

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ hành chính công của Sở Y tế năm 2019

Thực hiện Quyết định số 5697/QĐ-UBND ngày 11 tháng 10 năm 2017 của UBND thành phố Đà Nẵng ban hành Quy định về cơ chế sử dụng thông tin thu thập từ kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ hành chính công để cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính công, Sở Y tế báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ hành chính công năm 2019 như sau:

#### 1. Triển khai thực hiện

Ngày 03/10/2019, Sở Y tế đã ban hành Công văn số 2857/SYT-VP về việc khảo sát mức độ hài lòng dịch vụ hành chính công. Theo đó, tiến hành khảo sát bằng 02 hình thức là khảo sát trực tuyến và khảo sát trực tiếp bằng phiếu đánh giá.

#### 2. Đánh giá công chức tiếp nhận và giải quyết hồ sơ theo hình thức khảo sát trực tiếp bằng phiếu

Sở Y tế đã phát 350 phiếu đánh giá công chức tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả (đính kèm mẫu phiếu).

Kết quả: 100% hài lòng.

#### 3. Đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công thông qua kết quả khảo sát trực tuyến

Đơn vị	Số lượt đánh giá	Đánh giá khảo sát mức độ hài lòng với công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả				Ông bà cho biết lý do chưa hài lòng							
		Hài lòng		Chưa hài lòng		Do thái độ phục vụ, hướng dẫn của công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả		Do phải tốn chi phí không chính thức		Do thời gian trả kết quả không đúng quy định		Do phải đi lại quá nhiều lần để thực hiện xong thủ tục hành chính	
		SL	Tỷ lệ	SL	Tỷ lệ	SL	Tỷ lệ	SL	Tỷ lệ	SL	Tỷ lệ	SL	Tỷ lệ
	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3=2/1</i>	<i>4</i>	<i>5=4/1</i>	<i>6</i>	<i>7=6/1</i>	<i>8</i>	<i>9=8/1</i>	<i>10</i>	<i>11=10/1</i>	<i>12</i>	<i>13=12/1</i>
Sở Y tế	64	60	93,75%	4	6,25%	3	4,69%	0	0	1	1.56%	0	0

Theo kết quả bảng trên, nhận thấy:

Tổng số lượt công dân, tổ chức thực hiện đánh giá là 64 lượt, trong đó:

- HÀi lòng là 60 lượt, tỷ lệ 93,75%;
- Chưa HÀi lòng là 04 lượt, tỷ lệ 6,25%.

#### **4. Nhận xét chung**

Trong năm 2019, Sở Y tế đã triển khai thực hiện khảo sát mức độ HÀi lòng đối với chất lượng dịch vụ công bằng 02 hình thức là khảo sát trực tuyến và khảo sát trực tiếp bằng phiếu đánh giá.

Tổng số hồ sơ tiếp nhận giải quyết tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả là 1900 hồ sơ. Tổng số lượt công dân, tổ chức thực hiện đánh giá là 414 lượt, chiếm tỷ lệ 21,79% (414/1900). Mức độ HÀi lòng chung đạt 99,03% (410/414). Tuy nhiên, vẫn còn 04 lượt đánh giá bằng hình thức trực tuyến chưa HÀi lòng (tỷ lệ 0,97%) với lý do thái độ phục vụ hướng dẫn của công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả (03 lượt), thời gian trả kết quả chậm (01 lượt).

#### **5. Phương hướng khắc phục hạn chế, xử lý các phản ánh kiến nghị để cải thiện chất lượng dịch vụ công**

- Đề nghị công chức Tiếp nhận và Trả kết quả rà soát, điều chỉnh khắc phục những hạn chế nêu trên; hướng dẫn tận tình, chu đáo cho người dân khi đến làm thủ tục để tránh phải đi lại quá nhiều lần; hằng tháng, có báo cáo trong cuộc họp Văn phòng.

- Đề nghị các phòng chuyên môn có xử lý các thủ tục hành chính rà soát lại quy trình, thời gian xét, thẩm định, đảm bảo thời gian trả kết quả đúng với thời gian đã quy định tại Bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Y tế đã công bố.

- Giao Văn phòng Sở thường xuyên theo dõi, nhắc nhở Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, các phòng chuyên môn khắc phục hạn chế, xử lý các phản ánh kiến nghị để cải thiện chất lượng dịch vụ công của Sở Y tế.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát mức độ HÀi lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ hành chính công năm 2019 của Sở Y tế.

#### **Nơi nhận:**

- Sở Nội vụ (báo cáo);
- Ban Giám đốc Sở Y tế;
- Các phòng chuyên môn thuộc Sở;
- Bộ phận TN&TKQ;
- Lưu: VT, VP.

**GIÁM ĐỐC**

**Ngô Thị Kim Yến**