

Số: /TB-SYT

Phú Yên, ngày tháng 12 năm 2020

THÔNG BÁO

Kết quả khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của Sở Y tế năm 2020

Thực hiện Quyết định số 1165/QĐ-UBND ngày 07/6/2018 của UBND tỉnh qui định khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính ở các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh. Sở Y tế thông báo kết quả như sau:

I. Thông tin chung:

Tổng số phiếu khảo sát thu về: 204 phiếu (Trong đó, 42 phiếu khảo sát sự hài lòng của tổ chức và 162 phiếu khảo sát sự hài lòng của cá nhân).

II. Kết quả khảo sát:

1. Chỉ số hài lòng:

a) Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS): 97,59%

b) Chỉ số hài lòng về từng yếu tố:

- Tiếp cận dịch vụ: 96,69%

- Thủ tục hành chính: 96,76%

- Công chức trực tiếp giải quyết công việc: 98,61%

- Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công: 98,20%

- Tiếp cận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị: 97,30%

c) Chỉ số hài lòng về từng tiêu chí:

- Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi: 94,60%

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ: 96,56%

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại: 98,03%

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng: 97,54%

- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ: 96,07%

- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác: 97,05%

- Thành phần hồ sơ mà ông/bà phải nộp là đúng quy định: 97,54%

- Mức phí/lệ phí mà ông/bà phải nộp là đúng quy định: 95,58%

- Thời gian giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định: 97,54%

- Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự: 97,05%

- Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức: 99,50%

- Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức: 99,50%

- Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo: 98,52%

- Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu: 98,52%

- Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc: 98,52%

- Kết quả mà ông/bà nhận được là đúng quy định: 97,54%

- Kết quả mà ông/bà nhận được có thông tin đầy đủ: 98,52%
- Kết quả mà ông/bà nhận được có thông tin chính xác: 98,52%
- Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân/tổ chức: 97,29%
- Ông/bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị: 97,29%
- Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của ông/bà: 97,29%
- Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho ông/bà: 97,29%

2. Các chỉ số khác:

- a) Ông/bà đã giải quyết công việc và nhận kết quả ở cơ quan nào?
- Tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: 92,16%
 - Tại cơ quan hành chính nhà nước: 7,84%
 - Khác: 0%
- b) Ông/bà biết đến cơ quan giải quyết công việc cho ông/bà qua hình thức nào (tên cơ quan, địa điểm và ngày/giờ làm việc của cơ quan đó)?
- Qua hỏi người thân, bạn bè: 31,86%
 - Qua chính quyền phường, xã: 18,14%
 - Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem ti vi, nghe đài, đọc báo): 30,88%
 - Qua mạng Internet: 19,12%
 - Khác: 0%
- c) Ông/bà đi lại bao nhiêu lần trong quá trình giải quyết công việc (kể từ lần đầu tiên đến cơ quan cho đến lần nhận kết quả)?
- Trung bình 1,68 lần cho mỗi hồ sơ
- d) Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với ông/bà trong quá trình giải quyết công việc không?
- Có: 0%
 - Không: 100%
- e) Công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí đối với ông/bà trong quá trình giải quyết công việc không?
- Có: 0%
 - Không: 100%
- g) Cơ quan trả kết quả cho ông/bà có đúng hạn không?
- Đúng hạn: 83,33%
 - Sớm hơn hạn: 16,67%
 - Trễ hạn: 0%
- h) Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, theo ông/bà, cơ quan hành chính nhà nước cần phải quan tâm đến nội dung nào dưới đây?
- Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công: 26,96%
 - Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: 24,51%

- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính: 74,51%
 - Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính: 22,06%
 - Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính: 22,06%
 - Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính: 67,75%
 - Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính: 50,98%
 - Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức: 2,45%
 - Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức: 4,90%
 - Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức: 7,35%
 - Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân: 0,49%
 - Khác: 0%
- Sở Y tế thông báo để tổ chức, cá nhân biết, theo dõi./.

Nơi nhận:

- VP UBND tỉnh (b/c);
- Sở Nội vụ (b/c);
- Các Sở, ban, ngành;
- Lãnh đạo Sở;
- Các tổ chức, cá nhân;
- Các cơ quan truyền thông;
- Trang thông tin điện tử của Sở;
- Lưu: VT, VP.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Phạm Minh Hữu