

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 và gửi vào hộp thư góp ý của Sở Y tế.

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 có việc cần phải đến cơ quan nhà nước để liên hệ giải quyết thủ tục hành chính, cảm nhận của Ông/Bà như thế nào?	<input type="checkbox"/> Không e ngại gì <input type="checkbox"/> E ngại khi phải đến <input type="checkbox"/> Không muốn đến Nếu “E ngại” hoặc “Không muốn đến” ông/bà vui lòng nêu rõ lý do:
2	Ông/Bà thấy tài liệu hướng dẫn qui trình, thủ tục tại bộ phận Một cửa như thế nào?	<input type="checkbox"/> Rõ ràng, đầy đủ, dễ hiểu <input type="checkbox"/> Không rõ ràng, chưa đầy đủ, còn khó hiểu <input type="checkbox"/> Ý kiến khác.....

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	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 - <i>Nếu có, Ông/Bà nhờ ai</i> <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
4	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
5	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 nào</i> cần tiếp xúc trực tiếp với cán bộ ở phòng chuyên môn:
6	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 cụ thể những giấy tờ khi nộp không đúng như niêm yết:
7	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 cụ thể :.....

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>
8	<p>Ông/Bà thấy thế nào về thái độ phục vụ của <u>cán bộ ở phòng chuyên môn</u> (Nơi thụ lý, giải quyết hồ sơ)? (Trường hợp Ông/Bà có tiếp xúc, làm việc với cán bộ ở phòng chuyên môn)</p>	<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 cụ thể:
9	<p>Ý kiến của Ông/Bà về nơi làm việc của bộ phận Một cửa (Về nhà cửa, chỗ ngồi, máy lạnh, nước uống, nhà vệ sinh, chỗ để xe...)</p>	<input type="checkbox"/> Rộng rãi, thoáng mát, lịch sự <input type="checkbox"/> Cũng được <input type="checkbox"/> Chưa thỏa mái lắm <input type="checkbox"/> Rất bất tiện Trường hợp “ Chưa thỏa mái ” hay “ Rất bất tiện ”, xin Ông/Bà góp ý cụ thể:
10	<p>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?</p>	<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
11	<p>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?</p>	<input type="checkbox"/> Không <input type="checkbox"/> Có. Nếu có “ Thêm phụ phí ” hoặc “ Thực hiện nghĩa vụ khác ” xin Ông/Bà nói rõ:
12	<p>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?</p>	<input type="checkbox"/> Không <input type="checkbox"/> Có
13	<p>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?</p>	<input type="checkbox"/> Không <input type="checkbox"/> Có
14	<p>Ông/bà nhận xét thế nào về thời gian giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính</p>	<input type="checkbox"/> Đúng hẹn <input type="checkbox"/> Không đúng hẹn
15	<p>Trường hợp trễ hẹn, bộ phận Một cửa đã thông tin lại với Ông/Bà như thế nào?</p>	<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.....

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>
16	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?
17	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?
18	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 ?
19	Ông/ Bà thấy cần phải thay đổi gì để giải quyết thủ tục hành chính được tốt hơn? <i>(Có thể chọn nhiều phương án trả lời)</i>	<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.