

SỞ Y TẾ TỈNH BR-VT	QUY TRÌNH Đánh giá thoả mãn tổ chức, cá nhân	Mã hiệu: QT09/ĐGTM
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 04/11/2013

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Phạm Nguyễn Liên Chi	Bùi Xuân Thy	
Chữ ký			
Chức vụ	Chuyên viên	Chánh Văn Phòng	Giám đốc

SỐ Y TẾ TỈNH BR-VT	QUY TRÌNH Đánh giá thoả mãn tổ chức, cá nhân	Mã hiệu:	QT09/ĐGTM
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	04/11/2013

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành

SỞ Y TẾ TỈNH BR-VT	QUY TRÌNH Đánh giá thoả mãn tổ chức, cá nhân	Mã hiệu: QT09/ĐGTM
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 04/11/2013

1. Mục đích:

- Để thu thập ý kiến về thủ tục, quy trình, thời gian, chất lượng, hiệu quả và thái độ phục vụ đối với việc giải quyết các yêu cầu của tổ chức, cá nhân.
- Qua thu thập ý kiến, thực hiện cải cách thủ tục hành chính, cải tiến quy trình xử lý công việc.
- Việc thăm dò ý kiến tổ chức, cá nhân tập trung vào những nội dung chủ yếu sau:
 - + Về thủ tục hành chính.
 - + Điều kiện vật chất nơi làm việc.
 - + Thái độ phục vụ.
 - + Quy trình, thời gian, giải quyết.

2. Phạm vi:

Áp dụng đối với các đầu việc đã xác định trong sổ tay chất lượng

3. Tài liệu viện dẫn:

- Điều 8.2.1 – Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.

4. Nội dung quy trình:

Stt	Tiến trình thực hiện	Trách nhiệm
1	Việc đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức/cá nhân có thể tiến hành theo các phương thức sau: -Trao đổi trực tiếp với các tổ chức/cá nhân. -Phát phiếu thăm dò ý kiến khách hàng.	- Chánh Văn phòng - Nhân viên tiếp nhận và trả kết quả
2	- Chánh Văn phòng sở đề xuất với Ban giám đốc về phương pháp thu nhập, số lượng mẫu cần thu thập - Tổng hợp các ý kiến, phân tích, đánh giá sự thoả mãn của khách hàng trên từng lĩnh vực, trình lãnh đạo Sở Y Tế.	- Chánh văn phòng
3	- Lãnh đạo Sở xem xét cho ý kiến, chỉ đạo Chánh văn phòng phối hợp các Phòng liên quan nghiên cứu, đề xuất các giải pháp nhằm đáp ứng tốt hơn các yêu cầu hợp lý của tổ chức/cá nhân.	- Lãnh đạo Sở - Lãnh đạo Phòng - Chánh văn phòng
4	- Sau khi được lãnh đạo phê duyệt, tổ chức phổ biến nhằm quán triệt ý nghĩa, mục đích trong đội ngũ công chức và triển khai thực hiện	- Chánh văn phòng - Lãnh đạo Phòng

SỞ Y TẾ TỈNH BR-VT	QUY TRÌNH Đánh giá thoả mãn tổ chức, cá nhân	Mã hiệu: QT09/ĐGTM
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 04/11/2013

5	- Theo dõi và báo cáo kết quả thực hiện đến Lãnh đạo Sở.	- Chánh văn phòng
6	- Thời gian thực hiện: 01 lần/năm. Trường hợp đặc biệt thực hiện theo chỉ đạo của lãnh đạo Sở	- Chánh Văn phòng - Nhân viên tiếp nhận và trả kết quả

5. Biểu mẫu:

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	BM01/ĐGTM	Phiếu thăm dò ý kiến khách hàng

6. Hồ sơ cần lưu:

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Phiếu thăm dò ý kiến khách hàng