

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của cơ quan, tổ chức, cá nhân đối với cung cấp dịch vụ công thực thi công vụ của Sở Y tế

Thực hiện công tác duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Việt Nam TCVN ISO 9001:2015 tại Sở Y tế Ninh Thuận. Nhằm mục đích đẩy mạnh công tác cải cách hành chính tại Sở Y tế góp phần vào kết quả thực hiện công tác CCHC của tỉnh.

Sở Y tế báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng của cơ quan, tổ chức, cá nhân đối với việc cung cấp dịch vụ công thực thi công vụ tại Sở Y tế như sau:

I. Công tác triển khai

Ngày 11/7/2023, Sở Y tế đã ban hành Công văn số 3054/SYT-VP khảo sát mức độ hài lòng đối với việc thực thi công vụ của Sở Y tế Ninh Thuận.

a. Đối tượng khảo sát: Các Sở, ban ngành, UBND huyện, thành phố, các đơn vị trực thuộc, các cơ sở hành nghề y, dược tư nhân.

b. Nội dung khảo sát: Khảo sát về tinh thần, thái phục vụ của cán bộ công chức; cơ sở vật chất; quy trình thực hiện thủ tục hành chính, thời gian giải quyết công việc tại Sở Y tế...theo Phiếu khảo sát đính kèm Công văn số 3054/SYT-VP ngày 11/7/2023 của Sở Y tế.

II. Kết quả khảo sát

1. Số phiếu thu vào: 43 phiếu.

2. Kết quả

2.1. Cán bộ công chức: Công chức Sở Y tế được đánh giá có tinh thần, trách nhiệm cao, am hiểu công việc, chuyên nghiệp và có tính cầu thị, tiếp thu ý kiến và giải quyết. Kết quả khảo sát hài lòng trên 98%.

2.2. Cơ sở vật chất: Được đánh giá là trang bị đầy đủ, đạt 91%.

2.3. Thủ tục hành chính: Công khai các thủ tục hành chính đầy đủ rõ ràng; thủ tục hành chính đơn giản và dễ thực hiện; người dân chỉ đi lại 01 lần khi thực hiện thủ tục hành chính. Kết quả: Đa số 100% tổ chức, cá nhân hài lòng với các thủ tục hành chính của Sở Y tế.

2.4. Về thời gian giải quyết: Người dân hài lòng với kết quả và thời gian giải quyết thủ tục hành chính của Sở Y tế.

2.5. Về cơ chế giám sát: Người dân hài lòng với cơ chế giám sát của Sở Y tế. Trên 91% người dân hài lòng với việc phản hồi của cán bộ, công chức đối với các phản ánh, kiến nghị của người dân.

2.6. Tổ chức, cá nhân hài lòng với tất cả cá bộ công chức của Sở Y tế; không có tình trạng cán bộ, công chức Sở Y tế gây khó khăn, phiền hà cho người dân.

III. Ưu điểm, nhược điểm:

1. Ưu điểm:

a. **Tốn ít thời gian:** Triển khai nhanh chóng và lặp lại là có thể với các cuộc khảo sát không trực tiếp, điều mà các phương pháp truyền thống khó đạt được.

b. **Thuận tiện cho người trả lời:** Người trả lời không cần phải đến 1 địa điểm cụ thể, họ có thể thực hiện ở cơ quan, ở nhà...họ có thể trả lời câu hỏi vào thời gian họ thuận tiện, theo tốc độ của họ và thậm chí có thể bắt đầu cuộc khảo sát tại một thời điểm, sau đấy dừng lại vì bận việc gì đó, rồi lại hoàn thành nó sau này.

c. **Thiết kế linh hoạt:** Câu hỏi khảo sát ngắn gọn, dạng trắc nghiệm nên dễ trả lời không tốn nhiều thời gian.

d. **Không có người phỏng vấn:** Người trả lời có thể sẵn sàng chia sẻ thông tin cá nhân vì không tiết lộ trực tiếp cho người khác. Người phỏng vấn cũng có thể ảnh hưởng đến người trả lời trong một số trường hợp, do vậy thiếu vắng người phỏng vấn đôi khi việc trả lời khách quan hơn.

2. Nhược điểm:

a. **Vấn đề hợp tác:** Một số đối tượng phối hợp khảo sát có thái độ thờ ơ, chưa phối hợp, đánh giá chưa khách quan, đôi lúc còn chủ quan, chưa sâu.

b. **Không có người phỏng vấn:** Thông tin một chiều, đôi lúc điền thông tin bị nhầm do hiểu sai.

3. **Một số ý kiến cơ quan, tổ chức, cá nhân qua khảo sát:** không có ý kiến khác.

(Kèm theo Bảng tổng hợp phiếu khảo sát mức độ hài lòng của các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp với việc cung cấp dịch vụ công, thực thi công vụ của Sở Y tế tỉnh Ninh Thuận năm 2023)

Nơi nhận:


- Sở Nội vụ;
- Lãnh đạo Sở;
- Các phòng chức năng sở;
- Lưu: VT, VP.

KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC



Bùi Văn Kỳ

Phụ lục 2
Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của cơ quan, đơn vị
đối với việc cung cấp dịch vụ hành chính công tại Sở Y tế



TT	Nội dung khảo sát	Kết quả khảo sát	Tỷ lệ	
I	Cán bộ, công chức			
1	Tinh thần, thái phục vụ	Tinh thần trách nhiệm cao	43	100%
		Thiếu nhiệt tình	0	0%
		Hách dịch, những nhể	0	0%
2	Tính chuyên nghiệp	Am hiểu công việc, chuyên nghiệp	42	98%
		Tạm đượ	1	2%
		Giải quyết công việc còn lúng túng	0	0%
3	Tiếp thu, ghi nhận và phản hồi các ý kiến khiếu nại, không hài lòng của tổ chức, công dân	Tiếp thu và giải quyết kịp thời	42	98%
		Có thực hiện nhưng chưa kịp thời	1	2%
		Không thực hiện	0	0%
II	Cơ sở vật chất			
1	Cơ sở vật chất đã đủ đáp ứng nhu cầu của tổ chức, cá nhân khi liên hệ công việc (bàn ghế, quạt....)	Đầy đủ trang thiết bị	39	91%
		Tạm đượ	4	9%
		Còn thiếu trang thiết bị	0	0%
III	Về thủ tục hành chính tại Sở			
1	Quý cơ quan, đơn vị biết quy trình, thủ tục hành chính của Sở qua hình thức nào	Bản niêm yết	19	44%
		Website	39	91%
		Hình thức khác	5	12%
		Không biết		0%
2	Việc công khai thủ tục hành chính	Đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu, đúng quy định	43	100%
		Tạm đượ		0%
		Công khai nhưng không đầy đủ nội dung		0%

3	Thủ tục hồ sơ theo quy định hiện hành	Đơn giản, dễ thực hiện	43	100%
		Rườm rà, cần cải tiến thêm	0	0%
		Nêu rõ nội dung cần cải tiến:.....		0%
4	Quý cơ quan, đơn vị có bị yêu cầu phải bổ sung thêm các loại giấy tờ khác ngoài thành phần hồ sơ đã niêm yết	Có		0%
		Không	43	100%
		Nếu có, ghi rõ loại giấy tờ bổ sung:...		0%
IV	Thời gian giải quyết công việc			
1	Thời gian giải quyết hồ sơ so với thời gian hẹn	Trước hẹn	6	14%
		Đúng hẹn	37	86%
		Trễ hẹn		0%
2	Thời gian quy định giải quyết hồ sơ	Hợp lý	38	88%
		Chấp nhận được	5	12%
		Quá lâu		0%
3	Thời gian chờ giải quyết hồ sơ	Nhanh chóng	33	77%
		Chấp nhận được	10	23%
		Giải quyết chậm		0%
		Ghi rõ tên (phòng chuyên môn):.....		0%
4	Số lần đi lại để liên hệ giải quyết công việc của cơ quan; tổ chức, cá nhân đến nộp hồ sơ và nhận kết quả	01 lần	43	100%
		02 lần, lý do:		0%
		03 lần, lý do:		0%
V	Về cơ chế giám sát, góp ý			
1	Các điều kiện để phản ánh, kiến nghị	Có	35	81%
		Có nhưng không thường xuyên	4	9%
		Không có	4	9%
2	Cán bộ, công chức phản hồi các phản ánh, kiến nghị, góp ý.	Có	40	93%
		Có phản hồi nhưng chưa thoả đáng	1	2%
		Không phản hồi	2	5%
VI	Trong quan hệ giải quyết công việc, phòng chức năng nào của Sở còn gây phiền hà, khó khăn	Phòng Tổ chức Cán bộ	0	0%
		Phòng Kế hoạch Nghiệp vụ Tài chính	0	0%
		Phòng Thanh tra	0	0%
		Văn phòng	0	0%
VII	Mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với các phòng chức năng của Sở			

1	Phòng Tổ chức Cán bộ	Rất hài lòng	16	37%
		Hài lòng	27	63%
		Chưa hài lòng	0	0%
2	Phòng Kế hoạch Nghiệp vụ Tài chính	Rất hài lòng	26	60%
		Hài lòng	17	40%
		Chưa hài lòng	0	0%
3	Phòng Thanh tra	Rất hài lòng	26	60%
		Hài lòng	17	40%
		Chưa hài lòng	0	0%
4	Văn phòng	Rất hài lòng	26	60%
		Hài lòng	17	40%
		Chưa hài lòng	0	0%