

UBND THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
SỞ Y TẾ Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /SYT-VP

Đà Nẵng, ngày tháng 3 năm 2024

V/v khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đối với dịch vụ hành chính công tại Sở Y tế năm 2024

Kính gửi:

- Các Sở, ban, ngành thuộc UBND thành phố Đà Nẵng;
- UBND quận, huyện, phường, xã;
- Các tổ chức, công dân thực hiện dịch vụ hành chính công tại Sở Y tế thành phố Đà Nẵng.

Thực hiện Quyết định số 2341/QĐ-UBND ngày 08/7/2021 của UBND thành phố Đà Nẵng về khung khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố.

Nhằm nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công, phục vụ tổ chức, công dân ngày một tốt hơn, đồng thời nâng cao tinh thần trách nhiệm của nhân viên Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, Sở Y tế kính mong Quý cơ quan, tổ chức, công dân và doanh nghiệp cho ý kiến đánh giá khảo sát mức độ hài lòng về các dịch vụ hành chính công và nhân viên làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của Sở Y tế thông qua một trong các cách thức thực hiện như sau:

1. Khảo sát trực tuyến đối với tổ chức, cá nhân có thực hiện thủ tục hành chính tại Sở Y tế (Phụ lục I)

Kính đề nghị tổ chức, cá nhân có thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) tại Sở Y tế thực hiện quy trình đánh giá theo các bước sau:

- Bước 1: Truy cập địa chỉ <https://dichvucong.danang.gov.vn>.
- Bước 2: chọn mục “ĐÁNH GIÁ, KHẢO SÁT”.
- Bước 3: Nhập số điện thoại người nộp hồ sơ hoặc nhập mã hồ sơ được gửi cho người nộp hồ sơ qua tin nhắn SMS hoặc email (Lưu ý: nên nhập số điện thoại vì mã hồ sơ tương đối dài sẽ gây khó nhớ).
- Bước 4: Đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công qua việc trả lời lần lượt 05 câu hỏi. Mức độ đánh giá: “Hài lòng”, “Bình thường”, “Không hài lòng”.
- Bước 5: Xác nhận hoàn thành đánh giá.

Thời hạn tiến hành khảo sát trực tuyến: đến hết ngày 31/12/2024.

2. Khảo sát trực tiếp đối với tổ chức, cá nhân có giải quyết công việc tại Sở Y tế (Phụ lục II)

Năm 2024, với tinh thần cầu thị, mong muốn lắng nghe ý kiến đóng góp, đánh giá của tổ chức, cá nhân đối với chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính

công, Sở Y tế chọn một số TTHC có lượng hồ sơ phát sinh nhiều để triển khai khảo sát độc lập, cụ thể:

- Lĩnh vực Khám bệnh, chữa bệnh.
- Lĩnh vực Dược phẩm.
- Lĩnh vực Mỹ phẩm.
- Lĩnh vực Y tế dự phòng.
- Lĩnh vực Giám định Y khoa.
- Lĩnh vực Giám định Pháp y.
- Lĩnh vực Quản lý trang thiết bị y tế và công trình y tế.

Giao Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Sở Y tế triển khai khảo sát độc lập để các tổ chức, cá nhân trực tiếp thực hiện TTHC tham gia khảo sát, đánh giá (Mẫu phiếu khảo sát độc lập tại Phụ lục II kèm theo).

Giao Văn phòng Sở xử lý số liệu, báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát độc lập năm 2024; tổng hợp, phân tích những ý kiến đóng góp, phản hồi; đề xuất, tham mưu Lãnh đạo Sở các giải pháp để nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công trong thời gian đến, phục vụ tổ chức, công dân ngày càng tốt hơn.

Thời hạn tiến hành khảo sát trực tiếp: đến hết ngày 30/11/2024.

Sở Y tế thành phố Đà Nẵng kính mong nhận được sự quan tâm đóng góp ý kiến, đánh giá của Quý cơ quan, đơn vị, tổ chức, công dân và doanh nghiệp để làm cơ sở cho việc điều chỉnh và nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công, phục vụ tổ chức, công dân ngày càng tốt hơn./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Giám đốc Sở;
- Các phòng thuộc Sở;
- Các đơn vị trực thuộc;
- Lưu: VT, VP.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Võ Thu Tùng

Phụ lục I

ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

(Kèm theo Công văn số /SYT-VP ngày /3/2024
của Sở Y tế thành phố Đà Nẵng)

1. Nhập số di động của bạn

Hoặc:

Nhập mã số hồ sơ

Nhập mã xác thực

2. Đánh giá mức độ hài lòng đối với việc giải quyết thủ tục hành chính

Câu hỏi 1/5: Số lần ông/bà phải liên hệ với cơ quan, đơn vị để hoàn thiện hồ sơ?

- Hài lòng** (Không phải liên hệ lần nào)
- Bình thường** (Liên hệ một lần trước khi hoàn thiện hồ sơ)
- Không hài lòng** (Liên hệ nhiều lần trước khi hoàn thiện hồ sơ, nếu nguyên nhân là do người nộp thì vui lòng chọn đáp án không phải liên hệ lần nào)

Câu hỏi 2/5: Ông/Bà có phải làm việc với cơ quan, đơn vị khác để hoàn thiện hồ sơ?

- Hài lòng** (Không phải liên hệ với cơ quan khác ngoài quy định của pháp luật, của Bộ Thủ tục hành chính hiện hành)
- Bình thường** (Phải liên hệ làm việc với 01 cơ quan ngoài quy định pháp luật, của Bộ thủ tục hành chính hiện hành để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính)
- Không hài lòng** (Phải liên hệ làm việc với từ 02 cơ quan trở lên ngoài quy định pháp luật, của Bộ thủ tục hành chính hiện hành để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính)

Câu hỏi 3/5: Tổng số thời gian giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị(so với thời gian quy định)?

- Hài lòng** (Sớm hẹn)
- Bình thường** (Đúng hẹn)

- Không hài lòng (Trễ hẹn)**

Câu hỏi 4/5: Ông/Bà có hài lòng với thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính?

- Hài lòng**
- Bình thường**
- Không hài lòng**

Câu hỏi 5/5: Các ý kiến khác của tổ chức, cá nhân?

3. Bấm hoàn thành để kết thúc đánh giá

Phụ lục II

PHIẾU KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG CỦA SỞ Y TẾ

(Kèm theo Công văn số: /SYT-VP ngày /3/2024
của Sở Y tế thành phố Đà Nẵng)

1. Công việc quý vị liên hệ thực hiện thuộc lĩnh vực nào

- Lĩnh vực Khám bệnh, chữa bệnh.
- Lĩnh vực Dược phẩm.
- Lĩnh vực Mỹ phẩm.
- Lĩnh vực Y tế dự phòng.
- Lĩnh vực Giám định Y khoa.
- Lĩnh vực Giám định Pháp y.
- Lĩnh vực Y dược cổ truyền.
- Lĩnh vực Quản lý trang thiết bị y tế và công trình y tế.

2. Thái độ phục vụ của công chức Sở Y tế

- Thân thiện, hướng dẫn tận tình, rõ ràng.
- Bình thường.
- Hướng dẫn qua loa, khó hiểu.
- Hướng dẫn với thái độ khó chịu, thiếu thân thiện.

Ý kiến khác:

.....
.....

3. Đánh giá mức độ hài lòng về kết quả giải quyết công việc

- Hài lòng
- Bình thường
- Không hài lòng (Trường hợp không hài lòng vui lòng cho ý kiến ở câu

4)

4. Nguyên nhân không hài lòng

- Thái độ phục vụ, hướng dẫn của công chức tiếp nhận và giải quyết
- Quy trình, thủ tục, hồ sơ phức tạp, khó thực hiện
- Phải tốn thêm kinh phí ngoài quy định
- Thời gian trả kết quả không đúng so với quy định
- Phải đi lại nhiều lần để hoàn thiện thủ tục hành chính

Ý kiến khác:

.....

.....

5. Mong muốn đơn vị thực hiện các giải pháp hoàn thiện chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công tại Sở Y tế

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6. Thông tin liên hệ cần phản hồi

- Tên đơn vị, cá nhân:
- Số điện thoại liên hệ: