ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN VẠN NINH	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 402 /QĐ-UBND	*Vạn Ninh, ngày 28 tháng 3 năm 2019*

QUYẾT ĐỊNH

Phê duyệt và 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 2018

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 1601/QĐ-UBND ngày 06/6/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa phê duyệt Kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước, các đơn vị sự nghiệp y tế, giáo dục và đào tạo trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2018;

Căn cứ Quyết định số 76/QĐ-UBND ngày 22/01/2018 của UBND huyện Vạn Ninh về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2018;

Căn cứ Kế hoạch số 1543/KH-UBND ngày 10/7/2018 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 2018;

Xét đề nghị của Trưởng Phòng Nội vụ huyện,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt và 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 2018 kèm theo Quyết định này.

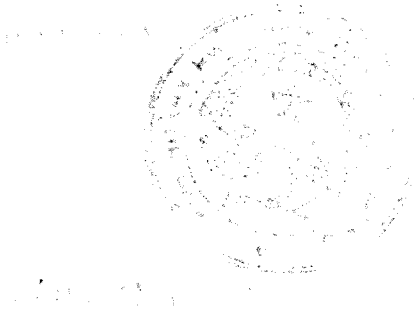
Điều 2. Thủ trưởng các Trạm Y tế cấp xã; Chủ tịch UBND các xã, thị trấn chịu trách nhiệm công bố Báo cáo đã được UBND huyện phê duyệt tại Điều 1, Quyết định này trong phạm vi cơ quan, đơn vị.

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./.

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

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Trần Kim Bảo



ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN VẠN NINH

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

PHỤ LỤC 1
CHỈ SỐ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI ỦY BAN NHÂN DÂN CÁC XÃ, THỊ TRẤN NĂM 2018
(Đính kèm Quyết định số: 402 /QĐ-UBND ngày 28 /3 /2019 của Ủy ban nhân dân huyện)

STT	Đơn vị	Điểm từng tiêu chí						Kết quả
		TC	ĐK	HC	PV	KQ	TT	SIPS
1	UBND thị trấn Vạn Giã	67,67%	81,17%	62,39%	82,82%	82,67%	75,22%	75,32%
2	UBND xã Đại Lãnh	70,13%	80,17%	74,11%	79,00%	64,00%	69,78%	72,86%
3	UBND xã Vạn Bình	83,80%	83,50%	80,17%	86,67%	79,83%	86,56%	83,42%
4	UBND xã Vạn Hưng	69,27%	72,33%	74,67%	77,33%	76,83%	64,89%	72,55%
5	UBND xã Vạn Khánh	51,03%	77,83%	63,50%	85,13%	80,33%	69,33%	71,19%
6	UBND xã Vạn Long	70,20%	84,50%	72,83%	85,27%	76,67%	82,11%	78,60%
7	UBND xã Vạn Lương	60,53%	82,50%	78,00%	83,80%	74,58%	73,11%	75,42%
8	UBND xã Vạn Phú	77,60%	74,67%	77,89%	85,80%	77,50%	78,89%	78,72%
9	UBND xã Vạn Phước	56,13%	69,17%	65,17%	83,33%	76,58%	66,00%	69,40%
10	UBND xã Vạn Thạnh	58,00%	65,17%	77,78%	78,53%	77,83%	63,33%	70,11%
11	UBND xã Vạn Thắng	57,00%	81,33%	66,72%	87,13%	83,58%	89,00%	77,46%
12	UBND xã Vạn Thọ	78,07%	83,33%	80,39%	86,13%	78,67%	80,56%	81,19%
13	UBND xã Xuân Sơn	86,00%	89,50%	86,11%	88,20%	81,58%	89,56%	86,83%
Trung bình toàn huyện		**68,11%**	**78,86%**	**73,82%**	**83,77%**	**77,74%**	**76,03%**	**76,39%**

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, xử lý thông tin phản hồi**
SIPS	**Chỉ số hài lòng**

ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN VẠN NINH

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

PHỤ LỤC 2
CHỈ SỐ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI TRẠM Y TẾ CÁC XÃ, THỊ TRẤN NĂM 2018
(Đính kèm Quyết định số: 402/QĐ-UBND ngày 28/3 /2019 của Ủy ban nhân dân huyện)

TT	Đơn vị	Điểm từng tiêu chí					Kết quả
		TC	ĐK	PV	KQ	TT	SIPS
1	Trạm Y tế thị trấn Vạn Giã	82,00%	87,20%	90,40%	88,13%	92,40%	88,03%
2	Trạm y tế xã Đại Lãnh	65,20%	77,20%	74,11%	57,87%	70,13%	68,90%
3	Trạm Y tế xã Vạn Bình	73,40%	77,00%	85,31%	80,67%	85,87%	80,45%
4	Trạm Y tế xã Vạn Hưng	72,13%	83,40%	84,63%	82,53%	85,20%	81,58%
5	Trạm Y tế xã Vạn Khánh	79,13%	90,80%	87,09%	84,67%	82,13%	84,76%
6	Trạm Y tế xã Vạn Long	84,80%	95,00%	98,29%	89,73%	93,60%	92,28%
7	Trạm Y tế xã Vạn Lương	81,47%	95,00%	94,40%	93,47%	94,80%	91,83%
8	Trạm Y tế xã Vạn Phú	75,93%	75,40%	85,71%	80,40%	84,67%	80,42%
9	Trạm Y tế xã Vạn Phước	69,21%	96,40%	91,63%	82,53%	73,07%	82,57%
10	Trạm Y tế xã Vạn Thạnh	59,47%	62,60%	70,51%	64,53%	68,53%	65,13%
11	Trạm y tế xã Vạn Thắng	65,87%	71,00%	72,80%	61,73%	71,60%	68,60%
12	Trạm Y tế xã Vạn Thọ	79,60%	85,40%	87,26%	80,67%	88,00%	84,18%
13	Trạm y tế xã Xuân Sơn	84,40%	81,00%	87,60%	87,60%	88,40%	85,80%
	Trung bình toàn huyện	**74,82%**	**82,88%**	**85,36%**	**79,58%**	**82,95%**	**81,12%**

Ghi chú:

TC	**Tiếp cận dịch vụ**
ĐK	**Điều kiện tiếp đón và phục vụ**
PV	**Sự phục vụ của nhân viên y tế**
KQ	**Kết quả, tiến độ giải quyết công việc**
TT	**Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi**
SIPS	**Chỉ số hài lòng**

UBND HUYỆN VẠN NINH **PHÒNG NỘI VỤ**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 28 /BC-NV	*Vạn Ninh, ngày 28 tháng 3 năm 2019*

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 2018

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, 04 đơn vị sự nghiệp công lập, 54 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 đang triển khai việc giải quyết thủ tục hành chính theo mô hình một cửa, một cửa liên thông thuộc Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa.

** 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 2018 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 4034/QĐ-UBND ngày 29/12/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2018;

- Quyết định số 1601/QĐ-UBND ngày 06/6/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa phê duyệt Kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước, các đơn vị sự nghiệp y tế, giáo dục và đào tạo trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2018;

- Quyết định số 76/QĐ-UBND ngày 22/01/2018 của UBND huyện Vạn Ninh về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2018;

- Kế hoạch số 1543/KH-UBND ngày 10/7/2018 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 2018;

2.2. Thực tiễn và quá trình triển khai khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2018 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 2018 theo Kế hoạch số 1543/KH-UBND ngày 10/7/2018 của Ủy ban nhân dân huyện và nội dung chỉ đạo của Sở Nội vụ tỉnh tại Công văn số 1830/SNV-CCHC ngày 02/8/2018 về việc triển khai khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2018; Công văn số 1836/SNV-CCHC ngày 03/8/2017 về việc phối hợp tổ chức truyền thông điều tra, khảo sát mức độ hài lòng năm 2018. 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 Bưu điện tỉnh Khánh Hòa do Sở Nội vụ giới thiệu để tiến hành việc điều tra, khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng năm 2018.

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 Bưu điện tỉnh Khánh Hòa về việc mời nhận gói thầu điều tra xã hội học mức độ hài lòng của khách hàng năm 2018 và ban hành Quyết định số 07/QĐ-NV ngày 15/8/2018 của Phòng Nội vụ về việc phê duyệt kết quả chỉ định 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 2018, 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 20/8/2018 - 04/10/2018 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 2018:

Theo Kế hoạch số 1543/KH-UBND ngày 10/7/2018 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 2018 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 2018 của Sở Nội vụ và UBND huyện, trong năm 2018 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 2018 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 13).

- *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 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 05 câu hỏi trong bảng câu hỏi điều tra (từ câu 14 đến câu 18).

- *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 19 đến câu 22).

- *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 04 tiêu chí thành phần, tương ứng với 04 câu hỏi trong bảng câu hỏi điều tra (từ câu 23 đến câu 26).

Tổng hợp bảng câu hỏi điều tra hoàn chỉnh gồm 28 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 26 đo lường cảm nhận của khách hàng trên 06 tiêu chí khảo sát, đánh giá, câu số 27 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 27a, 27b 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 28 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 điều tra (từ câu 17 đến câu 19).

- *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 2018 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 2018 theo Kế hoạch.

Trên cơ sở danh sách khách hàng tham gia giao dịch, giải quyết thủ tục hành chính năm 2018 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). Số lượng phiếu lấy ý kiến khảo sát khách hàng năm 2018 vẫn giữ nguyên so với năm 2017, chỉ có sự thay đổi về số lượng và nội dung câu hỏi đối với Phiếu khảo sát dành cho khối UBND cấp xã.

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.

TT	Đơn vị	Số phiếu
1	UBND thị trấn Vạn Giã	60
2	UBND xã Đại Lãnh	60
3	UBND xã Vạn Bình	60
4	UBND xã Vạn Hưng	60
5	UBND xã Vạn Khánh	60
6	UBND xã Vạn Long	60
7	UBND xã Vạn Lương	60
8	UBND xã Vạn Phú	60
9	UBND xã Vạn Phước	60
10	UBND xã Vạn Thạnh	60
11	UBND xã Vạn Thắng	60
12	UBND xã Vạn Thọ	60
13	UBND xã Xuân Sơn	60
	Tổng cộng	**780**

Giới tính

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nam	454	58.2	58.2	58.2
	Nữ	326	41.8	41.8	100.0
	Total	780	100.0	100.0	

Tuổi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-29	161	20.6	20.6	20.6
	30-39	211	27.1	27.1	47.7
	40-49	164	21.0	21.0	68.7
	50-60	155	19.9	19.9	88.6
	>60	89	11.4	11.4	100.0
	Total	780	100.0	100.0	

Trình độ học vấn

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	Tiểu học	184	23.6	23.6	23.6
	Cấp II	252	32.3	32.3	55.9
	Cấp III	151	19.4	19.4	75.3
	Trung cấp	41	5.3	5.3	80.5
	CĐ, ĐH	95	12.2	12.2	92.7
	Trên đại học	3	.4	.4	93.1
	Khác	54	6.9	6.9	100.0
	Total	780	100.0	100.0	

Nghề nghiệp

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nội trợ, lao động tự do	236	30.3	30.3	30.3
	Học sinh, sinh viên	25	3.2	3.2	33.5
	Công nhân	80	10.3	10.3	43.7
	Nông dân	174	22.3	22.3	66.0
	CBCC	82	10.5	10.5	76.5
	Kinh doanh	62	7.9	7.9	84.5
	Nghỉ hưu	18	2.3	2.3	86.8
	Khác	103	13.2	13.2	100.0
	Total	780	100.0	100.0	

STT	Lĩnh vực thủ tục thực hiện điều tra	Số phiếu
1	Bảo trợ xã hội	34
2	Chứng thực	341
3	Đất đai	53
4	Hộ tịch	332
5	Khác	20
	Tổng cộng	**780**

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.

STT	Đơn vị	Số phiếu
1	Trạm Y tế thị trấn Vạn Giã	50
2	Trạm y tế xã Đại Lãnh	50
3	Trạm Y tế xã Vạn Bình	50
4	Trạm Y tế xã Vạn Hưng	50
5	Trạm Y tế xã Vạn Khánh	50
6	Trạm Y tế xã Vạn Long	50
7	Trạm Y tế xã Vạn Lương	50

8	Trạm Y tế xã Vạn Phú	50
9	Trạm Y tế xã Vạn Phước	50
10	Trạm Y tế xã Vạn Thạnh	50
11	Trạm y tế xã Vạn Thắng	50
12	Trạm Y tế xã Vạn Thọ	50
13	Trạm y tế xã Xuân Sơn	50
	Tổng cộng	**650**

BHYT

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Có	648	99.7	99.7	99.7
	Không	2	.3	.3	100.0
	Total	650	100.0	100.0	

Giới tính

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nam	163	25.1	25.1	25.1
	Nữ	487	74.9	74.9	100.0
	Total	650	100.0	100.0	

Tuổi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-29	118	18.2	18.2	18.2
	30-39	145	22.3	22.3	40.5
	40-49	111	17.1	17.1	57.5
	50-60	130	20.0	20.0	77.5
	>60	146	22.5	22.5	100.0
	Total	650	100.0	100.0	

Trình độ học vấn

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tiểu học	170	26.2	26.2	26.2
	Cấp II	247	38.0	38.0	64.2
	Cấp III	97	14.9	14.9	79.1

	Trung cấp	31	4.8	4.8	83.8
	CĐ, ĐH	52	8.0	8.0	91.8
	Trên đại học	2	.3	.3	92.2
	Khác	51	7.8	7.8	100.0
	Total	650	100.0	100.0	

Nghề nghiệp

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nội trợ, lao động tự do	281	43.2	43.2	43.2
	Học sinh, sinh viên	21	3.2	3.2	46.5
	Công nhân	34	5.2	5.2	51.7
	Nông dân	150	23.1	23.1	74.8
	CBCC	53	8.2	8.2	82.9
	Kinh doanh	29	4.5	4.5	87.4
	Nghỉ hưu	11	1.7	1.7	89.1
	Khác	71	10.9	10.9	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).

Đơn vị	Điểm từng tiêu chí						Kết quả
	TC	ĐK	HC	PV	KQ	TT	ĐTB
UBND thị trấn Vạn Giã	67,67%	81,17%	62,39%	82,82%	82,67%	75,22%	75,32%
UBND xã Đại Lãnh	70,13%	80,17%	74,11%	79,00%	64,00%	69,78%	72,86%
UBND xã Vạn Bình	83,80%	83,50%	80,17%	86,67%	79,83%	86,56%	83,42%
UBND xã Vạn Hưng	69,27%	72,33%	74,67%	77,33%	76,83%	64,89%	72,55%
UBND xã Vạn Khánh	51,03%	77,83%	63,50%	85,13%	80,33%	69,33%	71,19%
UBND xã Vạn Long	70,20%	84,50%	72,83%	85,27%	76,67%	82,11%	78,60%
UBND xã Vạn Lương	60,53%	82,50%	78,00%	83,80%	74,58%	73,11%	75,42%
UBND xã Vạn Phú	77,60%	74,67%	77,89%	85,80%	77,50%	78,89%	78,72%
UBND xã Vạn Phước	56,13%	69,17%	65,17%	83,33%	76,58%	66,00%	69,40%
UBND xã Vạn Thạnh	58,00%	65,17%	77,78%	78,53%	77,83%	63,33%	70,11%
UBND xã Vạn Thắng	57,00%	81,33%	66,72%	87,13%	83,58%	89,00%	77,46%
UBND xã Vạn Thọ	78,07%	83,33%	80,39%	86,13%	78,67%	80,56%	81,19%
UBND xã Xuân Sơn	86,00%	89,50%	86,11%	88,20%	81,58%	89,56%	86,83%

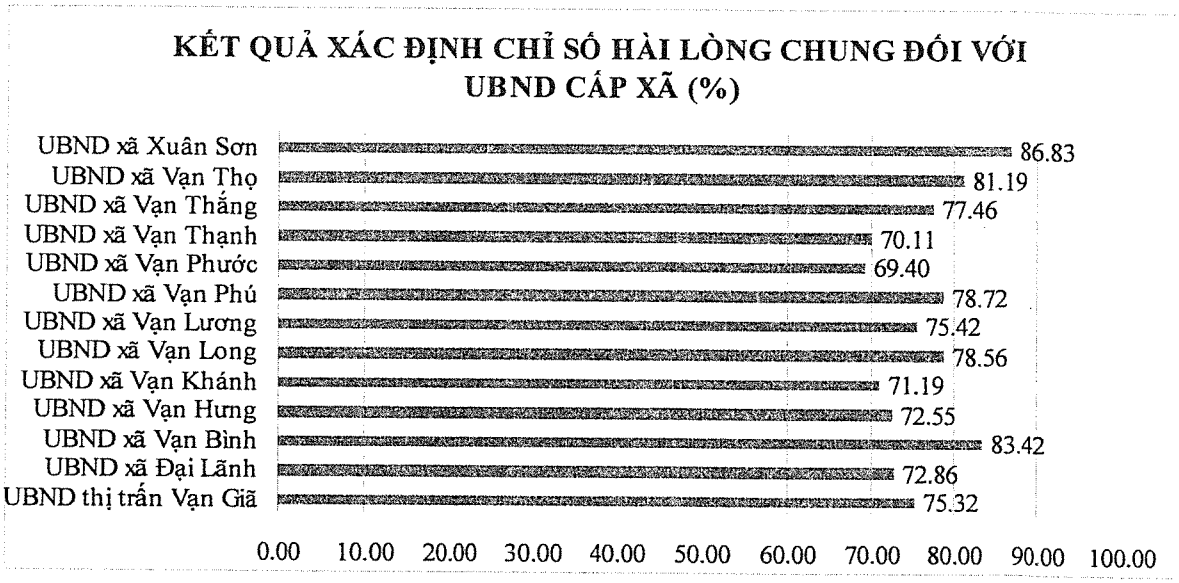
Trung bình chung	68,11%	78,86%	73,82%	83,77%	77,74%	76,03%	76,39%

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, xử lý thông tin phản hồi
ĐTB	Điểm trung bình đạt được
SIPS	Chỉ số hài lòng

Trong 13 đơn vị cấp xã được khảo sát năm 2018, UBND xã Xuân Sơn có chỉ số mức độ hài lòng cao nhất đạt 86,83%, xếp thứ 2 là UBND xã Vạn Bình đạt 83,42%, xếp thứ 3 là UBND xã Vạn Thọ đạt 81,19%. Thấp nhất là UBND xã Vạn Phước đạt 69,40%. UBND các xã Vạn Thạnh, Vạn Khánh, Vạn Hưng, Đại Lãnh cũng có chỉ số hài lòng chung năm 2018 khá thấp (dưới 75%). Chỉ số mức độ hài lòng chung đối với UBND cấp xã trên toàn huyện năm 2018 là 76,39%, tăng 4,77% so với năm 2017.

Biểu đồ 1: Chỉ số mức độ hài lòng của từng đơn vị cấp xã năm 2018.



Chỉ số mức độ hài lòng chung đối với UBND cấp xã trên toàn huyện năm 2018 là 76,39%, tăng 4,77% so với năm 2017. Tuy nhiên, so với mục tiêu đặt ra tại Kế hoạch cải cách hành chính năm 2018 của huyện (tối thiểu 78%) thì chỉ số mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND cấp xã năm 2018 vẫn chưa đạt yêu cầu so với mục tiêu đề ra. So với năm 2017, chỉ số mức độ hài lòng của khách hàng đối với khối UBND cấp xã trong năm 2018 có sự cải thiện nhưng chưa cao. Tính riêng cho từng đơn vị thì năm 2018 có 05 đơn vị đạt mục tiêu so với kế hoạch là UBND xã Xuân Sơn (86,83%), UBND xã Vạn Bình (83,42%), UBND xã Vạn Thọ (81,19%), UBND xã Vạn Phú (78,72%), UBND

xã Vạn Long (78,56%). So với thang xếp hạng Chỉ số mức độ hài lòng theo Quy chế của UBND tỉnh thì năm 2018 huyện Vạn Ninh có 01 đơn vị nào xếp hạng Tốt là UBND xã Xuân Sơn (86,83%), các đơn vị còn lại đều xếp hạng Khá và đặc biệt không có đơn vị nào xếp hạng Trung bình trong khi năm 2017 có đến 03 đơn vị xếp hạng Trung bình.

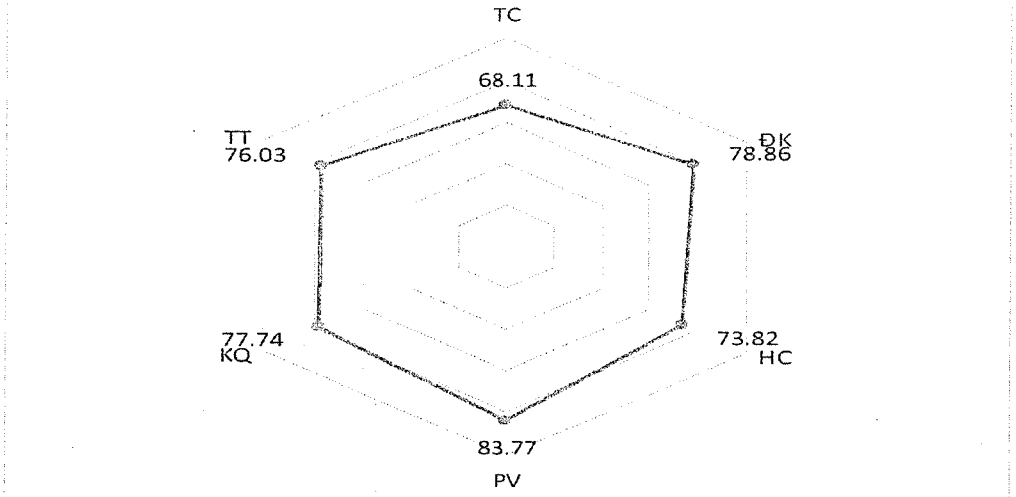
Bảng 4: Chỉ số hài lòng UBND cấp xã năm 2016, 2017, 2018:

TT	Cơ quan	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018
1	UBND thị trấn Vạn Giã	63.43%	76.16%	75,32%
2	UBND xã Đại Lãnh	51.52%	61.17%	72,86%
3	UBND xã Vạn Bình	84.40%	69.35%	83,42%
4	UBND xã Vạn Hưng	73.35%	75.11%	72,55%
5	UBND xã Vạn Khánh	73.14%	69.75%	71,19%
6	UBND xã Vạn Long	68.77%	75.56%	78,60%
7	UBND xã Vạn Lương	58.99%	74.73%	75,42%
8	UBND xã Vạn Phú	64.99%	64.39%	78,72%
9	UBND xã Vạn Phước	67.31%	74.12%	69,40%
10	UBND xã Vạn Thạnh	58.77%	77.21%	70,11%
11	UBND xã Vạn Thắng	48.52%	63.38%	77,46%
12	UBND xã Vạn Thọ	83.56%	75.95%	81,19%
13	UBND xã Xuân Sơn	68.41%	74.16%	86,83%
	Trung bình chung	**66.50%**	**71.62%**	**76,39%**

So sánh giữa các tiêu chí thì Sự phục vụ của cán bộ, công chức đạt mức độ hài lòng cao nhất với 83,77%, tăng 2,53% so với năm 2017, chỉ số Tiếp cận dịch vụ đạt mức độ hài lòng thấp nhất 68,11%, giảm 9,79% so với năm 2017. 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 2018 thì tất cả các tiêu chí đều đạt loại Khá, so với năm 2017 thì có 02 tiêu chí có sự cải thiện về chỉ số mức độ hài lòng của khách hàng từ mức Trung bình lên Khá là Tiếp cận dịch vụ (68,11%) và Thủ tục hành chính (78,32%).

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

Chỉ số hài lòng chung trên từng tiêu chí (%)					
TC	ĐK	HC	PV	KQ	TT
68.11%	78.86%	73.82%	83.77%	77.74%	76.03%



Bảng 5: Chỉ số hài lòng UBND cấp xã năm 2016, 2017, 2018 trên từng tiêu chí:

TT	Tiêu chí	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018
1	Tiếp cận dịch vụ	58.91%	58.32%	68,11%
2	Điều kiện tiếp đón và phục vụ	65.99%	74.87%	78,86%
3	Thủ tục hành chính	68.70%	63.52%	73,82%
4	Sự phục vụ của cán bộ, công chức	77.69%	81.24%	83,77%
5	Kết quả, tiến độ giải quyết công việc	72.84%	76.76%	77,74%
6	Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi	54.87%	75.02%	76,03%

So sánh trên 06 tiêu chí được khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đối với UBND cấp xã qua 03 năm từ 2016 - 2018 cho thấy tất cả 06 tiêu chí đều có sự cải thiện 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 21,16% so với năm 2016, 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. Các tiêu chí còn lại cũng có sự cải thiện đáng kể về chỉ số hài lòng, cụ thể Tiếp cận dịch vụ (tăng 9,2%), Điều kiện tiếp đón và phục vụ (12,87%), Thủ tục hành chính (tăng 5,12%), Sự phục vụ của cán bộ, công chức (tăng 6,08%), Kết quả, tiến độ giải quyết công việc (tăng 4,9%).

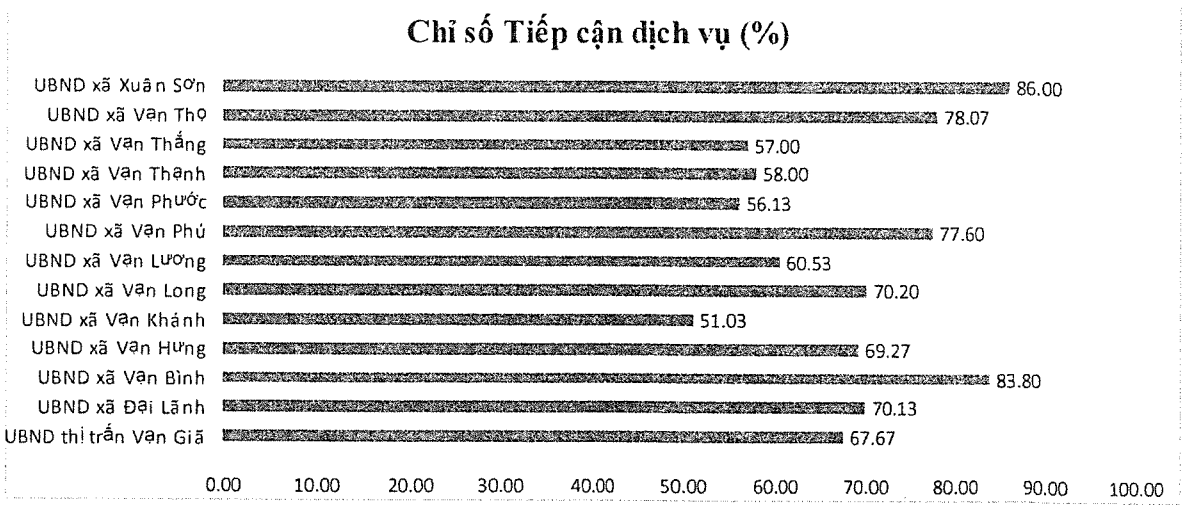
1.2. Chỉ số mức độ hài lòng trên từng tiêu chí:

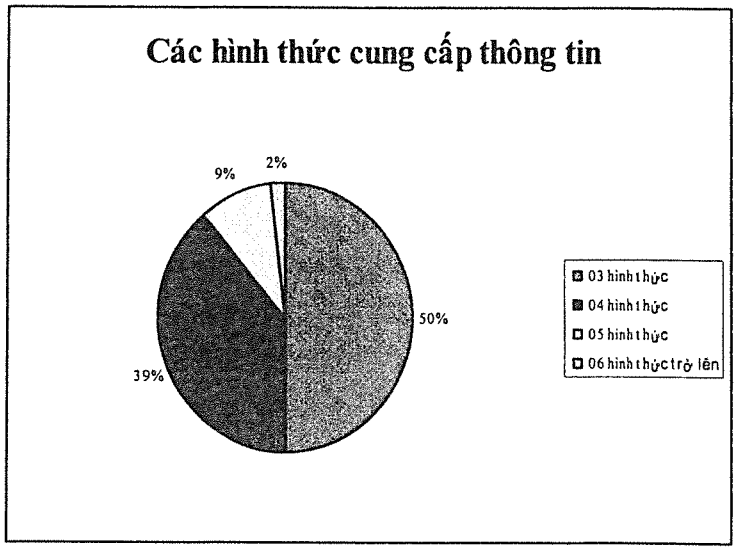
a) Tiếp cận dịch vụ:

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

STT	Đơn vị	Điểm TB	SIPS
1	UBND thị trấn Vạn Giã	3.38	67,67%
2	UBND xã Đại Lãnh	3.51	70,13%
3	UBND xã Vạn Bình	4.19	83,80%
4	UBND xã Vạn Hưng	3.46	69,27%
5	UBND xã Vạn Khánh	2.55	51,03%
6	UBND xã Vạn Long	3.51	70,20%
7	UBND xã Vạn Lương	3.03	60,53%
8	UBND xã Vạn Phú	3.88	77,60%
9	UBND xã Vạn Phước	2.81	56,13%
10	UBND xã Vạn Thạnh	2.90	58,00%
11	UBND xã Vạn Thắng	2.85	57,00%
12	UBND xã Vạn Thọ	3.90	78,07%
13	UBND xã Xuân Sơn	4.30	86,00%
	SIPS toàn huyện	**3.41**	**68,11%**

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

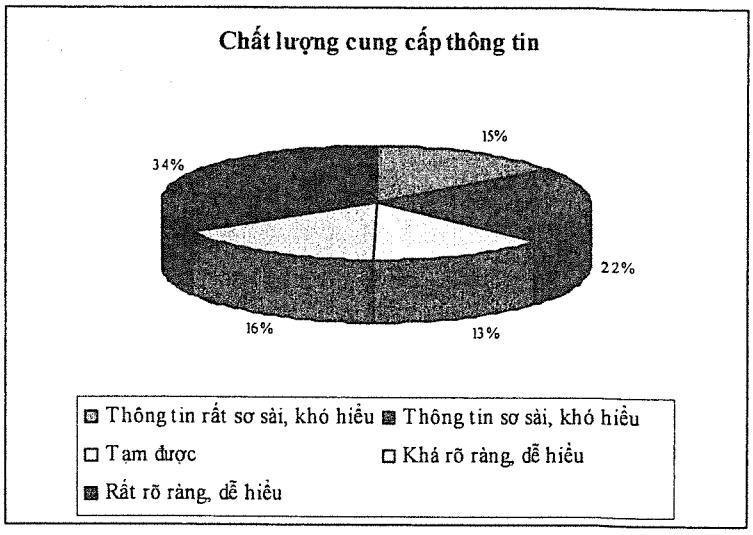




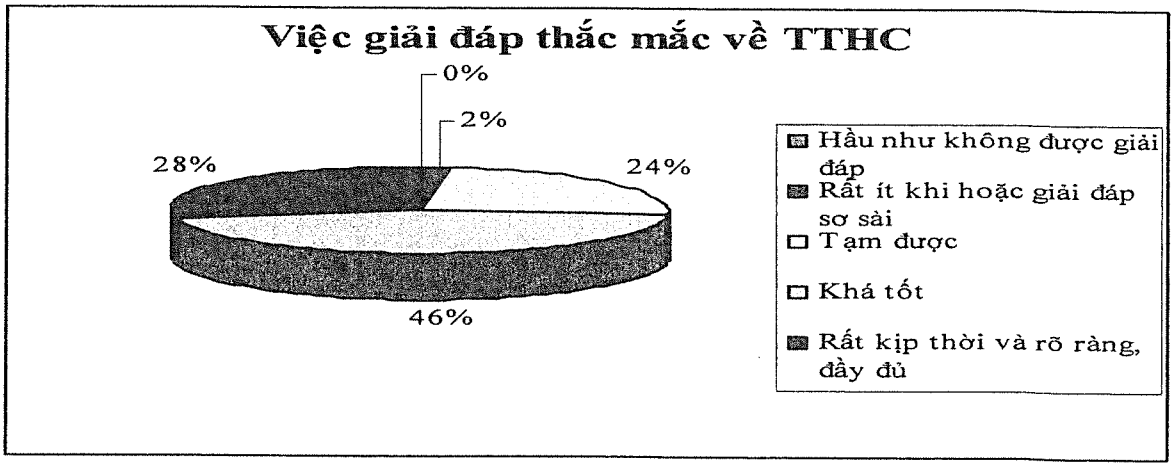
UBND xã Xuân Sơn được khách hàng đánh giá cao nhất về Tiếp cận dịch vụ với chỉ số hài lòng là 86,00%, kế tiếp là UBND xã Vạn Bình với 83,80%, tiêu chí này có đến 04 đơn vị đạt chỉ số mức độ hài lòng dưới 60% là UBND xã Vạn Thạnh (58,00%), UBND xã Vạn Thắng (57,00%), UBND xã Vạn Phước (56,13%) và UBND xã Vạn

Khánh (51,03%). Chỉ số chung về Tiếp cận dịch vụ đối với UBND cấp xã trên toàn huyện năm 2018 là 68,11%, tăng 9,79% so với năm 2017. Trong 13 xã, thị trấn có 01 đơn vị xếp hạng Tốt (chỉ số mức độ hài lòng đạt trên 84%), 06 đơn vị xếp hạng Khá, 05 đơn vị xếp hạng Trung bình và 01 đơn vị xếp hạng Yếu là UBND xã Vạn Khánh (chỉ số hài lòng dưới 52%).

Kết quả phân tích cho thấy có đến 50% khách hàng chỉ biết được thông tin từ UBND các xã, thị trấn cung cấp thông qua 1 đến 3 hình thức (giảm 27% so với năm 2017), trong đó chủ yếu bằng hình thức công khai tại bảng niêm yết tại trụ sở, bàn 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 2018. Qua đó cho thấy công tác tuyên truyền, công khai về thủ tục hành chính, việc cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp còn nhiều hạn chế.



Đánh giá về chất lượng thông tin được cung cấp có 37% khách hàng đánh giá thông tin còn sơ sài, khó hiểu (287 ý kiến); 13% đánh giá ở mức tạm được và 50 % khách hàng đánh giá thông tin rõ ràng, dễ hiểu (388 ý kiến). Bên cạnh đó đa số khách hàng cảm thấy hài lòng đối với việc hướng dẫn, giải đáp thắc mắc tại UBND các xã, thị trấn, kết quả khảo sát cho thấy có 28% khách hàng cho rằng khi có vướng mắc đều được cơ quan nhà nước giải đáp, hướng dẫn kịp thời, rõ ràng, đầy đủ, 46% khách hàng đánh giá ở mức khá tốt, 24 % nhận xét ở mức tạm được, chỉ có 2% khách hàng cho rằng cơ quan nhà nước ít khi giải đáp hoặc giải đáp sơ sài (xem hình).



** Kết quả khảo sát việc giải đáp, hướng dẫn những thắc mắc về TTHC của cơ quan nhà nước.*

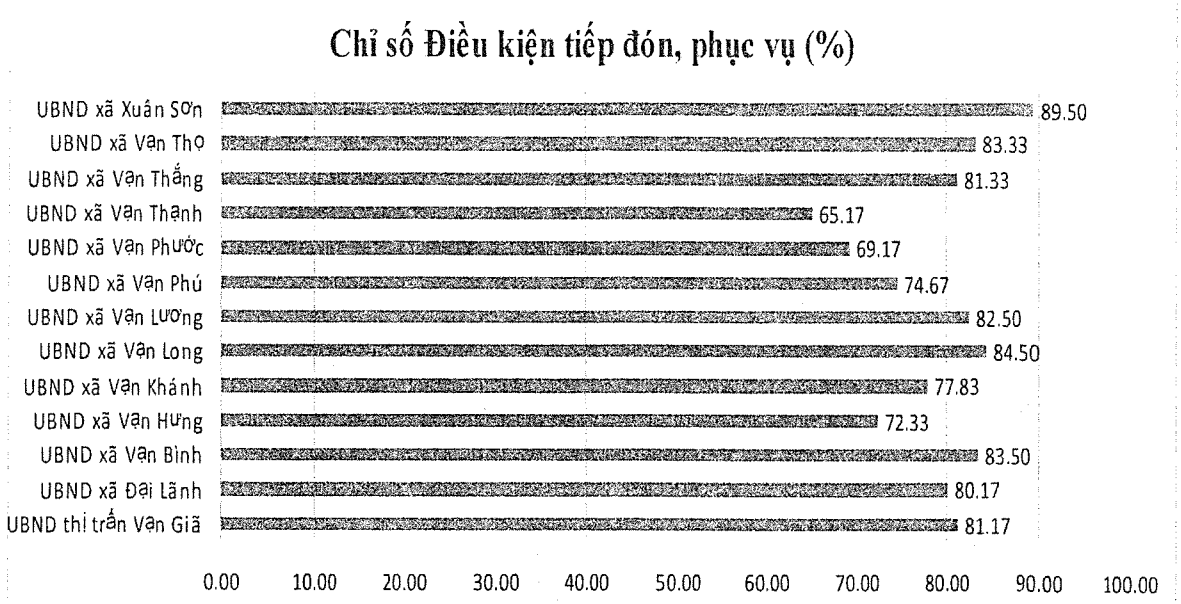
Tên đơn vị	Hầu như không được giải đáp	Rất ít khi hoặc giải đáp sơ sài	Tạm được	Khá tốt	Rất kịp thời và rõ ràng, đầy đủ	Tổng số
UBND thị trấn Vạn Giã	0	0	11	42	7	60
UBND xã Đại Lãnh	1	2	13	22	22	60
UBND xã Vạn Bình	0	0	8	14	38	60
UBND xã Vạn Hưng	0	1	36	21	2	60
UBND xã Vạn Khánh	0	1	0	51	8	60
UBND xã Vạn Long	0	1	21	27	11	60
UBND xã Vạn Lương	0	2	22	28	8	60
UBND xã Vạn Phú	0	1	16	25	18	60
UBND xã Vạn Phước	1	1	16	12	30	60
UBND xã Vạn Thạnh	0	0	22	12	26	60
UBND xã Vạn Thắng	1	2	9	39	9	60
UBND xã Vạn Thọ	0	2	11	33	14	60
UBND xã Xuân Sơn	0	0	6	27	27	60
Tổng cộng	**3**	**13**	**191**	**353**	**220**	**780**

b) Điều kiện tiếp đón và phục vụ:

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

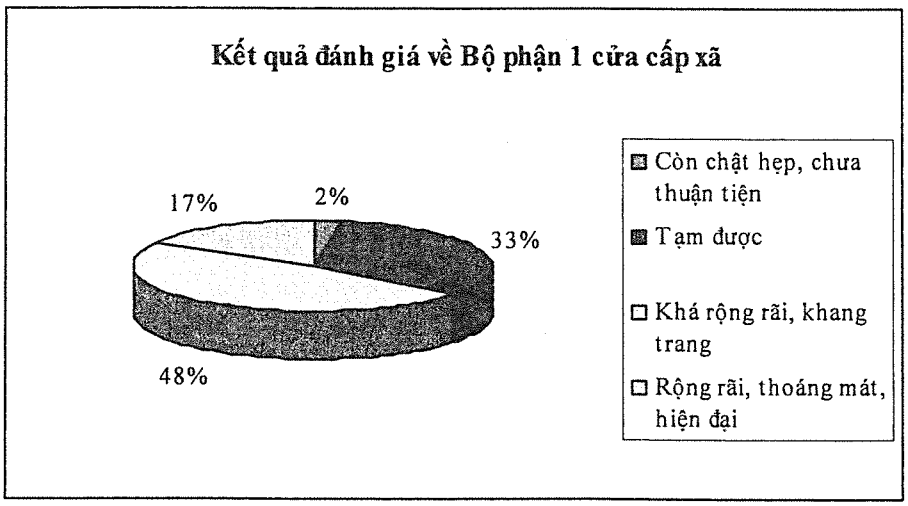
STT	Đơn vị	Điểm TB	SIPS
1	UBND thị trấn Vạn Giã	4.06	81,17%
2	UBND xã Đại Lãnh	4.01	80,17%
3	UBND xã Vạn Bình	4.18	83,50%
4	UBND xã Vạn Hưng	3.62	72,33%
5	UBND xã Vạn Khánh	3.89	77,83%
6	UBND xã Vạn Long	4.23	84,50%
7	UBND xã Vạn Lương	4.13	82,50%
8	UBND xã Vạn Phú	3.73	74,67%
9	UBND xã Vạn Phước	3.46	69,17%
10	UBND xã Vạn Thạnh	3.26	65,17%
11	UBND xã Vạn Thắng	4.07	81,33%
12	UBND xã Vạn Thọ	4.17	83,33%
13	UBND xã Xuân Sơn	4.48	89,50%
	SIPS toàn huyện	**3.94**	78,86%

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

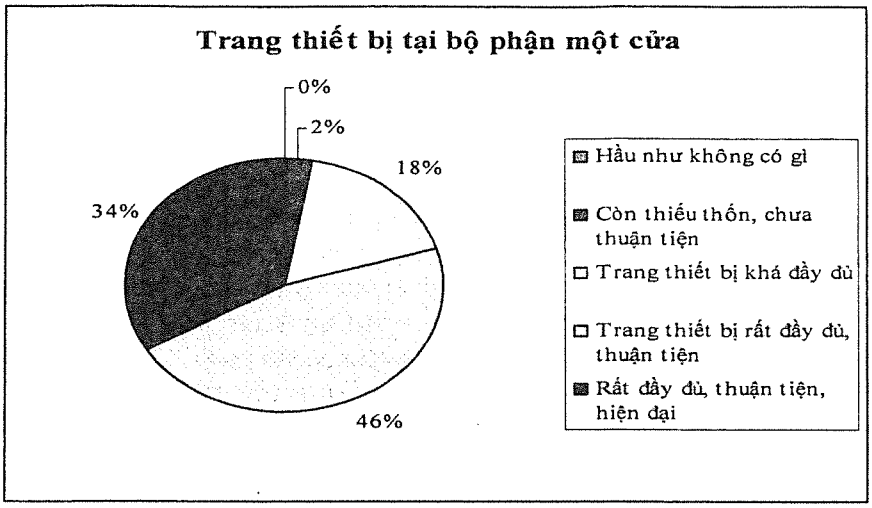


UBND xã Xuân Sơn tiếp tục được khách hàng đánh giá cao nhất về điều kiện tiếp đón, phục vụ với chỉ số hài lòng đạt 89,50%, xếp thứ 2 là UBND xã Vạn Long với 84,50%, các xã Vạn Lương, Vạn Thọ, Vạn Thắng, Vạn Bình, Vạn Giã, Đại Lãnh cũng có chỉ số hài lòng về điều kiện tiếp đón, phục vụ khá cao (trên 80%). Có chỉ số mức độ hài lòng thấp nhất ở tiêu chí này là UBND xã Vạn Thạnh với 65,17%, tiếp theo là UBND xã Vạn Phước với 69,17%. Chỉ số mức độ hài lòng chung của UBND cấp xã là 78,86%, tăng 3,99% so với năm 2017, đạt mức Khá. Đối với tiêu chí về Điều kiện tiếp đón, phục vụ có 02 đơn vị xếp hạng Tốt là UBND xã Xuân Sơn và UBND xã Vạn Long, giảm 01 đơn vị so với năm 2017, 10 đơn vị xếp hạng Khá và 01 đơn vị xếp hạng Trung bình là UBND xã Vạn Thạnh.

Kết quả khảo sát năm 2018 cho thấy có đến 65% khách hàng đánh giá Bộ phận một cửa của UBND các xã, thị trấn được đầu tư khang trang, rộng rãi và thoáng mát, hiện đại (500 ý kiến), 33% khách hàng đánh giá ở mức tạm được (261 ý kiến) và 2% khách hàng (19 ý kiến) cho rằng còn chật hẹp, chưa hoàn thiện (các xã Vạn Phước, Vạn Phú, Đại Lãnh), 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, hệ thống wifi, nước uống cho khách hàng đến giao dịch...kết quả cho thấy có đến 98% khách hàng cảm thấy rất đầy đủ,



thuận tiện, thoải mái khi đến giao dịch tại Bộ phận một cửa UBND các xã, thị trấn.



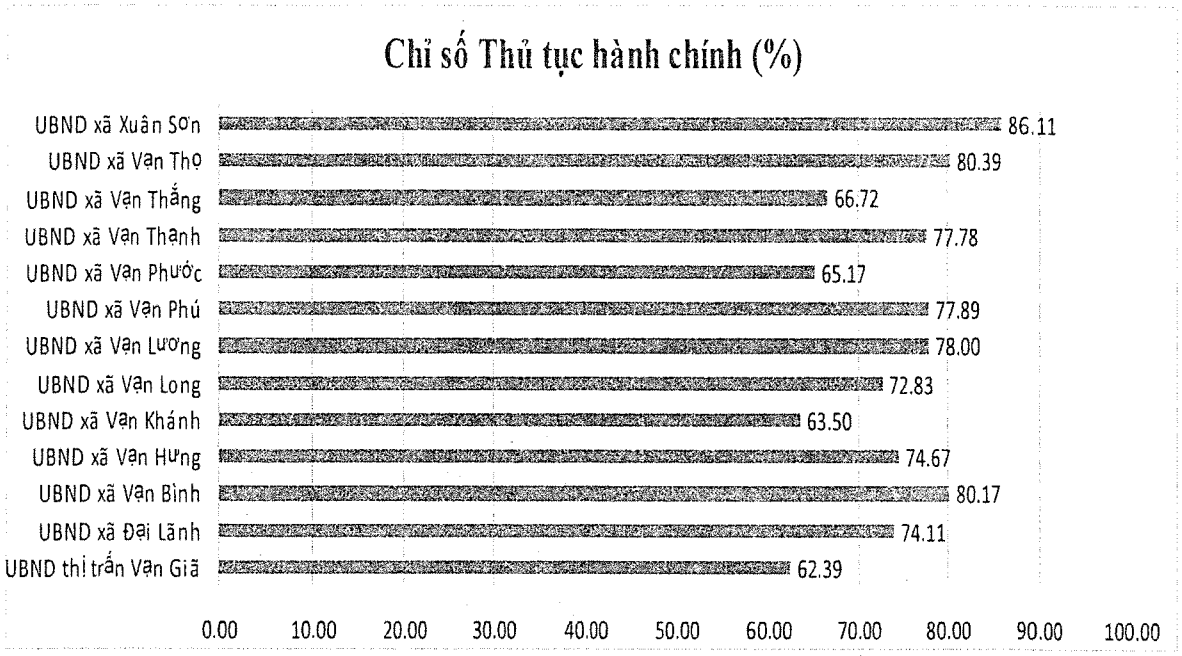
Tuy nhiên, vẫn có một số ý kiến khách hàng chưa hài lòng về điều kiện tiếp đón, phục vụ của Bộ phận một cửa cấp xã, các ý kiến phản ánh cụ thể của khách hàng tại UBND xã Đại Lãnh: *"Lúc đông khách hàng chật hẹp phải đứng, ghế ít lại không có ghế bên ngoài để khách chờ. Máy photo ít, khi phục vụ bắt người dân phải photo bên ngoài"*.

c) Thủ tục hành chính:

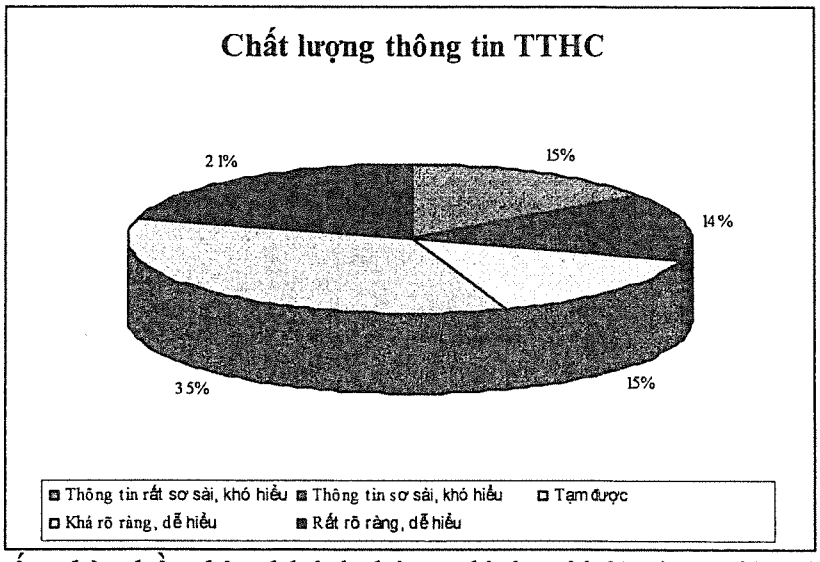
Bảng 8: Điểm số, chỉ số, thứ hạng của từng đơn vị.

STT	Đơn vị	Điểm TB	SIPS
1	UBND thị trấn Vạn Giã	3.12	62,39%
2	UBND xã Đại Lãnh	3.71	74,11%
3	UBND xã Vạn Bình	4.01	80,17%
4	UBND xã Vạn Hưng	3.73	74,67%
5	UBND xã Vạn Khánh	3.18	63,50%
6	UBND xã Vạn Long	3.64	72,83%
7	UBND xã Vạn Lương	3.90	78,00%
8	UBND xã Vạn Phú	3.89	77,89%
9	UBND xã Vạn Phước	3.26	65,17%
10	UBND xã Vạn Thạnh	3.89	77,78%
11	UBND xã Vạn Thắng	3.34	66,72%
12	UBND xã Vạn Thọ	4.02	80,39%
13	UBND xã Xuân Sơn	4.31	86,11%
	SIPS toàn huyện	**3.69**	73,82%

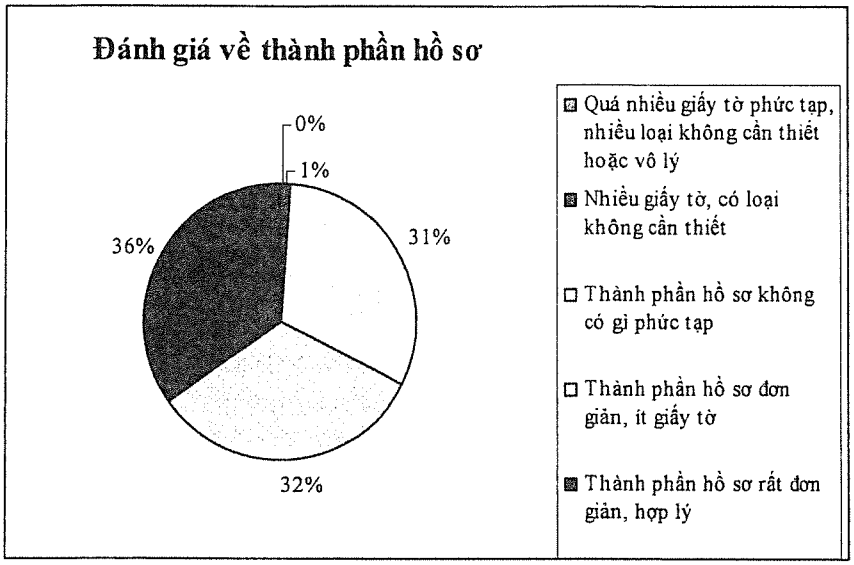
Biểu đồ 5: Chỉ số Thủ tục hành chính đối với UBND cấp xã.



Chỉ số hài lòng chung về thủ tục hành chính đối với UBND cấp xã năm 2018 là 73,82%, trong đó đơn vị có chỉ số hài lòng cao nhất là UBND xã Xuân Sơn với 86,11%, tiếp theo là UBND xã Vạn Thọ đạt tỷ lệ 80,39%, xếp thứ ba là UBND xã Vạn Bình với 80,17% chỉ số hài lòng, xếp thấp nhất ở tiêu chí này thuộc về UBND thị trấn Vạn Giã chỉ đạt 62,39%, các đơn vị Vạn Thắng, Vạn Phước, Vạn Khánh cũng có chỉ số hài lòng khá thấp (dưới 70%). Theo thang chỉ số xếp hạng mức độ hài lòng của UBND tỉnh thì tiêu chí Thủ tục hành chính năm 2018 có 01 đơn vị xếp hạng tốt, 08 đơn vị xếp hạng Khá và 04 đơn vị xếp hạng Trung bình.



Kết quả phân tích cho thấy có đến 29% khách hàng đánh giá chất lượng thông tin thủ tục hành chính được cung cấp còn sơ sài, khó hiểu, 15% khách hàng đánh giá ở mức tạm được và 56 % khách hàng đánh giá là rõ ràng, dễ hiểu; về thành phần hồ sơ thủ tục hành chính được cung cấp thì phần lớn khách hàng đánh giá là đơn giản, hợp lý, ít giấy tờ (chiếm 68%), 36 % khách hàng nhận xét thành phần hồ sơ không có gí phức tạp. Chỉ có 1% khách hàng đánh giá thành phần hồ sơ còn nhiều giấy tờ phức tạp, không cần thiết, trong đó một số khách hàng cho rằng *"các tờ khai, biểu mẫu khó điền, phức tạp"*, *"thủ tục đăng ký đất đai rườm rà, qua nhiều khâu"* (xã Đại Lãnh), 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).

Đối với việc công khai các thủ tục hành chính, hầu hết khách hàng nhận xét các thông tin về tên thủ tục hành chính, thành phần và số lượng hồ sơ, thời gian và trình tự giải quyết; phí, lệ phí được công khai đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu. Tuy nhiên các thông tin về danh mục thủ tục hành chính được tiếp nhận và giải quyết trực tuyến qua mạng Internet ở mức độ 3 và cách thức thực hiện còn sơ sài, khó hiểu.

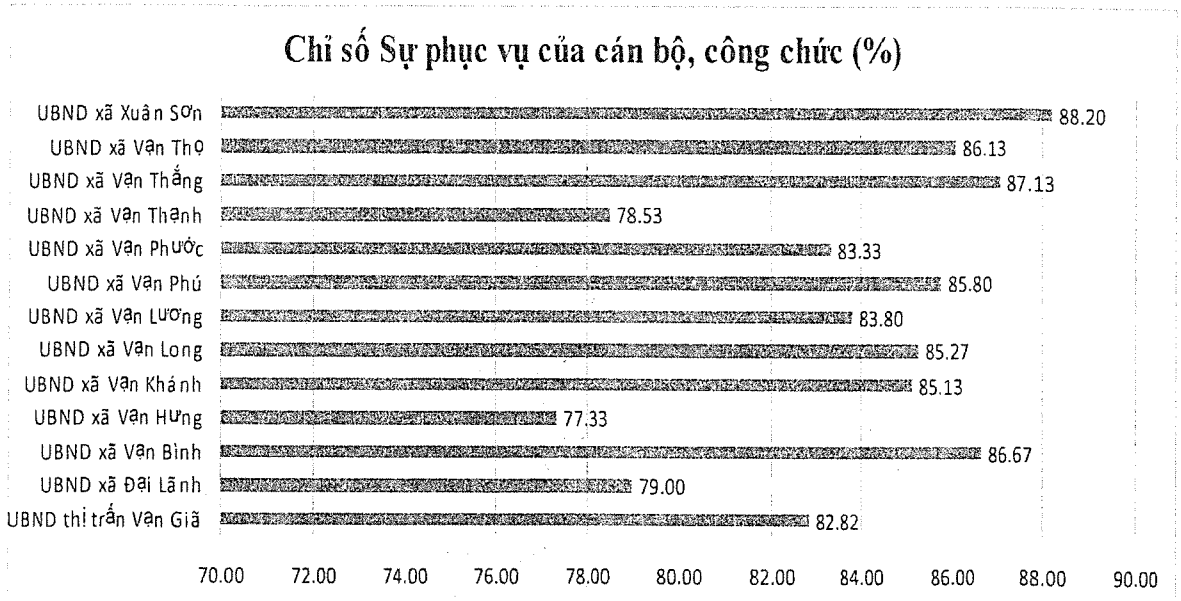
Tuy nhiên, kết quả khảo sát cho thấy một số khách hàng phản ánh có sự không thống nhất trong việc tiếp nhận hồ sơ khi thành phần hồ sơ niêm yết không quy định nhưng cán bộ tiếp nhận hồ sơ yêu cầu nộp thêm các giấy tờ khác như *"chứng minh nhân dân, hộ khẩu"* (xã Vạn Hưng).

d) Sự phục vụ của cán bộ, công chức:

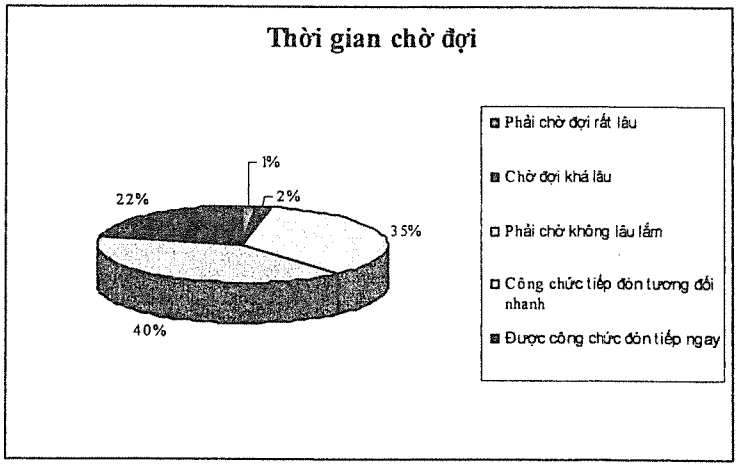
Bảng 9: Điểm số, chỉ số, thứ hạng của từng đơn vị.

STT	Đơn vị	Điểm TB	SIPS
1	UBND thị trấn Vạn Giã	4.14	82,82%
2	UBND xã Đại Lãnh	3.95	79,00%
3	UBND xã Vạn Bình	4.33	86,67%
4	UBND xã Vạn Hưng	3.87	77,33%
5	UBND xã Vạn Khánh	4.26	85,13%
6	UBND xã Vạn Long	4.26	85,27%
7	UBND xã Vạn Lương	4.19	83,80%
8	UBND xã Vạn Phú	4.29	85,80%
9	UBND xã Vạn Phước	4.17	83,33%
10	UBND xã Vạn Thạnh	3.93	78,53%
11	UBND xã Vạn Thắng	4.36	87,13%
12	UBND xã Vạn Thọ	4.31	86,13%
13	UBND xã Xuân Sơn	4.41	88,20%
	SIPS toàn huyện	**4.19**	83,77%

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



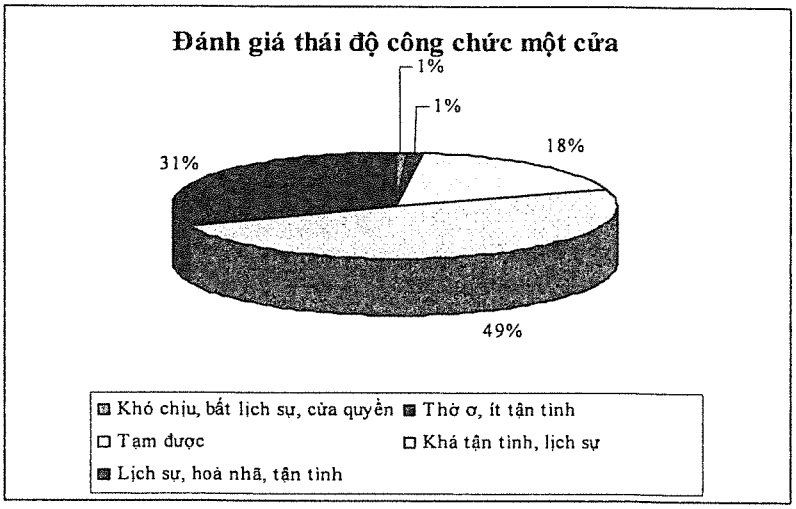
Chỉ số hài lòng chung của UBND cấp xã về sự phục vụ của cán bộ, công chức năm 2018 là 83,77%, tăng 2,53% so với năm 2017, xếp hạng Khá theo thang chỉ số xếp hạng mức độ hài lòng của tỉnh, trong đó UBND xã Xuân Sơn tiếp tục có chỉ số mức độ hài lòng cao nhất đạt 88,20%, xếp thứ hai là UBND xã Vạn Thắng đạt 87,13%, UBND xã Vạn Thọ và UBND xã Vạn Bình cũng có chỉ số hài lòng về sự phục vụ của cán bộ, công chức đạt tỷ lệ cao với lần lượt là 86,13% và 86,67%, xếp hạng Tốt; xếp thấp nhất về chỉ số hài lòng đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức trong năm 2018 là UBND xã Vạn Hưng đạt 77,33%, tiếp theo là UBND xã Vạn Thạnh và UBND xã Đại Lãnh với lần lượt là 78,53% và 79,00%, xếp hạng Khá. Năm 2018, 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 07 đơn vị được xếp hạng Tốt (trên 84%), tăng 03 đơn vị so với năm 2017, các đơn vị còn lại đều xếp hạng Khá, không có đơn vị nào xếp hạng Trung bình hoặc Yếu.



Kết quả khảo sát cho thấy có đến 97% khách hàng cho biết không phải chờ đợi lâu khi làm thủ tục giải quyết hồ sơ, 2% khách hàng cho rằng phải chờ đợi lâu và 1% phải chờ đợi rất lâu, các trường hợp khách hàng chờ đợi lâu ghi nhận tại UBND xã Vạn Thạnh, Đại Lãnh, Vạn Thọ. Trong các trường hợp khách hàng phải chờ đợi lâu, phần lớn khách hàng cho biết nguyên nhân là công chức đang giải quyết hồ sơ cho người khác, khá bận rộn. Trên 98% khách hàng cho biết việc tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận một cửa cấp xã là minh bạch, khách quan, công bằng hoặc chưa có vấn đề gì khiến khách hàng băn khoăn, tuy nhiên vẫn có 1% khách hàng (10 ý kiến) phản ánh việc tiếp nhận hồ sơ còn chưa công bằng,

có tình trạng ưu tiên người thân quen ghi nhận tại các xã Đại Lãnh, Vạn Phước, Vạn Giã, Vạn Hưng, Vạn Lương, Vạn Long.

Khi đến giao dịch giải quyết thủ tục hành chính tại UBND các xã, thị trấn 78% khách hàng (605 ý kiến) cho biết chỉ giao dịch với công chức Bộ phận một cửa, 22% khách hàng (175 ý kiến) cho biết nộp hồ sơ cho công chức chuyên môn.



Về thái độ giao tiếp, cư xử với khách hàng, kết quả phân tích cho thấy có 2% 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 80% khách hàng nhận xét tốt về thái độ giao tiếp của cán bộ, công chức. Các ý kiến không hài lòng của khách hàng tập trung tại các xã Đại Lãnh, Vạn Khánh, Vạn Lương, Vạn Phú, Vạn Phước, Vạn Thọ (xem bảng), đây là vấn đề lãnh đạo các đơn vị cần quan tâm để kịp thời chấn chỉnh, khắc phục nhằm từng bước nâng cao sự hài lòng của người dân trong việc phục vụ của cán bộ, công chức và cơ quan hành chính nhà nước.

** Kết quả khảo sát về thái độ phục vụ của cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận một cửa cấp xã:*

Đơn vị	Khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền	Thờ ơ, ít tận tình	Tạm được	Khá tận tình, lịch sự	Lịch sự, hoà nhã, tận tình	Tổng số
UBND thị trấn Vạn Giã	0	0	4	45	11	60
UBND xã Đại Lãnh	1	4	16	29	10	60
UBND xã Vạn Bình	0	0	5	30	25	60
UBND xã Vạn Hưng	0	0	29	27	4	60
UBND xã Vạn Khánh	1	1	5	31	22	60
UBND xã Vạn Long	0	0	14	20	26	60
UBND xã Vạn Lương	1	0	9	36	14	60
UBND xã Vạn Phú	1	0	12	27	20	60
UBND xã Vạn Phước	2	2	9	23	24	60
UBND xã Vạn Thạnh	0	0	23	33	4	60
UBND xã Vạn Thắng	0	0	5	16	39	60
UBND xã Vạn Thọ	0	3	6	32	19	60
UBND xã Xuân Sơn	0	0	3	31	26	60
Tổng cộng	**6**	**10**	**140**	**380**	**244**	**780**

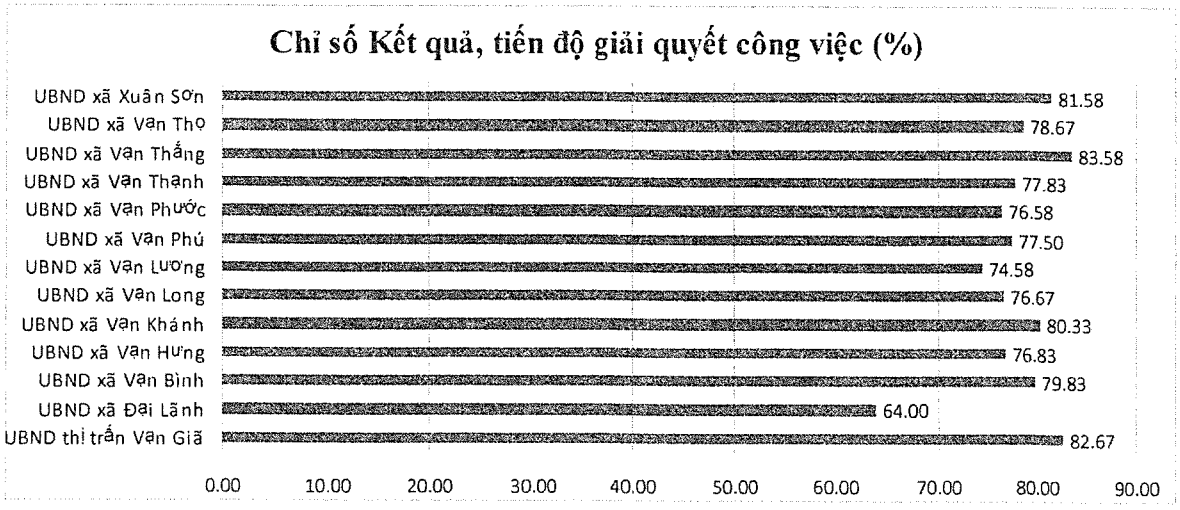
Về xử lý hồ sơ, phần lớn khách hàng hài lòng đối với cán bộ một cửa và công chức xử lý hồ sơ, chỉ có 4% khách hàng cảm thấy việc xử lý hồ sơ của công chức còn chậm chạp, mất nhiều thời gian. Vấn đề tiêu cực, những nhiễu khi giải quyết hồ sơ, kết quả khảo sát có 02 ý kiến khách hàng phản ánh "công chức vẫn tiếp nhận hồ sơ nhưng đòi có bồi dưỡng mới giải quyết" (ghi nhận tại UBND xã Đại Lãnh, Vạn Thắng), 01 ý kiến khách hàng phản ánh "công chức đề nghị nên có bồi dưỡng để hồ sơ được giải quyết nhanh hơn" (ghi nhận tại UBND xã Vạn Thạnh), 19 ý kiến khách hàng phản ánh "công chức không đòi hỏi gì, đưa thì nhận, không đưa thì thôi" (ghi nhận tại các xã Đại Lãnh, Vạn Khánh, Vạn Long, Vạn Lương, Vạn Phú, Vạn Thạnh). Tín hiệu tích cực là 98% khách hàng (758 ý kiến) không gặp phải các tình huống trên.

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	4.13	82,67%
2	UBND xã Đại Lãnh	3.20	64,00%
3	UBND xã Vạn Bình	3.99	79,83%
4	UBND xã Vạn Hưng	3.84	76,83%
5	UBND xã Vạn Khánh	4.02	80,33%
6	UBND xã Vạn Long	3.83	76,67%
7	UBND xã Vạn Lương	3.73	74,58%
8	UBND xã Vạn Phú	3.88	77,50%
9	UBND xã Vạn Phước	3.83	76,58%
10	UBND xã Vạn Thạnh	3.89	77,83%
11	UBND xã Vạn Thắng	4.18	83,58%
12	UBND xã Vạn Thọ	3.93	78,67%
13	UBND xã Xuân Sơn	4.08	81,58%
	SIPS toàn huyện	**3.89**	77,74%

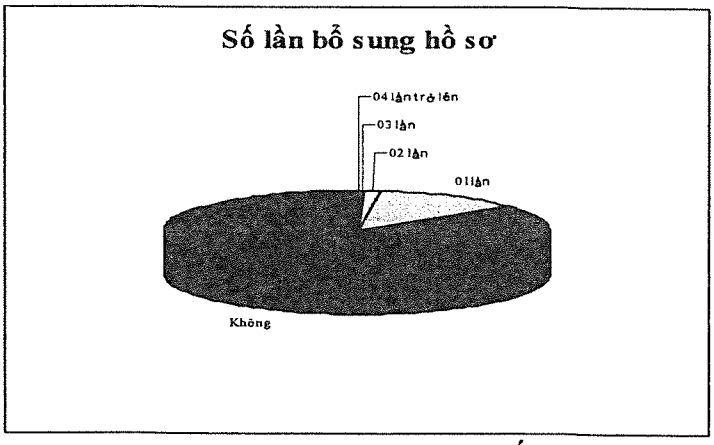
Biểu đồ 7: Chỉ số hài lòng về kết quả, tiến độ giải quyết công việc.



Ở tiêu chí này, UBND xã Vạn Thắng được khách hàng đánh giá cao nhất với chỉ số hài lòng đạt 83,58%, đứng ở vị trí thứ 2 là UBND thị trấn Vạn Giã với 82,67%, UBND xã Xuân Sơn và UBND xã Vạn Khánh cũng có chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết hồ sơ trên 80%, đứng thấp nhất ở tiêu chí này là UBND xã Đại Lãnh với chỉ số hài lòng đạt 64,00%, giảm 6,67% so với năm 2017. Chỉ số hài lòng chung đối với cấp xã là 77,74%, tăng nhẹ so với năm 2017 là 0,98%, xếp hạng Khá (xem hình).

Bảng 11: Chỉ số hài lòng về kết quả, tiến độ giải quyết công việc năm 2016, 2017, 2018:

STT	Đơn vị	Năm 2018	Năm 2017	Năm 2016
1	UBND thị trấn Vạn Giã	82,67%	86.25%	75.34%
2	UBND xã Đại Lãnh	64,00%	70.67%	61.67%
3	UBND xã Vạn Bình	79,83%	78.25%	77.25%
4	UBND xã Vạn Hưng	76,83%	78.33%	78.75%
5	UBND xã Vạn Khánh	80,33%	72.25%	76.50%
6	UBND xã Vạn Long	76,67%	78.00%	72.08%
7	UBND xã Vạn Lương	74,58%	81.33%	73.21%
8	UBND xã Vạn Phú	77,50%	75.08%	69.67%
9	UBND xã Vạn Phước	76,58%	75.25%	69.67%
10	UBND xã Vạn Thạnh	77,83%	74.50%	70.34%
11	UBND xã Vạn Thắng	83,58%	70.33%	71.08%
12	UBND xã Vạn Thọ	78,67%	79.58%	77.25%
13	UBND xã Xuân Sơn	81,58%	78.00%	75.34%
SIPS toàn huyện		**77,74%**	**76,76%**	**72.84%**



Khi đến giao dịch tại UBND các xã, thị trấn 86% 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 2% khách hàng phải bổ sung hồ sơ từ 02 lần trở lên (xem hình). Theo kết quả khảo sát, có 13% 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 thiết.

Để nhận được kết quả giải quyết hồ sơ sau khi nộp, 92% khách hàng cho biết chỉ đến Bộ phận một cửa 01 lần là nhận được kết quả, 5% khách hàng phải đi từ 02 lần trở lên mới nhận được kết quả giải quyết hồ sơ, 0,76% khách hàng

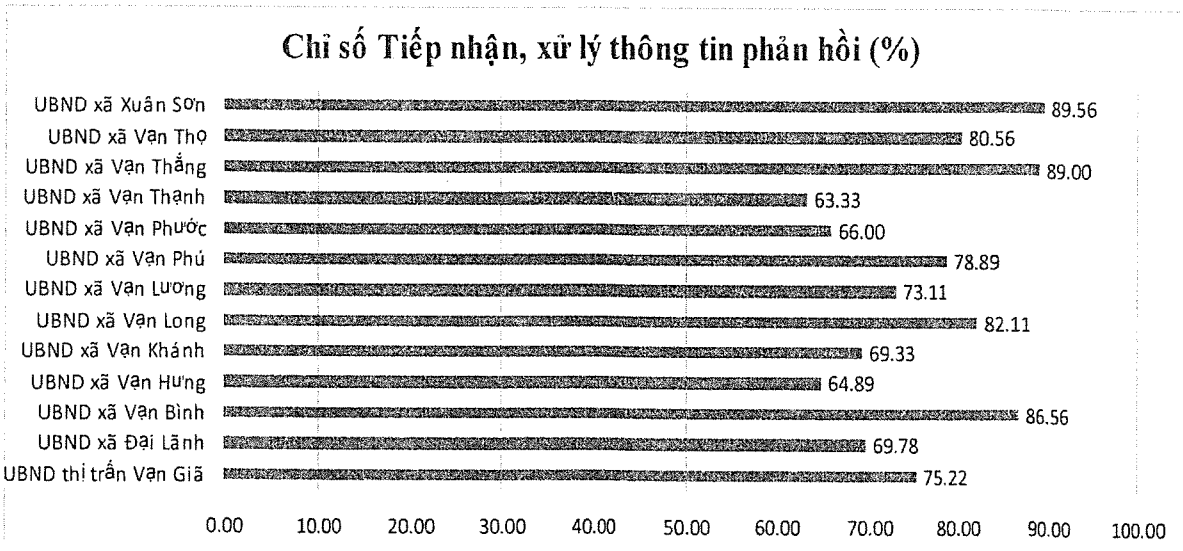
nhận được kết quả qua đường chuyển phát nhanh; Kết quả khảo sát cho thấy đa số khách hàng đánh giá hồ sơ được giải quyết đúng và sớm hạn chiếm 95%, chỉ có 5% khách hàng phản ánh hồ sơ trễ hạn, đối với hồ sơ trễ hạn có 43,5% khách hàng cho biết có nhận được văn bản thông báo xin lỗi và hẹn trả kết quả, còn lại 56,5% không nhận được thông báo của cơ quan.

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	3.76	75,22%
2	UBND xã Đại Lãnh	3.49	69,78%
3	UBND xã Vạn Bình	4.33	86,56%
4	UBND xã Vạn Hưng	3.24	64,89%
5	UBND xã Vạn Khánh	3.47	69,33%
6	UBND xã Vạn Long	4.11	82,11%
7	UBND xã Vạn Lương	3.66	73,11%
8	UBND xã Vạn Phú	3.94	78,89%
9	UBND xã Vạn Phước	3.30	66,00%
10	UBND xã Vạn Thạnh	3.17	63,33%
11	UBND xã Vạn Thắng	4.45	89,00%
12	UBND xã Vạn Thọ	4.03	80,56%
13	UBND xã Xuân Sơn	4.48	89,56%
	SIPS toàn huyện	**3.80**	**76,03%**

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



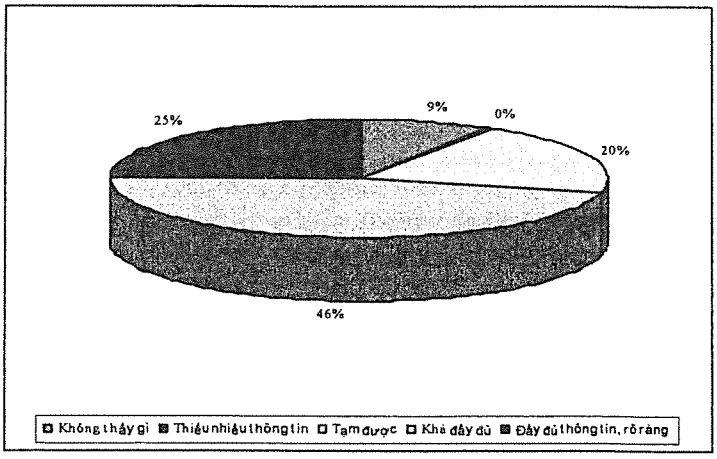
UBND xã Xuân Sơn tiếp tục được khách hàng đánh giá cao về chỉ số Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi với 89,56% mức độ hài lòng, xếp thứ 2 là UBND xã Vạn Thắng đạt 89,00%, xếp thấp nhất về chỉ số Tiếp nhận và xử lý

thông tin phản hồi của khách hàng là UBND xã Vạn Thạnh với 63,33%. Chỉ số hài lòng chung đối với cấp xã năm 2018 về chỉ số Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi là 76,03%. Theo Quy chế của tỉnh năm 2018 có 03 đơn vị xếp hạng Tốt là UBND xã Xuân Sơn, Vạn Thắng, Vạn Bình (trên 84%), có 07 đơn vị xếp hạng Khá và 03 đơn vị xếp hạng Trung bình.

Chỉ số mức độ hài lòng chung về Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi tiếp tục có sự cải thiện qua từng năm từ 54,87% năm 2016 lên 75,02% năm 2017 và năm 2018 đạt 76,03%. Tình riêng từng đơn vị thì UBND xã Vạn Thắng là đơn vị có chỉ số Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi tăng cao nhất từ 26,07% năm 2016 lên 89,00% năm 2018, tăng 62,93% (xem biểu đồ so sánh).

Bảng 13: Chỉ số hài lòng về tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi năm 2016, 2017, 2018:

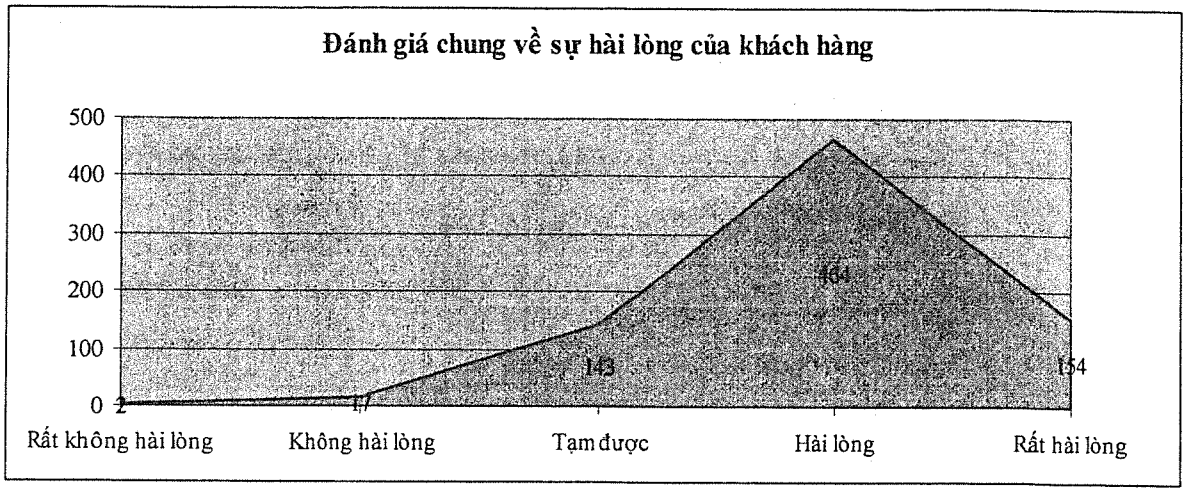
STT	Đơn vị	Năm 2018	Năm 2017	Năm 2016
1	UBND thị trấn Vạn Giã	75,22%	88.89%	47.72%
2	UBND xã Đại Lãnh	69,78%	60.00%	43.33%
3	UBND xã Vạn Bình	86,56%	77.00%	71.12%
4	UBND xã Vạn Hưng	64,89%	81.67%	73.25%
5	UBND xã Vạn Khánh	69,33%	71.89%	69.53%
6	UBND xã Vạn Long	82,11%	80.00%	60.13%
7	UBND xã Vạn Lương	73,11%	72.22%	44.64%
8	UBND xã Vạn Phú	78,89%	52.44%	56.28%
9	UBND xã Vạn Phước	66,00%	78.33%	45.43%
10	UBND xã Vạn Thạnh	63,33%	82.44%	32.54%
11	UBND xã Vạn Thắng	89,00%	65.33%	26.07%
12	UBND xã Vạn Thọ	80,56%	85.11%	81.67%
13	UBND xã Xuân Sơn	89,56%	79.89%	58.03%
SIPS toàn huyện		**76,03%**	**75.02%**	**54.87%**



Kết quả phân tích cho thấy có 91% khách hàng đánh giá cơ quan nhà nước có niêm yết đầy đủ thông tin đường dây nóng (số điện thoại, địa chỉ thư điên tử, webside....) để tiếp nhận, phản ánh kiến nghị của người dân; 9% khách hàng nhận xét thông tin đường dây nóng cung cấp chưa đầy đủ hoặc không thấy gì. Trong số 780 khách hàng được khảo sát, chỉ có 25 khách hàng cho biết từng gửi phản ánh, kiến nghị đến cơ quan nhà nước, trong đó có 5 khách hàng đánh giá việc gửi phản ánh, kiến nghị còn khó khăn, phiền hà, chưa thuận tiện; còn lại đánh giá tạm được, khá thuận lợi hoặc rất thuận tiện, dễ dàng.

Đối với khách hàng chưa từng gửi phản ánh, kiến nghị có 71% khách hàng đánh giá cơ quan làm rất tốt không có gì phải phản ánh, kiến nghị, còn lại khách hàng cảm thấy chưa thật sự tin tưởng vào việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của UBND cấp xã, trong đó 25% khách hàng cho rằng rất ngại gửi phản ánh, kiến nghị vì sợ phiền hà, gây khó dễ.

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



Thông qua kết quả khảo sát cho thấy phần lớn khách hàng cảm thấy hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, trong 780 phiếu khảo sát có 618 phiếu đánh giá hài lòng và rất hài lòng về sự phục vụ của UBND cấp xã, 143 phiếu đánh giá ở mức tạm được và 19 phiếu thể hiện sự không hài lòng và rất không hài lòng trong việc phục vụ người dân. Qua đó, 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 UBND cấp xã như sau:

*** UBND xã Đại Lãnh:**

- Công chức Tư pháp bắt dân phải làm nhiều lần, đi lại khó khăn. Cần thay đổi người làm công tác Tư pháp để phục vụ dân tốt hơn không phải rườm rà nhiều quy trình nguyên tắc.

- Thái độ của Trưởng thôn không tốt.

- Mong sao lên làm giấy tờ công chức hướng dẫn nhiệt tình cho dân không làm khó dễ.

- Thủ tục hành chính liên thông cần rút ngắn thời gian để dân đi làm không phải chờ đợi lâu.

- Khi công chức chuyên môn đi công tác phải bàn giao lại cho công chức khác khỏi mắc công dân đi lên hỏi nhiều lần.

- Hy vọng công an phục vụ dân nhanh chóng hơn, nhiệt tình hơn, không phân biệt, đối xử. Dân quân, công an cần có nhiều kỹ năng hơn, nhanh nhẹn hơn để phục vụ kịp thời. Cần có Công an trực để dân yên tâm hơn.

- Hướng dẫn cho dân nhiệt tình hơn về giấy tờ, hồ sơ. Khi giao tiếp với dân phải hòa nhã hơn.

- Các giấy tờ khác làm nhanh chóng, nhưng chỉ có làm sổ đỏ phải bắt làm nhiều giấy tờ, đến giờ vẫn chưa có sổ. Hy vọng cơ quan giải quyết nhanh chóng.

- Cán bộ quan tâm chỉ bày cho dân nhiều hơn, đừng la mắng dân. Cần có thái độ tốt hơn với dân đừng khắt khe, la mắng, tỏ ra hiểu biết hơn dân. Cần nhiệt tình hướng dẫn người dân khi làm giấy tờ.

- Sổ đỏ làm lâu, bắt dân đi lại nhiều lần. Có hồ sơ đền bù đất đai nhưng sổ đỏ vẫn chưa có, hẹn suốt.

- Hiện tại tương đối tốt, mong cán bộ - nhân viên duy trì, phát huy để phục vụ Nhân dân.

- Muốn cơ quan can thiệp về việc người dân làm nhà, xây dựng, sửa chữa nhà cửa làm đổ vật tư ra ngoài đường. Không có đường đi nhưng không ai nói gì. Cơ quan can thiệp về quy định an toàn giao thông trong đường làng.

- Cơ quan cần phục vụ tốt hơn, không phân biệt người nhà hay người quen.

- Trong thôn thanh niên hay đánh lộn, mong cơ quan chức năng có mặt kịp thời để giải quyết ngay.

- Trộm cướp nhưng công an vẫn chưa giải quyết, đã trình 4-5 tờ đơn về trộm tài sản vẫn chưa có phản hồi.

- Do không học hành nên làm hồ sơ giấy tờ khó khăn, mong công chức hướng dẫn nhiệt tình cho dân hơn.

- Cần cố gắng hơn để ai cũng được phục vụ như nhau. Phải cần khắc phục về tệ nạn xã hội quá lộng hành. Cần có bóng điện đường ở các đường cua để khi đi vào ban đêm cảm thấy an tâm hơn.

- Mong sao khi dân lên gặp để giải quyết công việc giấy tờ không phải hẹn vì không có công chức tại nơi làm việc.

- Chỉ yêu cầu an ninh cần xử lý nghiệm ngặt hơn.

*** UBND thị trấn Vạn Giã:**

- Hạn chế nghe điện thoại.

- Khi nộp hồ sơ ở một cửa nếu có thiếu giấy tờ thì hướng dẫn trực tiếp tại chổ để bổ sung tránh đi lại nhiều lần.

*** UBND xã Vạn Hưng:**

- Bộ phận Tư pháp phục vụ chưa tốt, chưa nhiệt tình, đôi lúc còn nhăn

nhó

- Phải có thái độ phục vụ vui vẻ, nhiệt tình hơn.

*** UBND xã Vạn Lương:**

- Đề nghị cán bộ UBND xã Vạn Lương trong khi làm việc không nên gọi điện thoại.

- Cán bộ cần có thái độ nhiệt tình với người dân hơn

- Khi nhận hồ sơ, yêu cầu có giấy hẹn. Tôi còn một miếng đất nhà đã nộp hồ sơ mà chưa giải quyết, mong chính quyền sớm giải quyết. Cần có thời gian rõ ràng, đừng để dân phải đợi.

*** UBND xã Vạn Phú:**

- Khi nhận được phản ảnh cơ quan nên cử người có trách nhiệm đến tận hiện trường xem xét và trả lời sự thật của sự việc mà người góp ý đã nêu.

*** UBND xã Vạn Phước:**

- Nhờ bên địa chính làm sổ đỏ cho nhanh. Cần giấy hẹn cụ thể, để dân biết ngày lấy kết quả.

- Yêu cầu cơ quan thẩm quyền cần quan tâm nhiều hơn nữa khi nhân dân cần giải quyết vụ việc.

- Tôi mong cơ quan sớm giải quyết cho tôi có sổ đỏ sớm hơn.

- Yêu cầu cán bộ một cửa có thái độ hòa nhã nhiệt tình với dân để phục vụ tốt hơn.

*** UBND xã Vạn Thọ:**

- Cần thấu hiểu mong muốn của dân khi làm hồ sơ. Cố gắng tạo điều kiện để dân làm hồ sơ có kết quả kịp thời gian dân cần. Cần tận tâm giải thích và hướng dẫn kỹ cho người lớn tuổi. Cần quan tâm đến nguyện vọng của dân hơn.

- Các cấp chính quyền phải quan tâm sâu sát đến dân, cần hiểu rõ tâm tư nguyện vọng của dân, giải đáp thắc mắc để dân thỏa lòng.

- Thái độ phục vụ của cán bộ xã chưa được thân thiện, cần quan tâm giúp đỡ và thân thiện nhẹ nhàng với dân hơn.

- Mong cán bộ chịu khó chỉ dẫn và tận tình giúp đỡ dân khi làm giấy tờ hơn. Cán bộ cần niềm nở vui vẻ hơn khi tiếp xúc với dân. Thái độ phục vụ cần thân thiện hơn, bớt nhăn nhó và khó chịu.

- Cần làm giấy khai sinh nhanh hơn.

- Cán bộ địa phương cần có thời gian để tiếp xúc và lắng nghe tâm tư của nhân dân để thực hiện nhiệm vụ tốt hơn nữa trong thời gian tới.

- Mỗi cán bộ phải luôn là một người mẫu mực nhiệt huyết với công tác, sẵn sàng phục vụ nhân dân; luôn vui vẻ, hòa nhã khi tiếp đón nhân dân trong lúc làm việc.

- Cung cấp Internet ngay tại bộ phận một cửa để tìm kiếm thông tin khi khách chờ đợi.

- Nên có những mẫu phiếu thông tin đã hoàn thành sẵn để có thể hoàn thành nhanh hơn.

- Yêu cầu thời gian giải quyết hồ sơ cần nhanh hơn, tránh dân đi lại nhiều lần.

*** UBND xã Xuân Sơn:**

- Không có gì bổ sung về cách phục và các thủ tục hành chính. Tuy nhiên, cơ quan cần xây dựng nơi để xe cho người dân.

- Cán bộ cần niềm nở hơn, tiếp đón tận tình và hướng dẫn bà con cụ thể hơn

- Cán bộ, công chức một cửa rất nhiệt tình, cần phát huy thêm.

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

- Chỗ làm giấy tờ thì bình thường, nhưng công an hơi rườm rà, nhiều lúc cần việc gì phải gửi bì thư bồi dưỡng mới chịu làm cho dân. Thẻ bảo hiểm y tế hẹn ngày 10/8/2018 đến bây giờ vẫn chưa có *(UBND xã Đại Lãnh).*

- Con gái tôi tên là Trần Thị Thu Thủy đã chuyển khẩu vào Ninh Xuân - Ninh Hòa khoảng 03 năm. Tôi đem sổ hộ khẩu gia đình xuống Công an nhờ cắt khẩu cho con gái nhưng Công an hẹn nhiều lần, đến nay vẫn chưa chịu cắt khẩu, gây khó khăn. Tôi đề nghị UBND xã can thiệp để Công an cắt khẩu cho con gái tôi *(UBND xã Vạn Thắng).*

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: *"Cơ quan phục vụ tốt, nhiệt tình, đầy đủ bàn ghế cho người dân. Hài lòng với sự phục vụ của UBND xã"* (ghi nhận đánh giá của người dân tại UBND xã Vạn Thắng).

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	4.10	4.36	4.52	4.41	4.62	4.40	88.03%
2	Trạm Y tế xã Đại Lãnh	3.26	3.86	3.71	2.89	3.51	3.45	68.90%
3	Trạm Y tế xã Vạn Bình	3.67	3.85	4.27	4.03	4.29	4.02	80.45%
4	Trạm y tế xã Vạn Hưng	3.61	4.17	4.23	4.13	4.26	4.08	81.58%
5	Trạm y tế xã Vạn Khánh	3.96	4.54	4.35	4.23	4.11	4.24	84.76%
6	Trạm y tế xã Vạn Long	4.24	4.75	4.91	4.49	4.68	4.61	92.28%
7	Trạm Y tế xã Vạn Lương	4.07	4.75	4.72	4.67	4.74	4.59	91.83%
8	Trạm y tế xã Vạn Phú	3.80	3.77	4.29	4.02	4.23	4.02	80.42%
9	Trạm Y tế xã Vạn Phước	3.46	4.82	4.58	4.13	3.65	4.13	82.57%
10	Trạm Y tế xã Vạn Thạnh	2.97	3.13	3.53	3.23	3.43	3.26	65.13%
11	Trạm Y tế xã Vạn Thắng	3.29	3.55	3.64	3.09	3.58	3.43	68.60%
12	Trạm Y tế xã Vạn Thọ	3.98	4.27	4.36	4.03	4.40	4.21	84.18%
13	Trạm Y tế xã Xuân Sơn	4.22	4.05	4.38	4.38	4.42	4.29	85.80%
	Trung bình chung	**3.74**	**4.14**	**4.27**	**3.98**	**4.15**	**4.06**	**81.12%**

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

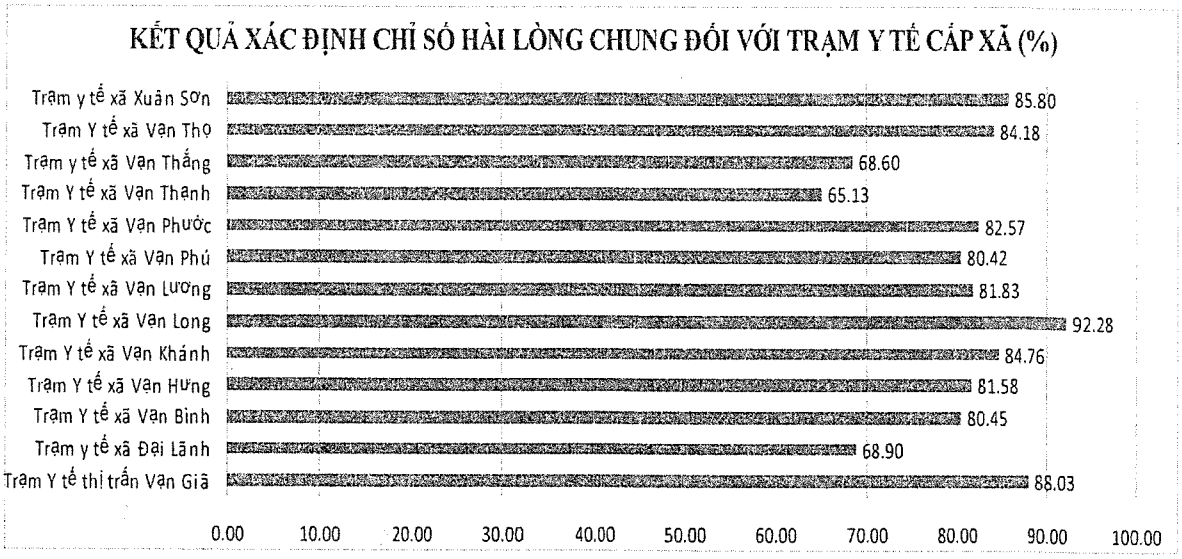
DV: Kết quả dịch vụ

TT: Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi

SIPS: Chỉ số mức độ hài lòng

Bảng 14 cho thấy trong năm 2018, Trạm Y tế xã Vạn Long được khách hàng đánh giá cao nhất, với chỉ số mức độ hài lòng đạt 92,28%, tiếp theo là Trạm Y tế xã Vạn Lương với 91,83%. Thấp nhất là Trạm Y tế xã Vạn Thạnh với chỉ số mức độ hài lòng của khách hàng đạt 65,13%, Trạm Y tế xã Vạn Thắng và Trạm Y tế xã Đại Lãnh cũng có chỉ số hài lòng khá thấp với lần lượt là 68,60% và 68,90%. Năm 2018, kết quả hài lòng đối với Trạm Y tế cấp xã có 06 đơn vị xếp loại Tốt, 06 đơn vị đạt loại Khá và 01 đơn vị xếp loại Trung bình. Chỉ số mức độ hài lòng chung đối với Trạm Y tế cấp xã năm 2018 là 81,12%, tăng 6,86% so với năm 2017, 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.



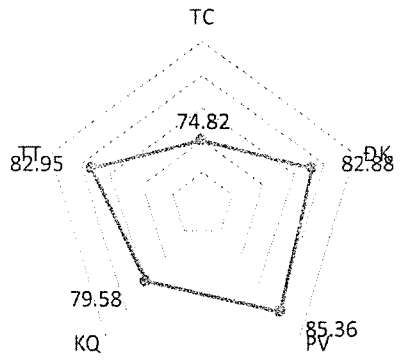
Bảng15: Chỉ số hài lòng Trạm Y tế cấp xã năm 2016, 2017, 2018:

TT	Cơ quan	Năm 2018	Năm 2017	Năm 2016
1	Trạm Y tế thị trấn Vạn Giã	88.03%	80.47%	74.97%
2	Trạm Y tế xã Đại Lãnh	68.90%	72.96%	48.89%
3	Trạm Y tế xã Vạn Bình	80.45%	69.99%	81.68%
4	Trạm y tế xã Vạn Hưng	81.58%	71.71%	71.41%
5	Trạm y tế xã Vạn Khánh	84.76%	68.05%	73.64%
6	Trạm y tế xã Vạn Long	92.28%	73.19%	62.57%
7	Trạm Y tế xã Vạn Lương	91.83%	82.94%	72.96%
8	Trạm y tế xã Vạn Phú	80.42%	70.65%	63.81%

9	Trạm Y tế xã Vạn Phước	82.57%	68.71%	67.47%
10	Trạm Y tế xã Vạn Thạnh	65.13%	77.83%	62.21%
11	Trạm Y tế xã Vạn Thắng	68.60%	74.51%	62.21%
12	Trạm Y tế xã Vạn Thọ	84.18%	74.37%	77.92%
13	Trạm Y tế xã Xuân Sơn	85.80%	79.94%	70.71%
	Trung bình chung	**81.12%**	**74.26%**	**68.13%**

Kết quả so sánh chỉ số mức độ hài lòng đối với Trạm Y tế cấp xã qua 03 năm thì Trạm Y tế xã Vạn Long có chỉ số mức độ hài lòng của khách hàng tăng cao nhất từ 62,57% năm 2016 lên 92,28% năm 2018, tăng 29,71%, có 03 đơn vị sụt giảm chỉ số hài lòng trong năm 2018 là Trạm Y tế xã Vạn Thắng, Vạn Thạnh, Đại Lãnh., các đơn vị còn lại đều có sự cải thiện về chỉ số hài lòng trong năm 2018. Chỉ số hài lòng chung đối với Trạm Y tế cấp xã cũng có sự cải thiện qua 03 năm từ 68,13% năm 2016 lên 74,26% năm 2017 và năm 2018 đạt mức 81,12%, tăng 12,99% từ năm 2016 - 2018 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 2018 thì tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên Y tế tiếp tục được khách hàng đánh giá cao nhất với 85,36 %, tăng 6,61% so với năm 2017, xếp hạng Tốt, tiếp theo lần lượt là tiêu chí Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi đạt 82,95%, Điều kiện tiếp đón và phục vụ đạt 82,88%, Kết quả dịch vụ đạt 79,58%, thấp nhất vẫn là tiêu chí Tiếp cận dịch vụ với chỉ số mức độ hài lòng đạt 74,82%. Điểm cải thiện trong năm 2018 là tất cả các tiêu chí được khảo sát đều có sự gia tăng về mức độ hài lòng của khách hàng so với năm 2017.

Bảng 16: Chỉ số hài lòng Trạm Y tế cấp xã năm 2016, 2017, 2018 trên từng tiêu chí:

TT	Tiêu chí	Năm 2018	Năm 2017	Năm 2016
1	Tiếp cận dịch vụ	74,82%	69.26%	61.75%
2	Điều kiện tiếp đón và phục vụ	82,88%	75.23%	71.57%
3	Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế	85,36%	78.75%	74.56%
4	Kết quả dịch vụ	79,58%	72.17%	65.93%
5	Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi	82,95%	75.87%	66.87%

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 qua 03 năm, trong đó tăng mạnh nhất là tiêu chí Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi tăng 16,31%, tiếp đến là Kết quả dịch vụ tăng 13,65%, Tiếp cận dịch vụ tăng 13,07%, Điều kiện tiếp đón, phục vụ tăng 11,31% và Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế tăng 10,80%.

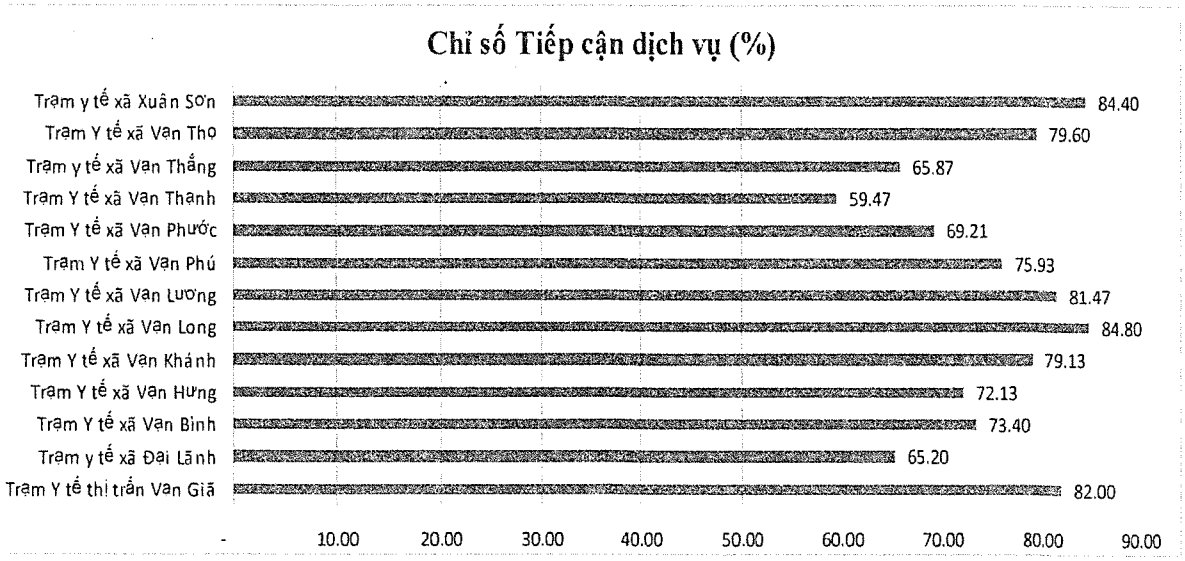
2.2. Chỉ số mức độ hài lòng trên từng tiêu chí:

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	4.10	82,00%
2	Trạm Y tế xã Đại Lãnh	3.26	65,20%
3	Trạm Y tế xã Vạn Bình	3.67	73,40%
4	Trạm y tế xã Vạn Hưng	3.61	72,13%
5	Trạm y tế xã Vạn Khánh	3.96	79,13%
6	Trạm y tế xã Vạn Long	4.24	84,80%
7	Trạm Y tế xã Vạn Lương	4.07	81,47%
8	Trạm y tế xã Vạn Phú	3.80	75,93%
9	Trạm Y tế xã Vạn Phước	3.46	69,21%
10	Trạm Y tế xã Vạn Thạnh	2.97	59,47%
11	Trạm Y tế xã Vạn Thắng	3.29	65,87%
12	Trạm Y tế xã Vạn Thọ	3.98	79,60%
13	Trạm Y tế xã Xuân Sơn	4.22	84,40%
	SIPS toàn huyện	**3.74**	**74,82%**

Biểu đồ 11: Chỉ số Tiếp cận dịch vụ.

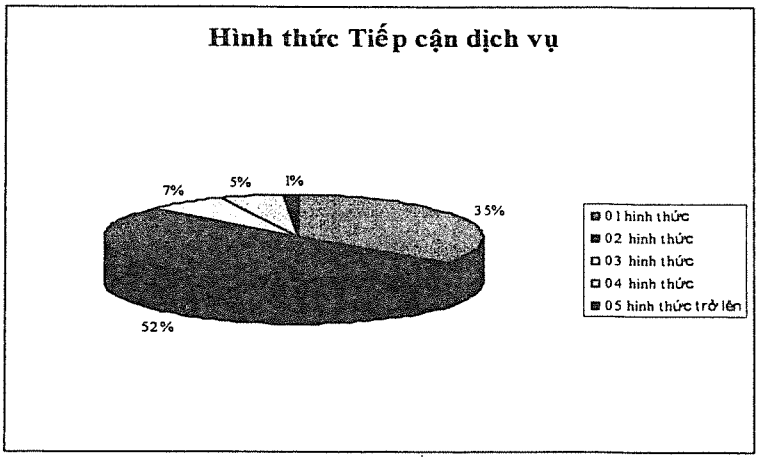


Ở tiêu chí này, Trạm Y tế xã Vạn Long được khách hàng đánh giá cao nhất với chỉ số mức độ hài lòng đạt 84,80%, tiếp theo là Trạm Y tế xã Xuân Sơn với 84,40%, xếp hạng Tốt, Trạm Y tế xã Vạn Lương và Trạm Y tế thị trấn Vạn Giã cũng có chỉ số mức độ hài lòng khá cao (trên 80%). Thấp nhất là Trạm Y tế xã Vạn Thạnh với chỉ số mức độ hài lòng của khách hàng đạt 59,47%, xếp hạng Trung bình. Chỉ số mức độ hài lòng chung đối với tiêu chí này là 74,82% tăng 5,56% so với năm 2017, xếp hạng Khá.

Bảng 18: Chỉ số hài lòng về Tiếp cận dịch vụ đối với Trạm Y tế cấp xã năm 2016, 2017, 2018:

TT	Cơ quan	Năm 2018	Năm 2017	Năm 2016
1	Trạm Y tế thị trấn Vạn Giã	82,00%	76.33%	67.20%
2	Trạm Y tế xã Đại Lãnh	65,20%	70.60%	40.40%
3	Trạm Y tế xã Vạn Bình	73,40%	64.80%	77.28%
4	Trạm y tế xã Vạn Hưng	72,13%	70.00%	64.56%
5	Trạm y tế xã Vạn Khánh	79,13%	62.53%	65.92%
6	Trạm y tế xã Vạn Long	84,80%	68.73%	55.12%
7	Trạm Y tế xã Vạn Lương	81,47%	74.20%	63.52%
8	Trạm y tế xã Vạn Phú	75,93%	60.13%	58.00%
9	Trạm Y tế xã Vạn Phước	69,21%	64.33%	66.16%
10	Trạm Y tế xã Vạn Thạnh	59,47%	74.00%	58.80%
11	Trạm Y tế xã Vạn Thắng	65,87%	71.20%	58.80%
12	Trạm Y tế xã Vạn Thọ	79,60%	68.73%	72.63%
13	Trạm Y tế xã Xuân Sơn	84,40%	74.73%	63.92%
	Trung bình chung	**74,82%**	**69,26%**	**61.75%**

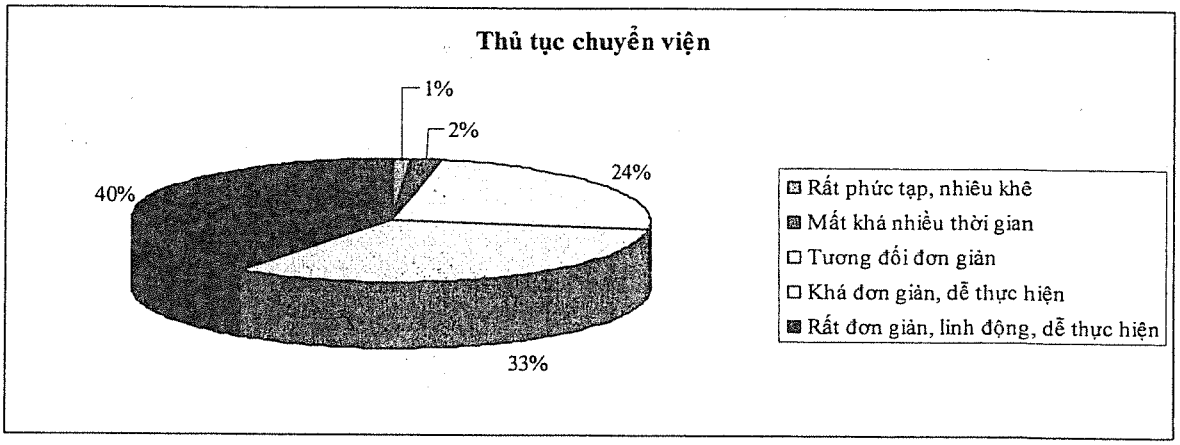
So sánh kết quả chỉ số Tiếp cận dịch vụ qua 03 năm từ 2016 - 2018 đối với 13 Trạm Y tế cấp xã cho thấy hầu hết các đơn vị đều có sự cải thiện về chỉ số hài lòng của khách hàng, trong đó tăng mạnh nhất vẫn là Trạm Y tế xã Vạn Long từ 55,12% năm 2016 lên 84,80% năm 2018, chỉ duy nhất Trạm Y tế xã Vạn Bình là đơn vị sụt giảm về chỉ số hài lòng của khách hàng qua 03 năm.



Qua khảo sát, 87% khách hàng cho biết chỉ tiếp cận thông tin dịch vụ chăm sóc sức khỏe của Trạm Y tế cấp xã qua từ 1-2 hình thức; chủ yếu vẫn là qua bảng niêm yết tại Trạm Y tế, qua nhân viên y tế giới thiệu, hướng dẫn hoặc hỏi người

quen. Trong đó, có 14% khách hàng nhận thấy giá, mức phí khám chữa bệnh hoặc giá thuốc, vật tư y tế hầu như không được niêm yết hoặc thông tin không đầy đủ, rõ ràng, 17% khách hàng đánh giá ở mức tạm được và 69% khách hàng nhận xét là rõ ràng, đầy đủ, minh bạch.

Kết quả khảo sát cho thấy 99% khách hàng đánh giá thủ tục, giấy tờ phải nộp, xuất trình cho Trạm Y tế khi đến khám chữa bệnh là đơn giản, dễ thực hiện, chỉ có 1% khách hàng cho rằng thủ tục giấy tờ còn rườm rà, máy móc và không



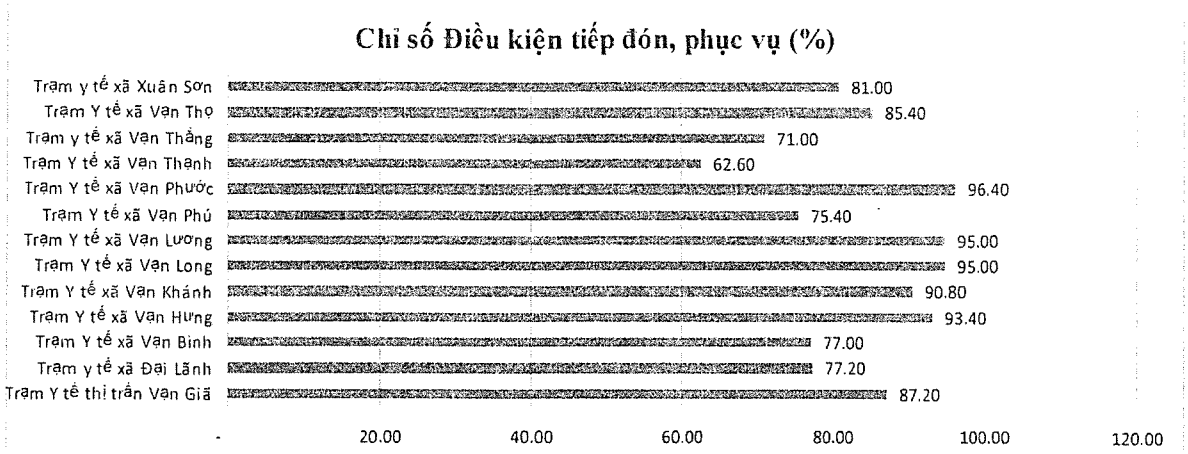
cần thiết. Trong 341 khách hàng từng làm thủ tục chuyển viện lên tuyến trên thì hầu hết nhận xét là đơn giản, dễ thực hiện (chiếm 97%), chỉ có 3% khách hàng cảm thấy còn phức tạp, nhiêu khê, mất nhiều thời gian.

b) Điều kiện tiếp đón và phục vụ:

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

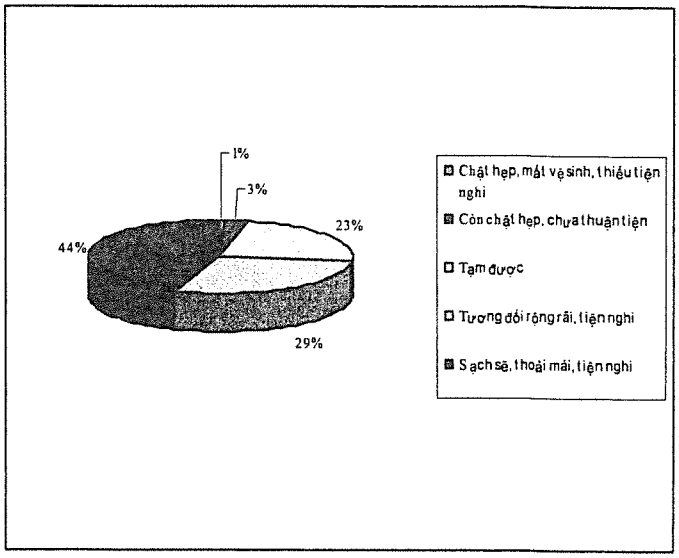
STT	Đơn vị	Điểm TB	SIPS
1	Trạm Y tế thị trấn Vạn Giã	4.36	87,20%
2	Trạm Y tế xã Đại Lãnh	3.86	77,20%
3	Trạm Y tế xã Vạn Bình	3.85	77,00%
4	Trạm y tế xã Vạn Hưng	4.17	83,40%
5	Trạm y tế xã Vạn Khánh	4.54	90,80%
6	Trạm y tế xã Vạn Long	4.75	95,00%
7	Trạm Y tế xã Vạn Lương	4.75	95,00%
8	Trạm y tế xã Vạn Phú	3.77	75,40%
9	Trạm Y tế xã Vạn Phước	4.82	96,40%
10	Trạm Y tế xã Vạn Thạnh	3.13	62,60%
11	Trạm Y tế xã Vạn Thắng	3.55	71,00%
12	Trạm Y tế xã Vạn Thọ	4.27	85,40%
13	Trạm Y tế xã Xuân Sơn	4.05	81,00%
	SIPS toàn huyện	**4.14**	**82,88%**

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 Phước được khách hàng đánh giá cao nhất với 96,40%, xếp hạng Tốt, cũng xếp hạng Tốt và cùng đứng ở vị trí thứ 2 là Trạm Y tế xã Vạn Long và Trạm Y tế xã Vạn Lương với mức độ hài lòng đạt 95,00%, xếp thấp nhất về điều kiện tiếp đón, phục vụ là Trạm Y tế xã Vạn Thạnh với 62,60% mức độ hài lòng. Về tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ có 07 đơn vị xếp hạng Tốt, tăng 05 đơn vị so với năm 2017, 05 đơn vị xếp hạng Khá và 01 đơn vị xếp hạng Trung bình. Chỉ số mức độ hài lòng chung đối với cấp xã là 82,84%, tăng 7,61% so với năm 2017, xếp hạng Khá.

Đánh giá về không gian chung và khu vực vệ sinh của Trạm Y tế cấp xã, đa số khách hàng đánh giá là rộng rãi, sạch sẽ, thoải mái (chiếm 73%), 23% khách hàng đánh giá ở mức tạm được, còn lại 4% khách hàng chưa hài lòng vì còn chật hẹp, thiếu ngăn nắp, chưa hoàn thiện. Tương tư có 4% khách hàng chưa hài lòng về nơi khám và các phòng bệnh của Trạm Y tế cấp xã, còn lại đa số đều đánh giá tốt về nơi khám chữa bệnh tại cơ sở.



Bảng 20: Chỉ số hài lòng về Điều kiện tiếp đón và phục vụ đối với Trạm Y tế cấp xã năm 2016, 2017, 2018:

TT	Cơ quan	Năm 2018	Năm 2017	Năm 2016
1	Trạm Y tế thị trấn Vạn Giã	87,20%	85.00%	76.00%
2	Trạm Y tế xã Đại Lãnh	77,20%	72.20%	54.00%
3	Trạm Y tế xã Vạn Bình	77,00%	69.40%	85.70%
4	Trạm y tế xã Vạn Hưng	83,40%	65.60%	72.10%
5	Trạm y tế xã Vạn Khánh	90,80%	67.40%	71.40%

6	Trạm y tế xã Vạn Long	95,00%	73.80%	67.90%
7	Trạm Y tế xã Vạn Lương	95,00%	87.20%	79.50%
8	Trạm y tế xã Vạn Phú	75,40%	75.60%	65.30%
9	Trạm Y tế xã Vạn Phước	96,40%	71.20%	70.50%
10	Trạm Y tế xã Vạn Thạnh	62,60%	76.60%	67.70%
11	Trạm Y tế xã Vạn Thắng	71,00%	74.80%	67.70%
12	Trạm Y tế xã Vạn Thọ	85,40%	78.20%	80.59%
13	Trạm Y tế xã Xuân Sơn	81,00%	81.00%	75.90%
	Trung bình chung	**82,88%**	**75,23%**	**71,57%**

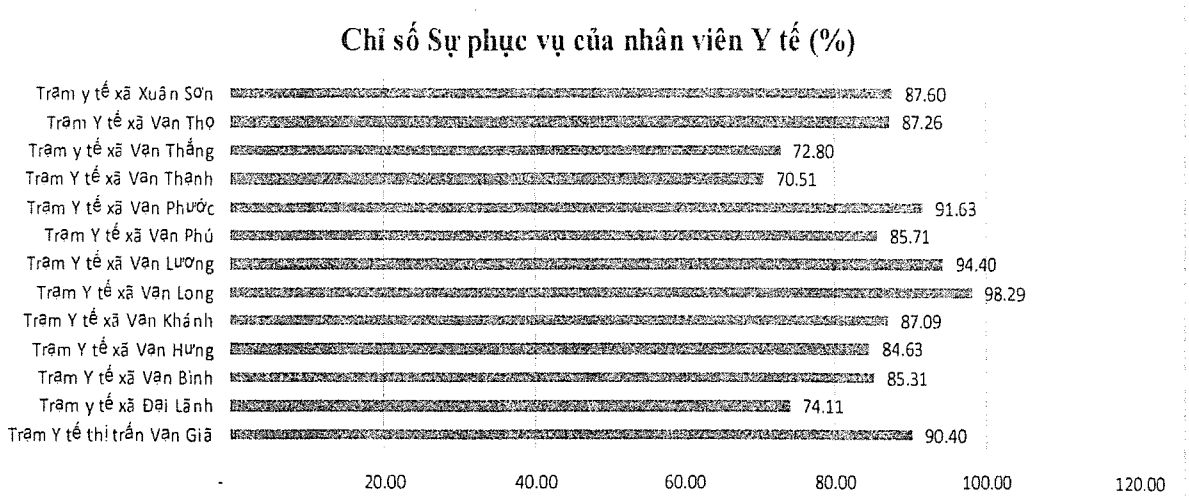
Chỉ số hài lòng về Điều kiện tiếp đón, phục vụ qua 03 năm từ năm 2016 - 2018 đối với Trạm Y tế cấp xã có sự cải thiện cao về mức độ hài lòng của khách hàng, trong đó tăng cao nhất là Trạm Y tế xã Vạn Long, tăng 27,1%, tiếp theo là Trạm Y tế xã Vạn Phước, tăng 25,9%, Trạm Y tế xã Đại Lãnh tăng 23,2%. Giảm mạnh nhất về chỉ số hài lòng đối với tiêu chí Điều kiện tiếp đón, phục vụ là Trạm Y tế xã Vạn Bình, giảm 8,75 và Trạm Y tế xã Vạn Thạnh, giảm 5,1%.

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

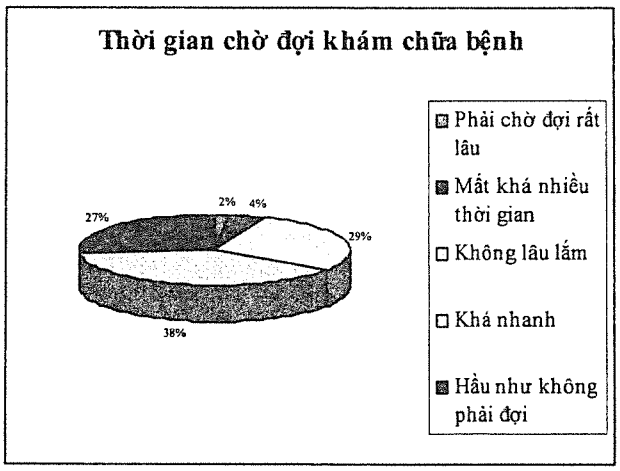
Bảng 21: Biểu điểm số, chỉ số, thứ hạng của từng đơn vị

STT	Đơn vị	Điểm TB	SIPS
1	Trạm Y tế thị trấn Vạn Giã	4.52	90,40%
2	Trạm Y tế xã Đại Lãnh	3.71	74,11%
3	Trạm Y tế xã Vạn Bình	4.27	85,31%
4	Trạm y tế xã Vạn Hưng	4.23	84,63%
5	Trạm y tế xã Vạn Khánh	4.35	87,09%
6	Trạm y tế xã Vạn Long	4.91	98,29%
7	Trạm Y tế xã Vạn Lương	4.72	94,40%
8	Trạm y tế xã Vạn Phú	4.29	85,71%
9	Trạm Y tế xã Vạn Phước	4.58	91,63%
10	Trạm Y tế xã Vạn Thạnh	3.53	70,51%
11	Trạm Y tế xã Vạn Thắng	3.64	72,80%
12	Trạm Y tế xã Vạn Thọ	4.36	87,26%
13	Trạm Y tế xã Xuân Sơn	4.38	87,60%
	SIPS toàn huyện	**4.27**	**85,36%**

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

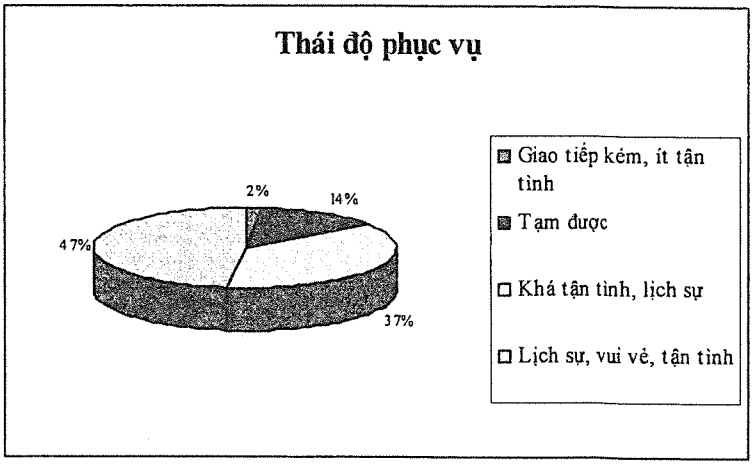


Ở tiêu chí này, Trạm Y tế xã Vạn Long được khách hàng đánh giá cao nhất với mức độ hài lòng đạt 98,29%, xếp thứ hai là Trạm Y tế xã Vạn Lương đạt 94,40%, trong đó thấp nhất là Trạm Y tế xã Vạn Thạnh đạt 70,51%. Năm 2018, tiêu chí sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế tiếp tục được khách hàng đánh giá cao nhất trong 05 tiêu chí được khảo sát đối với Trạm Y tế cấp xã, tăng 6,61% so với năm 2017 từ 78,75% lên 85,36%.



Kết quả khảo sát có 94% khách hàng cho biết không mất nhiều thời gian chờ đến lượt khám chữa bệnh, cấp thuốc, chỉ có 6% khách hàng cho rằng phải chờ đợi rất lâu và mất khá nhiều thời gian. Nguyên nhân khách hàng phản ánh phải chờ đợi chủ yếu là do nhân viên y tế chưa có mặt hoặc làm việc riêng.

Về thái độ phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế, kết quả khảo sát cho thấy đa số khách hàng ghi nhận cán bộ, nhân viên y tế tận tình, lịch sự, vui vẻ (chiếm 74%), 14% khách hàng đánh giá ở mức tạm được và 2% khách hàng nhận xét còn trường hợp giao tiếp kém, ít tận tình, thờ ơ, bất lịch sự, cửa quyền. Phần lớn khách hàng đánh giá việc xử lý công việc của cán bộ, nhân viên y tế là nhanh chóng, chính xác.



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, 2018:

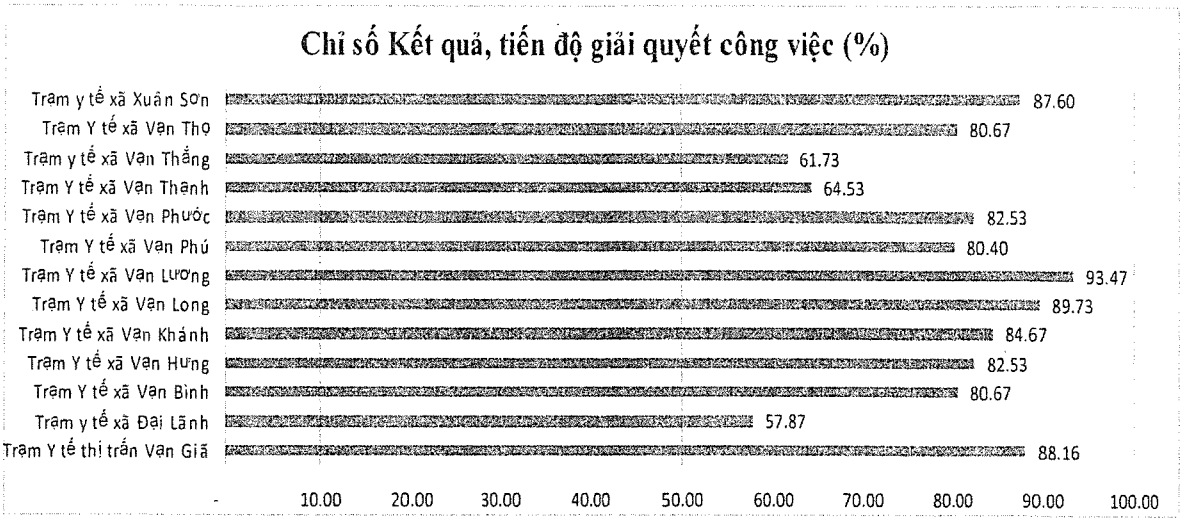
TT	Cơ quan	Năm 2018	Năm 2017	Năm 2016
1	Trạm Y tế thị trấn Vạn Giã	90,40%	81.14%	83.73%
2	Trạm Y tế xã Đại Lãnh	74,11%	79.49%	55.17%
3	Trạm Y tế xã Vạn Bình	85,31%	76.17%	81.93%
4	Trạm y tế xã Vạn Hưng	84,63%	76.29%	77.00%
5	Trạm y tế xã Vạn Khánh	87,09%	73.26%	78.67%
6	Trạm y tế xã Vạn Long	98,29%	79.14%	68.33%
7	Trạm Y tế xã Vạn Lương	94,40%	87.83%	82.40%
8	Trạm y tế xã Vạn Phú	85,71%	72.17%	66.67%
9	Trạm Y tế xã Vạn Phước	91,63%	74.00%	70.40%
10	Trạm Y tế xã Vạn Thạnh	70,51%	82.57%	74.07%
11	Trạm Y tế xã Vạn Thắng	72,80%	79.09%	74.07%
12	Trạm Y tế xã Vạn Thọ	87,26%	78.91%	80.20%
13	Trạm Y tế xã Xuân Sơn	87,60%	83.71%	78.73%
	Trung bình chung	**85,36%**	**78.75%**	**74.56%**

d) Kết quả dịch vụ:

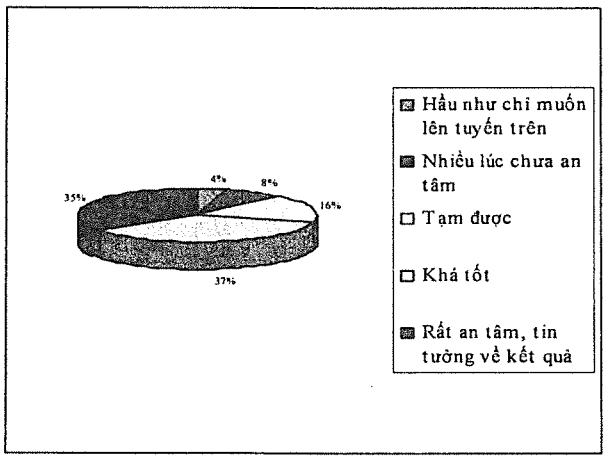
Bảng 23: Điểm số, chỉ số, thứ hạng của từng đơn vị.

STT	Đơn vị	Điểm TB	SIPS
1	Trạm Y tế thị trấn Vạn Giã	4.41	88,13%
2	Trạm Y tế xã Đại Lãnh	2.89	57,87%
3	Trạm Y tế xã Vạn Bình	4.03	80,67%
4	Trạm y tế xã Vạn Hưng	4.13	82,53%
5	Trạm y tế xã Vạn Khánh	4.23	84,67%
6	Trạm y tế xã Vạn Long	4.49	89,73%
7	Trạm Y tế xã Vạn Lương	4.67	93,47%
8	Trạm y tế xã Vạn Phú	4.02	80,40%
9	Trạm Y tế xã Vạn Phước	4.13	82,53%
10	Trạm Y tế xã Vạn Thạnh	3.23	64,53%
11	Trạm Y tế xã Vạn Thắng	3.09	61,73%
12	Trạm Y tế xã Vạn Thọ	4.03	80,67%
13	Trạm Y tế xã Xuân Sơn	4.38	87,60%
	SIPS toàn huyện	**3.98**	**79,58%**

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 93,47%, xếp thứ 2 là Trạm Y tế xã Vạn Long với 89,73%, các đơn vị Trạm y tế thị trấn Vạn Giã, Xuân Sơn, Vạn Khánh cũng có chỉ số hài lòng cao (trên 84%) xếp loại Tốt, thấp nhất ở tiêu chí này là Trạm Y tế xã Đại Lãnh với chỉ số mức độ hài lòng chỉ đạt 57,87%. Chỉ số mức độ hài lòng chung của tiêu chí này là 79,58%, tăng 7,41% so với năm 2017. Tính riêng từng đơn vị về chỉ số kết quả dịch vụ có 05 đơn vị xếp hạng Tốt, tăng 04 đơn vị so với năm 2017, 05 đơn vị xếp hạng Khá và 03 đơn vị xếp hạng Trung bình.



Đánh giá về kết quả điều trị bệnh thì 72% khách hàng cảm thấy an tâm, tin tưởng vào kết quả khám chữa bệnh của Trạm Y tế cấp xã, 16% khách hàng đánh giá ở mức chấp nhận được, còn lại 12% khách hàng vẫn còn cảm thấy chưa an tâm và muốn chuyển viện lên tuyến trên. Nguyên nhân chủ yếu là do thiết bị, máy móc tại các Trạm Y tế cấp xã chưa đảm bảo, điều kiện thuốc men không đầy đủ.

Bảng 25: Chỉ số hài lòng về Kết quả dịch vụ đối với Trạm Y tế cấp xã năm 2016, 2017, 2018:

TT	Cơ quan	Năm 2018	Năm 2017	Năm 2016
1	Trạm Y tế thị trấn Vạn Giã	88,13%	79.87%	75.10%
2	Trạm Y tế xã Đại Lãnh	57,87%	67.73%	44.70%
3	Trạm Y tế xã Vạn Bình	80,67%	68.53%	80.70%

4	Trạm y tế xã Vạn Hưng	82,53%	74.53%	70.80%
5	Trạm y tế xã Vạn Khánh	84,67%	64.13%	74.60%
6	Trạm y tế xã Vạn Long	89,73%	70.40%	58.90%
7	Trạm Y tế xã Vạn Lương	93,47%	84.93%	70.00%
8	Trạm y tế xã Vạn Phú	80,40%	71.07%	64.70%
9	Trạm Y tế xã Vạn Phước	82,53%	65.20%	62.90%
10	Trạm Y tế xã Vạn Thạnh	64,53%	72.27%	57.90%
11	Trạm Y tế xã Vạn Thắng	61,73%	71.07%	57.90%
12	Trạm Y tế xã Vạn Thọ	80,67%	70.80%	74.41%
13	Trạm Y tế xã Xuân Sơn	87,60%	77.73%	67.80%
	Trung bình chung	**79,58%**	**72.17%**	**65.93%**

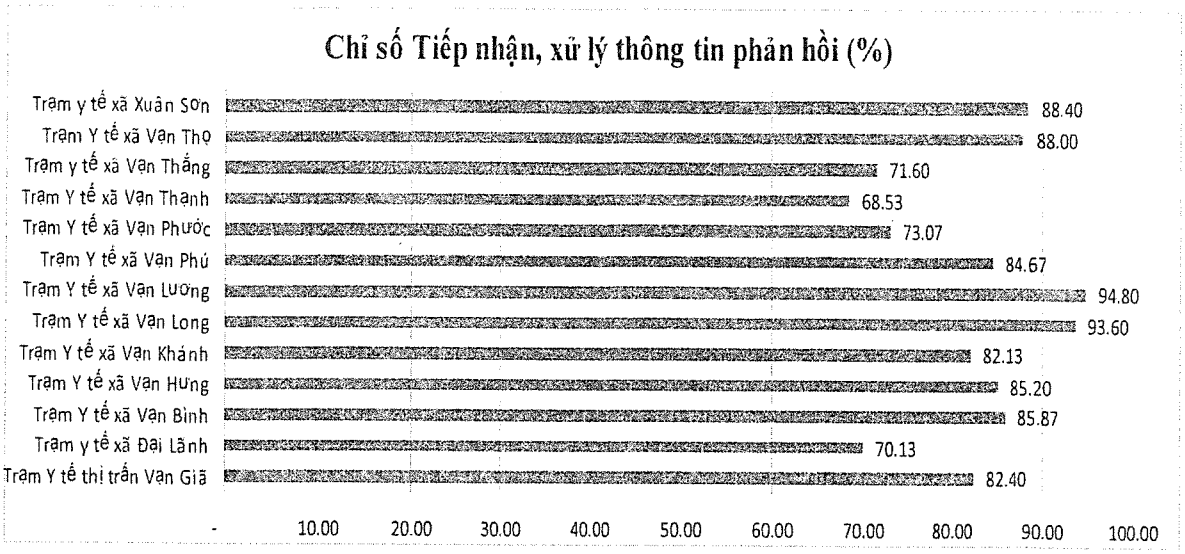
Xét riêng theo từng đơn vị về tiêu chí Kết quả dịch vụ năm 2018 có 03 đơn vị giảm về chỉ số hài lòng của khách hàng so với năm 2017 là Trạm Y tế xã Vạn Thạnh, Vạn Thắng và Đại Lãnh; các đơn vị còn lại đều có sự gia tăng mạnh về chỉ số hài lòng, trong đó tăng mạnh nhất là Trạm Y tế xã Vạn Khánh với mức tăng là 20,54%.

đ) 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	4.62	92,40%
2	Trạm Y tế xã Đại Lãnh	3.51	70,13%
3	Trạm Y tế xã Vạn Bình	4.29	85,87%
4	Trạm y tế xã Vạn Hưng	4.26	85,20%
5	Trạm y tế xã Vạn Khánh	4.11	82,13%
6	Trạm y tế xã Vạn Long	4.68	93,60%
7	Trạm Y tế xã Vạn Lương	4.74	94,80%
8	Trạm y tế xã Vạn Phú	4.23	84,67%
9	Trạm Y tế xã Vạn Phước	3.65	73,07%
10	Trạm Y tế xã Vạn Thạnh	3.43	68,53%
11	Trạm Y tế xã Vạn Thắng	3.58	71,60%
12	Trạm Y tế xã Vạn Thọ	4.40	88,00%
13	Trạm Y tế xã Xuân Sơn	4.42	88,40%
	SIPS toàn huyện	**4.15**	**82,95%**

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



Ở tiêu chí này, các đơn vị có sự cải thiện đáng kể về chỉ số mức độ hài lòng của khách hàng so với năm 2017, trong đó có 08 đơn vị xếp hạng Tốt (trên 84%), trong khi năm 2017 không có đơn vị nào xếp hạng Tốt, các đơn vị còn lại 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 Lương đạt 94,80%, tiếp theo là Trạm Y tế xã Vạn Long với 93,60%. Xếp thấp nhất và có chỉ số hài lòng sụt giảm mạnh nhất là Trạm Y tế xã Vạn Thạnh, từ đơn vị dẫn đầu trong năm 2017 đã tụt xuống vị trí thấp nhất trong 13 Trạm Y tế cấp xã trong năm 2018 với chỉ số hài lòng đạt 68,53%. Chỉ số mức độ hài lòng chung đối với cấp xã ở tiêu chí này là 82,95%, xếp hạng Khá.

Kết quả khảo sát cho thấy khi khách hàng gặp vướng mắc hoặc cần thêm thông tin về dịch vụ khám chữa bệnh thì 90% khách hàng nhận xét được cán bộ, nhân viên y tế sẵn sàng giải đáp tận tình, đầy đủ, chỉ có 4% khách hàng không hài lòng về việc giải đáp vướng mắc của cán bộ, nhân viên Trạm Y tế.

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, 2018:

TT	Cơ quan	Năm 2018	Năm 2017	Năm 2016
1	Trạm Y tế thị trấn Vạn Giã	92,40%	80.00%	72.80%
2	Trạm Y tế xã Đại Lãnh	70,13%	74.80%	50.20%
3	Trạm Y tế xã Vạn Bình	85,87%	71.07%	82.80%
4	Trạm y tế xã Vạn Hưng	85,20%	72.13%	72.60%
5	Trạm y tế xã Vạn Khánh	82,13%	72.93%	77.60%
6	Trạm y tế xã Vạn Long	93,60%	73.87%	62.60%
7	Trạm Y tế xã Vạn Lương	94,80%	80.53%	69.40%
8	Trạm y tế xã Vạn Phú	84,67%	74.27%	64.40%
9	Trạm Y tế xã Vạn Phước	73,07%	68.80%	67.40%

10	Trạm Y tế xã Vạn Thạnh	68,53%	83.73%	52.60%
11	Trạm Y tế xã Vạn Thắng	71,60%	76.40%	52.60%
12	Trạm Y tế xã Vạn Thọ	88,00%	75.20%	81.76%
13	Trạm Y tế xã Xuân Sơn	88,40%	82.53%	67.20%
	Trung bình chung	**82,95%**	**75.87%**	**66.87%**

So sánh qua 03 năm từ năm 2016 - 2018, 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, tất cả 13 đơn vị đều tăng mạnh về chỉ số hài lòng, trong đó tăng mạnh nhất là Trạm Y tế xã Vạn Long tăng 31,00%, tiếp theo là Trạm Y tế xã Vạn Lương tăng 25,40%. Tỷ lệ hài lòng chung về Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi đối với Trạm Y tế cấp xã cũng tăng mạnh từ 66,87% năm 2016 lên 75,87% năm 2017 và năm 2018 đạt tỷ lệ 82,95%.

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 2018 đã có nhiều cải thiện, các ý kiến phản ánh chưa hài lòng của khách hàng qua các năm 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:

- Thuốc cần nhiều hơn, chất lượng hơn để đi khám an tâm hơn không phải lên tuyến trên hay mua ngoài.
- Cần có bác sĩ giỏi để khám cho bệnh nhân tránh tình trạng hướng dẫn chuyển lên huyện xa cho người dân.
- Cần nhân viên y tế tiếp khách vui vẻ hơn, hướng dẫn nhiệt tình, không la hét.
- Cần khám kỹ hơn chứ toàn hỏi rồi cho thuốc. Cần có thêm bác sĩ có tay nghề cao.
- Cần cung cấp thêm máy móc, trang thiết bị hiện đại hơn, bổ sung thêm máy siêu âm 4D. Cán bộ nhân viên cần phải có trình độ cao hơn để phục vụ người bệnh.
- Thuốc bảo hiểm y tế còn thiếu nhiều quá, nhất là những ngày cuối tháng. Đến khám bệnh tim mạch không có thuốc cấp. Đề nghị bệnh viện cung cấp thuốc bảo hiểm y tế đầy đủ cho trạm y tế phục vụ tốt hơn.
- Phòng khám bệnh còn kết hợp với khám và cân đo trẻ em, cần có phòng khám trẻ em riêng biệt.
- Khu vực chờ tiêm chủng chật; khu vực chờ sau tiêm không có quạt, chật. Đề nghị Trạm y tế bố trí thêm quạt cho khu vực chờ sau tiêm chủng.
- Bệnh viện cần cung cấp thuốc cho trạm y tế đầy đủ tạo điều kiện cho Trạm y tế phục vụ nhân dân tốt hơn.
- Đề nghị Trạm y tế cần có xe cấp cứu để chuyển bệnh nhân nặng lên tuyến trên, nhiêu bệnh nặng cấp tốc đi không kịp.
- Cần có các chương trình tặng sữa và thuốc cho trẻ em bị suy dinh dưỡng, bị thấp còi.

- Cần phân thời gian hợp lý hơn và có phương pháp phù hợp để trẻ không phải đợi lâu, bố trí nới chờ khi tiêm chủng cho trẻ rộng và thoáng hơn.

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 2018 đã có sự cải thiện tích cực.

Đối với Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn, năm 2018 có 09 đơn vị tăng về chỉ số hài lòng chung của khách hàng so với năm 2017 gồm các đơn vị: Đại Lãnh, Vạn Bình, Vạn Khánh, Vạn Long, Vạn Lương, Vạn Phú, Vạn Thắng, Vạn Thọ Xuân Sơn, 04 đơn vị giảm chỉ số hài lòng so với năm 2017 là Vạn Giã, Vạn Hưng, Vạn Phước, Vạn Thạnh.

Đối với Trạm Y tế cấp xã, năm 2018 có 10 đơn vị tăng về chỉ số hài lòng chung của khách hàng là các đơn vị: Vạn Giã, Vạn Phú, Vạn Hưng, Vạn Lương, Vạn Long, Vạn Bình, Vạn Phước, Vạn Khánh, Vạn Thọ, Xuân Sơn, 03 đơn vị giảm chỉ số hài lòng so với năm 2017 là Vạn Thắng, Vạn Thạnh, Đại Lãnh.

Chỉ số hài lòng chung của khách hàng đối với UBND và Trạm Y tế cấp xã đã có sự cải thiện rõ rệt qua từng năm, so với mục tiêu 78% chỉ số hài lòng mà UBND huyện đặt ra tại Kế hoạch cải cách hành chính năm 2018 thì chỉ có Trạm Y tế cấp xã là đạt yêu cầu (81,12%), đối với UBND cấp xã tuy chưa đạt mục tiêu đặt ra (76,39%) nhưng cũng đã có sự cải thiện về chỉ số hài lòng so với năm 2017, tăng 4,77% so với năm 2017.

Để có được kết quả trên, các cơ quan, đơn vị đã triển khai nhiều giải pháp đồng bộ ngay từ đầu năm, các đơn vị đã phân tích cụ thể kết quả, khảo sát qua các năm 2016, 2017, ghi nhận các ý kiến phản ánh, chưa hài lòng của khách hàng để xây dựng 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, cải thiện lề lối làm việc, thái độ ứng xử và kết quả giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính cho 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. Dịch vụ hành chính công trực tuyến do cơ quan nhà nước cung cấp đã từng bước phát huy tác động tích cực, là yếu tố quan trọng để công khai, minh bạch hóa giải quyết thủ tục hành chính, giảm phiền hà và đem lại nhiều lợi ích cho người dân. Tinh thần, thái độ giao tiếp, ứng xử khi giao dịch, giải quyết công việc của đội ngũ cán bộ, công chức, nhân viên y tế đã có chuyển biến tích

cực, tình trạng phiền hà, những nhiễu giảm mạnh. Từ đó đã tạo nên tác động chung, làm gia tăng sự hài lòng của khách hàng và nâng cáo uy tín, trách nhiệm phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập.

Tính riêng theo 06 tiêu chí được khảo sát đối với UBND cấp xã thì năm 2018 cho thấy tất cả 06 tiêu chí đều có sự cải thiện về chỉ số hài lòng của khách hàng so với năm 2017, trong đó tiêu chí Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi tiếp tục có sự cải thiện qua 03 năm, 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. Tương tự, đối với Trạm Y tế các xã, thị trấn thì chỉ số hài lòng trên cả 05 tiêu chí khảo sát đều có sự cải thiện đáng kể qua 03 năm, trong đó tăng mạnh nhất là tiêu chí Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi tăng 16,31%, tiếp đến là Kết quả dịch vụ tăng 13,65%, Tiếp cận dịch vụ tăng 13,07%, Điều kiện tiếp đón, phục vụ tăng 11,31% và Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế tăng 10,80%.

Kết quả đánh giá chung năm 2018 cho thấy tỷ lệ khách hàng phản ánh không hài lòng hoặc rất không hài lòng đối với sự phục vụ của UBND và Trạm Y tế các xã, thị trấn khá thấp, còn lại hầu hết khách hàng đánh giá hài lòng và rất hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước và đơn vị sự nghiệp (chiếm trên 95%). Tổng hợp dữ liệu phi cấu trúc cho thấy những phản ánh, kiến nghị, phiền hà về thủ tục hành chính, sự thiếu thống nhất trong hướng dẫn hồ sơ, tình trạng bổ sung giấy tờ nhiều lần...đã giảm mạnh so với kết quả điều tra các năm trước.

Các ý kiến góp ý phản ảnh của khách hàng trong năm 2018 tuy có sự cải thiện đáng kể nhưng vẫn còn một số vấn đề tồn tại từ các lần điều tra trước vẫn chưa được chính quyền địa phương giải quyết triệt để khiến khách hàng bức xúc, chưa hài lòng như việc phải chờ đợi giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính trong khi cán bộ, công chức nghe điện thoại, làm việc riêng; thái độ giao tiếp của công chức và cán bộ một cửa còn khó chịu, hay nhăn nhó, kho chịu với khách hàng..., một số vấn đề ngoài phạm vi khảo sát như tình trạng ô nhiễm môi trường, an ninh trật tự tại địa phương vẫn chưa được các đơn vị có giải pháp xử lý và tiếp tục được người dân phản ánh trong kết quả điều tra năm 2018. 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 2018 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 2018 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 2019.

Trong đó, cần phải thực hiện đầy đủ, nghiêm túc, hiệu quả toàn bộ những nhiệm vụ tuyên truyền cải cách hành chính. Đẩy mạnh cung cấp thông tin dịch vụ công, nhất là dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 một cách thường xuyên, hiệu quả, thông qua nhiều hình thức. Phân công cán bộ, công chức, viên chức sẵn sàng tiếp nhận, giải đáp, hướng dẫn những vấn đề mà người dân, tổ chức, doanh nghiệp còn vướng mắc; kết quả trả lời, giải đáp vướng mắc, phản ánh, kiến nghị phải được phản hồi trực tiếp, nhanh chóng cho khách hàng và công bố công khai trên Trang thông tin điện tử của địa phương, niêm yết tại nơi làm việc và các hình thức công khai khác.

- 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 kiểm soát việc giải quyết thủ tục hành chính trên phần mềm một cửa thuộc Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa, giảm tình trạng bổ sung hồ sơ nhiều lần, hồ sơ trễ hẹn.

- 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.

Tiếp tục chuyển mạnh trọng tâm sang hỗ trợ thực hiện dịch vụ công, trong đó chủ yếu bằng hình thức trực tuyến; tập trung hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính ngay từ hồ sơ đầu vào để nâng cao chất lượng hồ sơ, giảm bổ sung nhiều lần cho tổ chức và công dân, nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Thủ trưởng các cơ quan cần chỉ đạo, quán triệt cán bộ, công chức tuân thủ tuyệt đối nguyên tắc và quy trình giải quyết thủ tục hành chính đã được phê duyệt, hướng dẫn hồ sơ, bổ sung hồ sơ phải thực hiện theo đúng quy định; hồ sơ trễ hạn phải có thông báo xin lỗi khách hàng và hẹn lại rõ ràng thời gian trả kết quả lần sau theo quy định. Toàn bộ thông tin khách hàng, hồ sơ đầu vào và tài liệu phát sinh trong quá trình giải quyết hồ sơ phải được nhập đầy đủ trên Phần

mềm một cửa điện tử kiến trúc mới để tích hợp cơ sở dữ liệu, thống nhất quản lý và cung cấp dịch vụ một cách tiện lợi, nhanh chóng, hiện đại.

- Rà soát, bố trí cán bộ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ của khách hàng đối với những cơ quan có lượng khách hàng giao dịch đông, giảm tình trạng chờ đợi, mất nhiều thời gian. 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, bổ sung thêm các trang thiết bị, phương tiện phục vụ tiếp đón và làm việc tại Bộ phận một cửa 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:*

- Tích cực cải tạo không gian làm việc, mở rộng thêm phòng khám chữa bệnh cho bệnh nhân, tăng thêm ghế ngồi chờ, quạt máy, nước uống và các trang thiết bị khác để phục vụ bệnh nhân khi đến khám chữa bệnh.

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

- Tiếp tục quan tâm đầu tư, 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 2018./.

Nơi nhận:
- UBND huyện (b/c);
- UBND các xã, thị trấn;
- Trạm Y tế các xã, thị trấn;
- Ban biên tập Cổng TTĐT huyện;
- Lưu: VT.

TRƯỞNG PHÒNG

CỘNG HÒA X.H.C.N VIỆT NAM
PHÒNG NỘI VỤ
H. VẠN NINH - T. KHÁNH HÒA

Nguyễn Văn Tính 49