

Số: /KH-TTYT

Tân Uyên, ngày tháng năm 2023

KẾ HOẠCH

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Trung tâm Y tế

Căn cứ Kế hoạch số 183/KH-SYT ngày 15/11/2022 của Sở Y tế tỉnh Lai Châu về chương trình cải cách hành chính năm 2023;

Căn cứ Kế hoạch số 58/KH-TTYT ngày 16/02/2023, kế hoạch cải cách hành chính năm 2023, Trung tâm Y tế Tân Uyên xây dựng kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Trung tâm Y tế năm 2023 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức để đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính của Trung tâm Y tế, nắm bắt nhu cầu, mong đợi của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Trung tâm Y tế và là cơ sở đánh giá, xếp loại Chỉ số cải cách hành chính của Trung tâm Y tế năm 2023.

2. Yêu cầu

Việc triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với Trung tâm Y tế phải đảm bảo khoa học, khách quan, trung thực, kết quả đánh giá của người dân, tổ chức về sự phục vụ của Trung tâm Y tế thông qua việc cung ứng một số dịch vụ hành chính.

Việc thực hiện Kế hoạch phải đúng nội dung, tiến độ, chất lượng; đạt kết quả, mục tiêu đề ra; bảo đảm tiết kiệm, phù hợp với nguồn lực được phân bổ.

Sự phối hợp giữa các đơn vị trực thuộc trong quá trình triển khai đảm bảo chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả; quá trình triển khai phải được giám sát chặt chẽ nhằm đảm bảo kết quả các hoạt động chính xác, khách quan, có chất lượng.

Việc triển khai và kết quả phải được thông tin chính xác, đầy đủ, kịp thời, dễ tiếp cận, dễ sử dụng đối với mọi đối tượng.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG ĐIỀU TRA

1. Đối tượng

Đối tượng điều tra là người dân, người đại diện tổ chức có địa chỉ, số điện thoại liên hệ đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Y tế.

2. Phạm vi

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

III. NỘI DUNG ĐIỀU TRA

1. Tiếp cận dịch vụ hành chính công của Trung tâm Y tế

Nơi ngồi chờ giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đủ chỗ ngồi.

Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ, hiện đại.

Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng.

2. Thủ tục hành chính

Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.

Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác.

Thành phần hồ sơ mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định.

Phí/lệ phí mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định.

Thời hạn giải quyết (*tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả*) là đúng quy định.

3. Viên chức trực tiếp giải quyết công việc

Viên chức có thái độ giao tiếp lịch sự.

Viên chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.

Viên chức trả lời, giải đáp đầy đủ ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.

Viên chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.

Viên chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu.

Viên chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.

4. Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công

Kết quả đúng quy định.

Kết quả có thông tin đầy đủ.

Kết quả có thông tin chính xác.

5. Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị

Áp dụng đối với các trường hợp người dân, tổ chức đã thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc cung ứng dịch vụ hành chính công. Các tiêu chí đo lường hài lòng về yếu tố này gồm:

- Trung tâm Y tế/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.
- Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.
- Trung tâm Y tế/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.
- Trung tâm Y tế/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.

IV. QUY MÔ, PHƯƠNG PHÁP ĐIỀU TRA

1. Quy mô điều tra

Số phiếu khảo sát: 100 phiếu.

+ Tại Khoa khám bệnh: 50 phiếu

+ Tại Khoa CSSKSS/Phụ sản: 50 phiếu

Đối tượng khảo sát, lấy ý kiến được chọn theo phương pháp ngẫu nhiên từ danh sách cá nhân, tổ chức có giao dịch giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính từ ngày 01/01/2023 - 30/11/2023 tại Trung tâm Y tế.

2. Phương pháp điều tra

Việc điều tra được tiến hành bằng cách hỏi trực tiếp ý kiến của người dân, tổ chức thông qua phiếu điều tra xã hội học.

Được thực hiện tại các khoa, phòng, đơn vị trực thuộc TTYT.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Tổ chức - Hành chính

Chủ trì, phối hợp với các khoa, phòng có liên quan triển khai, thực hiện Kế hoạch.

Chọn cỡ mẫu phiếu điều tra; xây dựng phiếu điều tra (có phụ lục kèm theo), phương án điều tra; tổng hợp, xây dựng báo cáo kết quả điều tra và đề nghị Sở Y tế công bố kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đối với sự phục vụ của Trung tâm Y tế năm 2023.

Trên cơ sở Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2023, xác định, thực hiện các giải pháp thiết thực, hiệu quả nhằm tổ chức tốt hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ cho người dân, tổ chức; nghiên cứu, đề xuất với Ban Giám đốc tiếp tục đơn giản hóa, cắt giảm thủ tục hành chính.

Cung cấp kịp thời, đầy đủ, thông tin kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị.

3. Các khoa, phòng chức năng

Thông tin, tuyên truyền kịp thời, đầy đủ mục tiêu, yêu cầu, nội dung của cuộc điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức để đảm bảo cán bộ, công chức, viên chức: (1) Có nhận thức đủ về thực trạng cung ứng dịch vụ nói chung và dịch vụ hành chính của cơ quan nói riêng; (2) có thái độ, tác phong phục vụ người dân, tổ chức tốt trong thực thi công vụ; (3) thực hiện cung ứng dịch vụ có chất lượng tốt, hướng đến sự hài lòng của người dân, tổ chức.

Trên cơ sở Chỉ số hài lòng về sự phục vụ năm 2023, xác định, thực hiện các giải pháp thiết thực, hiệu quả nhằm đơn giản hóa thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

Trên đây là Kế hoạch Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lai Châu năm 2023. Trong quá trình thực hiện Kế hoạch nếu có vướng mắc, các cơ quan, đơn vị phản ánh về Trung tâm Y tế huyện Tân Uyên (qua Phòng Tổ chức- HC để thống nhất thực hiện./.

Nơi nhận:

- Sở Y tế tỉnh Lai Châu;
- Ban Giám đốc;
- Các đơn vị trực thuộc;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC

Trịnh Đình Hòa

Phụ lục. PHIẾU ĐIỀU TRA, SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN
(Kèm theo Kế hoạch số..... /KH-TTYT ngày..... /.../2023 của Trung tâm Y tế
huyện Tân Uyên)

SỞ Y TẾ TỈNH LAI CHÂU
TRUNG TÂM Y TẾ TÂN UYÊN

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

PHIẾU KHẢO SÁT

**Sự hài lòng của người dân, tổ chức
đối với sự phục vụ của trung tâm y tế Tân Uyên năm 2023**

Nhằm xác định mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Trung tâm Y tế, từ đó khắc phục những thiếu sót, phục vụ tốt hơn nhu cầu của tổ chức và người dân. Trung tâm Y tế kính mong Ông/Bà đánh giá chất lượng phục vụ của nhân viên Y tế và cho biết mức độ hài lòng và nhu cầu của Ông/Bà thông qua cung cấp thông tin vào phiếu khảo sát. Chúng tôi cam kết giữ bí mật toàn bộ thông tin liên quan đến Ông/Bà.

Chân thành cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà. Xin gửi đến Ông/Bà lời chúc sức khỏe, thành công và hạnh phúc.

Xin Ông/Bà cho biết: Ông/Bà đã giải quyết loại công việc, thủ tục hành chính gì tại Trung tâm Y tế trong năm 2023:

(Tên dịch vụ hành chính công - do điều tra viên ghi):

HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI

1. Đối với các câu hỏi về mức độ hài lòng

Xin Ông/Bà khoanh tròn vào chữ số (1, 2, 3, 4, 5) thể hiện mức độ hài lòng mà Ông/Bà lựa chọn, trong đó 1= Rất không hài lòng, 2 = Không hài lòng, 3= Bình thường, 4=Hài lòng, 5= Rất hài lòng.

2. Đối với các câu hỏi về mức độ phù hợp

Xin Ông/Bà khoanh tròn vào chữ số (1, 2, 3, 4, 5) thể hiện mức độ phù hợp mà Ông/Bà lựa chọn, trong đó 1= Rất không phù hợp, 2 = Không phù hợp, 3= Bình thường, 4=Phù hợp, 5= Rất phù hợp.

3. Đối với các câu hỏi khác

Xin Ông/Bà khoanh tròn vào chữ số (1, 2, 3, 4, 5) đứng trước phương án trả lời mà Ông/Bà lựa chọn.

PHẦN A. CÁC CÂU HỎI

Câu 1. Ông/Bà đã nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính ở đâu?

1. Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ở Trung tâm Y tế
2. Tại khoa điều trị
3. Qua dịch vụ bưu chính công ích
4. Cổng dịch vụ công của tỉnh, Trang thông tin điện tử của Trung tâm Y tế
5. Khác (*xin viết cụ thể*):

Câu 2. Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần để giải quyết thủ tục hành chính (chỉ đề cập đến số lần đi lại để giải quyết 01 thủ tục hành chính đang được Ông/Bà đánh giá ở phiếu này)?

1. Đi lại 01 lần (chờ nhận kết quả ngay).
2. Đi lại 02 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).
3. Đi lại 03 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).
4. Đi lại 04 lần trở lên (do bổ sung hồ sơ nhiều lần).
5. Khác (*xin viết cụ thể*):

Câu 3. Ông/Bà có bị nhân viên y tế gây phiền hà, sách nhiễu trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính không?

1. Không
 2. Có
- Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ thể:

.....

.....

.....

Câu 4. Ông/Bà có phải đưa khoản tiền nào cho nhân viên y tế (“tiền bôi trơn”, “tiền bồi dưỡng”, “tiền cảm ơn” ...) ngoài nộp phí/lệ phí không?

1. Không
 2. Có
- Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ thể:

.....

.....

Câu 5. Ông/Bà có nhận được giấy hẹn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không?

1. Có giấy hẹn
2. Không có giấy hẹn, do chờ lấy kết quả ngay
3. Không có giấy hẹn, nhưng viên chức hẹn miệng
4. Không có giấy hẹn, mặc dù phải chờ lấy kết quả qua ngày sau

Câu 6. Ông/Bà nhận được kết quả giải quyết thủ tục hành chính có đúng hẹn không?

1. Đúng hẹn	2. Sớm hơn hẹn	3. Trễ hẹn <i>a) Ông/Bà có nhận được thông báo của cơ quan về việc trễ hẹn không?</i> 1. Không 2. Có <i>b) Ông/Bà có nhận được xin lỗi của cơ quan vì trễ hẹn không?</i> 1. Không 2. Có
-------------	----------------	---

Câu 7. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của mình về sự phục vụ của nhân viên y tế theo những nội dung dưới đây?

	Rất hài lòng = 5	Hài lòng = 4	Bình thường = 3	Không hài lòng = 2	Rất không hài lòng = 1
I. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH					
1. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà được yêu cầu nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
2. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà được yêu cầu nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
3. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính đối với Ông/Bà là đúng quy định	5	4	3	2	1
II. NHÂN VIÊN Y TẾ					
4. Nhân viên tiếp nhận hồ sơ có thái độ giao tiếp lịch sự với Ông/Bà	5	4	3	2	1
5. Nhân viên tiếp nhận hồ sơ chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến của Ông/Bà	5	4	3	2	1
6. Nhân viên tiếp nhận hồ sơ trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/Bà	5	4	3	2	1

7. Nhân viên tiếp nhận hồ sơ hướng dẫn Ông/Bà kê khai hồ sơ dễ hiểu	5	4	3	2	1
8. Nhân viên tiếp nhận hồ sơ hướng dẫn Ông/Bà kê khai hồ sơ một lần là Ông/Bà có thể hoàn thiện hồ sơ	5	4	3	2	1
9. Nhân viên tiếp nhận hồ sơ giải quyết công việc cho Ông/Bà theo đúng quy định	5	4	3	2	1
10. Nhân viên tiếp nhận hồ sơ tận tình giúp đỡ Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc	5	4	3	2	1
III. KẾT QUẢ DỊCH VỤ					
11. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà là phù hợp với quy định <i>(Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)</i>	5	4	3	2	1
12. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có thông tin đầy đủ	5	4	3	2	1
13. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có thông tin chính xác	5	4	3	2	1
14. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng	5	4	3	2	1

Câu 8: Ông/Bà đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị về việc giải quyết thủ tục hành chính cho Ông/Bà chưa?

1. Chưa từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị

Nếu Ông/Bà chọn phương án này, mời Ông/Bà chuyển sang câu số 9.

2. Đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị

Nếu Ông/Bà chọn phương án này, mời Ông/Bà tiếp tục trả lời câu hỏi ngay bên dưới đây trước khi chuyển sang câu số 9.

- Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị?

	Rất hài lòng = 5	Hài lòng = 4	Bình thường = 3	Không hài lòng = 2	Rất không hài lòng = 1
1. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	5	4	3	2	1
2. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5	4	3	2	1
3. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5	4	3	2	1

Câu 9: Xin Ông/Bà đánh giá mức độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính mà Trung tâm Y tế đang thực hiện?

	Rất phù hợp =5	Phù hợp =4	Bình thường = 3	Không phù hợp =2	Rất không phù hợp = 1
1. Nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính	5	4	3	2	1
2. Nhận hồ sơ tại khoa điều trị	5	4	3	2	1
3. Nhận hồ sơ và trả kết quả qua đường Bưu điện (<i>dịch vụ Bưu chính công ích</i>)	5	4	3	2	1
4. Nhận hồ sơ qua mạng internet (dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3, 4) và trả kết quả tại Trung tâm Y tế	5	4	3	2	1
5. Nhận hồ sơ qua mạng internet (dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3, 4) và trả kết quả qua đường	5	4	3	2	1

Bưu điện					
----------	--	--	--	--	--

Câu 10. Xin Ông/Bà cho biết 03 nội dung quan trọng nhất trong các nội dung dưới đây mà Ông/Bà muốn Trung tâm Y tế ưu tiên cải thiện để mang lại sự hài lòng cao hơn cho Ông/Bà?

1. Niêm yết công khai quy định TTHC kịp thời, đầy đủ, rõ ràng hơn nữa.
2. Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện.
3. Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.
4. Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính.
5. Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.
6. Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.
7. Cải thiện thái độ giao tiếp của viên chức
8. Cải thiện tinh thần phục vụ của viên chức.
9. Nâng cao năng lực giải quyết công việc của viên chức.
10. Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực.
11. Khác (*xin viết cụ thể*):

PHẦN B. THÔNG TIN CÁ NHÂN/ ĐẠI DIỆN TỔ CHỨC

Ông/Bà đã giải quyết TTHC cho ai? <input type="checkbox"/> Cho bản thân, gia đình Ông/Bà <input type="checkbox"/> Cho cơ quan, tổ chức, DN nơi mà Ông/Bà làm việc					
Độ tuổi		Nghề nghiệp		Học vấn	
1. Dưới 25 tuổi	<input type="checkbox"/>	1. Nội trợ/Lao động tự do	<input type="checkbox"/>	1. Tiểu học	<input type="checkbox"/>
2. Từ 25 - 34 tuổi	<input type="checkbox"/>	2. Cán bộ hưu trí	<input type="checkbox"/>	2. Trung học cơ sở	<input type="checkbox"/>
3. Từ 35 – 49 tuổi	<input type="checkbox"/>	3. Sinh viên	<input type="checkbox"/>	3. Trung học phổ thông	<input type="checkbox"/>
4. Từ 50 – 60 tuổi	<input type="checkbox"/>	4. Làm việc tại các tổ chức/ doanh nghiệp tư nhân	<input type="checkbox"/>	4. Dạy nghề/ Trung cấp/ Cao đẳng	<input type="checkbox"/>
5. Từ 60 tuổi trở lên	<input type="checkbox"/>	5. Cán bộ, công chức, viên chức, lực lượng vũ trang	<input type="checkbox"/>	5. Đại học/Trên đại học	<input type="checkbox"/>

		6. Khác:.....	6. Khác:.....
Giới tính		Vị trí công việc của Ông/Bà <i>(nếu là đại diện tổ chức)</i>	
1. Nam	<input type="checkbox"/>	Thủ trưởng đơn vị	<input type="checkbox"/>
2. Nữ	<input type="checkbox"/>	Lãnh đạo phòng chuyên môn	<input type="checkbox"/>
		Nhân viên phòng chuyên môn	<input type="checkbox"/>
		Khác:.....	

Xin chân thành cảm ơn Ông/Bà!

Ngày phỏng vấn:

Người thực hiện phỏng vấn:

Người kiểm tra:

