

Số: /KH-SYT

Bà Rịa - Vũng Tàu, ngày 22 tháng 6 năm 2017

KẾ HOẠCH

Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ hành chính công của Sở Y tế

Căn cứ Kế hoạch số 161/KH-SYT ngày 29/12/2016 của Sở Y tế về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2017 của ngành Y tế tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu, Sở Y tế lập kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ hành chính công của Sở Y tế như sau:

1. Mục đích – yêu cầu:

- Mục đích: Thông qua cuộc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân nhằm nâng cao chất lượng phục vụ các dịch vụ hành chính công tại Sở Y tế.

- Yêu cầu: Kết quả khảo sát từ các phiếu điều tra phải đánh giá chính xác và đầy đủ các nội dung do tổ chức, cá nhân góp ý.

2. Nội dung:

- Cách tiến hành: Gửi các phiếu khảo sát đến các tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ thực hiện các thủ tục hành chính (*Sau khi đã nhận kết quả giải quyết các dịch vụ hành chính công*)

- Thời gian: Từ ngày 27/6 đến 31/8/2017

- Tiến độ thực hiện:

+ Từ ngày 22-27/6/2017: Văn phòng Sở hoàn chỉnh Phiếu khảo sát, đánh giá.

+ Từ ngày 27/6-31/8/2017: Gửi phiếu khảo sát đến các tổ chức, cá nhân góp ý (*Sau khi đã nhận kết quả giải quyết các dịch vụ hành chính công*).

+ Từ ngày 06-10/9/2017: Tổng hợp, báo cáo và đề xuất hướng giải quyết, kiến nghị thực hiện.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với dịch vụ hành chính công tại Sở Y tế, đề nghị các phòng chức năng liên quan triển khai và phối hợp thực hiện (*Đính kèm Phiếu thăm dò ý kiến khách hàng*).

Nơi nhận:

- Ban ISO Sở Y tế;
- Các phòng chức năng SYT (T/hiện);
- Lưu: VT, VP.

GIÁM ĐỐC

PHIẾU THĂM DÒ Ý KIẾN KHÁCH HÀNG
ĐÁNH GIÁ VỀ DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI SỞ Y TẾ TỈNH BR-VT
(Ông/Bà không phải ký tên)
Tại: Bộ phận Một cửa thuộc Sở Y tế

Kính gửi: Quý Ông/bà



Nhằm có thêm thông tin góp ý cho việc nâng cao chất lượng phục vụ cho tổ chức, cá nhân khi liên hệ giải quyết thủ tục hành chính, Sở Y tế đề nghị Quý Ông/bà vui lòng cung cấp các thông tin trong phiếu dưới đây.

Trân trọng cảm ơn.

Ông/Bà đến Bộ phận Một cửa để làm giấy tờ về lĩnh vực gì ? *(Vui lòng đánh dấu vào ô tương ứng)*

1. Lĩnh vực Dược: Cấp chứng chỉ , Cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh thuốc
 Hội thảo thuốc
2. Lĩnh vực khám chữa bệnh: Cấp chứng chỉ , Cấp giấy phép hoạt động
 Cấp giấy chứng nhận bài thuốc gia truyền
3. Các lĩnh vực khác (Vui lòng ghi rõ):.....

Xin Ông/Bà vui lòng cho ý kiến về những nội dung dưới đây:

T T	Nội dung Câu hỏi	Ý kiến Trả lời <i>Xin ông bà vui lòng đánh dấu chéo (X) vào ô lựa chọn.</i>
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 được ngay <input type="checkbox"/> Dưới 60 phút <input type="checkbox"/> Trên 60 phút <input type="checkbox"/> Đến một vài lần mới gặp
2	Trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, ông/bà có nhờ người khác hỗ trợ không?	<input type="checkbox"/> Không <input type="checkbox"/> Có - Nếu có, Ông/Bà nhờ ai <input type="checkbox"/> Nhờ cán bộ tại bộ phận Một cửa <input type="checkbox"/> Nhờ cán bộ ở phòng chuyên môn <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. <input type="checkbox"/> Thông qua dịch vụ Ông/Bà có phải trả tiền cho việc hỗ trợ này không? <input type="checkbox"/> Không <input type="checkbox"/> Khó nói <input type="checkbox"/> Có

T T	Nội dung Câu hỏi	Ý kiến Trả lời <i>Xin ông bà vui lòng đánh dấu chéo (X) vào ô lựa chọn.</i>
3	Ngoài nộp hồ sơ, nhận kết quả tại bộ phận Một cửa, Ông/Bà có phải tiếp xúc, làm việc với cán bộ ở phòng chuyên môn không?	<input type="checkbox"/> Không <input type="checkbox"/> Có. Nếu có xin Ông/Bà cho biết <i>cụ thể công việc</i> nào cần tiếp xúc trực tiếp với cán bộ ở phòng chuyên môn:
4	Khi nhận hồ sơ, cán bộ tại 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 <input type="checkbox"/> Không đúng như niêm yết. Xin Ông/Bà cho biết <i>cụ thể</i> những giấy tờ khi nộp không đúng như niêm yết:
5	Ông/Bà thấy thế nào về thái độ phục vụ của <u>cán bộ làm việc tại bộ phận Một cửa</u> (Nơi tiếp nhận và trả hồ sơ)?	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Không ý kiến <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng Trường hợp “ Không hài lòng ” hoặc “ Rất không hài lòng ”, xin Ông/Bà góp ý <i>cụ thể</i> :.....
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 <input type="checkbox"/> Có hướng dẫn, giải thích, nhưng chưa thỏa đáng <input type="checkbox"/> Không hướng dẫn, giải thích được
7	Ngoài tiền nộp trong hóa đơn 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 <input type="checkbox"/> Có. Nếu có “ Thêm phụ phí ” hoặc “ Thực hiện nghĩa vụ khác ” xin Ông/Bà nói rõ:
8	Trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, <u>cán bộ ở bộ phận Một cửa</u> (Nơi tiếp nhận và trả hồ sơ) có đòi hỏi, đặt điều kiện, gợi ý gì không?	<input type="checkbox"/> Không <input type="checkbox"/> Có
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 <input type="checkbox"/> Có

T T	Nội dung Câu hỏi	Ý kiến Trả lời <i>Xin ông bà vui lòng đánh dấu chéo (X) vào ô lựa chọn.</i>
10	Ông/bà nhận xét thế nào về thời gian giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính	<input type="checkbox"/> Đúng hẹn <input type="checkbox"/> Không đúng hẹn
11	Trường hợp trễ hẹn, 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"/> Thông báo để Ông/Bà biết trước <input type="checkbox"/> Khi Ông/Bà đến nhận kết quả mới thông báo <input type="checkbox"/> Ý kiến khác.....
12	Số lần Ông/Bà phải tới bộ phận Một cửa để giải quyết một thủ tục hành chính?	<input type="checkbox"/> 1 - 2 lần <input type="checkbox"/> 3 - 4 lần <input type="checkbox"/> Từ 5 lần trở lên Nếu từ 3 – 4 lần trở lên xin Ông/Bà cho biết cụ thể những lần đó đến để làm việc gì?
13	Số cơ quan Ông/Bà phải đến để giải quyết một thủ tục hành chính	<input type="checkbox"/> 1 nơi <input type="checkbox"/> 2 nơi <input type="checkbox"/> Từ 3 nơi trở lên Nếu từ 2 nơi trở lên, xin Ông/Bà cho biết đó là những nơi nào?
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 <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Không ý kiến <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng Trường hợp “ Không hài lòng ” hoặc “ Rất không hài lòng ”, xin Ông/Bà cho biết cụ thể về vấn đề gì ?

T T	Nội dung Câu hỏi	Ý kiến Trả lời <i>Xin ông bà vui lòng đánh dấu chéo (X) vào ô lựa chọn.</i>
15	<p>Ông/Bà thấy cần phải thay đổi gì để giải quyết thủ tục hành chính được tốt hơn?</p> <p><i>(Có thể chọn nhiều phương án trả lời)</i></p>	<input type="checkbox"/> Giảm thời gian chờ đợi để được giải quyết <input type="checkbox"/> Đảm bảo đúng hẹn <input type="checkbox"/> Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị <input type="checkbox"/> Nâng cao trình độ chuyên môn của cán bộ <input type="checkbox"/> Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ <input type="checkbox"/> Đơn giản hóa thủ tục giấy tờ - Theo Ông/Bà nên bỏ bớt những thủ tục gì?
Ý kiến bổ sung khác:		

Xin chân thành cảm ơn.