

**BẢNG TỔNG HỢP Ý KIẾN KHÁCH HÀNG  
VỀ DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH TẠI SỞ Y TẾ  
Từ ngày 27/6/2017 đến ngày 31/8/2017**

Số TT	Nội dung Câu hỏi	Ý kiến Trả lời - Xin ông bà vui lòng đánh dấu chéo (X) vào ô lựa chọn.	Lĩnh vực KCB	Lĩnh vực Được	Tổng cộng	Tỷ lệ %
1	Khi đến bộ phận Một cửa, Ông/Bà đợi bao nhiêu lâu để gặp cán bộ tiếp, làm việc?	<input type="checkbox"/> Đến là gặp ngay	35	89	124	66,67
		<input type="checkbox"/> Dưới 60 phút	5	11	16	8,60
		<input type="checkbox"/> Trên 60 phút			0	0,00
		<input type="checkbox"/> Đến một vài lần mới gặp			0	0,00
2	Trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, Ông/Bà có nhờ người khác hỗ trợ không?	<input type="checkbox"/> Không	31	80	111	59,68
		<input type="checkbox"/> Có - Nếu có, Ông/Bà nhờ ai	10	20	30	16,13
		<input type="checkbox"/> Nhờ cán bộ tại bộ phận một cửa	7	16	23	12,37
		<input type="checkbox"/> Nhờ cán bộ thuộc bộ phận chuyên môn giải quyết hồ sơ thủ tục	3	4	7	3,76
		<input type="checkbox"/> Nhờ người thân quen làm dùm hoặc nhờ người thân quen tác động đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết			0	0,00
		<input type="checkbox"/> Thông qua dịch vụ			0	0,00
		<input type="checkbox"/> Ông/Bà có phải trả tiền cho việc hỗ trợ này không? <input type="checkbox"/> Không	6	19	25	13,44
<input type="checkbox"/> Khó nói			0	0,00		
<input type="checkbox"/> Có.			0	0,00		
3	Ngoài nộp hồ sơ, nhận kết quả tại bộ phận một cửa, Ông/Bà có phải tiếp xúc, làm việc với cán bộ thuộc phòng chuyên môn không?	<input type="checkbox"/> Không	35	92	127	68,28
		<input type="checkbox"/> Có. Nếu có xin Ông/Bà cho biết cụ thể công việc nào cần trực tiếp với cán bộ thuộc phòng, bộ phận chuyên môn: NVY, QLHN	5	8	13	6,99
4	Khi nhận hồ sơ, cán bộ của bộ phận một cửa có nhận giấy tờ hồ sơ thủ tục đúng như niêm yết hay không?	<input type="checkbox"/> Đúng như niêm yết	40	100	140	75,27
		<input type="checkbox"/> Không đúng như niêm yết. Xin Ông/Bà cho biết cụ thể những giấy tờ khi nộp không đúng như niêm yết:.....			0	0,00
5	Ông/Bà thấy thế nào về thái độ phục vụ của cán bộ làm việc tại Bộ phận một cửa (Nơi tiếp nhận và trả kết quả)?	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng	36	90	126	67,74
		<input type="checkbox"/> Hài lòng	4	10	14	7,53
		<input type="checkbox"/> Không ý kiến			0	0,00
		<input type="checkbox"/> Không hài lòng			0	0,00
		<input type="checkbox"/> Rất không hài lòng			0	0,00
<input type="checkbox"/> Trường hợp "Không hài lòng" hoặc "Rất không hài lòng" xin Ông/Bà góp ý cụ thể :.....			0	0,00		
6	Khi Ông/Bà cần hướng dẫn hoặc có thắc mắc, Ông/Bà thấy sự hướng dẫn, giải đáp thắc mắc của cán bộ ở bộ phận một cửa như thế nào?	<input type="checkbox"/> Hướng dẫn, giải thích thỏa đáng	40	100	140	75,27
		<input type="checkbox"/> Có hướng dẫn, giải thích, nhưng chưa thỏa đáng			0	0,00
		<input type="checkbox"/> Không hướng dẫn, giải thích được			0	0,00



Số TT	Nội dung Câu hỏi	Ý kiến Trả lời - Xin ông bà vui lòng đánh dấu chéo (X) vào ô lựa chọn.	Lĩnh vực KCB	Lĩnh vực Được	Tổng cộng	Tỷ lệ %
7	Ngoài tiền nộp theo hóa đơn và theo mức phí qui định, Ông/Bà có phải nộp thêm phụ phí nào khác không hoặc phải thực hiện nghĩa vụ gì khác không?	<input type="checkbox"/> Không	40	99	139	74,73
		<input type="checkbox"/> Có Nếu có là phụ phí hoặc nghĩa vụ nào? .....		1	1	0,54
8	Trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, <u>cán bộ ở bộ phận Một cửa</u> (Nơi tiếp nhận và trả kết quả) có đòi hỏi, đặt điều kiện, gợi ý gì không?	<input type="checkbox"/> Không	40	100	140	75,27
		<input type="checkbox"/> Có			0	0,00
9	Trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, <u>cán bộ ở phòng chuyên môn</u> thụ lý, giải quyết hồ sơ có đòi hỏi, đặt điều kiện, gợi ý gì không?	<input type="checkbox"/> Không	40	100	140	75,27
		<input type="checkbox"/> Có			0	0,00
10	Ông/bà nhận xét thế nào về thời gian giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính	<input type="checkbox"/> Đúng hẹn	40	100	140	75,27
		<input type="checkbox"/> Không đúng hẹn			0	0,00
11	Trường hợp trễ hẹn, bộ phận một cửa thông tin lại với Ông/Bà như thế nào?	<input type="checkbox"/> Thông báo để Ông/Bà biết trước	31	99	130	69,89
		<input type="checkbox"/> Khi Ông/Bà đến nhận kết quả mới thông báo		1	1	0,54
		<input type="checkbox"/> Ý kiến khác: GQ đúng hẹn nhưng không thông báo kết quả			0	0,00
12	Số lần Ông/Bà phải tới bộ phận một cửa có thông báo ngày hẹn trả kết quả và thư xin lỗi của phòng chuyên môn cho Ông/bà được biết?	<input type="checkbox"/> 1-2 lần	39	95	134	72,04
		<input type="checkbox"/> 3 - 4 lần	1	2	3	1,61
		<input type="checkbox"/> Từ 5 lần trở lên			0	0,00
		Nếu từ 3 - 4 lần trở lên xin Ông/Bà cho biết cụ thể những lần đó đến để làm việc gì? .....			0	0,00
13	Số cơ quan Ông/Bà phải đến để giải quyết một thủ tục hành chính	<input type="checkbox"/> 1 nơi	39	94	133	71,51
		<input type="checkbox"/> 2 nơi: SYT, STP	1	6	7	3,76
		<input type="checkbox"/> Từ 3 nơi trở lên			0	0,00
		Nếu từ 2 nơi trở lên, xin Ông/Bà cho biết đó là những nơi nào?			0	0,00
14	Ông/Bà có hài lòng với quá trình giải quyết thủ tục hành chính của Sở Y tế?	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng	36	87	123	66,13
		<input type="checkbox"/> Hài lòng	3	13	16	8,60
		<input type="checkbox"/> Không ý kiến			0	0,00
		<input type="checkbox"/> Không hài lòng	1		1	0,54
		<input type="checkbox"/> Rất không hài lòng			0	0,00
		Trường hợp "Không hài lòng" hoặc "Rất không hài lòng" xin Ông/Bà cho biết cụ thể về vấn đề gì:.....			0	0,00

Số TT	Nội dung Câu hỏi	Ý kiến Trả lời - Xin ông bà vui lòng đánh dấu chéo (X) vào ô lựa chọn.	Lĩnh vực KCB	Lĩnh vực Được	Tổng cộng	Tỷ lệ %
15	Ông/ Bà thấy cần phải thay đổi gì để giải quyết thủ tục hành chính được tốt hơn? (Có thể chọn nhiều phương án trả lời)	<input type="checkbox"/> Giảm thời gian chờ đợi để được giải quyết	15	15	30	16,13
		<input type="checkbox"/> Đảm bảo đúng hẹn	9	19	28	15,05
		<input type="checkbox"/> Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị	3	1	4	2,15
		<input type="checkbox"/> Nâng cao trình độ chuyên môn của cán bộ	2	1	3	1,61
		<input type="checkbox"/> Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ	3		3	1,61
		<input type="checkbox"/> Đơn giản hóa thủ tục giấy tờ	11	26	37	19,89
		Theo Ông/Bà nên bỏ bớt những giấy tờ thủ tục gì?			0	0,00

Người tổng hợp

*Mai Thị Thu Trang*

Lãnh đạo phê duyệt  
K/T. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC



**Võ Văn Hùng**

