). Chỉ số mức độ hài lòng chung đối với Trạm Y tế cấp xã năm 2017 là 74,26%, tăng 6,13% so với năm 2016 (68,13%), xếp mức Khá.

Biểu đồ 9: Chỉ số mức độ hài lòng của từng Trạm Y tế và Chỉ số mức độ hài lòng chung toàn huyện.



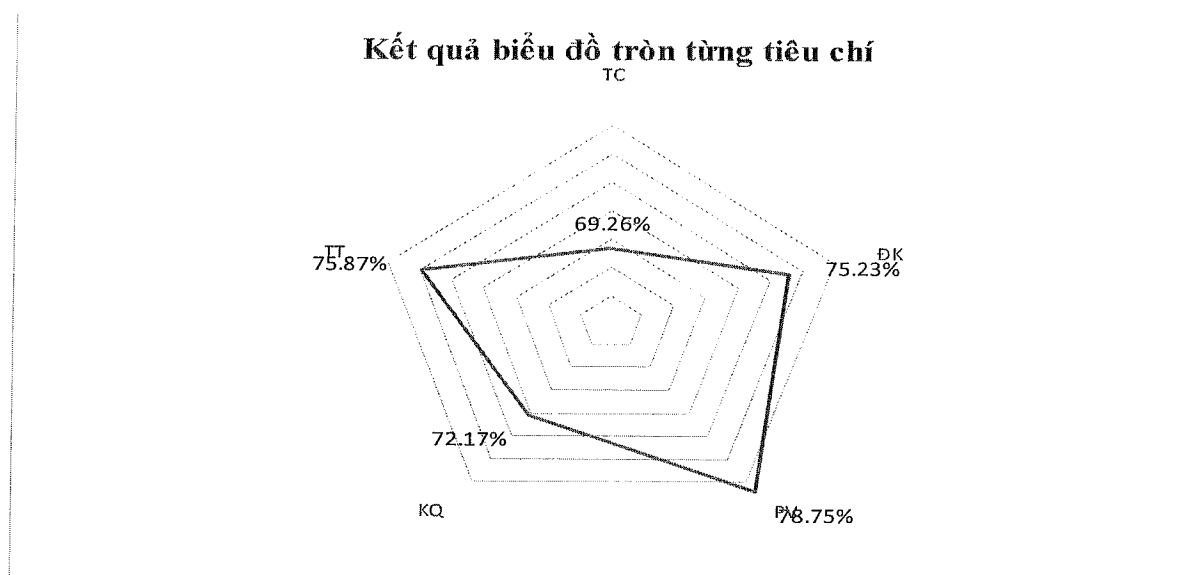
Bảng 15: Chỉ số hài lòng Trạm Y tế cấp xã năm 2016 - 2017:

TT	Cơ quan	SIPS		Tăng/giảm
		Năm 2017	Năm 2016	
1	Trạm Y tế thị trấn Vạn Giã	80.47%	74.97%	5.5%
2	Trạm Y tế xã Đại Lãnh	72.96%	48.89%	24.07%
3	Trạm Y tế xã Vạn Bình	69.99%	81.68%	-11.69%
4	Trạm Y tế xã Vạn Hưng	71.71%	71.41%	0.3%
5	Trạm Y tế xã Vạn Khánh	68.05%	73.64%	-5.59%
6	Trạm Y tế xã Vạn Long	73.19%	62.57%	6.79%
7	Trạm Y tế xã Vạn Lương	82.94%	72.96%	10.62%
8	Trạm Y tế xã Vạn Phú	70.65%	63.81%	6.84%
9	Trạm Y tế xã Vạn Phước	68.71%	67.47%	1.24%
10	Trạm Y tế xã Vạn Thạnh	77.83%	62.21%	15.62%
11	Trạm Y tế xã Vạn Thắng	74.51%	62.21%	12.3%
12	Trạm Y tế xã Vạn Thọ	74.37%	77.92%	-3.55%
13	Trạm Y tế xã Xuân Sơn	79.94%	70.71%	9.23%
	Trung bình chung	74.26%	68.13%	6.13%

Kết quả so sánh chỉ số mức độ hài lòng cấp xã có 03 đơn vị giảm về chỉ số mức độ hài lòng của khách hàng, trong đó giảm mạnh nhất là Trạm Y tế xã

Vạn Bình giảm 11,69%, các đơn vị còn lại đều có sự cải thiện về chỉ số hài lòng so với năm 2016, trong đó tăng mạnh nhất là Trạm Y tế xã Đại Lãnh, tăng 24,07%, tiếp theo là Trạm Y tế xã Vạn Thạnh, tăng 15,62%, Trạm Y tế xã Vạn Lương cũng có chỉ số hài lòng tăng trên 10% so với năm 2016. Chỉ số hài lòng chung đối với Trạm Y tế cấp xã năm 2017 tăng thêm 6.13% và vẫn xếp hạng Khá theo thang chỉ số xếp hạng mức độ hài lòng của tỉnh.

Biểu đồ 10: Chỉ số mức độ hài lòng trên 5 tiêu chí.



Trên 05 tiêu chí được khảo sát, đánh giá đối với Trạm Y tế cấp xã năm 2017 thì tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên Y tế tiếp tục được khách hàng đánh giá cao nhất với 78,75%, tăng 4,19% so với năm 2016 (74,56%) xếp hạng Khá, tiếp theo lần lượt là tiêu chí Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi đạt 75,87%, Điều kiện tiếp đón và phục vụ 75,23%, Kết quả dịch vụ đạt 72,17%, thấp nhất vẫn là tiêu chí Tiếp cận dịch vụ với chỉ số mức độ hài lòng đạt 69,26%.

Bảng 16: Chỉ số hài lòng Trạm Y tế cấp xã năm 2016 - 2017 trên từng tiêu chí:

TT	Tiêu chí	SIPS		Tăng/giảm
		Năm 2017	Năm 2016	
1	Tiếp cận dịch vụ	69.26%	61.75%	7.51%
2	Điều kiện tiếp đón và phục vụ	75.23%	71.57%	3.66%
3	Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế	78.75%	74.56%	4.19%
4	Kết quả dịch vụ	72.17%	65.93%	6.24%
5	Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi	75.87%	66.87%	9.00%

Kết quả so sánh trên từng tiêu chí cho thấy chỉ số hài lòng trên cả 05 tiêu chí khảo sát đối với Trạm Y tế cấp xã đều có sự cải thiện đáng kể, trong đó tăng mạnh nhất là tiêu chí Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi tăng 9.00%, tiếp đến là Tiếp cận dịch vụ tăng 7.51%, Kết quả dịch vụ tăng 6.24%, Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế tăng 4.19% và Điều kiện tiếp đón, phục vụ tăng 3.66%.

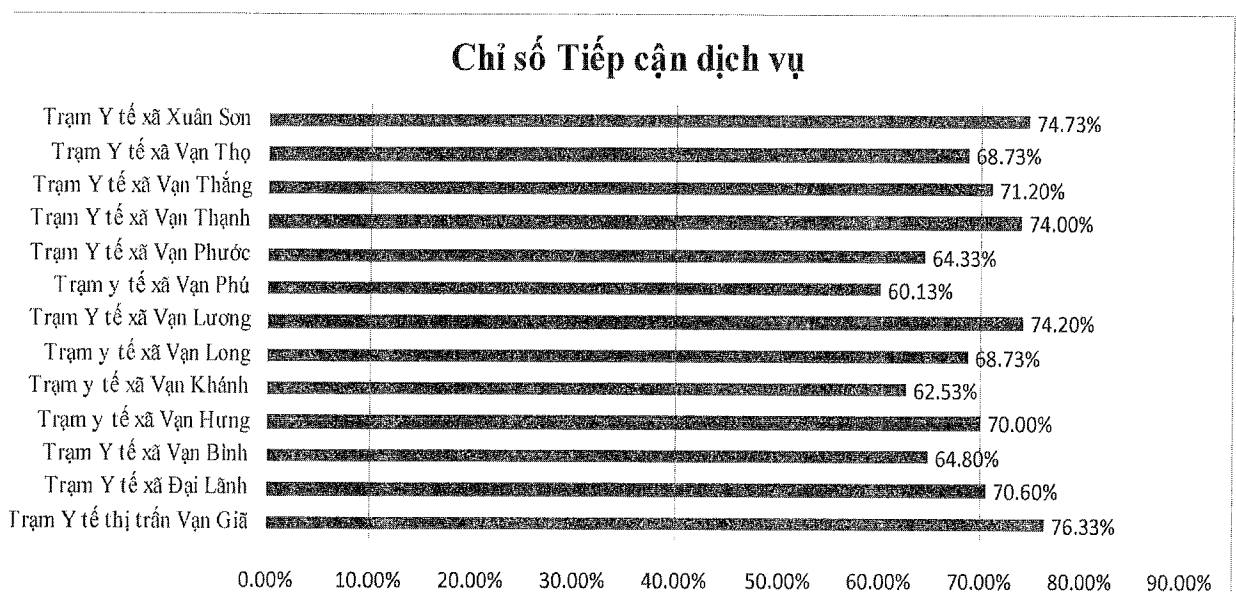
2.2. Chỉ số mức độ hài lòng trên từng tiêu chí:

a) Tiếp cận dịch vụ:

Bảng 17: Điểm số, chỉ số, thứ hạng của từng đơn vị.

STT	Đơn vị	Điểm TB	SIPS
1	Trạm Y tế thị trấn Vạn Giã	3.82	76.33%
2	Trạm Y tế xã Đại Lãnh	3.53	70.60%
3	Trạm Y tế xã Vạn Bình	3.24	64.80%
4	Trạm y tế xã Vạn Hưng	3.50	70.00%
5	Trạm y tế xã Vạn Khánh	3.13	62.53%
6	Trạm y tế xã Vạn Long	3.44	68.73%
7	Trạm Y tế xã Vạn Lương	3.71	74.20%
8	Trạm y tế xã Vạn Phú	3.01	60.13%
9	Trạm Y tế xã Vạn Phước	3.22	64.33%
10	Trạm Y tế xã Vạn Thạnh	3.70	74.00%
11	Trạm Y tế xã Vạn Thắng	3.56	71.20%
12	Trạm Y tế xã Vạn Thọ	3.44	68.73%
13	Trạm Y tế xã Xuân Sơn	3.74	74.73%
	SIPS toàn huyện	3.46	69,26%

Biểu đồ 11: Chỉ số Tiếp cận dịch vụ.



Ở tiêu chí này, Trạm Y tế thị trấn Vạn Giã được khách hàng đánh giá cao nhất với chỉ số mức độ hài lòng đạt 76,33, tiếp theo là Trạm Y tế xã Xuân Sơn với 74,73%, tương tự Trạm Y tế xã Vạn Lương và Trạm Y tế xã Vạn Thạnh cũng có chỉ số mức độ hài lòng ở mức 74,20% và 74,00%. Thấp nhất là Trạm Y tế xã Vạn Phú với chỉ số mức độ hài lòng của khách hàng đạt 60,13%, xếp hạng Trung bình. Chỉ số mức độ hài lòng chung đối với tiêu chí này là 69,26%, tăng 7,51% so với năm 2016 (61,75%), từ xếp hạng Trung bình lên hạng Khá.

Bảng 18: Chỉ số hài lòng về Tiếp cận dịch vụ đối với Trạm Y tế cấp xã năm 2016 - 2017:

TT	Cơ quan	SIPS		Tăng/giảm
		Năm 2017	Năm 2016	
1	Trạm Y tế thị trấn Vạn Giã	76.33%	67.20%	9.13%
2	Trạm Y tế xã Đại Lãnh	70.60%	40.40%	30.2%
3	Trạm Y tế xã Vạn Bình	64.80%	77.28%	-12.48
4	Trạm y tế xã Vạn Hưng	70.00%	64.56%	5.44%
5	Trạm y tế xã Vạn Khánh	62.53%	65.92%	-3.39%
6	Trạm y tế xã Vạn Long	68.73%	55.12%	13.61%
7	Trạm Y tế xã Vạn Lương	74.20%	63.52%	10.68%
8	Trạm y tế xã Vạn Phú	60.13%	58.00%	2.13%
9	Trạm Y tế xã Vạn Phước	64.33%	66.16%	-1.83%
10	Trạm Y tế xã Vạn Thạnh	74.00%	58.80%	15.2%
11	Trạm Y tế xã Vạn Thắng	71.20%	58.80%	12.4%
12	Trạm Y tế xã Vạn Thọ	68.73%	72.63%	-3.9%
13	Trạm Y tế xã Xuân Sơn	74.73%	63.92%	10.81%
	Trung bình chung	69,26%	61,75%	7,51%

So sánh kết quả chỉ số Tiếp cận dịch vụ năm 2016 - 2017 đối với 13 Trạm Y tế cấp xã cho thấy có 04 đơn vị giảm về chỉ số hài lòng của khách hàng, trong đó giảm mạnh nhất là Trạm Y tế xã Vạn Bình (12,48%), 03 đơn vị còn lại cũng có sự sụt giảm nhưng không đáng kể, có 09 đơn vị tăng chỉ số hài lòng về Tiếp cận dịch vụ, trong đó tăng mạnh nhất là Trạm Y tế xã Đại Lãnh, tăng 30,2%, các Trạm Y tế xã Vạn Lương, Vạn Long, Vạn Thạnh, Vạn Thắng, Xuân Sơn cũng có tỷ lệ tăng trên 10% so với năm 2016.

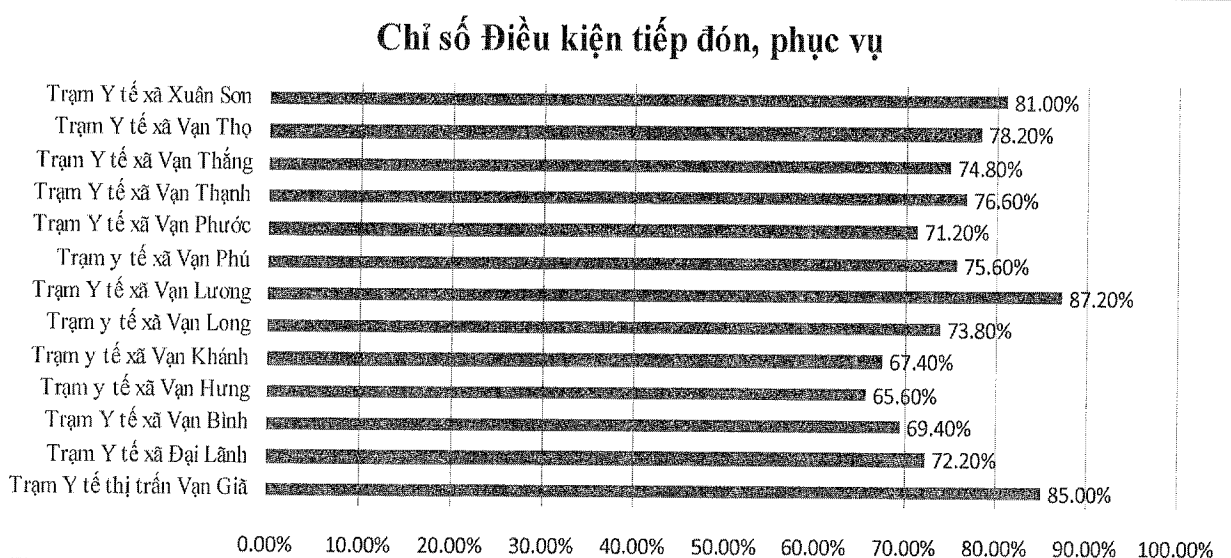
b) Điều kiện tiếp đón và phục vụ:

Bảng 19: Điểm số, chỉ số, thứ hạng của từng đơn vị.

STT	Đơn vị	Điểm TB	SIPS
1	Trạm Y tế thị trấn Vạn Giã	4.25	85.00%
2	Trạm Y tế xã Đại Lãnh	3.61	72.20%
3	Trạm Y tế xã Vạn Bình	3.47	69.40%
4	Trạm y tế xã Vạn Hưng	3.28	65.60%

5	Trạm y tế xã Vạn Khánh	3.37	67.40%
6	Trạm y tế xã Vạn Long	3.69	73.80%
7	Trạm Y tế xã Vạn Lương	4.36	87.20%
8	Trạm y tế xã Vạn Phú	3.78	75.60%
9	Trạm Y tế xã Vạn Phước	3.56	71.20%
10	Trạm Y tế xã Vạn Thạnh	3.83	76.60%
11	Trạm Y tế xã Vạn Thắng	3.74	74.80%
12	Trạm Y tế xã Vạn Thọ	3.91	78.20%
13	Trạm Y tế xã Xuân Sơn	4.05	81.00%
	SIPS toàn huyện	3.76	75,23%

Biểu đồ 12: Chỉ số mức độ hài lòng về Điều kiện tiếp đón và phục vụ.



Ở tiêu chí này, Trạm Y tế xã Vạn Lương được khách hàng đánh giá cao nhất với 87,20%, xếp hạng Tốt, cũng xếp hạng Tốt và đứng ở vị trí thứ 2 là Trạm Y tế thị trấn Vạn Giã với mức độ hài lòng đạt 85,00%, xếp thấp nhất về điều kiện tiếp đón, phục vụ là Trạm Y tế xã Vạn Hưng với 65,60% mức độ hài lòng. Về tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ có 02 đơn vị xếp hạng Tốt, 09 đơn vị xếp hạng Khá và 02 đơn vị xếp hạng Trung bình. Chỉ số mức độ hài lòng chung đối với cấp xã là 75,23%, xếp hạng Khá.

Bảng 20: Chỉ số hài lòng về Điều kiện tiếp đón và phục vụ đối với Trạm Y tế cấp xã năm 2016 - 2017:

TT	Cơ quan	SIPS		Tăng/giảm
		Năm 2017	Năm 2016	
1	Trạm Y tế thị trấn Vạn Giã	85.00%	76.00%	9.00%
2	Trạm Y tế xã Đại Lãnh	72.20%	54.00%	18.20%

3	Trạm Y tế xã Vạn Bình	69.40%	85.70%	-16.30%
4	Trạm y tế xã Vạn Hưng	65.60%	72.10%	-6.50%
5	Trạm y tế xã Vạn Khánh	67.40%	71.40%	-4.00%
6	Trạm y tế xã Vạn Long	73.80%	67.90%	5.90%
7	Trạm Y tế xã Vạn Lương	87.20%	79.50%	7.70%
8	Trạm y tế xã Vạn Phú	75.60%	65.30%	10.30%
9	Trạm Y tế xã Vạn Phước	71.20%	70.50%	0.70%
10	Trạm Y tế xã Vạn Thạnh	76.60%	67.70%	8.90%
11	Trạm Y tế xã Vạn Thắng	74.80%	67.70%	7.10%
12	Trạm Y tế xã Vạn Thọ	78.20%	80.59%	-2.39%
13	Trạm Y tế xã Xuân Sơn	81.00%	75.90%	5.10%
	Trung bình chung	75,23%	71,57%	3.66%

Chỉ số hài lòng về Điều kiện tiếp đón, phục vụ năm 2016 - 2017 đối với Trạm Y tế cấp xã có 09 đơn vị tăng về chỉ số hài lòng của khách hàng, trong đó tăng mạnh nhất vẫn là Trạm Y tế xã Đại Lãnh, tăng 18,20%, Trạm Y tế xã Vạn Phú tăng 10,30%; có 04 đơn vị giảm về chỉ số hài lòng là Trạm Y tế xã Vạn Bình, Vạn Hưng, Vạn Khánh, Vạn Thọ, trong đó giảm mạnh nhất tiếp tục là Trạm Y tế xã Vạn Bình (giảm 16,30%).

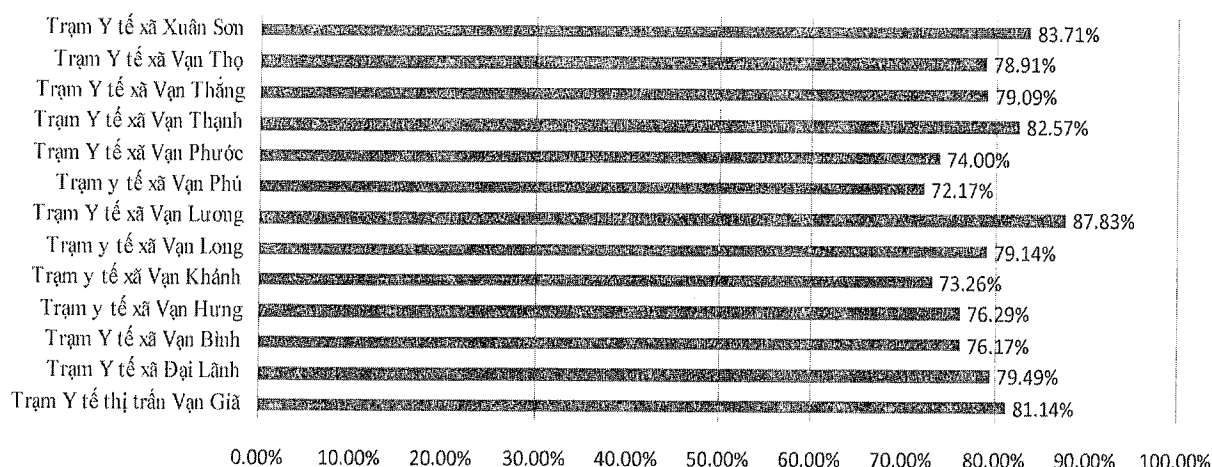
c) Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế:

Bảng 21: Biểu điểm số, chỉ số, thứ hạng của từng đơn vị

STT	Đơn vị	Điểm TB	SIPS
1	Trạm Y tế thị trấn Vạn Giã	4.06	81.14%
2	Trạm Y tế xã Đại Lãnh	3.97	79.49%
3	Trạm Y tế xã Vạn Bình	3.81	76.17%
4	Trạm y tế xã Vạn Hưng	3.81	76.29%
5	Trạm y tế xã Vạn Khánh	3.66	73.26%
6	Trạm y tế xã Vạn Long	3.96	79.14%
7	Trạm Y tế xã Vạn Lương	4.39	87.83%
8	Trạm y tế xã Vạn Phú	3.61	72.17%
9	Trạm Y tế xã Vạn Phước	3.70	74.00%
10	Trạm Y tế xã Vạn Thạnh	4.13	82.57%
11	Trạm Y tế xã Vạn Thắng	3.95	79.09%
12	Trạm Y tế xã Vạn Thọ	3.95	78.91%
13	Trạm Y tế xã Xuân Sơn	4.19	83.71%
	SIPS toàn huyện	3.93	78.75%

Biểu đồ 13: Chỉ số sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế.

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



Ở tiêu chí này, Trạm Y tế xã Vạn Lương tiếp tục được khách hàng đánh giá cao nhất với mức độ hài lòng đạt 87,83%, xếp hạng Tốt, tất cả các đơn vị còn lại đều xếp hạng Khá, trong đó thấp nhất là Trạm Y tế xã Vạn Phú đạt 72,17%. Năm 2017, tiêu chí sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế tiếp tục được khách hàng đánh giá cao nhất trong 05 tiêu chí được khảo sát đối với Trạm Y tế cấp xã, tăng 4,19% so với năm 2016 từ 74,56% lên 78,75%.

Bảng 22: Chỉ số hài lòng về Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế đối với Trạm Y tế cấp xã năm 2016 - 2017:

TT	Cơ quan	SIPS		Tăng/giảm
		Năm 2017	Năm 2016	
1	Trạm Y tế thị trấn Vạn Giã	81.14%	83.73%	-2.59%
2	Trạm Y tế xã Đại Lãnh	79.49%	55.17%	24.32%
3	Trạm Y tế xã Vạn Bình	76.17%	81.93%	-5.76%
4	Trạm y tế xã Vạn Hưng	76.29%	77.00%	-0.71%
5	Trạm y tế xã Vạn Khánh	73.26%	78.67%	-5.41%
6	Trạm y tế xã Vạn Long	79.14%	68.33%	10.81%
7	Trạm Y tế xã Vạn Lương	87.83%	82.40%	5.43%
8	Trạm y tế xã Vạn Phú	72.17%	66.67%	5.50%
9	Trạm Y tế xã Vạn Phước	74.00%	70.40%	3.60%
10	Trạm Y tế xã Vạn Thạnh	82.57%	74.07%	8.50%
11	Trạm Y tế xã Vạn Thắng	79.09%	74.07%	5.02%
12	Trạm Y tế xã Vạn Thọ	78.91%	80.20%	-1.29%
13	Trạm Y tế xã Xuân Sơn	83.71%	78.73%	4.98%
	Trung bình chung	78.75%	74.56%	4.19%

Về sự phục vụ của cán bộ, nhân viên Y tế, trong năm 2017 có 8 đơn vị tăng về chỉ số hài lòng và 5 đơn vị giảm về chỉ số hài lòng của khách hàng, trong đó Trạm Y tế xã Đại Lãnh tiếp tục có chỉ số tăng mạnh nhất trong 13 xã, thị trấn với mức tăng 24,32%, tiếp theo là Trạm Y tế xã Vạn Long tăng 10,81%,

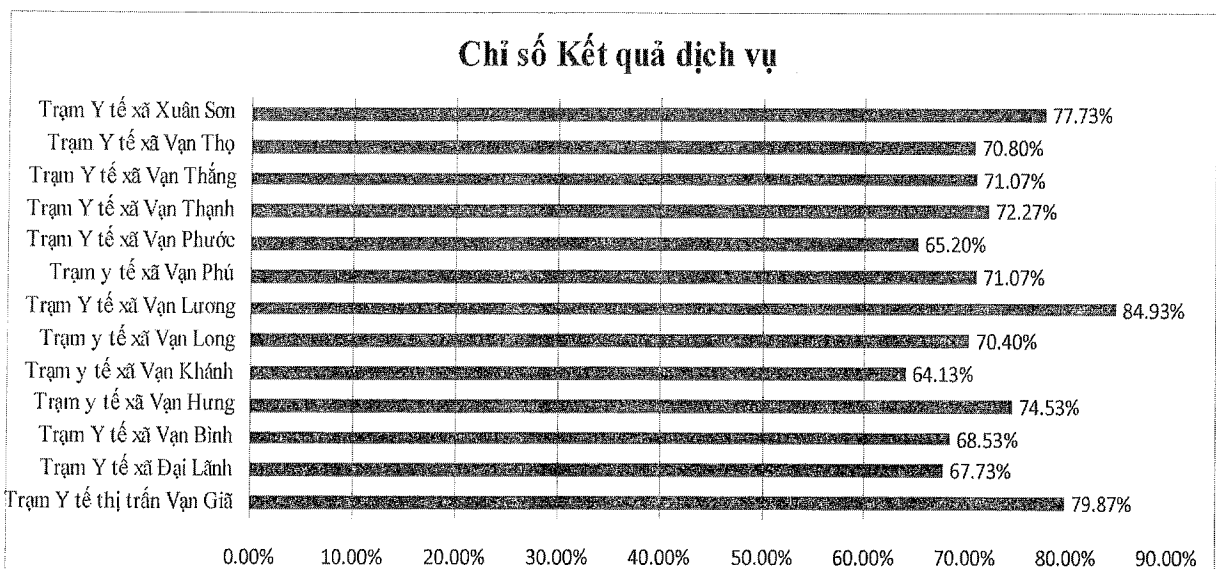
giảm mạnh nhất về sự phục vụ của cán bộ, nhân viên Y tế trong năm 2017 vẫn là Trạm Y tế xã Vạn Bình, giảm 5,76%.

d) Kết quả dịch vụ:

Bảng 23: Điểm số, chỉ số, thứ hạng của từng đơn vị.

STT	Đơn vị	Điểm TB	SIPS
1	Trạm Y tế thị trấn Vạn Giã	3.99	79.87%
2	Trạm Y tế xã Đại Lãnh	3.39	67.73%
3	Trạm Y tế xã Vạn Bình	3.43	68.53%
4	Trạm y tế xã Vạn Hưng	3.73	74.53%
5	Trạm y tế xã Vạn Khánh	3.21	64.13%
6	Trạm y tế xã Vạn Long	3.52	70.40%
7	Trạm Y tế xã Vạn Lương	4.25	84.93%
8	Trạm y tế xã Vạn Phú	3.55	71.07%
9	Trạm Y tế xã Vạn Phước	3.26	65.20%
10	Trạm Y tế xã Vạn Thạnh	3.61	72.27%
11	Trạm Y tế xã Vạn Thắng	3.55	71.07%
12	Trạm Y tế xã Vạn Thọ	3.54	70.80%
13	Trạm Y tế xã Xuân Sơn	3.89	77.73%
	SIPS toàn huyện	3.60	72,17%

Biểu đồ 14: Chỉ số kết quả dịch vụ.



Trạm Y tế xã Vạn Lương được khách hàng đánh giá cao nhất với chỉ số mức độ hài lòng đạt 84,93%, xếp thứ 2 là Trạm Y tế thị trấn Vạn Giã với 79,87%, xếp thấp nhất là Trạm Y tế xã Vạn Khánh với chỉ số mức độ hài lòng chỉ đạt 64,13%. Chỉ số mức độ hài lòng chung của tiêu chí này là 72,17%, tăng 6,24% so với năm 2016 (65,93%). Tính riêng từng đơn vị về chỉ số kết quả dịch

vụ có 01 đơn vị xếp hạng Tốt là Trạm Y tế xã Vạn Lương, 09 đơn vị xếp hạng Khá và 03 đơn vị xếp hạng Trung bình.

Bảng 25: Chỉ số hài lòng về Kết quả dịch vụ đối với Trạm Y tế cấp xã năm 2016 - 2017:

TT	Cơ quan	SIPS		Tăng/giảm
		Năm 2017	Năm 2016	
1	Trạm Y tế thị trấn Vạn Giã	79.87%	75.10%	4.77%
2	Trạm Y tế xã Đại Lãnh	67.73%	44.70%	23.03%
3	Trạm Y tế xã Vạn Bình	68.53%	80.70%	-12.17%
4	Trạm y tế xã Vạn Hưng	74.53%	70.80%	3.73%
5	Trạm y tế xã Vạn Khánh	64.13%	74.60%	-10.47%
6	Trạm y tế xã Vạn Long	70.40%	58.90%	11.50%
7	Trạm Y tế xã Vạn Lương	84.93%	70.00%	14.93%
8	Trạm y tế xã Vạn Phú	71.07%	64.70%	6.37%
9	Trạm Y tế xã Vạn Phước	65.20%	62.90%	2.30%
10	Trạm Y tế xã Vạn Thạnh	72.27%	57.90%	14.37%
11	Trạm Y tế xã Vạn Thắng	71.07%	57.90%	13.17%
12	Trạm Y tế xã Vạn Thọ	70.80%	74.41%	-3.61%
13	Trạm Y tế xã Xuân Sơn	77.73%	67.80%	9.93%
	Trung bình chung	72.17%	65.93%	6.24%

Xét riêng theo từng đơn vị về tiêu chí Kết quả dịch vụ năm 2017 có 03 đơn vị giảm về chỉ số hài lòng của khách hàng là Trạm Y tế xã Vạn Bình, Vạn Khánh và Vạn Thọ; các đơn vị còn lại đều có sự tăng mạnh về chỉ số hài lòng, trong đó có tới 05 đơn vị tăng trên 10% so với năm 2016, Trạm Y tế xã Đại Lãnh tiếp tục là đơn vị có chỉ số hài lòng tăng mạnh nhất là 23,03%.

d) Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi:

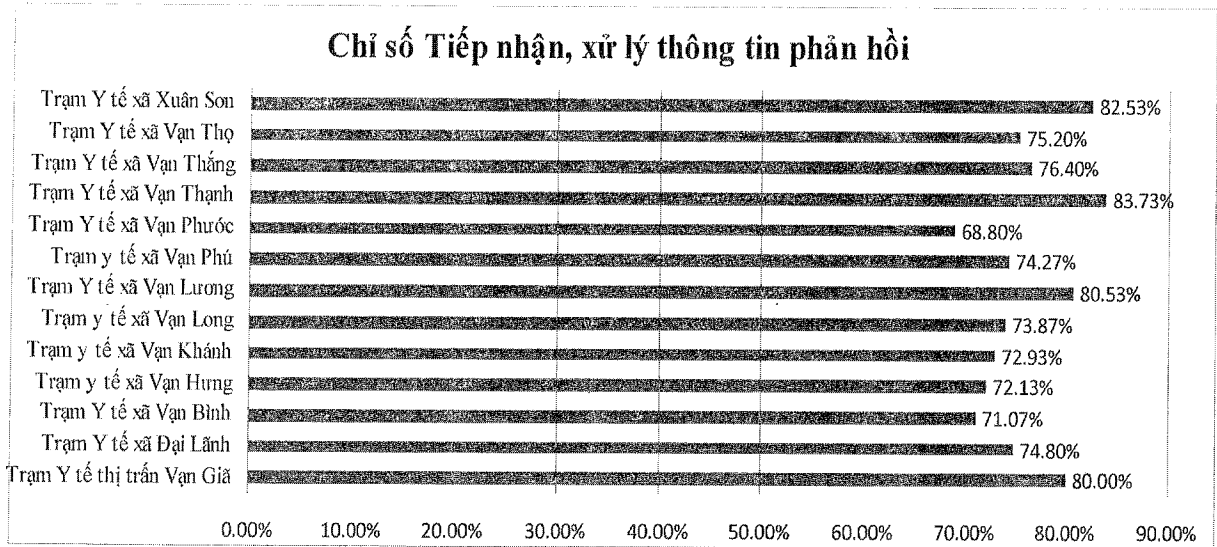
Bảng 26: Điểm số, chỉ số, thứ hạng của từng đơn vị.

STT	Đơn vị	Điểm TB	SIPS
1	Trạm Y tế thị trấn Vạn Giã	4.00	80.00%
2	Trạm Y tế xã Đại Lãnh	3.74	74.80%
3	Trạm Y tế xã Vạn Bình	3.55	71.07%
4	Trạm y tế xã Vạn Hưng	3.61	72.13%
5	Trạm y tế xã Vạn Khánh	3.65	72.93%
6	Trạm y tế xã Vạn Long	3.69	73.87%
7	Trạm Y tế xã Vạn Lương	4.03	80.53%
8	Trạm y tế xã Vạn Phú	3.71	74.27%
9	Trạm Y tế xã Vạn Phước	3.44	68.80%



10	Trạm Y tế xã Vạn Thạnh	4.19	83.73%
11	Trạm Y tế xã Vạn Thắng	3.82	76.40%
12	Trạm Y tế xã Vạn Thọ	3.76	75.20%
13	Trạm Y tế xã Xuân Sơn	4.13	82.53%
	SIPS toàn huyện	3.79	75,87%

Biểu đồ 15: Chỉ số Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi.



Ở tiêu chí này, 13 Trạm Y tế cấp xã đều có chỉ số mức độ hài lòng ở mức Khá, trong đó đơn vị được khách hàng đánh giá cao nhất là Trạm Y tế xã Vạn Thạnh với 83,73%, tiếp theo là Trạm Y tế xã Xuân Sơn đạt 82,53%. Xếp thấp nhất là Trạm Y tế xã Vạn Phước với chỉ số hài lòng đạt 68,80%. Chỉ số mức độ hài lòng chung đối với cấp xã là 75,87%, tăng mạnh so với năm 2016 từ xếp hạng Trung bình lên hạng Khá.

Bảng 27: Chỉ số hài lòng về Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi đối với Trạm Y tế cấp xã năm 2016 - 2017:

TT	Cơ quan	SIPS		Tăng/giảm
		Năm 2017	Năm 2016	
1	Trạm Y tế thị trấn Vạn Giã	80.00%	72.80%	7.20%
2	Trạm Y tế xã Đại Lãnh	74.80%	50.20%	24.60%
3	Trạm Y tế xã Vạn Bình	71.07%	82.80%	-11.73%
4	Trạm y tế xã Vạn Hưng	72.13%	72.60%	-0.47%
5	Trạm y tế xã Vạn Khánh	72.93%	77.60%	-4.67%
6	Trạm y tế xã Vạn Long	73.87%	62.60%	11.27%
7	Trạm Y tế xã Vạn Lương	80.53%	69.40%	11.13%
8	Trạm y tế xã Vạn Phú	74.27%	64.40%	9.87%

9	Trạm Y tế xã Vạn Phước	68.80%	67.40%	1.40%
10	Trạm Y tế xã Vạn Thạnh	83.73%	52.60%	31.13%
11	Trạm Y tế xã Vạn Thắng	76.40%	52.60%	23.80%
12	Trạm Y tế xã Vạn Thọ	75.20%	81.76%	-6.56%
13	Trạm Y tế xã Xuân Sơn	82.53%	67.20%	15.33%
	Trung bình chung	75.87%	66.87%	9.00%

So sánh qua 02 năm 2016 - 2017, chỉ số Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi đối với Trạm Y tế cấp xã đã có sự cải thiện đáng kể và tăng mạnh nhất trong 05 tiêu chí được khảo sát, kết quả khảo sát 13 xã, thị trấn 09 đơn vị tăng chỉ số hài lòng, trong đó tăng mạnh nhất là Trạm Y tế xã Vạn Thạnh tăng 31,13%, tiếp theo là Trạm Y tế xã Đại Lãnh tăng 24,60%, Trạm Y tế xã Vạn Thắng tăng 23,80%, giảm mạnh nhất vẫn là Trạm Y tế xã Vạn Bình với tỷ lệ giảm là 11,73%.

2.3. Những vấn đề khách hàng chưa hài lòng và kiến nghị:

Qua kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng đối với Trạm Y tế các xã, thị trấn năm 2017 đã có nhiều cải thiện, các ý kiến phản ánh chưa hài lòng của khách hàng trong năm 2016 đã được các đơn vị tiếp thu và có chuyển biến tích cực, phần lớn ý kiến khách hàng phản ánh tập trung vào một số vấn đề cơ bản như cơ sở vật chất, thuốc men, thái độ phục vụ của nhân viên Y tế... cụ thể như sau:

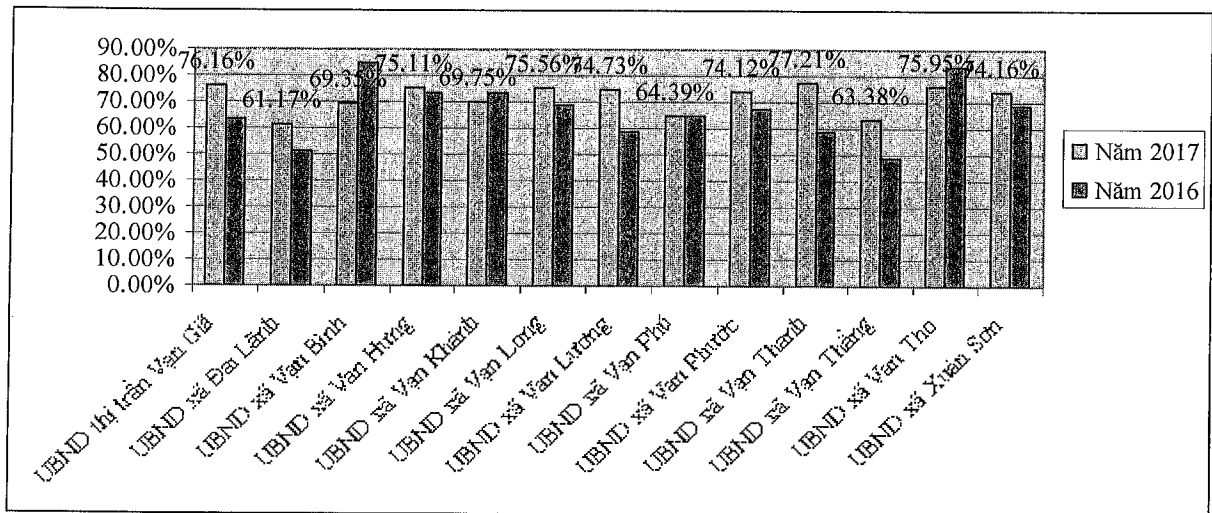
- Nên có bác sĩ chuyên khoa, siêu âm, tiểu đường và có thuốc điều trị bệnh tiểu đường;
- Thuốc chữa bệnh cho bệnh nhân còn thiếu nhiều loại như: Thuốc cảm cúm, ho, huyết áp cao;
- Rác thải gần Trạm y tế cần có thùng chứa rác;
- Cần tăng thời gian cấp phát thuốc cho người dân thuộc hộ nghèo, gia đình chính sách vào ngày thứ bảy;
- Cần mở rộng thêm diện tích nơi làm việc Trạm Y tế;
- Giờ giấc làm việc không nghiêm túc, bệnh nhân tới khám phải chờ đợi lâu;
- Trạm Y tế cần tăng cường trực theo ca;
- Niêm yết chi phí khám chữa bệnh ở những nơi dễ nhìn thấy;
- Cần trang bị thêm máy móc, trang thiết bị đầy đủ hơn nhằm phục vụ công tác khám chữa bệnh cho người dân;
- Nhân viên y tế cần phải nhiệt tình và có thái độ phục vụ tốt hơn;
- Cần bố trí xe để chuyển bệnh nhân lên tuyến trên.

III. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ:

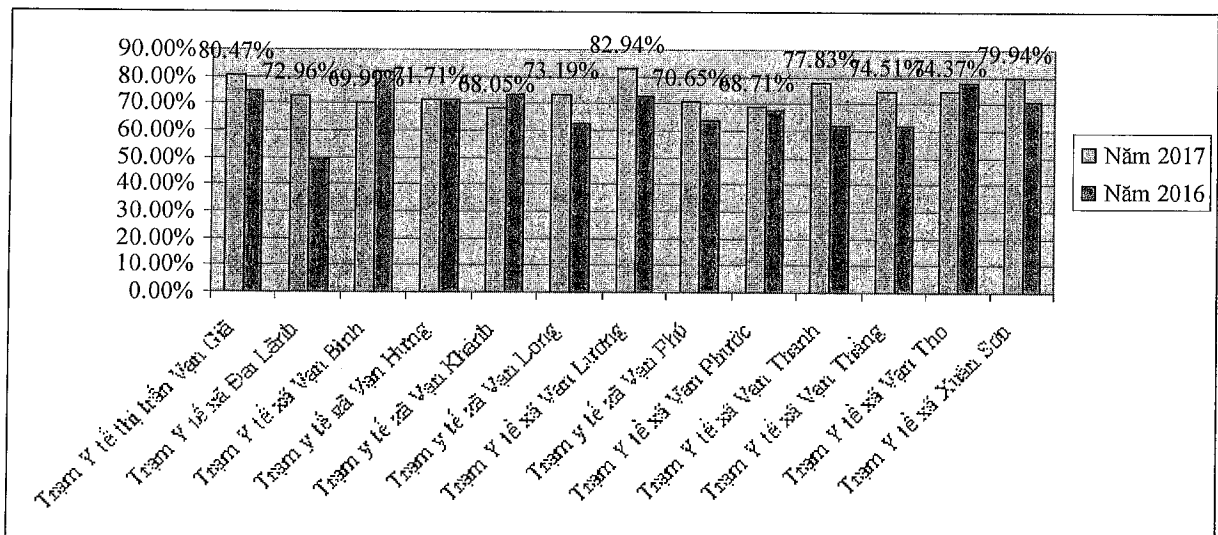
1. Đánh giá chung:

Kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Ủy ban nhân dân và Trạm Y tế các xã, thị trấn trên địa bàn huyện năm 2017 đã có sự cải thiện tích cực.

Đối với Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn, năm 2017 có 09 đơn vị tăng về chỉ số hài lòng chung của khách hàng so với năm 2016 gồm các đơn vị: Vạn Giã, Đại Lãnh, Vạn Hưng, Vạn Lương, Vạn Long, Vạn Phước, Vạn Thạnh, Vạn Thắng, Xuân Sơn, chỉ có 04 đơn vị giảm chỉ số hài lòng so với năm 2016 là Vạn Bình, Vạn Khánh, Vạn Thọ, Vạn Phú (xem hình).



Đối với Trạm Y tế cấp xã, năm 2017 có 10 đơn vị tăng về chỉ số hài lòng chung của khách hàng là các đơn vị: Vạn Giã, Đại Lãnh, Vạn Hưng, Vạn Lương, Vạn Long, Vạn Phú, Vạn Phước, Vạn Thạnh, Vạn Thắng, Xuân Sơn, có 03 đơn vị giảm chỉ số hài lòng so với năm 2016 là Vạn Bình, Vạn Khánh, Vạn Thọ (xem hình).



Để có được kết quả trên, các cơ quan, đơn vị đã triển khai nhiều giải pháp đồng bộ ngay từ đầu năm như UBND các xã, thị trấn đã căn cứ vào kết quả, khảo sát năm 2016, các ý kiến phản ánh, chưa hài lòng của khách hàng để xây

dụng Kế hoạch hành động, triển khai các giải pháp cụ thể, ban hành văn bản chỉ đạo thực hiện đối với các cá nhân, bộ phận có liên quan, đặc biệt là đối với Bộ phận một cửa, nơi thường xuyên tiếp xúc và làm việc trực tiếp với người dân. Tổ chức tuyên truyền, quán triệt và thực hiện nghiêm các chỉ đạo của UBND tỉnh, UBND huyện về khắc phục những vấn đề khách hàng chưa hài lòng, đưa vào áp dụng nhiều giải pháp, sáng kiến, cách làm hay để từng bước nâng cao chất lượng phục vụ, làm thay đổi kết quả giải quyết công việc, giải quyết thủ tục hành chính, tiếp nhận và xử lý kịp thời, đầy đủ các ý kiến phản ánh, kiến nghị, đóng góp của khách hàng, từ đó đem đến sự cảm nhận tốt hơn của khách hàng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn huyện.

Đồng thời các cơ quan, đơn vị cũng đã chú trọng đầu tư, nâng cấp, cải thiện nơi làm việc, tiếp đón khách hàng, tạo không gian làm việc thoải mái, hiện đại, lịch sự hơn. Tinh thần, thái độ giao tiếp, phục vụ của cán bộ, công chức với khách hàng đã có nhiều chuyển biến tích cực, tình trạng phiền hà, những nhiễu giảm mạnh.

Theo kết quả được khảo sát trong năm 2017 đối với 13 Trạm Y tế và UBND các xã, thị trấn trên địa bàn huyện cho thấy chỉ số mức độ hài lòng chung của khách hàng đối với các khối cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập có sự cải thiện đáng kể, tuy chưa đạt mục tiêu đề ra theo Kế hoạch của huyện nhưng so với năm 2016 kết quả khảo sát đã ghi nhận sự cố gắng khắc phục, nâng cao chất lượng phục vụ của các cơ quan, đơn vị, trong đó tỷ lệ hài lòng chung đối với UBND cấp xã là 71,62%, tăng 5,12% so với năm 2016 (66,50%) và Trạm Y tế cấp xã là 74,26%, tăng 6,13% so với năm 2016 (68,13%), xếp hạng Khá.

Tính riêng theo 06 tiêu chí được khảo sát đối với UBND cấp xã thì năm 2017 đánh giá sự cải thiện vượt bậc về chỉ số Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi của khách hàng, từ tiêu chí có chỉ số hài lòng thấp nhất trong năm 2016 (54,87%) đã vượt lên dẫn đầu trong năm 2017 với chỉ số hài lòng đạt 75,02%, tăng 20,15% so với năm 2016, tiêu chí Điều kiện tiếp đón và sự phục vụ của cán bộ, công chức cũng có sự cải thiện theo chiều hướng tăng lên về tỷ lệ hài lòng của khách hàng, riêng về tiêu chí Tiếp cận dịch vụ và thủ tục hành chính giảm so với năm 2016.

Đối với Trạm Y tế các xã, thị trấn thì tất cả 05 tiêu chí được khảo sát đánh giá trong năm 2017 đều có sự cải thiện về chỉ số hài lòng của khách hàng, trong đó Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi tăng mạnh nhất với tỷ lệ tăng 9,00%, Tiếp cận dịch vụ và kết quả dịch vụ cũng có tỷ lệ tăng trên 5%, Điều kiện Tiếp đón, phục vụ và Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên Y tế tăng lần lượt là 3,66% và 4,19% so với năm 2016.

Kết quả đánh giá chung năm 2017 cho thấy tỷ lệ khách hàng phản ánh không hài lòng hoặc rất không hài lòng đối với sự phục vụ của UBND các xã, thị trấn khá thấp, chỉ chiếm 2,8% (05 người đánh giá rất không hài lòng và 17 người đánh giá không hài lòng), 177 khách hàng đánh giá ở mức tạm được

(chiếm 22,7%), còn lại 581 khách hàng đánh giá hài lòng và rất hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước, chiếm tỷ lệ 74,5%.

Trong các tiêu chí thì sự phục vụ của cán bộ, công chức tiếp tục có chỉ số mức độ hài lòng cao nhất, đây là một tín hiệu tích cực trong quá trình đẩy mạnh công tác cải cách hành chính của địa phương, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị đã quan tâm chỉ đạo, quán triệt nghiêm túc đến từng cán bộ, công chức trong việc việc giao tiếp, nâng cao nhận thức, trách nhiệm phục vụ người dân, điều đó đã giúp cho người dân có cái nhìn tốt hơn về đội ngũ cán bộ, công chức nhà nước trong thi hành công vụ. Tuy nhiên, bên cạnh đó vẫn còn một số ý kiến phản ánh về năng lực, tinh thần, thái độ phục vụ, của đội ngũ cán bộ, công chức các xã, thị trấn, trong đó có người dân phản ánh cán bộ, công chức khi giao tiếp, giải quyết công việc sử dụng từ ngữ thô tục (*UBND xã Vạn Khánh*), đây là vấn đề mà lãnh đạo địa phương cần quan tâm, xem xét và xử lý nghiêm khắc để chấn chỉnh lại nề nếp, tác phong làm việc, kỷ luật kỷ cương hành chính trong phục vụ nhân dân.

Các ý kiến góp ý phản ánh của khách hàng trong năm 2017 tuy có sự cải thiện đáng kể nhưng vẫn còn một số vấn đề khiến khách hàng bức xúc, chưa hài lòng như việc đi nhiều lần mới nhận được kết quả giải quyết hồ sơ (đặc biệt là lĩnh vực đất đai) trong khi lý do cơ quan nhà nước đưa ra không thoả đáng; việc hướng dẫn hồ sơ, thủ tục hành chính và giao tiếp của cán bộ, công chức chưa rõ ràng, đầy đủ, lịch sự; các thông tin, chính sách chưa được phổ biến, công khai đầy đủ để người dân nắm bắt. Bên cạnh đó thì một số vấn đề ngoài phạm vi khảo sát, lấy ý kiến cũng được người dân thông tin, cập nhật để cơ quan nhà nước quan tâm giải quyết như tình trạng ô nhiễm môi trường và an ninh trật tự tại địa phương... Đối với Trạm Y tế cấp xã, phần lớn khách hàng được khảo sát đều hài lòng chung về sự phục vụ của đơn vị sự nghiệp, những ý kiến đóng góp, phản ánh chủ yếu tập trung vào việc đề nghị tăng cường trang thiết bị khám chữa bệnh và đội ngũ y bác sĩ tại cơ sở để giải quyết kịp thời nhu cầu của người dân.

2. Kiến nghị, đề xuất:

Kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2017 đối với UBND và Trạm Y tế các xã, thị trấn cho thấy về cơ bản các cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn huyện tiếp tục có nhiều cố gắng, nỗ lực trong việc đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao chất lượng và hiệu quả phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp. Đây là tiền đề và cơ sở vững chắc để các cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn huyện tiếp tục phát huy, thực hiện thắng lợi các mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính đã đề ra, từng bước xây dựng một nền hành chính hoàn thiện, vững mạnh và hiện đại, phục vụ tốt các nhu cầu của Nhân dân.

Tuy nhiên, để tiếp tục cải thiện chỉ số hài lòng của khách hàng trong các năm tiếp theo, UBND và Trạm Y tế các xã, thị trấn cần quan tâm thực hiện ngay các công việc sau:

** Đối với UBND các xã, thị trấn:*

- Tổ chức công bố rộng rãi chỉ số hài lòng năm 2017 đến toàn thể cán bộ, công chức và người dân trên địa bàn được biết, nghiên cứu, rà soát những vấn đề còn tồn tại, hạn chế qua Báo cáo để rút kinh nghiệm và triển khai ngay các biện pháp khắc phục nhằm cải thiện hơn nữa chỉ số hài lòng của người dân trong năm 2018.

- Tăng cường thông tin tuyên truyền, phổ biến về cơ chế, chính sách, các quy định thủ tục hành chính và các loại hình dịch vụ hành chính công mà cơ quan nhà nước cung cấp để người dân nắm bắt, tham gia. Cán bộ, công chức cần hướng dẫn rõ ràng, cụ thể, đúng quy định các vấn đề khi người dân quan tâm, giải đáp kịp thời các ý kiến thắc mắc, phản ánh, kiến nghị của khách hàng về thủ tục hành chính áp dụng tại cơ quan, đơn vị và công bố công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng.

- Tiếp tục đẩy mạnh rà soát, đề xuất phương án đơn giản hoá thủ tục hành chính, giảm mạnh giấy tờ, hồ sơ, biểu mẫu, tờ khai không cần thiết gây khó khăn cho người dân trong giao dịch, giải quyết hồ sơ, tăng cường các biện pháp hướng dẫn, hỗ trợ khách hàng trong việc lập hồ sơ, thủ tục hành chính, duy trì hiệu quả của Tổ hướng dẫn và giải quyết hồ sơ tại Bộ phận một cửa của UBND các xã, thị trấn.

- Tăng cường chấn chỉnh kỷ luật công vụ và kỷ cương hành chính, trong đó phải kiểm tra thường xuyên và xử lý ngay các trường hợp vi phạm về thái độ, về giao tiếp, ứng xử. Cần tiếp tục tăng cường giáo dục và giám sát việc thực hiện nghiêm quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức các cơ quan hành chính, góp phần quan trọng tạo niềm tin và sự hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức nhà nước.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin để nâng cao hiệu quả tiếp cận dịch vụ; đẩy mạnh cung cấp thông tin dịch vụ công, nhất là dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4, tạo sự thuận lợi, minh bạch trong quan hệ giao dịch, đa dạng hóa và hiện đại hóa cách thức tiếp cận và sử dụng dịch vụ hành chính công cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

- Thủ trưởng các cơ quan cần chỉ đạo, quán triệt cán bộ, công chức tuân thủ tuyệt đối quy trình giải quyết thủ tục hành chính, hướng dẫn hồ sơ, bổ sung hồ sơ phải đúng quy định, đối với hồ sơ trễ hẹn phải có Thông báo xin lỗi bằng văn bản và hẹn lại thời gian trả kết quả. Toàn bộ thông tin khách hàng phải được nhập đầy đủ trên Phần mềm một cửa điện tử để tạo lập cơ sở dữ liệu khách hàng theo quy định.

- Chỉ đạo công chức, viên chức phải ưu tiên tiếp đón khách hàng, không được làm việc riêng, nghe điện thoại, tỏ thái độ thờ ơ trong khi giao tiếp hoặc bắt khách hàng phải chờ đợi lâu, trường hợp vắng mặt hoặc bận xử lý công việc phải giải thích rõ ràng để khách hàng thông cảm. Tăng cường cải thiện cơ sở vật chất, môi trường làm việc để tạo cảm giác thoải mái cho khách hàng khi đến giao dịch, giải quyết thủ tục hành chính.

** Đối với Trạm Y tế cấp xã:*

- Đẩy mạnh công khai, minh bạch các thông tin, quy trình khám chữa

bệnh, đa dạng hóa cung cấp thông tin và tăng cường hỗ trợ, hướng dẫn khách hàng sử dụng dịch vụ một cách thuận lợi nhất, giải đáp kịp thời các vướng mắc của khách hàng, tư vấn cụ thể những vấn đề liên quan đến sức khỏe để khách hàng an tâm vào chất lượng khám chữa bệnh; củng cố đường dây nóng, phân công nhân viên trực, tiếp đón khách hàng khi có nhu cầu.

- Thực hiện nghiêm nguyên tắc công bằng trong cung cấp dịch vụ, không ưu tiên người thân quen.

- Tiếp tục quan tâm đầu tư, củng cố về cơ sở vật chất, trang thiết bị cho lĩnh vực khám chữa bệnh, nâng cao nghiệp vụ tay nghề của đội ngũ cán bộ, nhân viên tại các Trạm Y tế cấp xã. Có chính sách để thu hút, đãi ngộ xứng đáng cho đội ngũ y bác, sĩ về công tác, làm việc tại các xã, thị trấn.

- Tăng cường tuyên truyền, giáo dục về tinh thần, thái độ và trách nhiệm phục vụ cho đội ngũ cán bộ, nhân viên y tế; xem đây là biện pháp then chốt để nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng. Phải bảo đảm việc tôn trọng quyền của người bệnh trong nhận thức của đội ngũ cán bộ, nhân viên y tế, trong đó có quyền được tiếp nhận, chăm sóc chu đáo, tận tình, được tư vấn, giải thích đầy đủ về tình trạng sức khỏe, bệnh tật, quyền được sự cảm thông, động viên và giải đáp kịp thời các lo lắng, vướng mắc.

Trên đây là Báo cáo tổng hợp Chỉ số mức độ hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ của UBND và Trạm Y tế các xã, thị trấn trên địa bàn huyện năm 2017./.

PHỤ LỤC 1

Kết quả kiểm định độ tin cậy thống kê theo quy mô mẫu đối với Ủy ban nhân dân và Trạm Y tế các xã, thị trấn

1. Kiểm định độ tin cậy đối với UBND các xã, thị trấn:

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	774	99.2
	Excluded ^a	6	.8
	Total	780	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.884	.897	25

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Cau1	1.91	1.044	774
Cau2	2.43	1.342	774
Cau2bis	2.89	1.601	774
Cau3	3.74	.794	774
Cau4	3.60	.810	774
Cau5	3.64	.769	774
Cau6	3.85	1.121	774
Cau7	3.25	1.246	774
Cau7bis	3.27	1.237	774
Cau8	3.84	.858	774
Cau9	3.78	.771	774
Cau10	3.78	.835	774
Cau11qd	3.98	.494	774
Cau13	3.71	.835	774
Cau14	3.88	.827	774
Cau15a	3.98	.753	774
Cau15b	3.83	.766	774
Cau16	4.91	.338	774
Cau17	4.77	.552	774
Cau18	3.62	.782	774
Cau19	3.90	.420	774
Cau20	3.05	.488	774

Cau21	3.66	.766	774
Cau22hn	4.10	1.336	774
Cau24	3.48	.982	774

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.634	1.908	4.906	2.997	2.571	.388	25

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Cau1	88.94	130.472	.371	.237	.882
Cau2	88.42	124.122	.484	.874	.880
Cau2bis	87.96	121.185	.472	.869	.882
Cau3	87.11	128.319	.636	.611	.876
Cau4	87.25	128.170	.631	.594	.876
Cau5	87.21	131.791	.454	.410	.880
Cau6	87.00	133.246	.228	.249	.887
Cau7	87.60	125.073	.494	.977	.879
Cau7bis	87.59	124.884	.506	.977	.879
Cau8	87.02	130.634	.460	.423	.880
Cau9	87.07	130.436	.533	.522	.878
Cau10	87.08	128.100	.614	.539	.876
Cau11qd	86.87	136.414	.324	.172	.883
Cau13	87.15	129.269	.550	.406	.877
Cau14	86.97	129.341	.552	.439	.877
Cau15a	86.87	129.317	.614	.511	.877
Cau15b	87.02	129.403	.597	.537	.877
Cau16	85.95	138.940	.169	.159	.885
Cau17	86.08	136.199	.303	.214	.883
Cau18	87.23	131.265	.476	.420	.879
Cau19	86.95	136.293	.401	.278	.882
Cau20	87.80	135.546	.407	.324	.882
Cau21	87.19	130.511	.532	.394	.878
Cau22hn	86.75	122.970	.528	.363	.878
Cau24	87.37	128.619	.486	.350	.879

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
90.85	140.403	11.849	25

2. Kiểm định độ tin cậy đối với Trạng Ý tế các xã, thị trấn:

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	649	99.8
	Excluded ^a	1	.2
	Total	650	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.905	.907	21

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Cau1	1.88	.951	649
Cau2	3.88	.849	649
Cau3	3.85	.806	649
Cau4	3.60	1.015	649
Cau5	3.90	.920	649
Cau6	3.67	.817	649
Cau8	3.78	.844	649
Cau9	3.75	.863	649
Cau10	3.98	.825	649
Cau11	3.60	.821	649
Cau12	3.82	.892	649
Cau13	3.94	.776	649
Cau14	3.76	.784	649
Cau15	4.75	.594	649
Cau16	3.71	.820	649
Cau17	3.53	.885	649
Cau18	3.56	.815	649
Cau19	3.73	.746	649
Cau20	3.69	.909	649
Cau21	3.78	.786	649
Cau22	3.91	.693	649

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
--	------	---------	---------	-------	-------------------	----------	------------

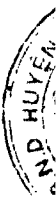
Item Means	3.718	1.880	4.753	2.874	2.529	.239	21
------------	-------	-------	-------	-------	-------	------	----

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Cau1	76.19	103.018	.092	.114	.913
Cau2	74.20	95.008	.603	.435	.899
Cau3	74.22	97.021	.506	.300	.901
Cau4	74.47	94.833	.498	.337	.902
Cau5	74.17	95.323	.531	.367	.901
Cau6	74.40	95.688	.585	.412	.899
Cau8	74.30	95.272	.590	.420	.899
Cau9	74.33	96.397	.505	.349	.901
Cau10	74.09	95.681	.579	.413	.900
Cau11	74.47	95.623	.586	.413	.899
Cau12	74.25	95.196	.558	.358	.900
Cau13	74.14	96.162	.587	.415	.899
Cau14	74.31	96.681	.546	.373	.900
Cau15	73.32	102.517	.236	.117	.906
Cau16	74.36	95.201	.615	.490	.899
Cau17	74.54	94.138	.628	.493	.898
Cau18	74.51	95.037	.630	.472	.898
Cau19	74.34	96.373	.599	.424	.899
Cau20	74.38	95.894	.504	.333	.901
Cau21	74.30	95.070	.653	.478	.898
Cau22	74.16	96.850	.614	.442	.899

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
78.07	105.704	10.281	21



Điều tra viên:.....

 Ngày khảo sát:.....

MCQ:.....
 MKH:.....
 MĐB:.....
 Phiếu số:.....

PHIẾU KHẢO SÁT
Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ
của UBND xã, phường, thị trấn
 (Lấy ý kiến đối với sự phục vụ của UBND

Nhằm tiếp thu góp ý, đánh giá chất lượng phục vụ của UBND xã, phường, thị trấn, từ đó khắc phục thiếu sót và làm cho người dân, doanh nghiệp hài lòng hơn, UBND..... trân trọng đề nghị quý Ông (Bà) vui lòng hỗ trợ thực hiện Phiếu khảo sát này. Chúng tôi cam kết giữ bí mật toàn bộ thông tin liên quan đến Ông/Bà. Xin vui lòng ghi đầy đủ ý kiến vào chỗ trống, đánh dấu chéo (X) hoặc khoanh tròn vào ô có ghi số thứ tự, ô vuông.

*** Trong năm 2017, ông/bà đã giao dịch với UBND..... bao nhiêu lần?** 01 lần; 02 lần; 03 lần trở lên

*** Ông/Bà đã giải quyết loại công việc, thủ tục hành chính gì tại cơ quan?** (ví dụ: cấp sổ đỏ, đăng ký khai sinh, chứng thực, bảo trợ xã hội,...)

Ghi rõ (chỉ ghi 1 loại công việc hoặc thủ tục – do điều tra viên ghi):

.....

1. Ông/Bà nhận thấy UBND sử dụng những hình thức nào sau đây để cung cấp thông tin cho người dân, tổ chức (chọn tất cả những hình thức mà ông bà biết)?

1	Bảng niêm yết tại trụ sở	6	Cuộc họp thôn, tổ dân phố
2	Cung cấp tài liệu tại bàn viết hồ sơ	7	Băng rôn, panô tuyên truyền
3	Công chức giới thiệu, hướng dẫn	8	Qua email, các ứng dụng di động
4	Qua website (trang tin điện tử)	9	Màn hình thông báo tại cơ quan
5	Tờ rơi hướng dẫn	10	Hình thức khác:.....

2. Thông qua các hình thức nêu trên, cơ quan đã cung cấp những thông tin nào sau đây? (ghi chú: chọn tất cả các loại thông tin mà ông/bà thấy cơ quan có cung cấp; nếu có thông tin nào thì đánh giá chất lượng thông tin ấy)

	Loại thông tin	Chất lượng thông tin
1	Kế hoạch sử dụng đất, dự án đầu tư	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, dễ hiểu; <input type="checkbox"/> Sơ sài, khó hiểu
2	Danh sách hộ nghèo	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, dễ hiểu; <input type="checkbox"/> Sơ sài, khó hiểu
3	Ngân sách địa phương	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, dễ hiểu; <input type="checkbox"/> Sơ sài, khó hiểu
4	Bộ thủ tục hành chính và các biểu mẫu, phí, lệ phí	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, dễ hiểu; <input type="checkbox"/> Sơ sài, khó hiểu
5	Cách thức thực hiện thủ tục hành chính	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, dễ hiểu; <input type="checkbox"/> Sơ sài, khó hiểu
6	Kết quả xác minh hồ sơ đất đai	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, dễ hiểu; <input type="checkbox"/> Sơ sài, khó hiểu
7	Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến qua Internet	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, dễ hiểu; <input type="checkbox"/> Sơ sài, khó hiểu
8	Hướng dẫn dịch vụ chuyển phát nhanh kết quả giải quyết hồ sơ	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, dễ hiểu; <input type="checkbox"/> Sơ sài, khó hiểu
9	Đường dây nóng và cách gửi ý kiến, phản ánh	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, dễ hiểu; <input type="checkbox"/> Sơ sài, khó hiểu

2	Thành phần và số lượng hồ sơ phải nộp	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, dễ hiểu; <input type="checkbox"/> Sơ sài, khó hiểu
3	Thời hạn và trình tự giải quyết	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, dễ hiểu; <input type="checkbox"/> Sơ sài, khó hiểu
4	Phí, lệ phí giải quyết thủ tục	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, dễ hiểu; <input type="checkbox"/> Sơ sài, khó hiểu
5	Các tờ khai, biểu mẫu điền sẵn thông tin để tham khảo	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, dễ hiểu; <input type="checkbox"/> Sơ sài, khó hiểu
6	Danh mục thủ tục được tiếp nhận, giải quyết trực tuyến qua mạng internet ở mức 3 và cách thức thực hiện	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, dễ hiểu; <input type="checkbox"/> Sơ sài, khó hiểu
7	Phí sử dụng dịch vụ chuyển phát nhanh	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, dễ hiểu; <input type="checkbox"/> Sơ sài, khó hiểu

8. Ông/bà đánh giá như thế nào về thành phần hồ sơ phải nộp?

- | | | | |
|---|-------------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------|
| 1 | Quá nhiều giấy tờ phức tạp, nhiều loại không cần thiết hoặc vô lý | 4 | Thành phần hồ sơ đơn giản, ít giấy tờ |
| 2 | Nhiều giấy tờ, có loại không cần thiết | 5 | Thành phần hồ sơ rất đơn giản, hợp lý |
| 3 | Thành phần hồ sơ không có gì phức tạp | | |

8a. Nếu chọn 1 hoặc 2, xin ông/bà cho biết loại giấy tờ nào không cần thiết?

9. Các biểu mẫu, tờ khai trong hồ sơ thủ tục có dễ thực hiện hay không?

- | | | | |
|---|------------------------------------|---|--------------------------------|
| 1 | Rất phức tạp, nhiều nội dung vô lý | 4 | Hầu hết đơn giản, dễ thực hiện |
| 2 | Khá phức tạp, khó điền thông tin | 5 | Tất cả đơn giản, dễ thực hiện |
| 3 | Không khó lắm | | |

9a. Nếu chọn 1 hoặc 2, xin ông/bà vui lòng ghi rõ nội dung nào?.....

10. Các thông tin về hồ sơ thủ tục được cơ quan niêm yết, công khai có thống nhất với hướng dẫn của công chức hay không?

- | | | | |
|---|---------------------------------------|---|-----------------------|
| 1 | Niem yết một đằng, cán bộ nói một nẻo | 4 | Hầu hết là thống nhất |
| 2 | Nhiều điểm không thống nhất | 5 | Tất cả đều thống nhất |
| 3 | Cơ bản là thống nhất | | |

10a. Ngoài các biểu mẫu, giấy tờ trong thành phần hồ sơ đã được niêm yết, công chức có yêu cầu nộp thêm giấy tờ khác hay không (nếu có, xin ghi rõ giấy tờ gì)?

11. Hồ sơ của Ông/Bà được tiếp nhận ngay lần đầu hay phải trả lại vì thiếu giấy tờ? Tiếp nhận ngay lần đầu; Trả lại vì thiếu giấy tờ, giấy tờ không hợp lệ

11a. Nếu trả lại vì thiếu giấy tờ hoặc giấy tờ không hợp lệ, công chức Bộ phận một cửa hướng dẫn khách hàng hoàn thiện hồ sơ bằng cách nào?

- | | | | |
|---|----------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Chưa từng thấy hướng dẫn, chỉ nói là chưa đầy đủ, phải làm lại | 4 | Hướng dẫn bằng phiếu (theo mẫu), nhưng công chức không ký xác nhận |
| 2 | Hướng dẫn bằng miệng, không rõ ràng, không thống nhất | 5 | Bằng phiếu hướng dẫn, thông tin rất cụ thể, công chức một cửa ký xác nhận |
| 3 | Hướng dẫn bằng cách ghi vào tờ giấy nào đó tiện tay lấy được | | |

15b. Ông/Bà nhận thấy việc xử lý hồ sơ của công chức như thế nào?

- | | | | |
|---|-------------------------------------------|---|-----------------|
| 1 | Mất rất nhiều thời gian để kiểm tra hồ sơ | 4 | Tương đối nhanh |
| 2 | Còn chậm chạp | 5 | Rất nhanh chóng |
| 3 | Tạm được | | |

16. Trong quá trình giải quyết công việc, ông/bà gặp tình huống nào sau đây?

- | | | | |
|---|-------------------------------------------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Công chức đòi hỏi bồi dưỡng quà hoặc tiền, nếu có mới tiếp nhận hồ sơ | 4 | Công chức không đòi hỏi gì, đưa thì nhận, không đưa thì thôi, vẫn giải quyết hồ sơ |
| 2 | Công chức vẫn tiếp nhận hồ sơ, nhưng đòi hỏi có bồi dưỡng mới giải quyết được | 5 | Không gặp các tình huống trên |
| 3 | Công chức đề nghị nên có bồi dưỡng để hồ sơ được giải quyết nhanh hơn | | |

16a. Nếu rơi vào trường hợp từ 1 – 4, ông/bà đã phải bồi dưỡng khoảng bao nhiêu tiền?.....

17. Sau khi đã nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, cơ quan có yêu cầu bổ sung hồ sơ nữa hay không?

- | | | | |
|---|----------------|---|--------|
| 1 | 04 lần trở lên | 4 | 01 lần |
| 2 | 03 lần | 5 | Không |
| 3 | 02 lần | | |

17a. Nếu phải tiếp tục bổ sung hồ sơ, cơ quan đề nghị bổ sung bằng cách nào?

- | | |
|---|-------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Không có thông báo gì, chỉ khi đến Bộ phận một cửa theo ngày hẹn thì mới biết |
| 2 | Thông báo bằng điện thoại, đề nghị phải bổ sung nhưng không rõ ràng |
| 3 | Gọi điện thoại, mời đến Bộ phận một cửa để nhận thông báo bằng văn bản |
| 4 | Gửi email đề nghị bổ sung |

18. Ông/Bà có được công chức một cửa hướng dẫn cách tra cứu thông tin hồ sơ của mình hay không?

- | | | | |
|---|---------------------------------|---|------------------------------------------|
| 1 | Hoàn toàn không có hướng dẫn | 4 | Cán bộ, công chức hướng dẫn rõ |
| 2 | Hướng dẫn không đầy đủ, rõ ràng | 5 | Có thể biết tiến độ hồ sơ bất cứ lúc nào |
| 3 | Tạm được | | |

18a. Ông/Bà đã tra cứu thông tin hồ sơ bằng cách nào?

- | | |
|---|------------------------------------------------------------|
| 1 | Đến tận nơi, hỏi Bộ phận một cửa |
| 2 | Gọi điện thoại hỏi thăm |
| 3 | Hỏi người quen trong cơ quan |
| 4 | Bộ phận một cửa gọi điện thoại (hoặc gửi email) thông báo |
| 5 | Xem thông báo trên Website |
| 6 | Sử dụng mã số Giấy tiếp nhận để tra cứu qua mạng Internet |
| 7 | Công chức một cửa không trả lời mà chỉ qua nơi khác để hỏi |
| 8 | Không thể thực hiện vì không biết cách |

19. Sau khi hồ sơ hoàn toàn đầy đủ, hợp lệ, Ông/Bà phải đi lại mấy lần mới nhận được kết quả?

- | | | | |
|---|----------------|---|---------------------------------------|
| 1 | 04 lần trở lên | 4 | 01 lần |
| 2 | 03 lần | 5 | Gửi chuyển phát nhanh kết quả tận nhà |
| 3 | 02 lần | | |

Điều tra viên:.....
.....
Ngày khảo sát:.....

MĐV:.....
MKH:.....
MĐB:.....
Phiếu số:.....

PHIẾU KHẢO SÁT

Mức độ hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ của các trạm y tế xã, phường, thị trấn

(Lấy ý kiến công dân đối với sự phục vụ của Trạm Y tế.....)

Nhằm tiếp thu góp ý, đánh giá chất lượng phục vụ của các trạm y tế, từ đó khắc phục thiếu sót và nâng cao sự hài lòng của người dân, UBND..... trân trọng đề nghị quý Ông (Bà) vui lòng hỗ trợ thực hiện Phiếu khảo sát này. Chúng tôi cam kết giữ bí mật toàn bộ thông tin liên quan đến Ông/Bà. Xin vui lòng ghi đầy đủ ý kiến vào chỗ trống, đánh dấu chéo (X) hoặc khoanh tròn vào ô có ghi số thứ tự, ô vuông.

---***---

*** Trong năm 2017, ông/bà hoặc người thân đã sử dụng dịch vụ gì tại trạm y tế (ví dụ: khám sức khỏe, sơ cấp cứu, thai sản, chăm sóc sức khỏe sinh sản, tiêm chủng...)?**

.....

1. Ông/bà biết các thông tin về dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại trạm y tế xã thông qua hình thức nào sau đây (có thể chọn nhiều phương án)?

- | | | | |
|----------------------------|--------------------------------------|----------------------------|---------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Bảng niêm yết, hướng dẫn tại trạm | <input type="checkbox"/> 4 | Cuộc họp thôn, tổ dân phố |
| <input type="checkbox"/> 2 | Thông báo trên đài truyền thanh | <input type="checkbox"/> 5 | Hỏi người thân |
| <input type="checkbox"/> 3 | Nhân viên y tế giới thiệu, hướng dẫn | <input type="checkbox"/> 6 | Hình thức khác:..... |

2. Những thông tin dịch vụ ông/bà nhận được có đầy đủ, dễ hiểu hay không?

- | | | | |
|----------------------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Hầu như không giúp ích gì | <input type="checkbox"/> 4 | Tương đối đầy đủ, dễ hiểu |
| <input type="checkbox"/> 2 | Chưa đầy đủ hoặc cụ thể | <input type="checkbox"/> 5 | Rất đầy đủ, dễ hiểu |
| <input type="checkbox"/> 3 | Tạm được | | |

3. Trạm Y tế có bố trí sơ đồ, bảng biểu hoặc nhân viên hướng dẫn để người bệnh tiện liên hệ hay không?

- | | | | |
|----------------------------|---------------------|----------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Hầu như không có gì | <input type="checkbox"/> 4 | Tương đối đầy đủ, thuận tiện |
| <input type="checkbox"/> 2 | Có nhưng rất sơ sài | <input type="checkbox"/> 5 | Rất đầy đủ, thuận tiện, dễ hiểu |
| <input type="checkbox"/> 3 | Tạm được | | |

3a. Ông/bà có biết số điện thoại trực cấp cứu của Trạm hay không? Có Không

4. Mức phí khám, chữa bệnh hoặc giá thuốc, vật tư y tế có được niêm yết tại trạm hay không?

- | | | | |
|----------------------------|-------------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Hoàn toàn không thấy niêm yết | <input type="checkbox"/> 4 | Tương đối đầy đủ, rõ ràng |
| <input type="checkbox"/> 2 | Chưa đầy đủ, rõ ràng | <input type="checkbox"/> 5 | Tất cả đều rõ ràng, minh bạch |
| <input type="checkbox"/> 3 | Tạm được | | |

5. Trạm Y tế có bố trí cán bộ, nhân viên thường trực tại trạm hay không?

- | | | | |
|----------------------------|------------------------------------|----------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Hầu như không có người thường trực | <input type="checkbox"/> 4 | Rất hiếm khi không có người trực |
| <input type="checkbox"/> 2 | Hay vắng mặt, khó liên hệ | <input type="checkbox"/> 5 | Trực đầy đủ, liên hệ rất thuận lợi |
| <input type="checkbox"/> 3 | Trực tương đối đầy đủ | | |



11a. Nếu rơi vào trường hợp 1 hoặc 2, Ông/bà đã phải chờ đợi mất bao lâu?

- | | |
|---|--------------------------|
| 1 | Chờ từ 15 phút trở lại |
| 2 | 15 phút đến dưới 30 phút |
| 3 | 30 phút đến dưới 1 tiếng |
| 4 | Trên 1 tiếng |
| 5 | Trên 2 tiếng |

12. Ông/bà có phải chờ đợi vì cán bộ, nhân viên đi muộn, vắng mặt hoặc làm việc riêng hay không?

- | | | | |
|---|---------------------|---|-----------------------------|
| 1 | Xảy ra thường xuyên | 4 | Hầu như không có |
| 2 | Nhiều lúc phải đợi | 5 | Luôn có mặt, không phải đợi |
| 3 | Ít khi | | |

12a. Trong khi ông/bà chờ đợi, nhân viên y tế đang làm gì?

- | | |
|---|------------------------------------------------------|
| 1 | Vắng mặt không rõ lý do |
| 2 | Đang nói chuyện điện thoại |
| 3 | Đang làm việc riêng |
| 4 | Có mặt nhưng thờ ơ, rề rà, không quan tâm khách hàng |
| 5 | Đang giải quyết cho người khác, khá bận rộn |
| 6 | Khác (xin ghi rõ):..... |

13. Thái độ của cán bộ, nhân viên như thế nào?

- | | | | |
|---|-------------------------------|---|---------------------------|
| 1 | Thờ ơ, bất lịch sự, cửa quyền | 4 | Khá tận tình, lịch sự |
| 2 | Giao tiếp kém, ít tận tình | 5 | Lịch sự, vui vẻ, tận tình |
| 3 | Tạm được | | |

14. Cán bộ, nhân viên y tế xử lý công việc của mình như thế nào?

- | | | | |
|---|-----------------------------------------|---|----------------------------|
| 1 | Rất chậm chạp, thiếu tập trung | 4 | Tương đối nhanh, chính xác |
| 2 | Chậm chạp, vừa xử lý vừa làm việc riêng | 5 | Rất nhanh chóng, chính xác |
| 3 | Tạm được | | |

15. Cán bộ, nhân viên y tế có đòi hỏi tiền bồi dưỡng, quà cáp hay không?

- | | | | |
|---|-----------------------------------------|---|----------------------------------|
| 1 | Có tiền bồi dưỡng thì mới phục vụ | 4 | Từ chối bồi dưỡng nhưng vẫn nhận |
| 2 | Gợi ý bồi dưỡng, không có là gây khó dễ | 5 | Không gặp các trường hợp trên |
| 3 | Đưa thì nhận, không đưa thì thôi | | |

15a. Nếu rơi vào trường hợp 1 - 4, Ông/bà đã bồi dưỡng bao nhiêu tiền?

16. Cán bộ, nhân viên y tế có thường xuyên thăm hỏi, chăm sóc, động viên người bệnh hay không?

- | | | | |
|---|--------------------------|---|----------------------------------|
| 1 | Hoàn toàn không có | 4 | Khá quan tâm |
| 2 | Hiếm khi | 5 | Rất quan tâm chăm sóc, động viên |
| 3 | Thỉnh thoảng có thăm hỏi | | |

17. Ông/bà có an tâm về kết quả thăm, khám hay không?

- | | | | |
|---|---------------------------------|---|----------------------------------|
| 1 | Hầu như chỉ muốn lên tuyến trên | 4 | Khá tốt |
| 2 | Nhiều lúc chưa an tâm | 5 | Rất an tâm, tin tưởng về kết quả |
| 3 | Tạm được | | |

23a. Ông/ bà không hài lòng về điều gì tại Trạm Y tế (có thể chọn nhiều nội dung)?

1	Cơ sở vật chất, điều kiện tiếp đón thiếu thốn, lạc hậu
2	Máy móc, trang thiết bị không đáp ứng yêu cầu khám chữa bệnh
3	Thuốc men điều trị thiếu thốn, kém chất lượng
4	Chất lượng khám, chữa bệnh kém, không an tâm
5	Phân biệt đối xử, không tôn trọng khách hàng
6	Thái độ phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế kém
7	Thủ tục rườm rà, mất thời gian
8	Chi phí khám chữa, bệnh quá cao
9	Giờ giấc làm việc không nghiêm túc
10	Khác:.....

23b. Ông/bà có góp ý gì để trạm y tế phục vụ tốt hơn?

.....

.....

.....

.....

.....

24. Xin vui lòng cung cấp thêm một số thông tin phục vụ phân tích dữ liệu:

- Ông/bà có bảo hiểm y tế hay không? Có; Không

- Giới tính: Nam /Nữ

- Tuổi:

Từ 18 - 29	1	Từ 50 - 60	4
Từ 30 - 39	2	Trên 60	5
Từ 40 - 49	3		

- Trình độ:

Tiểu học	1	Cao đẳng, đại học	5
THCS (cấp II)	2	Trên đại học	6
THPT (cấp III)	3	Khác	7
Trung cấp	4		

- Nghề nghiệp:

Nội trợ/lao động tự do	1	Cán bộ, công chức, viên chức	5
Sinh viên	2	Kinh doanh	6
Công nhân	3	Nghỉ hưu	7
Nông dân	4	Khác	8

(Gửi kèm theo thù lao cung cấp thông tin 30.000 đồng/phiếu -
Nếu có vướng mắc, xin liên hệ số điện thoại Phòng CCHC – Sở Nội vụ: 0258.3810.440)

HÃY CHO Ý KIẾN ĐỂ ĐƯỢC PHỤC VỤ TỐT HƠN
Xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của quý Ông/Bà!