

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HÒA

BÁO CÁO

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC SỞ, NGÀNH THUỘC TỈNH, CÁC CƠ QUAN
NGÀNH DỤC, UBND CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ, CÁC BỆNH
VIỆN ĐA KHOA, CHUYÊN KHOA VÀ PHÒNG KHÁM ĐA KHOA KHU
VỰC TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH NĂM 2018**

Cơ quan chủ trì thực hiện: Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa

Khánh Hòa, tháng 03 năm 2019

MỤC LỤC

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

DANH MỤC BẢNG, BIỂU ĐỒ

Phần I: TỔNG QUAN VỀ QUÁ TRÌNH TRIỂN KHAI KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ..... 1

I. CĂN CỨ PHÁP LÝ 1

II. QUÁ TRÌNH TRIỂN KHAI ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC VÀ TỔNG HỢP, PHÂN TÍCH SỐ LIỆU, VIẾT BÁO CÁO KẾT QUẢ..... 1

1. Đối tượng, phạm vi và phân công thực hiện năm 2017 1

2. Đối tượng lấy ý kiến, quy mô điều tra xã hội học..... 2

3. Tiêu chí khảo sát, đánh giá và bản câu hỏi điều tra 4

4. Thang đo và Chỉ số hài lòng (SIPS)..... 4

5. Quá trình khảo sát, thu thập ý kiến, nhập thông tin, tổng hợp, phân tích, kết xuất dữ liệu và viết báo cáo..... 5

Phần II: CHỈ SỐ HÀI LÒNG KHỎI CÁC CƠ QUAN SỞ VÀ BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ VẬN PHONG 7

I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG 7

II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ 9

1. Tiếp cận dịch vụ 9

2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ..... 10

3. Thủ tục hành chính..... 11

4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức 13

5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc..... 15

6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi 16

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG..... 17

1. Đánh giá chung của khách hàng..... 17

2. Góp ý của khách hàng để phục vụ tốt hơn 18

Phần III: CHỈ SỐ HÀI LÒNG KHỎI ỦY BAN NHÂN DÂN CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ..... 21

I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG 21

II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ	23
1. Tiếp cận dịch vụ	23
2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ.....	24
3. Thủ tục hành chính	26
4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức	27
5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc	29
6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi	30
III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG	31
1. Đánh giá chung của khách hàng.....	31
2. Góp ý của khách hàng để phục vụ tốt hơn	32
Phần IV: CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC CƠ QUAN NGÀNH DỤC.....	34
MỤC I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC CƠ QUAN BẢO HIỂM XÃ HỘI	34
I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG	34
II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ	36
1. Tiếp cận dịch vụ	36
2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ (Điều kiện đảm bảo thực hiện dịch vụ công trực tuyến).....	37
3. Thủ tục hành chính	38
4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức	39
5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc	39
6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi	40
III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG	41
1. Đánh giá chung của khách hàng.....	41
2. Góp ý của khách hàng để phục vụ tốt hơn	41
MỤC II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC CƠ QUAN CÔNG AN	43
I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG	43
II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ	45
1. Tiếp cận dịch vụ	45
2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ.....	46
3. Thủ tục hành chính	47

4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức	48
5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc	49
6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi	50
III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG	51
1. Đánh giá chung của khách hàng.....	51
2. Góp ý của khách hàng để phục vụ tốt hơn	52
MỤC III. CHỈ SỐ HÀI LÒNG LĨNH VỰC HẢI QUAN	53
I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG	53
II. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG	56
1. Đánh giá chung của khách hàng.....	56
2. Góp ý của khách hàng	56
MỤC IV. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC CƠ QUAN KHO BẠC NHÀ NƯỚC.....	57
I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG	57
II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ	59
1. Tiếp cận dịch vụ	59
2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ.....	60
3. Thủ tục hành chính	60
4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức	62
5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc.....	63
6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi	64
III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG	65
1. Đánh giá chung của khách hàng.....	65
2. Góp ý của khách hàng để phục vụ tốt hơn	65
MỤC V. CHỈ SỐ HÀI LÒNG NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC CHI NHÁNH TỈNH	66
I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG	66
II. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG	68
MỤC VI. LĨNH VỰC THUẾ.....	69
I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG	69
II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ	71

1. Tiếp cận dịch vụ	71
2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ.....	72
3. Thủ tục hành chính	73
4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức	74
5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc	76
6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi	77
III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG	77
1. Đánh giá chung của khách hàng.....	77
2. Góp ý của khách hàng để phục vụ tốt hơn	78
Phần V: CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC BỆNH VIỆN, PHÒNG KHÁM ĐA KHOA KHU VỰC NĂM 2018	79
MỤC I. CÁC BỆNH VIỆN ĐA KHOA, CHUYÊN KHOA	79
I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG	79
II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ	81
1. Tiếp cận dịch vụ	81
2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ.....	82
3. Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế	83
4. Kết quả dịch vụ.....	84
5. Chi phí dịch vụ	85
6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi	86
III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG	87
1. Đánh giá chung.....	87
2. Góp ý của khách hàng để phục vụ tốt hơn	88
MỤC II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC PHÒNG KHÁM ĐA KHOA KHU VỰC....	90
I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG	90
II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ	91
1. Chỉ số Tiếp cận dịch vụ	91
2. Chỉ số Điều kiện tiếp đón, phục vụ	92
3. Chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế.....	93
4. Chỉ số Kết quả dịch vụ	94

5. Chỉ số Chi phí dịch vụ.....	94
6. Chỉ số Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi.....	95
III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý, KIẾN NGHỊ.....	95
1. Đánh giá chung.....	95
2. Những góp ý của khách hàng	96
Phần VI: NHẬN XÉT CHUNG VÀ KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT	97
I. NHẬN XÉT CHUNG	97
1. Những mặt đã làm được	97
2. Những vấn đề còn tồn tại	100
II. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT	100
1. Đối với các sở, ngành thuộc tỉnh, các cơ quan ngành dọc và UBND cấp huyện	100
2. Đối với các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa, phòng khám đa khoa khu vực ..	102

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

- BHXH: Bảo hiểm Xã hội
BHYT: Bảo hiểm y tế
CCHC: Cải cách hành chính
CP: Chi phí dịch vụ
ĐK: Điều kiện tiếp đón và phục vụ (Điều kiện đảm bảo thực hiện dịch vụ)
HC: Thủ tục hành chính
HĐND: Hội đồng nhân dân
KBNN: Kho bạc nhà nước
KQ: Kết quả, tiến độ giải quyết công việc (hoặc Kết quả dịch vụ)
NHNN: Ngân hàng Nhà nước
PV: Sự phục vụ của cán bộ, công chức (hoặc cán bộ, nhân viên y tế)
TC: Tiếp cận dịch vụ
TT: Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi
UBND: Ủy ban nhân dân

DANH MỤC BẢNG, BIỂU ĐỒ

- Bảng 1. Quy mô mẫu điều tra năm 2018
- Bảng 2. Chỉ số hài lòng các sở 2017 – 2018
- Bảng 3. Chỉ số hài lòng trung bình trên các lĩnh vực - UBND cấp huyện
- Bảng 4. Chỉ số hài lòng BHXH 2017 – 2018
- Bảng 5. Chỉ số hài lòng công an 2017 – 2018
- Bảng 6. Chỉ số hài lòng lĩnh vực hải quan 2017 - 2018
- Bảng 7. Chỉ số hài lòng KBNN 2017 - 2018
- Bảng 8. Chỉ số hài lòng Ngân hàng Nhà nước tỉnh 2017 - 2018
- Bảng 9. Chỉ số hài lòng ngành thuế 2017 - 2018
- Bảng 10. Chỉ số hài lòng các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa 2017 - 2018
- Bảng 11. So sánh chỉ số hài lòng trung bình 2017 – 2018
- Bảng 12. Chỉ số hài lòng trung bình bệnh viện, phòng khám 2017 - 2018
- Biểu đồ 1: Chỉ số hài lòng 2018 - Các sở
- Biểu đồ 2: Chỉ số hài lòng 2018 trên 6 tiêu chí - các Sở
- Biểu đồ 3: Chỉ số hài lòng 2018 - UBND các huyện, thị xã, thành phố
- Biểu đồ 4: Chỉ số hài lòng trên 6 tiêu chí giai đoạn 2017-2018
- Biểu đồ 5: Tương quan giữa chỉ số SIPS và chỉ số PARI
- Biểu đồ 6: Phương sai chỉ số hài lòng theo lĩnh vực thủ tục
- Biểu đồ 7: Chỉ số hài lòng năm 2018 - BHXH
- Biểu đồ 8: Chỉ số hài lòng trên từng tiêu chí - BHXH 2018
- Biểu đồ 9: Chỉ số hài lòng năm 2018 - ngành Công an
- Biểu đồ 10: Chỉ số hài lòng chung trên 6 tiêu chí - ngành công an
- Biểu đồ 11: Chỉ số hài lòng năm 2018 – Hải quan
- Biểu đồ 12: Chỉ số hài lòng trên từng tiêu chí – Hải quan
- Biểu đồ 13: Chỉ số hài lòng 2018 - KBNN
- Biểu đồ 14: Tương quan chỉ số mức độ hài lòng 2017 – 2018 (KBNN)
- Biểu đồ 15: Chỉ số hài lòng chung trên 6 tiêu chí - KBNN

Biểu đồ 16: Chỉ số hài lòng Ngân hàng Nhà nước tính giai đoạn 2016 - 2018

Biểu đồ 17: Chỉ số hài lòng năm 2018 - ngành thuế

Biểu đồ 18: Chỉ số hài lòng chung trên 6 tiêu chí - ngành Thuế

Biểu đồ 19: Chỉ số hài lòng 2018 các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa

Biểu đồ 20: Chỉ số hài lòng 2018 trên 6 tiêu chí – Bệnh viện

Biểu đồ 21: Chỉ số hài lòng 2018 – Phòng khám đa khoa

Biểu đồ 22: Chỉ số hài lòng 2018 trên 6 tiêu chí – Phòng khám

Biểu đồ 23: So sánh chỉ số hài lòng cơ quan hành chính 2016 - 2018

Phần I:

TỔNG QUAN VỀ QUÁ TRÌNH TRIỂN KHAI KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ

I. CĂN CỨ PHÁP LÝ

- Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020;
- Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020 được phê duyệt theo Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ;
- Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2016 - 2020 ban hành kèm theo Quyết định số 3777/QĐ-UBND ngày 25/12/2015 của UBND tỉnh Khánh Hòa;
- Quyết định số 2072/QĐ-UBND ngày 12/8/2014 của UBND tỉnh Khánh Hòa ban hành Quy chế khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa;
- Quyết định số 1601/QĐ-UBND ngày 06/6/2018 của UBND tỉnh Khánh Hòa phê duyệt Kế hoạch khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ các cơ quan hành chính nhà nước, các đơn vị sự nghiệp y tế, giáo dục và đào tạo trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2018.

II. QUÁ TRÌNH TRIỂN KHAI ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC VÀ TỔNG HỢP, PHÂN TÍCH SỐ LIỆU, VIẾT BÁO CÁO KẾT QUẢ

1. Đối tượng, phạm vi và phân công thực hiện năm 2017

Căn cứ Quy chế khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa được ban hành theo Quyết định số 2072/QĐ-UBND ngày 12/8/2014 của UBND tỉnh, trong năm 2018, đối tượng được khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng bao gồm:

- Các Sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh (chưa thực hiện đối với Văn phòng UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh và Ban Dân tộc).
- UBND các huyện, thị xã, thành phố.
- UBND các xã, phường, thị trấn.
- Các cơ quan được tổ chức và quản lý theo hệ thống dọc của các Bộ, cơ quan ngang Bộ đóng trên địa bàn tỉnh (các cơ quan ngành dọc của Trung ương) gồm: Cục Thuế tỉnh, Cục Hải quan tỉnh, Công an tỉnh, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, Kho bạc Nhà nước tỉnh, Bảo hiểm Xã hội tỉnh và các đơn vị trực thuộc.

- Lĩnh vực giáo dục và đào tạo.
- Lĩnh vực y tế (khám, chữa bệnh).

Căn cứ Quyết định số 1614/QĐ-UBND ngày 08/6/2017 của UBND tỉnh, việc phân công triển khai như sau:

- Sở Nội vụ chịu trách nhiệm khảo sát, đánh giá và xác định Chỉ số hài lòng đối với 18 Sở, ngành; 06 lĩnh vực ngành dọc; 8 UBND cấp huyện; 8 chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai; 09 bệnh viện đa khoa, 05 bệnh viện chuyên khoa và 14 phòng khám đa khoa khu vực.

- Sở Giáo dục và Đào tạo tiếp tục thực hiện điểm đối với 04 trường học thuộc phạm vi quản lý để nghiên cứu hoàn thiện mô hình, phương pháp và xác định hợp lý đối tượng thực hiện giai đoạn tiếp theo.

- UBND huyện, thị xã, thành phố triển khai đối với 137 UBND cấp xã, 137 trạm y tế xã. Riêng Nha Trang và Ninh Hòa, mỗi đơn vị thực hiện điểm đối với 02 trường mẫu giáo, 02 trường Tiểu học và 02 trường Phổ thông cơ sở để tiếp tục rút kinh nghiệm.

Số lượng đầu mỗi cơ quan, đơn vị phải thực hiện đánh giá, xác định chỉ số hài lòng trên phạm vi toàn tỉnh trong đợt này là 393 cơ quan, đơn vị.

2. Đối tượng lấy ý kiến, quy mô điều tra xã hội học

a) Đối tượng lấy ý kiến khảo sát:

Thực hiện theo đúng Quyết định 2072/QĐ-UBND của UBND tỉnh, đối tượng được lấy ý kiến phục vụ khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng là các tổ chức, cá nhân có giao dịch thủ tục, công việc với cơ quan hành chính, có sử dụng dịch vụ do đơn vị sự nghiệp công lập cung cấp trong kỳ đánh giá.

Theo kế hoạch được phê duyệt, Sở Nội vụ đã có Công văn đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc phạm vi khảo sát của Sở Nội vụ cung cấp danh sách khách hàng giao dịch. Trên cơ sở đó, thực hiện chọn mẫu ngẫu nhiên từ danh sách khách hàng được các cơ quan, đơn vị cung cấp, phân bổ mẫu điều tra theo địa bàn và lĩnh vực thủ tục để bảo đảm tính đại diện của mẫu điều tra; lập danh sách và tiến hành điều tra tại địa chỉ khách hàng; chỉ khi danh sách khách hàng dự phòng đã được sử dụng hết mà vẫn chưa đủ chỉ tiêu phân bổ thì mới tiến hành điều tra bổ sung tại Bộ phận một cửa.

Đối với các bệnh viện, phòng khám đa khoa thì thực hiện lấy ý kiến khách hàng đang sử dụng dịch vụ ngay tại cơ sở khám chữa bệnh.

Để bảo đảm thống nhất về phương pháp, cách thức triển khai, Sở Nội vụ có văn bản hướng dẫn cụ thể cho Sở Giáo dục và Đào tạo, UBND các huyện, thị xã, thành phố.

b) Quy mô mẫu điều tra xã hội học:

Quy mô mẫu điều tra phân bổ theo kế hoạch là 24.530 phiếu; kết quả đã thu về được 24.202 phiếu, sau khi đã lọc sạch các phiếu không đạt yêu cầu (xem Bảng 1).

Bảng 1. Quy mô mẫu điều tra năm 2018

STT	Khối cơ quan, đơn vị	Năm 2017	Năm 2018	Ghi chú
1	Các cơ quan Sở (18)	1.245	1.164	11 phiếu trực tuyến
2	Lĩnh vực BHXH (9)	790	821	766 phiếu trực tuyến
3	Công an (9)	708	704	
4	Hải quan (5)	59	42	42 phiếu trực tuyến
5	Kho bạc Nhà nước (9)	425	449	
6	Ngân hàng nhà nước (1)	44	16	
7	Lĩnh vực thuế (9)	699	678	443 phiếu trực tuyến
8	UBND cấp huyện (8)	1.257	1.232	19 phiếu trực tuyến
9	Chi nhánh Văn phòng ĐKĐĐ (8)	329	377	34 phiếu trực tuyến
10	Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa (13)	1.601	1.660	
11	Phòng khám đa khoa khu vực (14)	1.117	1.119	
12	UBND cấp xã (137)	8.279	8.217	34 phiếu trực tuyến
13	Trạm y tế cấp xã (137)	6.849	6.849	
14	Các trường học (16)	800	800	
	Tổng cộng (393 cơ quan, đơn vị)	24.202	23.679	

3. Tiêu chí khảo sát, đánh giá và bản câu hỏi điều tra

Trên cơ sở 6 tiêu chí khảo sát, đánh giá đã được quy định thống nhất tại Quyết định số 2072/QĐ-UBND của UBND tỉnh, bản câu hỏi điều tra năm 2018 bổ sung, tinh chỉnh từ thực tế triển khai năm 2017. Một số câu hỏi phụ và thông tin mô tả chi tiết được sắp xếp lại để khách hàng thuận lợi hơn trong việc lựa chọn phương án trả lời, bảo đảm thông tin thu được là chính xác, khách quan, sát thực tế; tạo thêm không gian để khách hàng phản ánh rõ nguyện vọng và kiến nghị, góp ý với các cơ quan, đơn vị, địa phương.

Theo đó, bản câu hỏi áp dụng cho các sở, cơ quan, ngành dọc và UBND cấp huyện, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai gồm 26 câu hỏi chính (với các phương án trả lời được đề xuất sẵn) và 22 câu hỏi phụ (trong đó có 9 câu hỏi mở). Bên cạnh đó, còn có bản hỏi áp dụng cho khách hàng thực hiện thủ tục trực tuyến qua mạng Internet, với 19 câu hỏi chính và 14 câu hỏi phụ (trong đó có 10 câu hỏi mở để thu thập thông tin phi cấu trúc).

Bản câu hỏi dành cho bệnh viện và phòng khám gồm 26 câu hỏi chính và 11 câu hỏi phụ (trong đó có 5 câu hỏi mở). Đối với trạm y tế cấp xã, vẫn tiếp tục thực hiện đánh giá đối với 5 tiêu chí (không có tiêu chí Chi phí dịch vụ như đối với bệnh viện và phòng khám), theo đó bản câu hỏi gồm 23 câu hỏi chính và 12 câu hỏi phụ (trong đó có 3 câu hỏi mở) để phù hợp hơn với thực tiễn cung cấp dịch vụ công và đối tượng thụ hưởng dịch vụ tại trạm y tế.

Bản câu hỏi áp dụng đối với trường học gồm 35 câu hỏi, trong đó có 6 câu hỏi phụ.

(Xem chi tiết tại Phụ lục kèm theo Báo cáo)

4. Thang đo và Chỉ số hài lòng (SIPS)

- Thực hiện đúng theo Quy chế được UBND tỉnh ban hành, các tiêu chí, tiêu chí thành phần được đánh giá bằng Thang đo Likert 5 mức độ, từ 1 đến 5, trong đó mức 1 tương ứng với mức đánh giá thấp nhất, mức 5 tương ứng với mức đánh giá cao nhất.

- Mức độ đánh giá đạt được trên mỗi tiêu chí, tiêu chí thành phần và kết quả chung theo các khoảng tương ứng như sau:

Mức	Kém	Yếu	Trung bình	Khá	Tốt
Điểm số	1 - 1,8	1,81 - 2,6	2,61 - 3,4	3,41 - 4,2	4,21 - 5

- Trên cơ sở mức độ đánh giá đạt được, việc xác định chỉ số hài lòng thực hiện theo công thức sau:

$$SIPS = \frac{p}{P} \times 100\%$$

Trong đó: SIPS: chỉ số hài lòng;

p: mức đánh giá thực tế đạt được (trung bình);

P: mức đánh giá cao nhất.

Mức	Kém	Yếu	Trung bình	Khá	Tốt
Chỉ số % tương ứng	Dưới 36%	36,1 - 52%	52,1 - 68%	68,1- 84%	Trên 84%

5. Quá trình khảo sát, thu thập ý kiến, nhập thông tin, tổng hợp, phân tích, kết xuất dữ liệu và viết báo cáo

Sau khi UBND tỉnh phê duyệt Kế hoạch, Sở Nội vụ đã làm việc với Sở Giáo dục và Đào tạo, UBND các huyện, thị xã, thành phố để bàn bạc, thống nhất phương án triển khai trên toàn địa bàn tỉnh.

Trên cơ sở đó, Sở Nội vụ đã ban hành văn bản thông báo phương án triển khai đến các đơn vị chủ trì điều tra, giới thiệu đơn vị đủ năng lực nhận nhiệm vụ điều tra độc lập, hướng dẫn thực hiện các thủ tục về tài chính, hoàn thiện mẫu phiếu điều tra cho từng nhóm đối tượng, các biểu mẫu và chứng từ phục vụ điều tra; công tác giám sát và phúc tra; cung cấp, hướng dẫn đầy đủ, chi tiết cho UBND các huyện, thị xã, thành phố.

Đồng thời, rút kinh nghiệm thực tiễn qua các năm, xây dựng tài liệu nghiệp vụ hướng dẫn xử lý các tình huống về việc giao tiếp, ứng xử với khách hàng; hướng dẫn tác nghiệp các biểu mẫu; tổ chức tập huấn, quán triệt cho các nhóm điều tra viên của các đơn vị điều tra độc lập nhằm bảo đảm thực hiện thống nhất, thuận lợi; bố trí đường dây nóng để kịp thời tiếp nhận, phối hợp xử lý ngay các vướng mắc phát sinh trong quá trình tiến hành điều tra. Sở Nội vụ cũng đã gửi Thông báo đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức thông tin, tuyên truyền rộng rãi về cuộc điều tra trên Website và các phương tiện thông tin đại chúng, nhằm tranh thủ sự ủng hộ của người dân, tổ chức, doanh nghiệp trong và ngoài tỉnh.

Đối với phạm vi công việc được phân công, Giám đốc Sở Nội vụ đã phê duyệt phương án triển khai chi tiết, tiến hành các thủ tục theo quy định, phân công cụ thể trách nhiệm các cơ quan, đơn vị liên quan; chuẩn bị, cung cấp đầy đủ các điều kiện, phương tiện để bảo đảm tiến độ, hiệu quả thực hiện.

Theo tiến độ kế hoạch, từ tháng 8 đến tháng 11/2018, Sở Nội vụ, Sở Giáo dục và Đào tạo, UBND các huyện, thị xã, thành phố theo phạm vi phân công đã

chủ trì tiến hành điều tra xã hội học. Do khối lượng điều tra rất lớn trong khi tiến độ cấp bách, các cơ quan chủ trì điều tra đã kết hợp triển khai song song việc lấy phiếu với tổng hợp, kiểm tra, phúc tra và nhập dữ liệu.

Sau khi phúc tra, tiến hành lọc sạch phiếu, triển khai nhập dữ liệu vào các phần mềm chuyên dụng từ tháng 11-12/2018. Sở Nội vụ đã chủ trì hỗ trợ lọc và chuẩn hóa dữ liệu 23.679 phiếu điều tra đối với 393 cơ quan, đơn vị. Sau đó phân tích dữ liệu, xuất kết quả, thực hiện các kiểm định thống kê; chuẩn hóa đề cương và tài liệu hướng dẫn viết báo cáo, đóng gói và gửi kết quả cho Sở Giáo dục và Đào tạo, UBND các huyện, thị xã, thành phố trong tháng 12/2018 để viết báo cáo tổng hợp kết quả và phê duyệt, công bố theo thẩm quyền được giao.

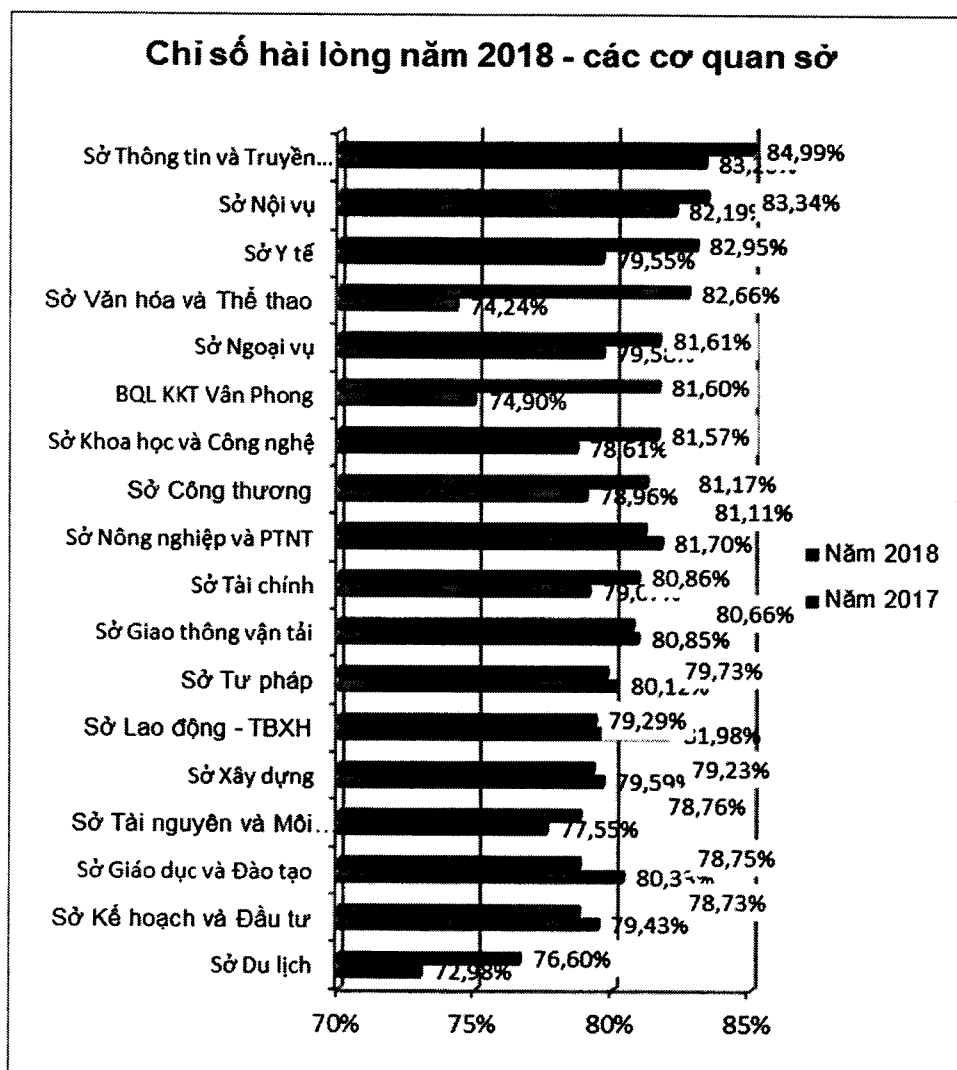
Theo trách nhiệm được UBND tỉnh phân công, Báo cáo này tổng hợp chỉ số hài lòng năm 2018 đối với các sở, các cơ quan ngành dọc, UBND các huyện, thị xã, thành phố, các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa và phòng khám đa khoa khu vực trên địa bàn tỉnh. Chỉ số hài lòng đối với UBND cấp xã, trạm y tế và các trường học do Sở Giáo dục và Đào tạo, UBND các huyện, thị xã, thành phố chủ trì tổng hợp, phê duyệt và công bố theo thẩm quyền.

Riêng kết quả khảo sát năm 2018 đối với 8 Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai, Giám đốc Sở Nội vụ sẽ phê duyệt báo cáo chuyên đề và gửi cho Sở Tài nguyên và Môi trường, UBND các huyện, thị xã, thành phố nghiên cứu, triển khai các giải pháp phù hợp.

Phần II:
CHỈ SỐ HÀI LÒNG KHỎI CÁC CƠ QUAN SỞ
VÀ BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ VÂN PHONG

I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG

Kết quả phân tích cho thấy, chỉ số hài lòng trung bình năm 2018 của các Sở có cải thiện đáng kể so với năm 2017, từ 79,72% lên 80,46%, vượt chỉ tiêu Kế hoạch năm 2018 là 78%.



Biểu đồ 1: Chỉ số hài lòng 2018 - Các sở

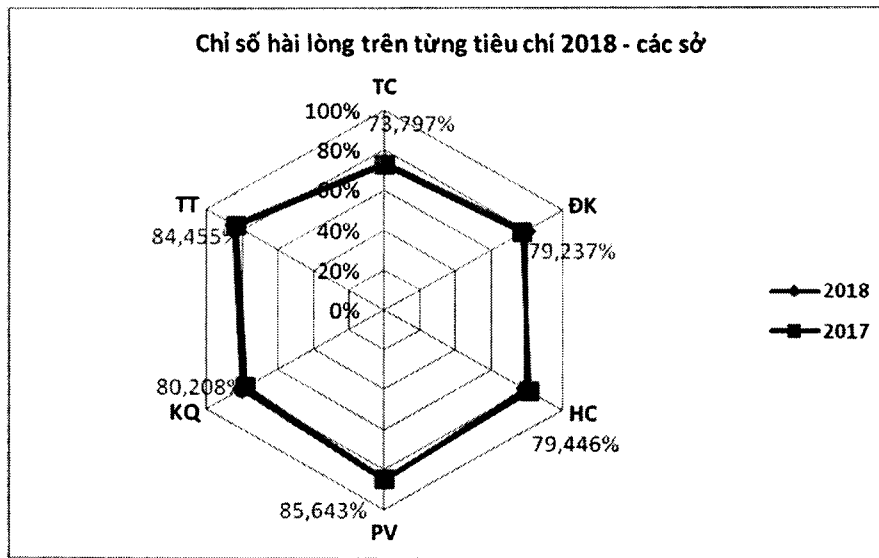
Có 11 cơ quan đạt trên 80% (tăng 04 cơ quan so với năm 2017), 11 cơ quan có chỉ số hài lòng tăng so với năm 2017, trong đó có 04 cơ quan có mức tăng chỉ số đáng kể, từ trên 3% đến 8,42% gồm: Sở Văn hóa và Thể thao; Ban quản lý Khu kinh tế Vân Phong; Sở Du lịch; Sở Y tế.

Tuy nhiên, năm 2018 vẫn có 07 cơ quan giảm chỉ số so với năm 2017; chỉ có 01/18 cơ quan chưa đạt mục tiêu 78% mà UBND tỉnh đề ra (Xem bảng).

Bảng 2. Chỉ số hài lòng các sở 2017 – 2018

T T	Cơ quan	SIPS		Tăng/giảm
		Năm 2018	Năm 2017	
1	BQL KKT Vân Phong	81,60%	74,90%	+6,70%
2	Sở Công thương	81,17%	78,96%	+2,21%
3	Sở Du lịch	76,60%	72,98%	+3,62%
4	Sở Giáo dục và Đào tạo	78,75%	80,33%	-1,58%
5	Sở Giao thông vận tải	80,66%	80,85%	-0,19%
6	Sở Kế hoạch và Đầu tư	78,73%	79,43%	-0,70%
7	Sở Khoa học và Công nghệ	81,57%	78,61%	+2,96%
8	Sở Lao động - TBXH	79,29%	81,98%	-2,69%
9	Sở Ngoại vụ	81,61%	79,58%	+2,03%
10	Sở Nội vụ	83,34%	82,19%	+1,15%
11	Sở Nông nghiệp và PTNT	81,11%	81,70%	-0,59%
12	Sở Tài chính	80,86%	79,07%	+1,79%
13	Sở Tài nguyên và Môi trường	78,76%	77,55%	+1,21%
14	Sở Thông tin và Truyền thông	84,99%	83,25%	+1,74%
15	Sở Tư pháp	79,73%	80,12%	-0,39%
16	Sở Văn hóa và Thể thao	82,66%	74,24%	+8,42%
17	Sở Xây dựng	79,23%	79,59%	-0,36%
18	Sở Y tế	82,95%	79,55%	+3,40%
	Chỉ số hài lòng trung bình	80,46%	79,72%	+3,08%

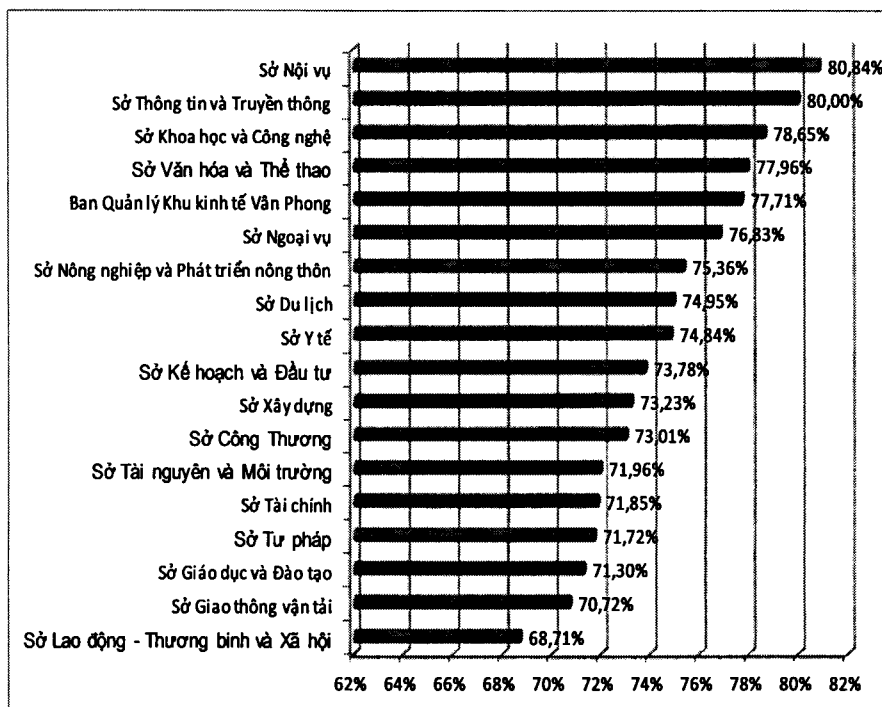
Xem xét chỉ số hài lòng trung bình trên 6 tiêu chí đánh giá, thì cả 6/6 tiêu chí đều tăng chỉ số trên 3,5% so với năm 2017, trong đó chỉ số Tiếp cận dịch vụ tăng 3,62% (trong khi năm 2017 giảm 6,11% so với năm 2016) làm cho chỉ số chung tăng rõ rệt so với năm trước.



Biểu đồ 2: Chỉ số hài lòng 2018 trên 6 tiêu chí - các Sở

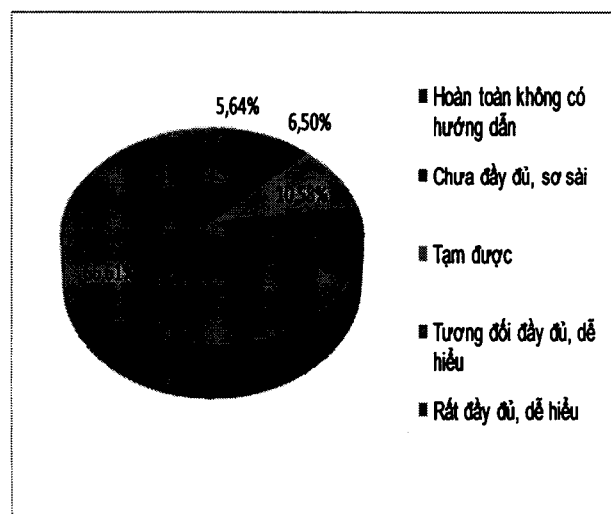
II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ

1. Tiếp cận dịch vụ

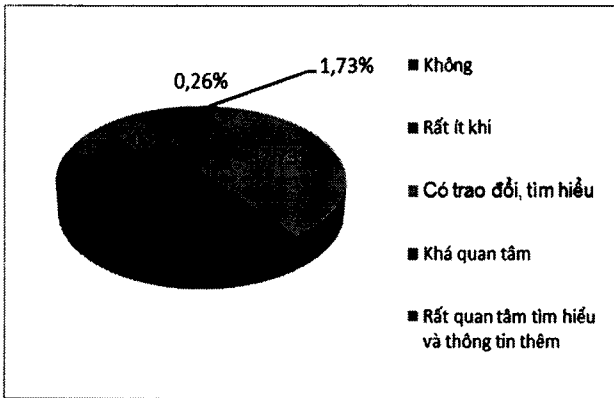


Kết quả năm 2018, chỉ số hài lòng trung bình về Tiếp cận dịch vụ của khối cơ quan Sở là 73,80% (tăng khoảng 1,35% so với năm 2017); cao nhất là Sở Nội vụ đạt 80,84% (tăng 9,12%), thấp nhất là Sở Lao động – Thương binh và Xã hội đạt 68,71% (giảm 6,08%) (Xem Biểu đồ).

Kết quả khảo sát cho thấy có đến 66,61% khách hàng đánh giá chất lượng thông tin là Rất đầy đủ, dễ hiểu tăng đến 34,73% (năm 2017 chỉ đạt 31,88%); qua đó thấy được hình thức cung cấp thông tin đã phong phú hơn so với năm trước, đáp ứng nhu cầu thông tin của khách hàng. Có 10,58%



khách hàng đánh giá chất lượng thông tin ở mức tạm được (năm 2017 là 25,71%); 0,86% khách hàng cho biết hoàn toàn không có hướng dẫn về cơ chế, chính sách hoặc là chưa đầy đủ, sơ sài.



Tuy nhiên, điểm tích cực là việc hỗ trợ, giải đáp vướng mắc tốt hơn trước với trên 99% khách hàng nhận xét từ tạm được đến rất hài lòng. Trên 99% khách hàng cho biết các cơ quan đã chú ý nhiều hơn đến việc trao đổi, tìm hiểu thông tin và nắm nhu cầu của khách hàng về dịch vụ hành chính công.

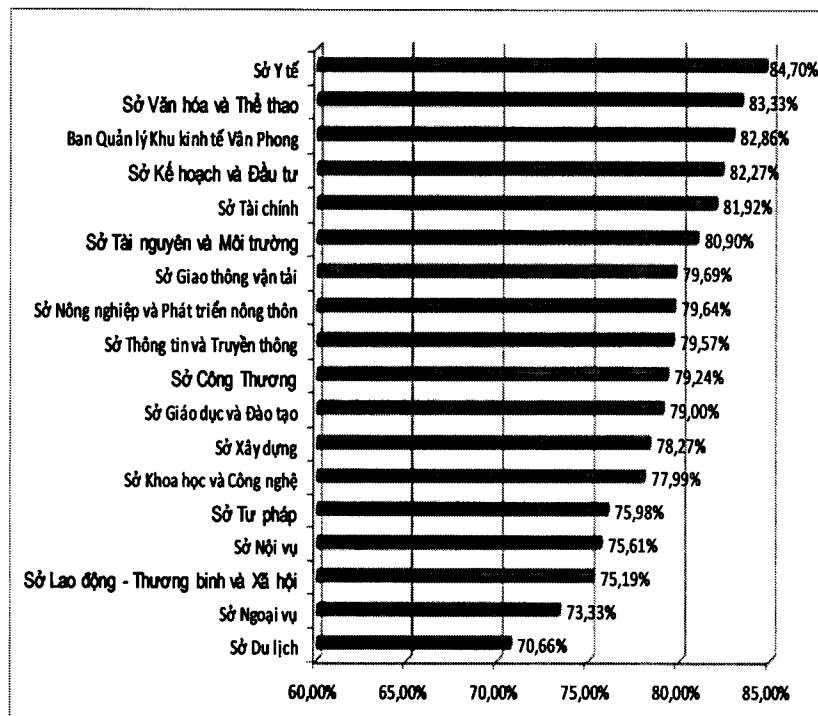
Chỉ có 10/1.153 khách hàng đánh giá việc giải đáp vướng mắc về chính sách, thủ tục hành chính còn rất ít, thực hiện sơ sài hoặc hầu như không giải đáp (khách hàng của các Sở: Công Thương, Giao thông vận tải, Tài nguyên và Môi trường, Lao động – Thương binh và Xã hội, Xây dựng, Tài chính).

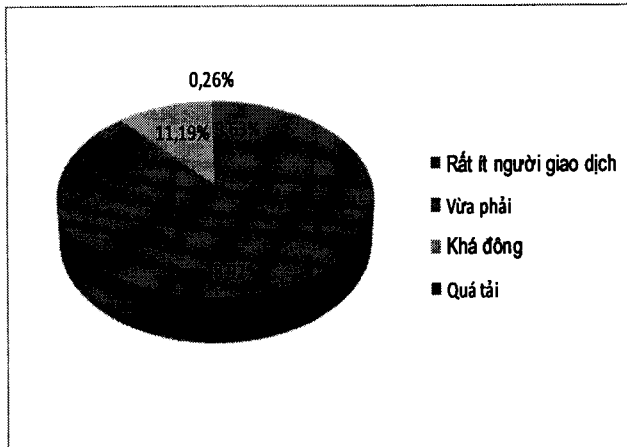
Qua khảo sát, nhiều khách hàng cũng đề nghị tăng cường các hình thức thông tin qua website, email và ứng dụng di động, các ứng dụng trực tuyến khác để tiếp tục tạo thuận lợi nhiều hơn nữa (xem Phụ lục dữ liệu phi cấu trúc).

“Khi các đơn vị cơ quan đến yêu cầu thẩm định, đề nghị Sở Xây dựng cung cấp nội dung, hướng dẫn các thủ tục cần thiết” – Ý kiến của một khách hàng

2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ

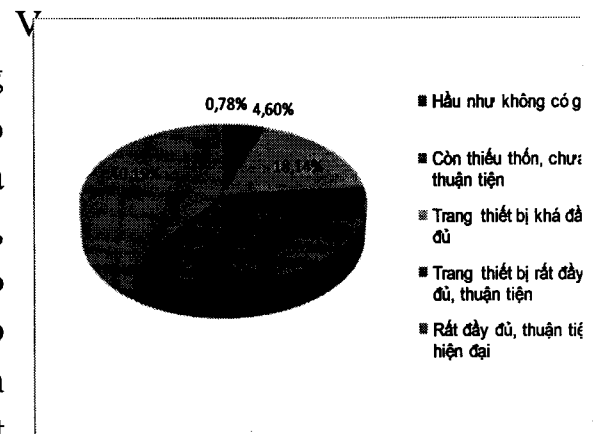
Kết quả cho thấy, chỉ số Điều kiện tiếp đón và phục vụ có tiến bộ rõ rệt so với năm 2017, chỉ số hài lòng chung đạt 79,24% (tăng 1,54%). Trong đó, Sở Y tế đạt cao nhất với 84,70% (mức Tốt) và Sở Văn hóa và Thể thao tăng nhiều nhất với 11,87%. Tuy nhiên, Sở Lao động – Thương binh và Xã hội giảm đến 10,79%, cần tập trung hơn để cải thiện chỉ số.



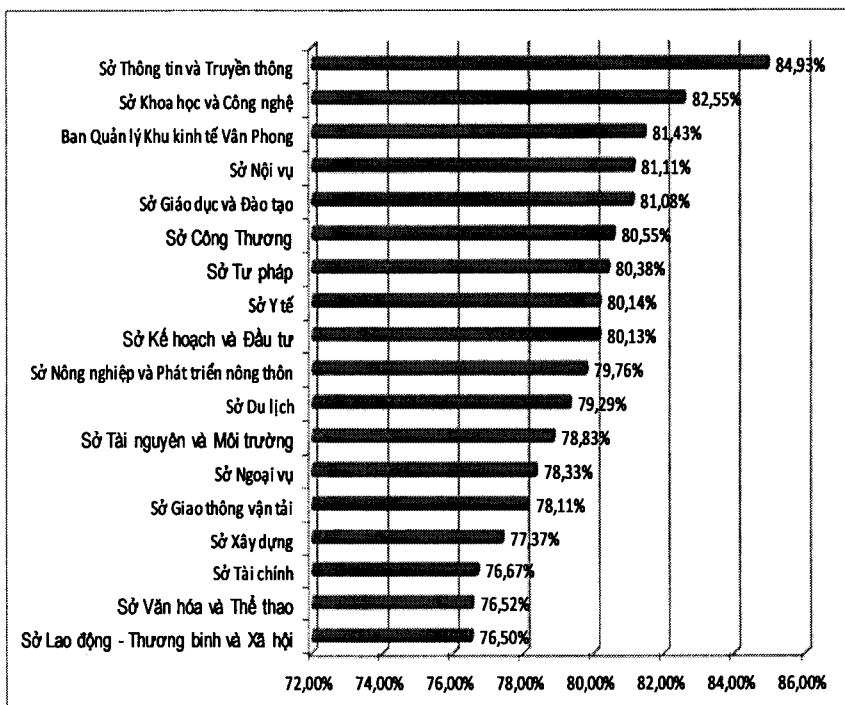


Đánh giá về khối lượng giao dịch tại Bộ phận một cửa các sở, đại đa số khách hàng nhận xét vừa phải hoặc rất ít người giao dịch. Khoảng hơn 11% cảm thấy khá đông hoặc quá tải (tập trung chủ yếu đối với các Sở: **Giao thông vận tải, Kế hoạch và Đầu tư, Tài nguyên và Môi trường, Tư pháp, Nông nghiệp và PTNT**).

ề trang thiết bị tiếp đón, phục vụ khách hàng trong lúc chờ đợi và khi giao dịch, chỉ có 5,38% khách hàng chưa đánh giá tích cực (năm 2017 là trên 9%); còn lại 18,14% cho rằng khá đầy đủ, 36,28% đánh giá rất đầy đủ, thuận tiện, 40,19% nhận xét rất đầy đủ, thuận tiện và hiện đại. Có đến 99,31% hài lòng về vị trí ngôi giao dịch, làm việc với công chức, bên cạnh một vài nhận xét khác: Bộ phận một cửa hơi chật (Sở Giáo dục và Đào tạo), thiếu bàn ghế ngồi trực tiếp (Sở Kế hoạch và Đầu tư), không có ghế ngồi cho dân (Sở Tư pháp), hồ sơ dự án chiếm không gian làm việc (Sở Xây dựng).



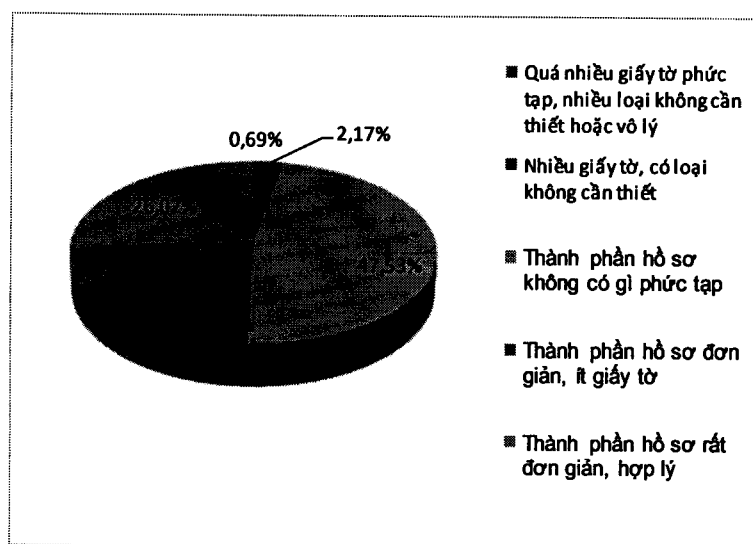
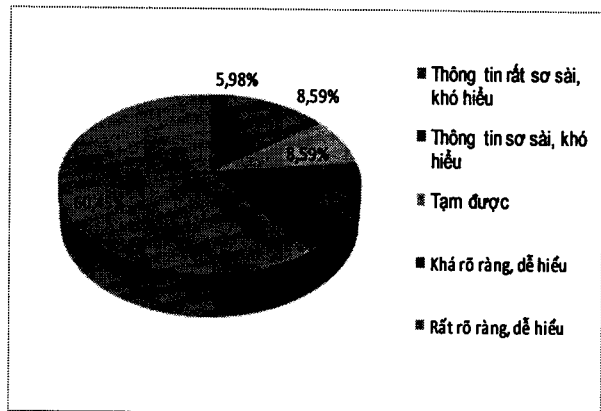
3. Thủ tục hành chính



Sở Thông tin và Truyền thông đạt cao nhất với mức 84,93%, mức Tốt; Sở Công Thương có chỉ số hài lòng tăng cao nhất là 5,77%; 14/18 cơ quan vượt chỉ tiêu năm 2018. Chỉ số hài lòng chung đạt 79,45% (giảm 1,93% so với năm 2017), trong đó: Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Sở Ngoại vụ giảm trên 5%.

Trả lời phiếu khảo sát, đa số khách hàng cho biết thông tin thủ tục hành chính được công khai rất rõ ràng và khá rõ ràng, dễ hiểu đầy đủ (76,84%) hoặc tạm được (8,59%).

Tuy nhiên, còn 14,57% khách hàng chưa thật sự hài lòng cả về nội dung và chất lượng thông tin thủ tục (Các Sở: Giao thông vận tải, Lao động – TBXH, Nông nghiệp và PTNT, Tư pháp, Y tế).



Trên 97% khách hàng đánh giá thành phần hồ sơ không có gì phức tạp, hồ sơ đơn giản, ít giấy tờ hoặc rất đơn giản, hợp lý. Chỉ có 2,86% còn phản nản hồ sơ quá nhiều giấy tờ phức tạp, nhiều loại không cần thiết hoặc vô lý như: Các hồ sơ như chuyển đổi loại hình công ty cổ phần không hướng dẫn rõ các trường hợp (Sở Kế hoạch và

Đầu tư); khi cấp phép bổ sung máy móc, phải đính kèm hồ sơ như đã thực hiện lần trước (Sở Khoa học và Công nghệ); Giấy khám sức khỏe; Giấy phép kinh doanh; Giấy khai sinh, sổ hộ khẩu, giấy đăng ký kết hôn (các thủ tục của Sở Nông nghiệp – PTNT); Giấy xác nhận thu nhập cá nhân (Sở Tư pháp); bằng cấp, chứng chỉ về nhân viên lặn biển và hướng dẫn viên (Sở Văn hóa và Thể thao) – (Xem cụ thể tại Phụ lục Dữ liệu phi cấu trúc).

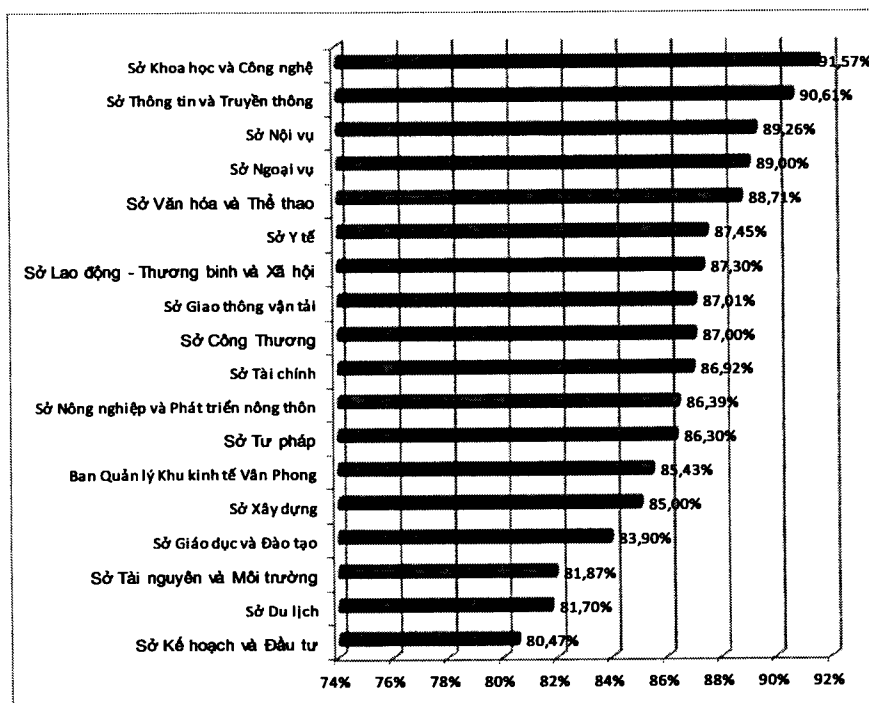
Về biểu mẫu tờ khai thủ tục, 99,13% khách hàng đánh giá không phức tạp hoặc đơn giản, dễ thực hiện. 99,57% khách hàng đánh giá hướng dẫn của cán bộ một cửa là thống nhất với quy định thủ tục hành chính đã được công bố. Tuy nhiên, còn 05 người nhận xét việc hướng dẫn có điểm chưa thống nhất.

Có 83,61% khách hàng được tiếp nhận hồ sơ ngay từ lần nộp đầu tiên, tăng 14,29% so với năm 2017 (69,32%). 16,31% phải nộp hồ sơ lần thứ 2 trở lên mới được tiếp nhận vì hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ (tuy giảm giảm 14,37% so với năm 2017 nhưng vẫn ở mức cao, tương ứng 189 khách hàng). Trong số đó, 49,34% bổ sung 01 lần là được tiếp nhận, còn lại phải từ 02 lần trở lên, cá biệt có 02 khách hàng cho biết phải bổ sung từ 4 lần trở lên (01 khách hàng của Sở Tài nguyên và

Môi trường và 01 khách hàng của Sở Kế hoạch và Đầu tư). Nguyên nhân bổ sung nhiều lần chủ yếu là do khách hàng thực hiện chưa đúng hướng dẫn, một số ít là do sự hướng dẫn chưa đầy đủ, rõ ràng và thống nhất của cán bộ, công chức.

55,79% trường hợp phải hoàn thiện hồ sơ cho biết được cán bộ một cửa hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng bằng phiếu hướng dẫn theo quy định, có ký xác nhận của công chức; còn lại cho biết chưa từng thấy hướng dẫn, chỉ nói là chưa đầy đủ, phải làm lại; hướng dẫn bằng miệng, không rõ ràng, không thống nhất; hướng dẫn bằng cách ghi vào tờ giấy nào đó tiện tay lấy được hoặc hướng dẫn bằng phiếu (theo mẫu) nhưng công chức không ký xác nhận.

4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức

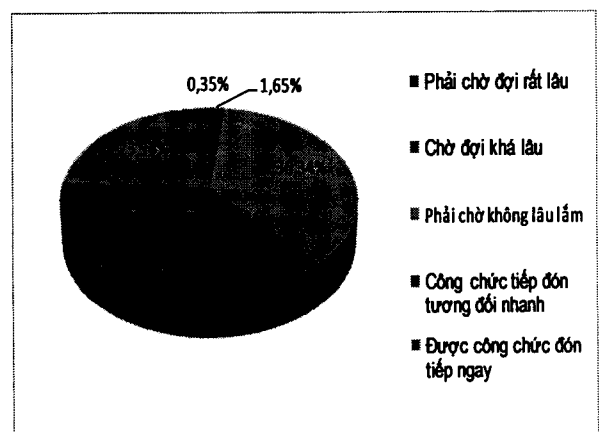


Tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức tiếp tục được khách hàng đánh giá tốt nhất với chỉ số trung bình chung đạt 85,64%, mức Tốt và tăng 0,72% so với năm 2017.

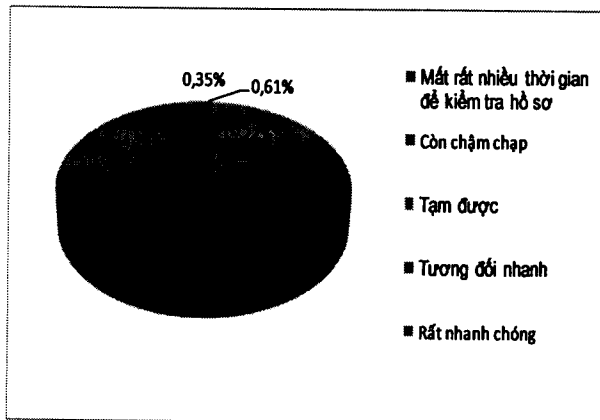
Kết quả năm 2018 ghi nhận 14/18 cơ quan đạt mức Tốt (trên 84%), toàn bộ cơ quan sở đều vượt chỉ

tiêu 78% ở tiêu chí này. Trong đó, với những giải pháp hỗ trợ khách hàng và tinh thần, thái độ phục vụ có chuyển biến vượt trội, Sở Khoa học và Công nghệ đã được khách hàng ghi nhận ở mức 91,57%.

Kết quả tổng hợp phiếu khảo sát cho thấy, hầu hết các cơ quan đều có những biện pháp hiệu quả hơn trong việc tiếp đón khách hàng đến giao dịch, giải quyết công việc; do vậy, hơn 98% khách hàng cho biết không phải chờ đợi lâu lắm khi làm thủ tục, đa số là được tiếp đón tương đối nhanh.



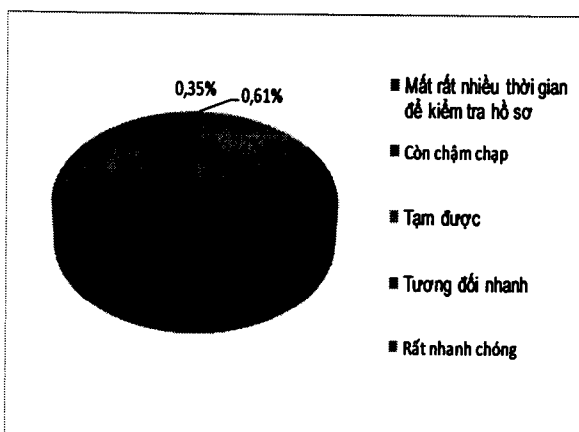
Chưa đến 2% khách hàng phải chờ đợi lâu khi đến giao dịch, rơi vào các Sở: Kế hoạch và Đầu tư; Giao thông vận tải; Tài nguyên và Môi trường; Nông nghiệp và PTNT; Tư pháp, Lao động – TBXH. Nguyên nhân chủ yếu là cán bộ, công chức đang giải quyết công việc cho người đến trước, khá bận rộn.



Có đơn vị tuy rất bận nhưng vẫn tranh thủ kiểm tra và tiếp nhận hồ sơ ngay cho khách hàng (Sở Công Thương); tuy nhiên cũng có khách hàng cho biết phải chờ đợi lâu vì cơ quan đóng cửa tổ chức hội nghị công đoàn (Sở Kế hoạch và Đầu tư).

Trên 99% khách hàng nhận xét việc tiếp nhận hồ sơ nhìn chung là khách quan, minh bạch, công bằng, không có vấn đề gì bất khoản. Tuy nhiên, vẫn còn 05 khách hàng phản ánh có tình trạng công chức nhận hồ sơ ngoài cơ quan (giảm 08 trường hợp so với năm 2017) và 19 khách hàng gặp trường hợp công chức giới thiệu khách hàng gặp dịch vụ hoặc người quen để làm thủ tục cho nhanh (giảm 50 trường hợp so với năm 2017).

18 khách hàng cho biết, vẫn gặp trường hợp cán bộ một cửa từ chối nhận hồ sơ vì cho rằng hồ sơ không thể giải quyết được. Trong khi theo quy định hiện hành, **cán bộ một cửa không phải là người thẩm định chuyên môn nên không có cơ sở để đưa ra quyết định này** (các Sở: Du lịch, Giáo dục và Đào tạo, Giao thông vận tải, Kế hoạch và Đầu tư, Lao động – TBXH, Ngoại vụ, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Tài chính, Tài nguyên và Môi trường, Thông tin và Truyền thông, Tư pháp, Xây dựng, Y tế).

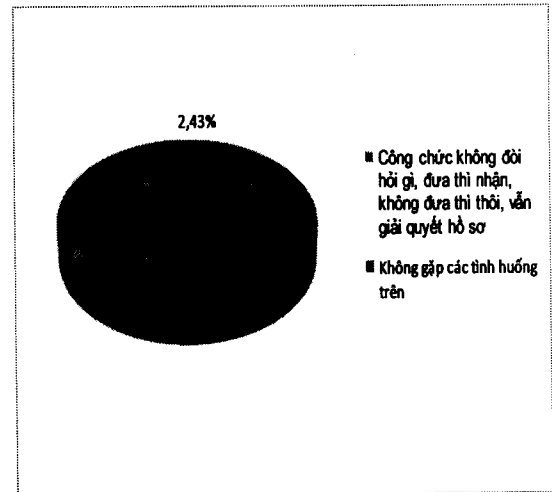


Đánh giá thái độ giao tiếp, ứng xử của cán bộ một cửa, 12,62% khách hàng nhận xét tạm được, còn đa số đánh giá rất tốt (87,29%); chỉ một số ít chưa thật sự hài lòng (0,09%).

Đối với việc xử lý hồ sơ, 15,22% khách hàng nhận xét tạm được, 83,82% đánh giá nhanh chóng. Chỉ còn 0,96% khách hàng cho rằng việc xử lý hồ sơ còn chậm chạp, mất nhiều thời gian.

So với kết quả khảo sát năm 2017, thì năm 2018 có chuyển biến rất tốt ở cán bộ một cửa. Nhận xét của khách hàng đối với công chức chuyên môn nhìn chung cũng rất tích cực, với trên 99% hài lòng.

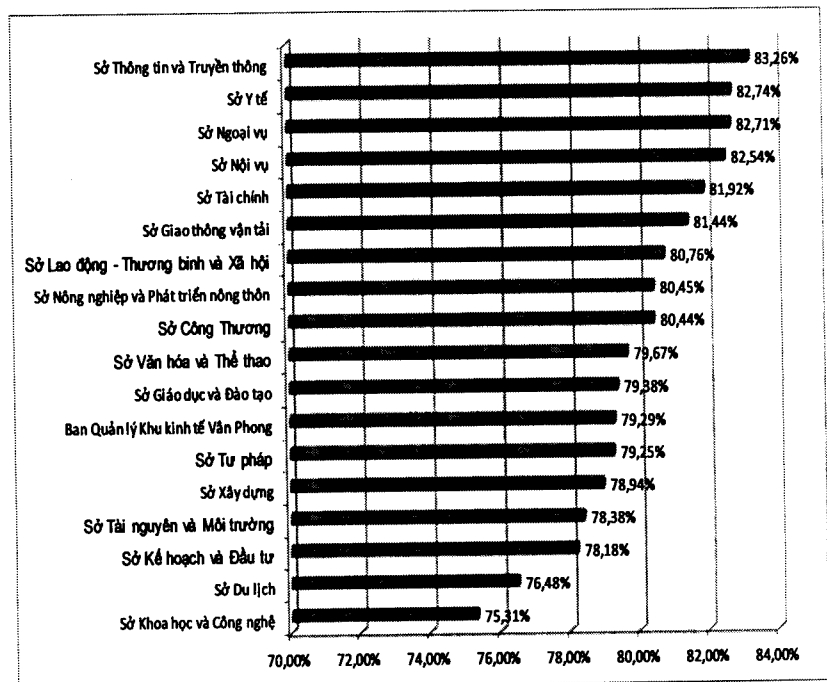
Trong số 1.152 khách hàng trả lời câu hỏi số 16 thì có 1.124 khách hàng (97,57%) cho biết không gặp các tình huống sách nhiễu; còn 2,43% cho biết không đòi hỏi gì, đưa thì nhận, không đưa thì thôi, vẫn giải quyết hồ sơ (xem chi tiết tại Phụ lục Dữ liệu phi cấu trúc).



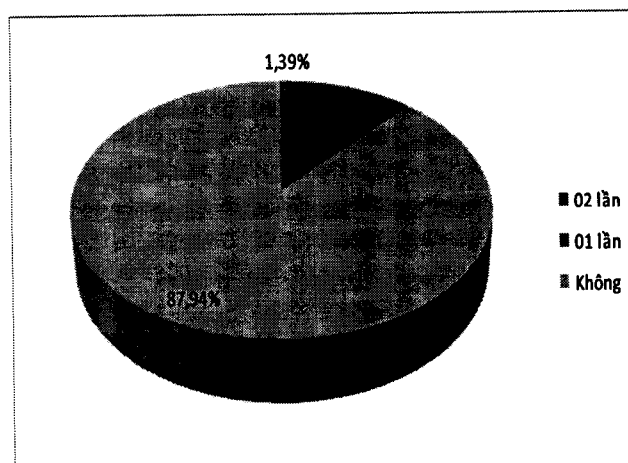
5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc

Kết quả phân tích dữ liệu thu thập cho thấy, chỉ số hài lòng trung bình về Kết quả, tiến độ giải quyết công việc của các Sở là 80,21% tiếp tục tăng so với năm 2017 (78,44%).

Có 16/18 cơ quan vượt chỉ tiêu 78%; trong đó Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Y tế, Sở Ngoại vụ, Sở Nội vụ có chỉ số trên 82%; tiếp đến



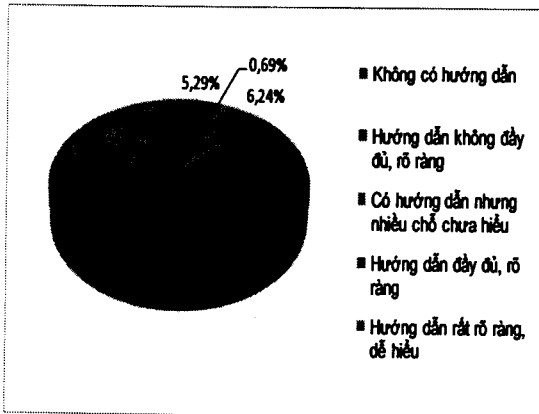
là các Sở Tài chính, Sở Giao thông vận tải. Tuy nhiên, vẫn còn có 02 Sở cần phải nỗ lực vì chưa đạt chỉ tiêu 2018 (năm 2017 là 06 Sở chưa đạt chỉ tiêu).



Trả lời phiếu khảo sát, 87,97% khách hàng cho biết sau khi đã nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, cơ quan không yêu cầu bổ sung thêm lần nào nữa; 10,67% phải bổ sung 01 lần và 1,39% còn lại phải bổ sung từ 02 lần trở lên.

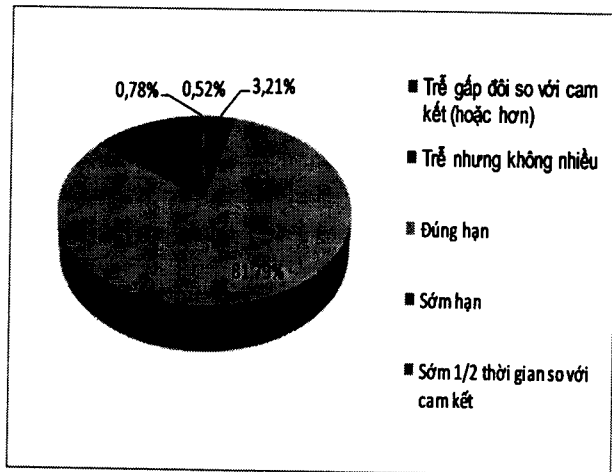
Trong số đó, 29 khách hàng cho

biết không hề nhận được thông báo bổ sung, chỉ khi đến Bộ phận một cửa theo ngày hẹn thì mới biết hoặc có nhận được thông báo qua điện thoại nhưng không đầy đủ, rõ ràng).



Bên cạnh 87,77% khách hàng được công chức hướng dẫn rõ và có thể tra cứu biết tiến độ hồ sơ bất cứ lúc nào; vẫn còn 12,23% khách hàng không hề được hướng dẫn hoặc hướng dẫn không đầy đủ, rõ ràng. Do vậy, nhiều khách hàng phải đến trực tiếp Bộ phận một cửa hoặc gọi điện thoại để hỏi thăm kết quả.

Sau khi nộp hồ sơ, 85,69% khách hàng chỉ đến Bộ phận một cửa 01 lần là nhận được kết quả; 11,36% nhận kết quả qua đường chuyển phát nhanh; một số ít khách hàng vẫn phải đi lại từ 02 lần trở lên. Về thời hạn giải quyết hồ sơ, chỉ có 3,73% khách hàng nhận kết quả trễ hạn, còn lại 81,79 đúng hạn và 14,48% nhận kết quả sớm hạn. Phản ánh của khách hàng như trên khá tương đồng với kết quả tổng hợp trên Phần mềm một cửa điện tử của tỉnh.



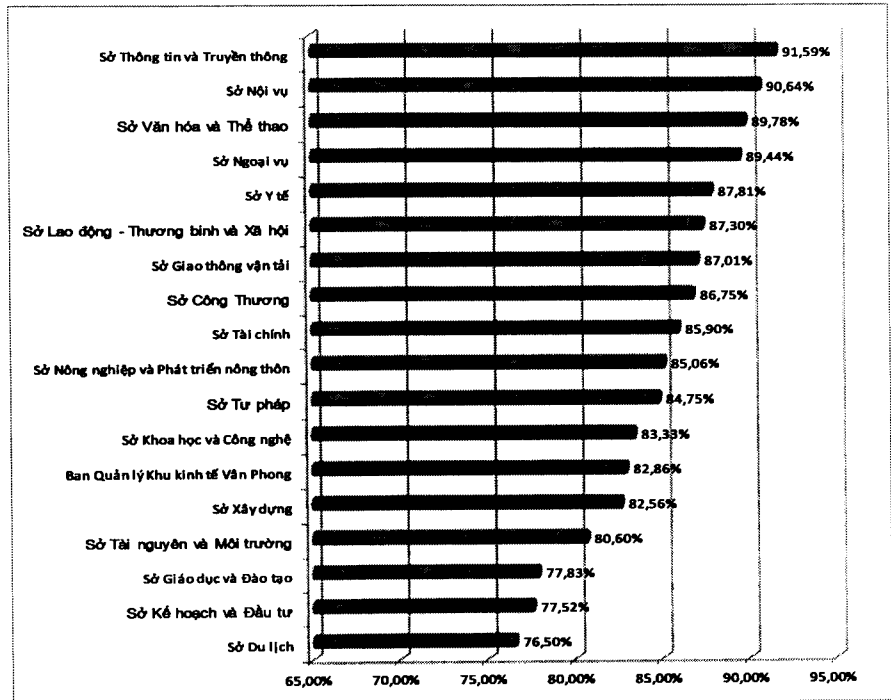
“Cấp phường, thành phố trễ gấp đôi so với cam kết; cấp sở trễ nhưng không nhiều. Đối với cấp Sở, hồ sơ trễ là do cơ quan bạn đi việc riêng (đi đám tang). Còn cấp phường bảo hỏi trực tiếp thành phố, cấp thành phố tôi nhờ người khác nhắc mới làm, thậm chí tôi đòi điện cho Bí thư với Chủ tịch tỉnh thì sau đó có ngay trong ngày” – phản ánh của một khách hàng Sở Lao động - TBXH

Đối với hồ sơ trễ hạn, nguyên nhân chủ yếu là do lãnh đạo bận công tác; do có quy chế mới và hình thức mới; do bộ phận chuyển phát hoặc sự phối hợp của cơ quan liên quan chưa kịp thời (xem chi tiết tại Phụ lục Dữ liệu phi cấu trúc). Nhiều khách hàng trong số đó nhận được thông báo xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả của cơ quan hành chính. Đây là điểm tiến bộ đáng chú ý trong năm 2018, cần tiếp tục phát huy.

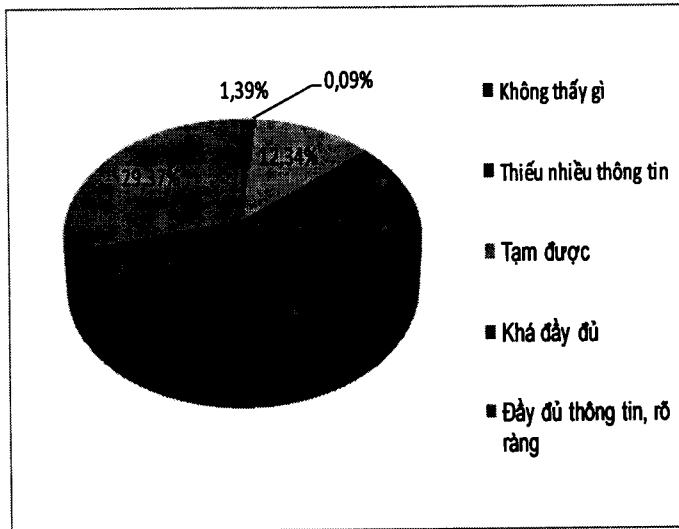
6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi

Chỉ số hài lòng trung bình về Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của các cơ quan sở năm 2018 đạt 84,46 tiếp tục tăng so với năm 2017 (83,44%).

Có 11/18 cơ quan đạt mức Tốt với chỉ số hài lòng trên 84,1%; cao nhất là Sở Thông tin và Truyền thông, kế đến là Sở Nội vụ, Sở Văn hóa và Thể thao, Sở Ngoại vụ.



Kết quả trên cho thấy các Sở đã quan tâm nhiều hơn đến việc hoàn thiện và



công khai đầy đủ thông tin đường dây nóng, chủ động khảo sát ý kiến khách hàng, kịp thời nắm và giải quyết hiệu quả hơn các vướng mắc, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức, doanh nghiệp. Theo đó, 86,19% khách hàng phản ánh thông tin đường dây nóng được cung cấp rất đầy đủ và 12,34% nhận xét tạm được. Chỉ số ít khách hàng chưa hài lòng (dưới 2%).

Trong năm 2018, có 4,6% khách hàng có phản ánh, kiến nghị với cơ quan hành chính và 92,45% trong số đó nhận xét việc thực hiện từ mức tạm được đến rất thuận tiện, dễ dàng; không gặp nhiều phiền hà như trước đây. Còn lại, 95,4% khách hàng không có phản ánh, kiến nghị thì 87% cho biết cơ quan hành chính làm rất tốt, không có gì phải phản ánh, kiến nghị.

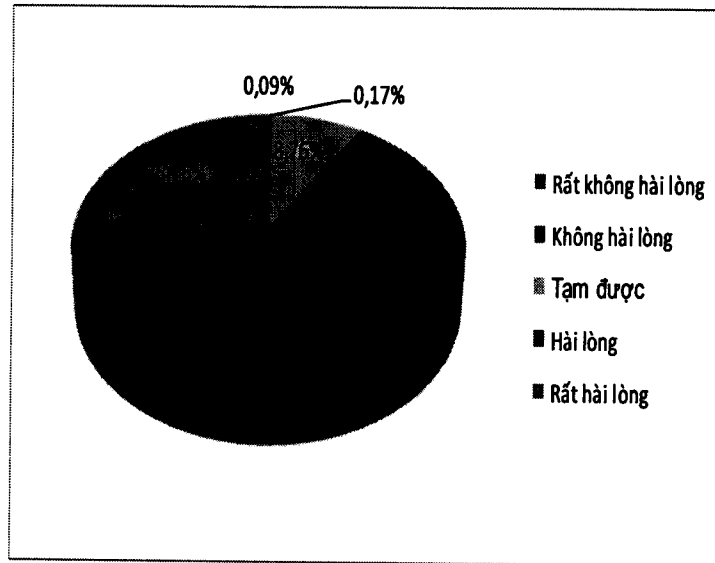
Các nội dung trả lời phản ánh, kiến nghị cũng được các cơ quan công khai đầy đủ, rõ ràng trên website hoặc tại Bộ phận một cửa. Phản ánh của khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 cũng cho kết quả khá tốt.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG

1. Đánh giá chung của khách hàng

Năm 2018, tỷ lệ khách hàng hài lòng hoặc rất hài lòng đối với sự phục vụ của các sở chiếm tuyệt đại đa số (90,98%).

Số phản ánh không hài lòng hoặc rất không hài lòng đối với sự phục vụ của các cơ quan Sở rất thấp, chỉ chiếm 0,26% (03 người) trong số 1.153 khách hàng thực hiện thủ tục trực tiếp và 01/11 khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến được khảo sát.



Có khách hàng cho biết: “*Trước đây khi làm thủ tục nộp hồ sơ online thì trang chủ của Sở Công thương upload file lên rất chậm. Phải qua nhiều bước, nhưng nay thay đổi trang mới thì đã được cải thiện nhanh hơn rất nhiều*”

Một vài vấn đề cụ thể làm cho khách hàng chưa hài lòng bao gồm: Việc công khai, minh bạch thông tin rất kém (01 ý kiến); Thủ tục quá rắc rối, phức tạp, mất nhiều thời gian làm hồ sơ (02 ý kiến); Công chức thường đưa ra yêu cầu hồ sơ không đúng quy định, gây phiền hà (01 ý kiến); Kết quả giải quyết công việc chậm trễ, đi lại nhiều lần (01 ý kiến) và một vài nguyên nhân khác. Ngoài ra, trong phần tổng hợp dữ liệu phi cấu trúc tại Phụ lục kèm theo Báo cáo cũng ghi nhận một số phản ánh, nhận xét cụ thể. Các cơ quan, đơn vị cần rà soát lại để có cải tiến tốt hơn.

Kết quả phân tích phương sai giữa các nhóm nhân khẩu học cho thấy không có sự khác biệt về mức hài lòng trung bình giữa nam và nữ, các độ tuổi và số lần thực hiện thủ tục hành chính. Nhưng khi so sánh mức hài lòng giữa các nhóm trình độ, nghề nghiệp và địa bàn cư trú thì mức hài lòng trung bình có khác nhau, trong đó nhóm các nhóm trình độ cao có mức hài lòng thấp hơn, nhóm kinh doanh và nghỉ hưu ít hài lòng hơn các nhóm nghề nghiệp khác, địa bàn miền núi hài lòng hơn các đơn vị còn lại.

2. Góp ý của khách hàng để phục vụ tốt hơn

Với mong muốn nhận được chất lượng phục vụ ngày càng tốt hơn, khách hàng có nhiều góp ý được tổng hợp đầy đủ tại Phụ lục đính kèm. Trong đó, tiêu biểu là:

- Thông tin rõ ràng hơn về biểu mẫu đăng ký bước đầu cho dễ lấy hơn.
- Cập nhật các biểu mẫu trên website kịp thời.
- Khi nộp hồ sơ xin thẩm định, quy hoạch, giấy phép xây dựng đề nghị ghi rõ các tài liệu cần nộp, bổ sung một lần để các đơn vị đến nộp hồ sơ được rõ và thực hiện đúng các thủ tục, tránh bổ sung nhiều lần, mất thời gian đi lại và kéo dự án
- Hướng dẫn dịch vụ chuyển phát nhanh kết quả hồ sơ.
- Đưa tất cả kiến thức về ATTP lên website của sở Nông Nghiệp và Phát triển nông thôn Khánh Hòa. Mỗi khi có cập nhật tiêu chuẩn hay thông tin liên quan tới ATTP gửi qua mail cho khách hàng để cập nhật cho nhanh.
- Bỏ bớt những giấy tờ không hợp lý và mong có một bộ phận làm giấy tờ bằng dịch vụ để các doanh nghiệp đỡ mất thời gian.
- Khi tiếp nhận phiếu (tờ khai), cán bộ một cửa cần kiểm tra các thông tin xem có thiếu sót hoặc sai thông tin gì không trước khi viết giấy hẹn trả kết quả.
- Cần niềm yết chính xác hạn sớm nhất và trễ nhất khi trả kết quả.
- Xin góp ý kiến, khi gửi hồ sơ qua email, mong cán bộ công chức khi reply lại thì ghi rõ ràng đừng ghi chung chung, làm khách hàng không hiểu gọi điện hỏi lại làm phiền hà cán bộ.
- Khi hồ sơ có sai sót, cán bộ, công chức chỉnh sửa và bổ sung kịp thời để hoàn tất hồ sơ nhanh nhất.
- Khi không đúng hạn nên thông báo cho khách hàng.
- Hi vọng cơ quan tự điều tra nội bộ.
- Rút ngắn thời gian giải quyết các thủ tục.
- Nên bố trí thêm ghế ngồi và phương tiện giải trí như báo... khi khách ngồi chờ.
- Online, khi nộp hồ sơ vào buổi sáng thì tới chiều mới có mã số tiếp nhận hồ sơ là quá chậm hoặc nộp buổi chiều hôm sau mới tiếp nhận.
- Nâng cấp cơ sở vật chất tại bộ phận một cửa. Cơ sở hạ tầng tạm được, cần bổ sung thêm để phục vụ công việc cho tốt.
- Máy điều hòa thiếu do hư hỏng không mua sắm được, chờ trung tâm đấu giá, nhưng đến nay vẫn chưa thực hiện, rất khó khăn cho bệnh viện thực hiện công tác chuyên môn phục vụ khám bệnh, bảo quản trang thiết bị y tế.
- Bổ sung thêm máy photo tại cơ quan. **Ánh sáng đèn tại bộ phận một cửa**

cần sáng hơn, ánh sáng chưa đủ còn khá tối, làm hạn chế trong việc đọc, viết của công dân.

- Sớm triển khai kiểu chuyên, hiệu chuyên tất cả các thiết bị y tế.

- Nếu nhà nước có đề ra những chủ trương chính sách để cho các Công ty, Doanh nghiệp thực hiện. Yêu cầu các cơ quan chức trách phải triển khai tập huấn, hướng dẫn cụ thể, chi tiết để Công Ty, Doanh nghiệp nắm bắt và thực hiện.

- Đề nghị trong trường hợp mà giải quyết hồ sơ quá lâu thì nên chủ động gửi văn bản thông báo đến người dân / đơn vị nộp hồ sơ lý do, nếu vì phụ thuộc đơn vị cấp cao hơn thì nên hướng dẫn hỗ trợ người nộp hồ sơ cách giải quyết thủ tục khác để tránh sự chờ đợi của người dân / đơn vị nộp hồ sơ mà không nhận được tin tức gì.

- Cần tập huấn nghiệp vụ cho cấp xã, cần có quy chế làm việc rõ ràng; thường xuyên giáo dục nhân viên phải có trách nhiệm với công việc khi được giao, lãnh đạo giao việc phải có kiểm tra nhắc nhở, hồ sơ đến phải biết, hồ sơ xong cũng phải biết,...

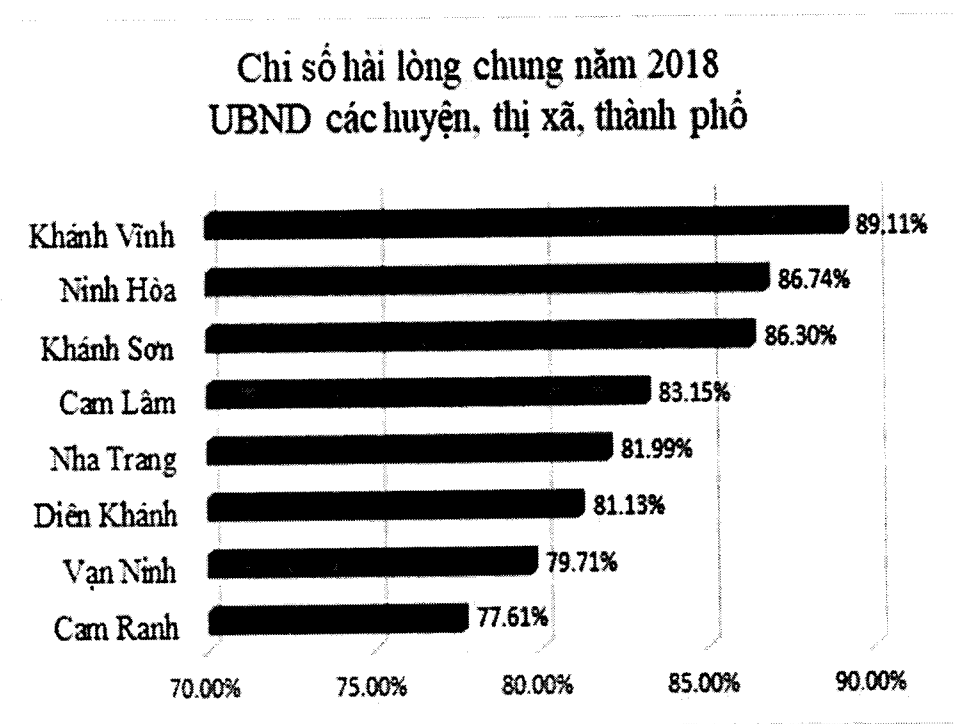
- Cần tuyển chọn người có khả năng để giải quyết công việc nhanh lẹ hơn, cắt ngắn thời gian giải quyết hồ sơ và trả kết quả. Xây dựng đội ngũ nhân viên, viên chức ngày càng chuyên nghiệp, có tâm và có trình độ chuyên môn nghiệp vụ.

Tổng hợp chung trong đợt khảo sát năm 2018, có thể nhận thấy những vấn đề chưa hài lòng và các góp ý, kiến nghị liên quan đến đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của các Sở giảm rất mạnh so với các năm trước đây.

Phần III:
CHỈ SỐ HÀI LÒNG KHỐI ỦY BAN NHÂN DÂN
CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ

I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG

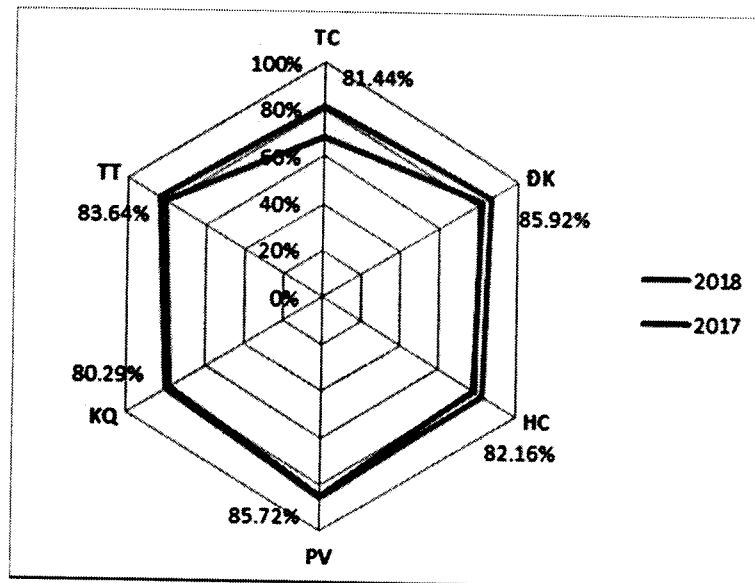
Năm 2018, chỉ số hài lòng trung bình chung của UBND các huyện, thị xã, thành phố đạt 83,19%, tăng 4,47% so với năm 2017 (78,72%), đạt mục tiêu Kế hoạch năm 2018 là trên 78%.



Biểu đồ 3: Chỉ số hài lòng 2018 - UBND các huyện, thị xã, thành phố

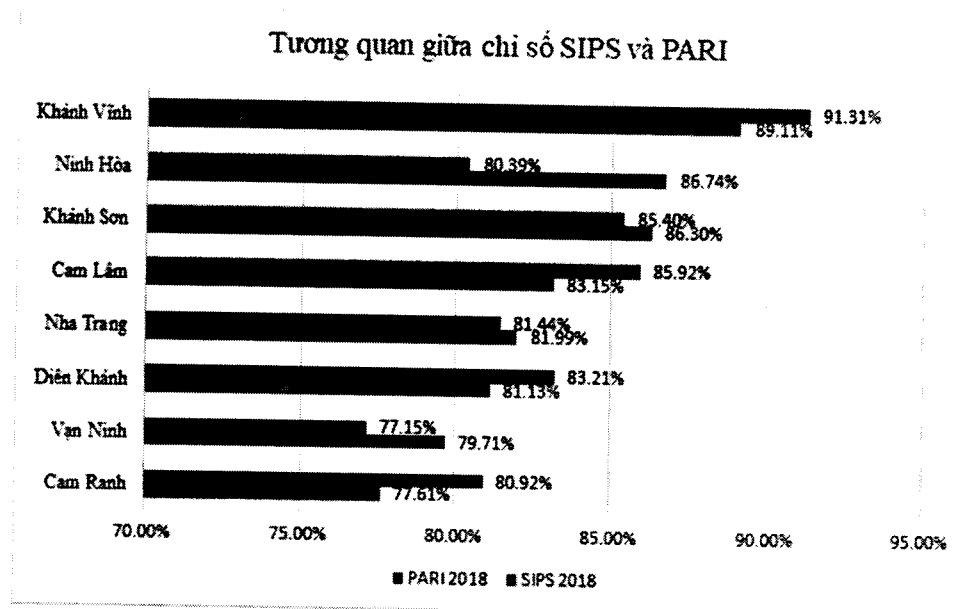
Huyện Khánh Vĩnh có chỉ số trung bình chung cao nhất, đạt 89,11%, tiếp theo là thị xã Ninh Hòa (86,74%), Khánh Sơn (86,30%), Cam Lâm (83,15%). Các địa phương có chỉ số hài lòng chung thấp hơn mức trung bình của khối huyện gồm: Nha Trang (81,99%), Diên Khánh (81,13%), Vạn Ninh (79,71%). Thành phố Cam Ranh có chỉ số trung bình chung thấp nhất, đạt 77,61%, là đơn vị duy nhất không đạt loại tốt theo thang đo, không hoàn thành mục tiêu Kế hoạch 2018.

Hầu hết các địa phương đều có chỉ số hài lòng chung tăng so với năm 2017, trong đó thành phố Nha Trang có biên độ tăng cao nhất 10,93%, đưa Nha Trang từ địa phương có chỉ số thấp nhất năm 2017 lên nhóm giữa. Tiếp theo là huyện Khánh Sơn (8,73%), thị xã Ninh Hòa (7,13%). Các địa phương khác tăng nhẹ. Thành phố Cam Ranh mặc dù có cải thiện chỉ số, tăng 3,06%, nhưng mức tăng không đáng kể, liên tiếp 03 năm liền nằm trong nhóm có chỉ số thấp nhất khối các huyện, thị xã, thành phố.



Biểu đồ 4: Chỉ số hài lòng trên 6 tiêu chí giai đoạn 2017-2018

Tất cả 6 tiêu chí đánh giá đều có chỉ số tăng so với năm 2017. Trong đó tiêu chí tiếp cận dịch vụ có biên độ tăng lớn nhất, đạt 13,72%, điều kiện tiếp đón tăng 4,15%, các tiêu chí khác tăng nhẹ. Năm 2017 tiêu chí tiếp cận dịch vụ chỉ đạt 67,72%, là tiêu chí có chỉ số thấp nhất trong thang đo. Sang năm 2018 để chuẩn bị cho việc khai trương Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ Hành chính công trực tuyến, UBND tỉnh đã thực hiện chiến dịch truyền thông quy mô lớn, đa phương tiện. Điều này đã giúp chỉ số tiếp cận dịch vụ tăng vượt bậc khi các thông tin về cơ chế, chính sách, bộ thủ tục hành chính, các biểu mẫu, hướng dẫn nộp hồ sơ, thanh toán trực tuyến được nhiều người dân, tổ chức, doanh nghiệp tiếp cận dễ dàng hơn.



Biểu đồ 5: Tương quan giữa chỉ số SIPS và chỉ số PARI

Chỉ số hài lòng chung SIPS và chỉ số cải cách hành chính PARI có mối tương quan mật thiết với nhau. Các địa phương có chỉ số hài lòng cao đều có chỉ số

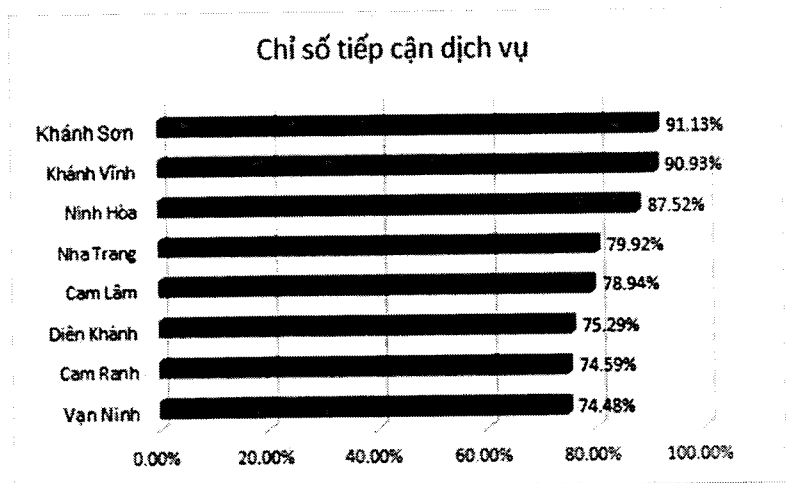
cải cách hành chính cao và ngược lại: Khánh Vĩnh (91,31%), Cam Lâm (85,06%),, Vạn Ninh (77,15%). Mặc dù SIPS chỉ chiếm 18% trong các tiêu chí thành phần hợp thành PARI, nhưng số liệu thống kê cho thấy những địa phương có chỉ số hài lòng cao sẽ có chỉ số cải cách hành chính cao tương ứng và ngược lại. Điều này cho thấy việc đánh giá của người dân, doanh nghiệp thông qua khảo sát mức độ hài lòng có xu hướng gần giống kết quả đánh giá của UBND tỉnh đối với các địa phương.

II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ

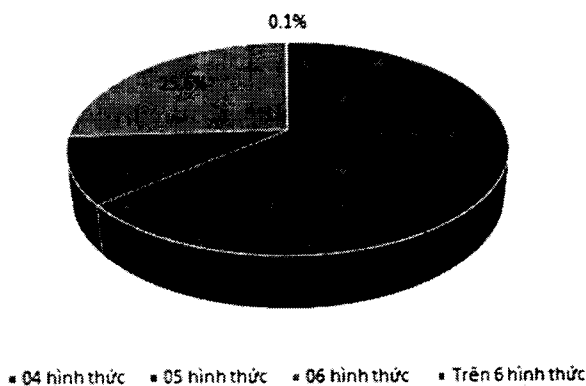
1. Tiếp cận dịch vụ

Chỉ số hài lòng trung bình về Tiếp cận dịch vụ năm 2018 của khối UBND cấp huyện đạt 81,44%, tăng 13,72% so với năm trước; cao nhất là UBND huyện Khánh Sơn đạt 91,13%. Có 3/8 địa phương có chỉ số đạt trên 80% gồm: Khánh Sơn, Khánh Vĩnh, Ninh Hòa.

Các địa phương có chỉ số thấp, không đạt chỉ tiêu Kế hoạch đề ra là Vạn Ninh (74,48%), Cam Ranh (74,59%) và Diên Khánh (75,29%). So với năm 2017, hầu hết các địa phương đều có chỉ số tăng mạnh đối với tiêu chí này: Khánh Sơn (24,04%), Nha Trang (20,84%), Ninh Hòa (19,32%). Riêng huyện Khánh Vĩnh giảm 2,72%.

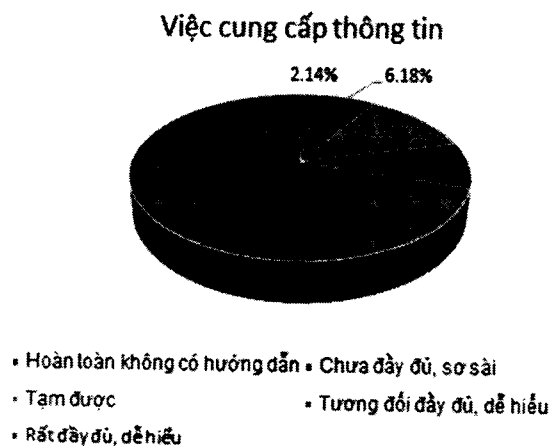


Các hình thức cung cấp thông tin



Nếu như năm 2017 chỉ có 75,53% khách hàng biết được thông tin từ UBND các huyện, thị xã, thành phố cung cấp thông qua 1 đến 3 hình thức, trong đó chủ yếu bằng hình thức công khai tại bảng niêm yết tại trụ sở, tài liệu tại bàn viết hồ sơ hoặc do công chức giới thiệu, hướng dẫn thì sang năm 2018, tất cả các ý kiến đều cho rằng các địa phương đều cung cấp từ 04 hình thức (64,1%), 5 hình thức (10,2%), 6 hình thức (25,6%). Trong đó các hình thức qua trang tin điện tử, tờ rơi hướng dẫn, ứng dụng di động tăng mạnh. Điều này cho thấy việc vận hành Trung tâm Dịch vụ Hành chính công trực tuyến

đã tiếp cận được với đa số người dân, cung cấp những thông tin, dịch vụ, tiện ích qua môi trường mạng internet.

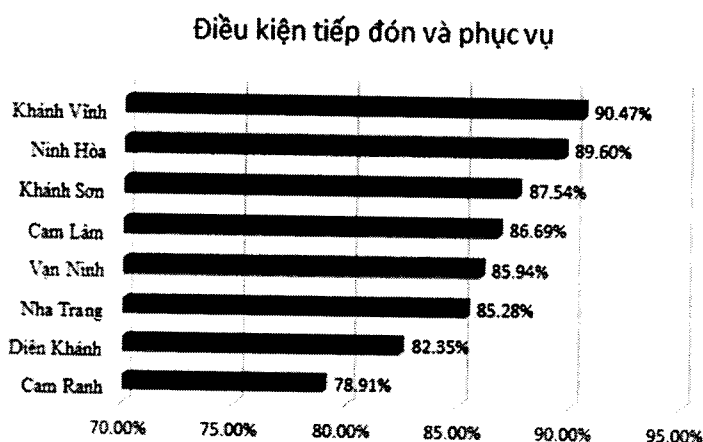


Đối với việc cung cấp thông tin cơ chế, chính sách, thủ tục, có 70,49% khách hàng (855 ý kiến) cho rằng thông tin rất đầy đủ, dễ hiểu; 12,53% khách hàng (152 ý kiến) cho rằng việc cung cấp những thông tin này ở mức độ tạm được, 6,18% (75 ý kiến) cho rằng chưa đầy đủ, sơ sài và 2,14% (26 ý kiến) nói rằng họ hoàn toàn không thấy những thông tin trên.

Như vậy, về cơ bản, UBND các huyện, thị xã, thành phố thực hiện khá tốt trong việc cung cấp thông tin. Khách hàng tiếp tục đánh giá tương đối tốt về sự chủ động trong việc tìm hiểu nhu cầu thông tin của người dân để cung cấp, giải đáp kịp thời của các đơn vị.

Khi có vướng mắc về thủ tục hành chính hoặc chưa rõ về nội dung quy định, có 30,9% khách hàng cho rằng việc giải đáp, hướng dẫn rất kịp thời, rõ ràng, đầy đủ; 53,7% cho rằng khá tốt, 14,2% cho rằng việc giải đáp ở mức tạm được và có 1,2% cho rằng công chức hầu như không giải đáp, giải đáp sơ sài. Một số khách hàng cảm thấy chưa hài lòng đối với việc hướng dẫn, giải đáp vướng mắc tại UBND thành phố Nha Trang: “*Người tư vấn phải nắm chắc mọi thủ tục giấy tờ để giải thích cho người dân hiểu và thực hiện, tránh mất thời gian chờ đợi*”; hay ở huyện Cam Lâm: “*Tôi muốn được cung cấp đầy đủ chính xác thời gian làm việc*” (Chi tiết xem phần Dữ liệu phi cấu trúc).

2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ



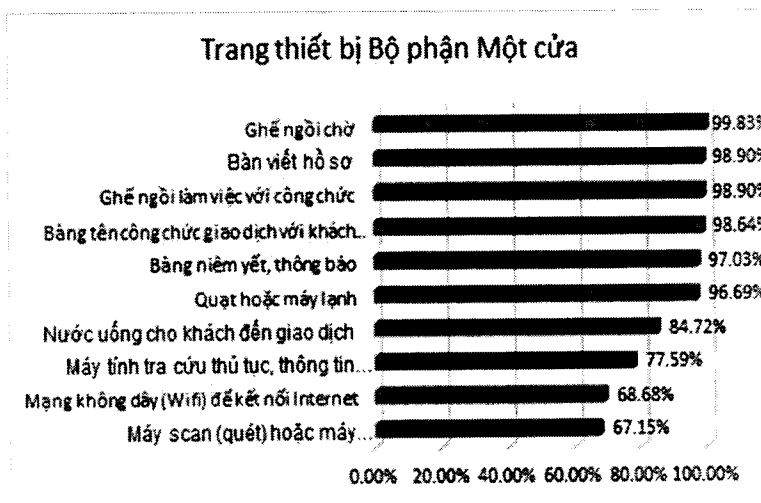
Chỉ số trung bình về Điều kiện tiếp đón và phục vụ của UBND khối huyện năm 2018 đạt 85,92%, tăng 4,15% so với năm 2017. Trong 6 tiêu chí khảo sát, đây là tiêu chí có chỉ số trung bình chung cao nhất. Huyện Khánh Vĩnh được khách hàng đánh giá có điều kiện tiếp đón và phục vụ

cao nhất, đạt 90,47%, tiếp theo là Ninh Hòa 89,60%.

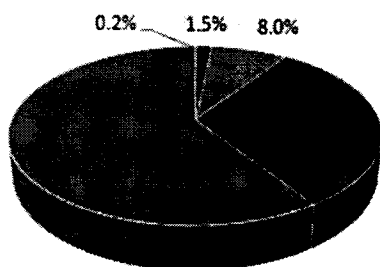
Thành phố Cam Ranh và huyện Diên Khánh là hai địa phương có chỉ số thấp nhất, chỉ số lần lượt là 78,91% và 82,35%. So với năm 2017, Nha Trang là đơn vị có biên độ tăng cao nhất ở chỉ số này, đạt 10,13%, tiếp theo là Ninh Hòa 9,60%, các địa phương có chỉ số giảm là Khánh Vĩnh 3,82%, Diên Khánh 2,44% và Cam Ranh 2,09%.

Khi đến giao dịch, đa số khách hàng cho rằng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả rộng rãi, thoáng mát, hiện đại, chỉ có 2,1% cho rằng còn chật hẹp, chưa thuận tiện. Về số lượng người đến giao dịch, đa số khách hàng nhận xét ở mức vừa phải (63,6%), khá đông (24,2%), chỉ có 2% khách hàng nhận xét quá tải, số khách hàng này chủ yếu đến giao dịch tại huyện Vạn Ninh và thành phố Nha Trang.

Về phương tiện phục vụ tiếp đón và làm việc, Bộ phận một cửa cấp huyện cơ bản đáp ứng cơ sở vật chất để tiếp đón người dân như ghế ngồi chờ, bàn viết hồ sơ, ghế ngồi làm việc với công chức, bàn tiếp người dân như ghế ngồi chờ, bàn viết hồ sơ, ghế giao tiếp với công chức, quạt hoặc máy lạnh, bảng niêm yết, thông báo; tuy nhiên một số khách hàng cảm thấy các đơn vị cấp huyện chưa trang bị máy tính tra cứu thủ tục, thông tin hồ sơ, máy scan (quét) hoặc máy photocopy hồ sơ và nước uống cho khách đến giao dịch, cụ thể kết quả trả lời câu hỏi “Cơ quan có bố trí các trang thiết bị sau đây hay không?” như sau: (xem biểu đồ)



Trang thiết bị bộ phận Một cửa



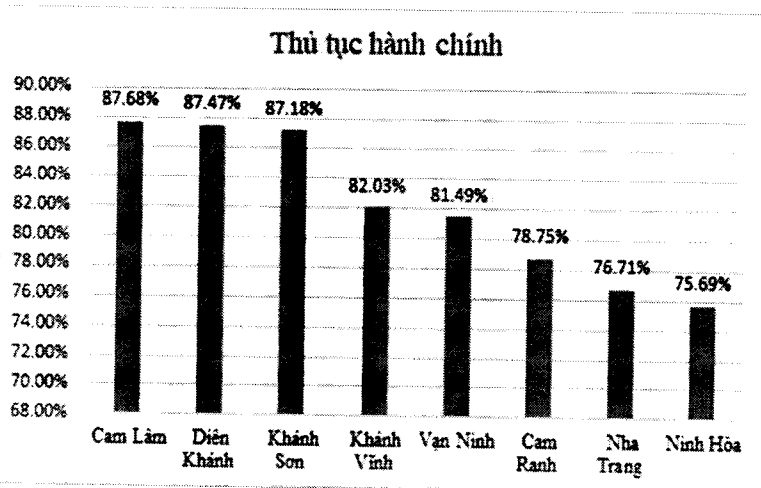
- Hầu như không có gì
- Trang thiết bị khá đầy đủ
- Rất đầy đủ, thuận tiện, hiện đại
- Còn thiếu thốn, chưa thuận tiện
- Trang thiết bị rất đầy đủ, thuận tiện

Trên 99% khách hàng cảm thấy rất thuận tiện hoặc tương đối thoải mái khi giao dịch với cán bộ một cửa.

Tuy nhiên vẫn có một số ý kiến phản ánh chỗ ngồi giao dịch, làm việc giữa khách hàng với công chức còn bất tiện, có ghế ngồi giao dịch nhưng loại ghế, vị trí đặt ghế không thuận tiện hoặc không có

ghế ngoài như trường hợp công dân phản ánh tại huyện Diên Khánh: “Không có ghế ngồi giao tiếp với công chức, thường xuyên đứng giao tiếp” hay tại thành phố Nha Trang: “Tôi có thai đứng lâu không nói, đề nghị có ghế”.

3. Thủ tục hành chính

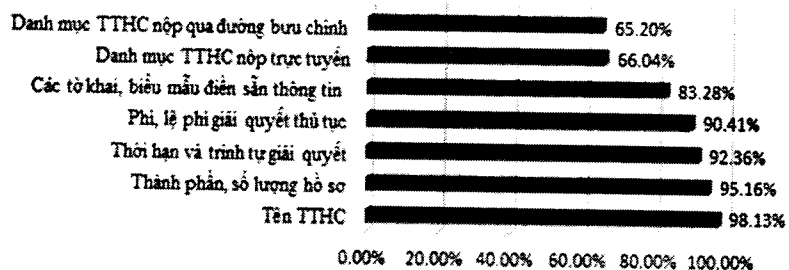


Chỉ số hài lòng chung về thủ tục hành chính năm 2018 đạt 82,16%, tăng 3,97% so với năm 2017. Cam Lâm là huyện có chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính cao nhất, đạt 87,68%. Có 06/8 địa phương có chỉ số từ 78% trở lên.

Thành phố Nha Trang và thị xã Ninh Hòa mặc dù có chỉ số so với năm 2017, lần lượt tăng 6,98% và 7,93%, tuy nhiên mức tăng không đủ để hai địa phương này hoàn thành chỉ tiêu kế hoạch tỉnh giao là 78%, chỉ số năm 2018 thành phố Nha Trang chỉ đạt 76,71% và thị xã Ninh Hòa đạt 75,69%, thấp nhất khối huyện. Mặt bằng chung, tất cả các địa phương đều có chỉ số gia tăng so với năm 2017, riêng huyện Diên Khánh giảm nhẹ 1,53%, từ 78,25% xuống còn 76,71%.

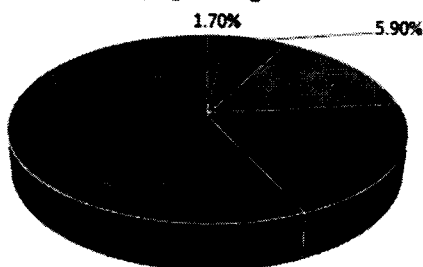
Đối với việc công khai thủ tục hành chính, đa số khách hàng nhận xét các thông tin về tên thủ tục hành chính; thành phần và số lượng hồ sơ; thời gian, trình tự giải quyết; phí, lệ phí; các biểu mẫu điền sẵn

Việc công khai thủ tục hành chính



thông tin để tham khảo được công khai đầy đủ. Tuy nhiên, khách hàng đánh giá các thông tin về danh mục thủ tục hành chính nộp trực tuyến và nộp qua đường bưu chính chưa được công khai đầy đủ.

Chất lượng thông tin TTHC



- Thông tin rất sơ sài, khó hiểu
- Tam được
- Rất rõ ràng, dễ hiểu
- Thông tin sơ sài, khó hiểu
- Khá rõ ràng, dễ hiểu

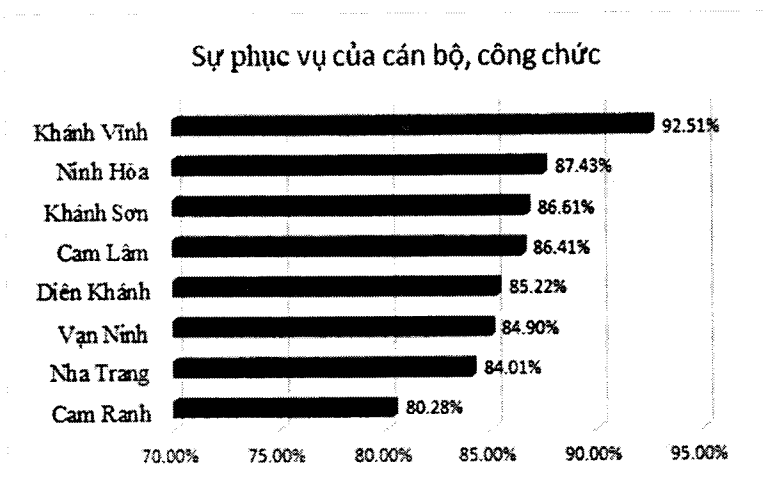
Chất lượng các thông tin về thủ tục hành chính được cung cấp được khách hàng đánh giá có cải thiện so với năm 2017. Nếu như năm 2017 có đến 23% khách hàng đánh giá hầu như không có gì hoặc thiếu rất nhiều thông tin đối với nội dung thông tin thủ tục hành chính được UBND cấp huyện công khai, thì năm 2018, có 56,9% khách hàng nhận xét rất rõ ràng, dễ hiểu; 20,1% nhận xét khá rõ ràng, dễ

hiều; 15,4% nhận xét ở mức tạm được, chỉ có 1,7% cho rằng thông tin rất sơ sài, khó hiểu.

Khi được hỏi “ông/ bà đánh giá như thế nào về thành phần hồ sơ phải nộp”, đa số khách hàng, chiếm tỷ lệ 98,1% đánh giá thành phần hồ sơ thủ tục hành chính ở UBND cấp huyện không có gì phức tạp, đơn giản, dễ thực hiện, biểu mẫu tờ khai thủ tục không phức tạp hoặc đơn giản, dễ thực hiện; chỉ có 1,9 % khách hàng nhận xét “nhiều giấy tờ, có loại không cần thiết” hoặc “quá nhiều giấy tờ phức tạp, nhiều loại không cần thiết hoặc vô lý”

Tuy nhiên, một số khách hàng phản ánh có sự không thống nhất trong việc tiếp nhận hồ sơ khi công chức một cửa không yêu cầu nộp giấy chứng minh nhân dân, sổ hộ khẩu nhưng công chức chuyên môn lại yêu cầu, như phản ánh của một khách hàng tại thành phố Nha Trang: *“Hộ khẩu và chứng minh nhân dân nộp Bộ phận một cửa không nhận nhưng cán bộ thụ lý hồ sơ lại yêu cầu nộp, làm mất thời gian, ảnh hưởng đến công việc”*

4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức



Chỉ số trung bình chung về sự phục vụ của cán bộ, công chức khối huyện năm 2018 đạt 85,72%, tăng nhẹ 0,80% so với năm 2017. Tất cả các địa phương đều có chỉ số hài lòng trên 80%, được đánh giá loại tốt theo thang đo, trong đó dẫn đầu là huyện Khánh Vĩnh với chỉ số 92,51%, tiếp theo là

Ninh Hòa 87,43%, thấp nhất là thành phố Cam Ranh 80,28%.

Kết quả khảo sát cho thấy 96,1% khách hàng cho biết không phải chờ đợi lâu khi làm thủ tục, 3,5% cho rằng phải chờ đợi khá lâu, 0,4% phải chờ đợi rất lâu. Các trường hợp khách hàng chờ đợi lâu ghi nhận tại huyện Vạn Ninh, thành phố Cam Ranh và thành phố Nha Trang. Trong các trường hợp phải chờ đợi lâu, có 90,35% khách hàng cho biết nguyên nhân là công chức đang giải quyết hồ sơ cho người khác, khá

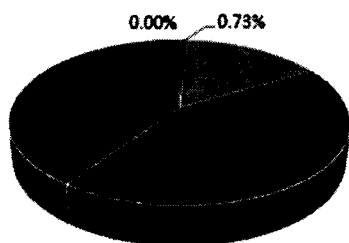


bận rộn. Tuy nhiên, vẫn có trường hợp người dân phản ánh công chức vắng mặt không rõ lý do hoặc có mặt nhưng thờ ơ, rề rà không quan tâm khách hàng tại Bộ phận một cửa của UBND huyện Diên Khánh, Vạn Ninh.

98,8% khách hàng cho biết việc tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận một cửa là minh bạch, khách quan và công bằng, hoặc chưa có vấn đề gì khiến khách hàng băn khoăn; tuy nhiên trừ thành phố Cam Ranh, thị xã Ninh Hòa và huyện Khánh Vĩnh không có ý kiến phản ánh, còn lại các đơn vị khác đều có trường hợp khách hàng phản ánh chưa công bằng hoặc còn ưu tiên quen, thân. Có 03 khách hàng phản ánh công chức nhận hồ sơ ngoài cơ quan và 14 khách hàng phản ánh công chức **giới thiệu liên hệ với dịch vụ hoặc người quen** để làm thủ tục hành chính (không ghi nhận phản ánh đối với UBND huyện Khánh Sơn, Vạn Ninh và thành phố Cam Ranh).

Khi đến giao dịch thủ tục với UBND cấp huyện, 92,06% khách hàng cho biết chỉ giao dịch với công chức Bộ phận một cửa, 7,76 chỉ tiếp xúc với cán bộ chuyên môn và 0,18% tiếp xúc cả hai.

Công chức một cửa



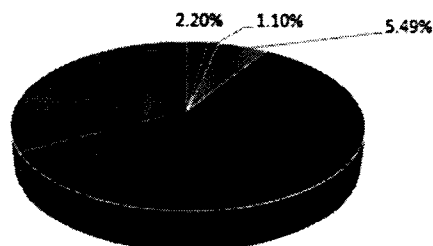
- Khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền
- Thờ ơ, ít tận tình
- Khả tận tình, lịch sự
- Tam được
- Lịch sự, hòa nhã, tận tình

Đánh giá về thái độ giao tiếp của công chức một cửa, kết quả điều tra khảo sát không ghi nhận phản hồi tiêu cực “khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền”, chỉ có 0,73% khách hàng nhận xét “thờ ơ, ít tận tình”, 15,74% đánh giá tạm được, 43,04% đánh giá khá tận tình, lịch sự và 40,49%

đánh giá lịch sự, hòa nhã, tận tình.

Tuy nhiên, đối với công chức phòng chuyên môn, vẫn còn 2,20% khách hàng đánh giá khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền (chỉ ghi nhận tại UBND huyện Diên Khánh), 1,01% đánh giá thờ ơ, ít tận tình, 5,49% đánh giá tạm được, 58,24% đánh giá khá tận tình, lịch sự và

Công chức phòng chuyên môn



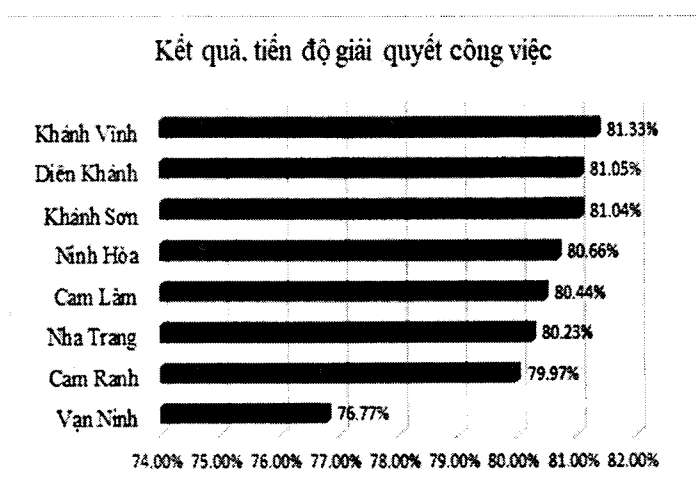
- Khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền
- Thờ ơ, ít tận tình
- Khả tận tình, lịch sự
- Tạm được
- Lịch sự, hòa nhã, tận tình

32,97% đánh giá lịch sự, hòa nhã, tận tình. Nhìn chung, khách hàng đánh giá cao thái độ, tinh thần phục vụ của công chức một cửa hơn công chức phòng chuyên môn.

Về xử lý hồ sơ, hầu hết khách hàng đều hài lòng với công chức một cửa và công chức chuyên môn, tuy nhiên vẫn còn gần 1,65% khách hàng cảm thấy việc xử lý hồ sơ còn chậm chạp, mất nhiều thời gian.

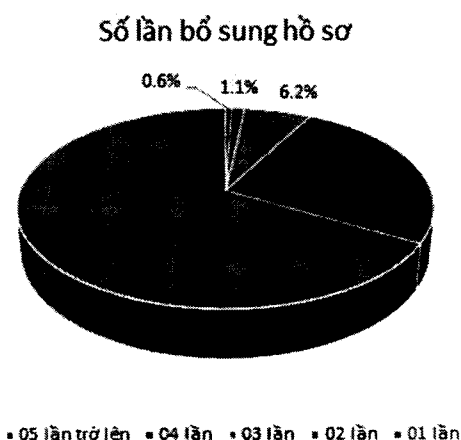
Về vấn đề tiêu cực, những khiếu nại tại UBND cấp huyện, kết quả tổng hợp ghi nhận 0,08% khách hàng nhận xét “công chức đòi hỏi bồi dưỡng quà hoặc tiền, nếu có mới tiếp nhận hồ sơ”; 0,08% “công chức vẫn tiếp nhận hồ sơ, nhưng đòi hỏi có bồi dưỡng mới giải quyết được” (hai phản ánh này chỉ ghi nhận tại UBND huyện Diên Khánh); 1,40% “công chức không đòi hỏi gì, đưa thì nhận, không đưa thì thôi” (ghi nhận tại tất cả các địa phương, trừ thành phố Cam Ranh); tín hiệu tích cực là đa số khách hàng tỷ lệ 98,43% không gặp phải các tình huống trên.

5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc



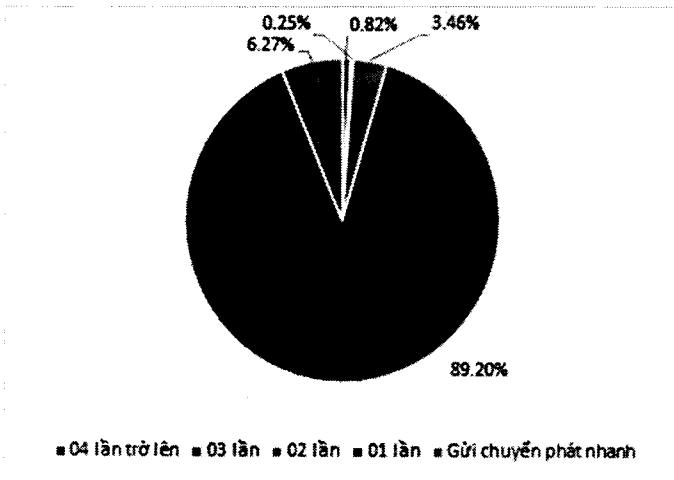
Chỉ số hài lòng chung về kết quả, tiến độ giải quyết công việc năm 2018 khối huyện đạt 80,29%, tăng 2,1% so với năm 2017. Có 7/8 địa phương có chỉ số đạt trên mức chỉ tiêu kế hoạch đề ra là 78%, dẫn đầu là Khánh Vĩnh (81,33%), Diên Khánh (81,05%), địa phương không đạt là huyện Vạn Ninh 76,77%.

Khi đến giao dịch tại UBND cấp huyện, 89,3% khách hàng cho biết hồ sơ được tiếp nhận ngay từ lần đầu, 10,7% khách hàng bị trả lại hồ sơ. Trong các trường hợp này, có 66,7% khách hàng chỉ phải bổ sung hồ sơ 01 lần là được tiếp nhận, 25,4% bổ sung 02 lần, 6,2% bổ sung lần, 1,1% bổ sung 04 lần và 0,6% phải bổ sung từ 5 lần trở lên. Trong đó có 22 khách hàng phản ánh không nhận được thông báo bổ sung hồ sơ, chỉ khi đến Bộ phận một cửa theo ngày hẹn thì mới biết; trong đó khách hàng phản ánh nhiều nhất tại UBND huyện Diên Khánh, thị xã Ninh Hòa.



3

Theo kết quả khảo sát, gần 6,3% khách hàng cho biết không nhận được hướng dẫn cách thức tra cứu tiến độ hồ sơ, còn lại 93,7% khách hàng được hướng dẫn cách thức, tuy nhiên có đến 46,87% khách hàng thực hiện tra cứu hồ sơ bằng cách đến tận nơi để hỏi Bộ phận một cửa.

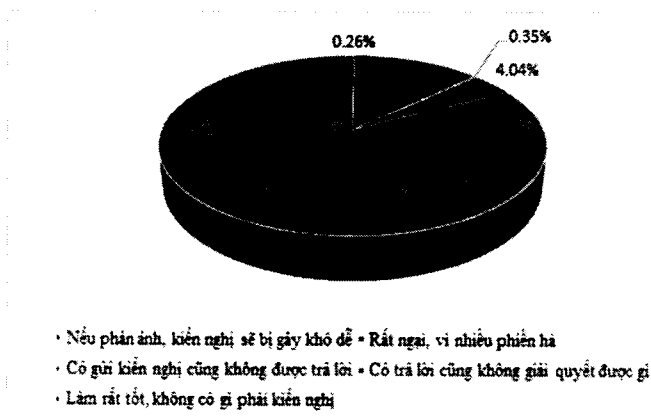
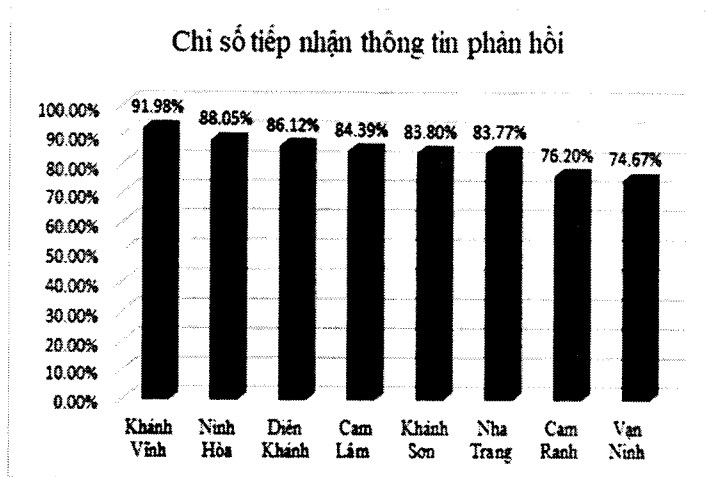


Để nhận được kết quả giải quyết sau khi nộp hồ sơ, 89,40% khách hàng cho biết chỉ đến Bộ phận một cửa 01 lần, 6,3% khách hàng nhận được kết quả qua đường chuyển phát nhanh; còn lại 4,3% phải đi từ 02 lần trở lên. Khách hàng đánh giá phần lớn hồ sơ đều giải quyết sớm và đúng hạn, chỉ 40 khách hàng phản ánh nhận hồ sơ trễ

hạn. Đối với hồ sơ trễ hạn, chỉ có 26% khách hàng cho biết có nhận được văn bản thông báo, xin lỗi và hẹn trả kết quả của cơ quan, còn lại 74% không nhận được. Về nguyên nhân, theo phản ánh của khách hàng chủ yếu là do hồ sơ tồn đọng nhiều, không giải quyết kịp, do cán bộ đi công tác...

6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi

Chỉ số trung bình chung về tiếp nhận thông tin phản hồi của khối huyện đạt 83,64%, tăng 2,08% so với năm 2017. Có 06/08 địa phương đạt loại tốt theo thang đo, đứng đầu là huyện Khánh Vĩnh 91,98%, tiếp theo là thị xã Ninh Hòa 88,05%. Hai địa phương không đạt là thành phố cam Ranh 76,2% và huyện Vạn Ninh 74,67%.



Kết quả cho thấy có 97,4% khách hàng đánh giá các cơ quan có niềm ýet thông tin đường dây nóng (số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, website,...) để phản ánh, kiến nghị; 0,7% đánh giá thông tin cung cấp chưa đầy đủ và 1,9% khách hàng cho biết không thấy

thông tin đường dây nóng để gửi phản ánh, kiến nghị.

Trong số khách hàng được khảo sát, chỉ có 72 khách hàng cho biết từng gửi phản ánh, kiến nghị đến các cơ quan; trong đó có 6 khách hàng đánh giá việc gửi phản ánh, kiến nghị còn khó khăn, phiền hà, chưa thật sự thuận tiện, 66 khách hàng còn lại đánh giá tạm được, khá thuận lợi hoặc rất thuận tiện, dễ dàng.

Đối với các khách hàng chưa từng phản ánh, kiến nghị, 82,98% khách hàng đánh giá các cơ quan làm rất tốt, không có gì phải phản ánh, kiến nghị; còn lại 17,02% khách hàng cảm thấy chưa thật sự tin tưởng vào việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của UBND cấp huyện (xem hình). Về kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị, 6,94% khách hàng nhận xét ít khi trả lời hoặc trả lời khá chậm, trả lời không thảo đáng, còn lại 93,06% nhận xét trả lời tương đối rõ, nhanh chóng, thỏa đáng, công khai.

Trên 10% khách hàng cũng cho biết không thấy nội dung trả lời phản ánh, kiến nghị được niêm yết, công khai tại Bộ phận một cửa hoặc trên Website. Các khách hàng còn lại đánh giá việc niêm yết, công khai kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị tương đối tốt.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG

1. Đánh giá chung của khách hàng

Kết quả khảo sát năm 2018 cho thấy tỷ lệ khách hàng phản ánh không hài lòng hoặc rất không hài lòng đối với sự phục vụ của UBND các huyện khá thấp, chỉ chiếm 1,11% (13 người đánh giá không hài lòng, không ghi nhận trường hợp đánh giá rất không hài lòng), 12,4% đánh giá ở mức tạm được, 886,6% đánh giá hài lòng và rất hài lòng.

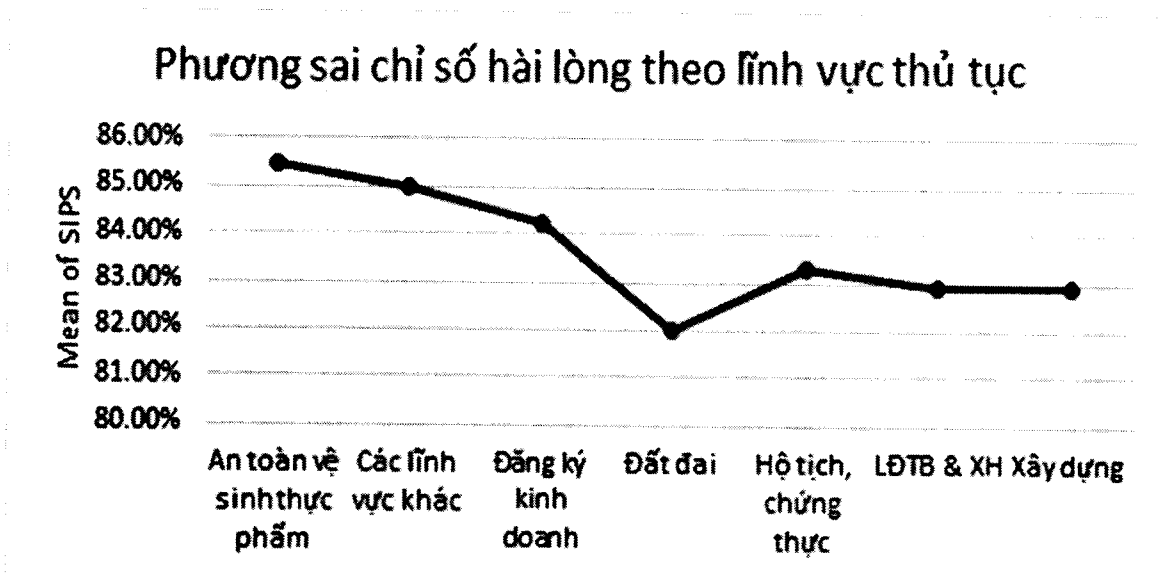
Một số vấn đề cụ thể làm cho khách hàng chưa hài lòng bao gồm: Việc công khai, minh bạch thông tin rất kém (3 ý kiến); Điều kiện tiếp đón, phục vụ nhiều hạn chế, rất bất tiện khi giao dịch (4 ý kiến); Thủ tục quá rắc rối, phức tạp, mất nhiều thời gian làm hồ sơ (7 ý kiến); Công chức thường đưa ra yêu cầu hồ sơ không đúng quy định, gây phiền hà (3 ý kiến); Thái độ phục vụ, giao tiếp kém (8 ý kiến); Kết quả giải quyết công việc chậm trễ, đi lại nhiều lần (10 ý kiến); Có tiêu cực, nhũng nhiễu khi làm thủ tục (3 ý kiến); Cơ quan không cầu thị tiếp thu và khắc phục hạn chế (1 ý kiến) và một vài nguyên nhân khác.

Kết quả phân tích chỉ số hài lòng theo từng lĩnh vực thủ tục tại cấp huyện cho thấy, lĩnh vực vệ sinh an toàn thực phẩm có chỉ số hài lòng trung bình cao nhất với 85,49%, các lĩnh vực lao động thương binh và xã hội, xây dựng, đất đai có chỉ số hài lòng thấp hơn các lĩnh vực khác.

Bảng 3. Chỉ số hài lòng trung bình trên các lĩnh vực - UBND cấp huyện

STT	Lĩnh vực dịch vụ	SIPS
1	An toàn vệ sinh thực phẩm	85.49%
2	Các lĩnh vực khác	84.99%
3	Đăng ký kinh doanh	84.23%
4	Hộ tịch, chứng thực	83.31%
5	Lao động Thương binh và Xã hội	82.90%
6	Xây dựng	82.90%
7	Đất đai	82.01%
	Trung bình chung	83.69%

Xu thế phân hóa chỉ số hài lòng theo lĩnh vực nêu trên khẳng định rằng, tại cùng một cấp hoặc một cơ quan hành chính, mức độ hài lòng giữa các lĩnh vực thực hiện hành chính khác nhau có thể khác nhau. Do đó, cần có sự quan tâm nhiều hơn để khắc phục những hạn chế, nâng cao hiệu quả công việc và chất lượng phục vụ đối với các lĩnh vực có chỉ số hài lòng trung bình thấp hơn các lĩnh vực khác.



Biểu đồ 6: Phương sai chỉ số hài lòng theo lĩnh vực thủ tục (UBND cấp huyện)

2. Góp ý của khách hàng để phục vụ tốt hơn

Trong nội dung góp ý của khách hàng đối với UBND các huyện, thị xã, thành phố năm 2017 cũng ghi nhận rất nhiều lời khen ngợi và đánh giá cao về chất lượng phục vụ. Kết quả kiểm định phương sai cho thấy không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về mức độ hài lòng trung bình giữa các nhóm khách hàng theo tần suất giao dịch, theo giới tính. Tuy nhiên, nhóm khách hàng sinh sống ở thị xã, thành phố; có độ tuổi trên 60; trình độ trên đại học và nghề nghiệp kinh doanh hoặc đã nghỉ hưu có mức độ hài lòng thấp hơn các nhóm khác.

Qua tổng hợp Dữ liệu phi cấu trúc, bên cạnh việc phản ánh các vấn đề chưa hài lòng như UBND huyện Diên Khánh: “*Khi người dân đến cơ quan, người trong*

cơ quan nên có thái độ chào hỏi (chào cô, bác, chú cần gặp ai, làm thủ tục gì?), hướng dẫn, thiếu nét mặt vui tươi, niềm nở. Đến cơ quan làm việc nên có sức khỏe tốt, trở ngại công việc gia đình dẫn đến thái độ không ân cần, tươi vui trên nét mặt”, “Lần đầu lên làm hồ sơ tôi không biết lấy số nên hỏi công chức thì công chức trả lời với thái độ không nhiệt tình (nhẫn)”; thành phố Cam Ranh “Người dân thì nhiều lúc không rành về giấy tờ mà cán bộ thì thờ ơ không nhiệt tình hướng dẫn”.

Người dân cũng gửi gắm những tâm tư, nguyện vọng để việc giải quyết thủ tục hành chính được tốt hơn: “Mong sao thủ tục đăng ký đất đai khi làm phải suông sẻ, liên thông giữa UBND xã với UBND huyện. Không bắt dân đi lại nhiều lần trong khi đó hồ sơ đất đai đã nộp đầy đủ nhưng vẫn không giải quyết, đến giờ vẫn chưa có” (huyện Vạn Ninh); “Mong công chức thông báo cần bổ sung hồ sơ gì thì nói luôn một lần để khỏi đi lại nhiều lần, mất thời gian. Hơn 02 tháng rồi chưa lấy được sổ đỏ.” (huyện Diên Khánh); “Mong cán bộ hỗ trợ cho doanh nghiệp về giấy tờ hồ sơ nhanh chóng, suông sẻ hơn để không mất thời gian khi làm giấy” (huyện Vạn Ninh). Đó là những phản ánh từ thực tiễn giải quyết công việc, thủ tục hành chính tại các cơ quan, cần nghiên cứu để có giải pháp phù hợp trong thời gian tới.

Nhiều khách hàng thể hiện rất hài lòng và dành lời cảm ơn đối với cơ quan hành chính mà mình đã giao dịch, giải quyết công việc (xem chi tiết tại Phụ lục Dữ liệu phi cấu trúc khối UBND cấp huyện). Khách hàng thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3 trở lên cũng đánh giá khá tốt với hình thức giao dịch hiện đại này, tuy nhiên khách hàng góp ý cần bổ sung thêm tiện ích thanh toán trực tuyến.

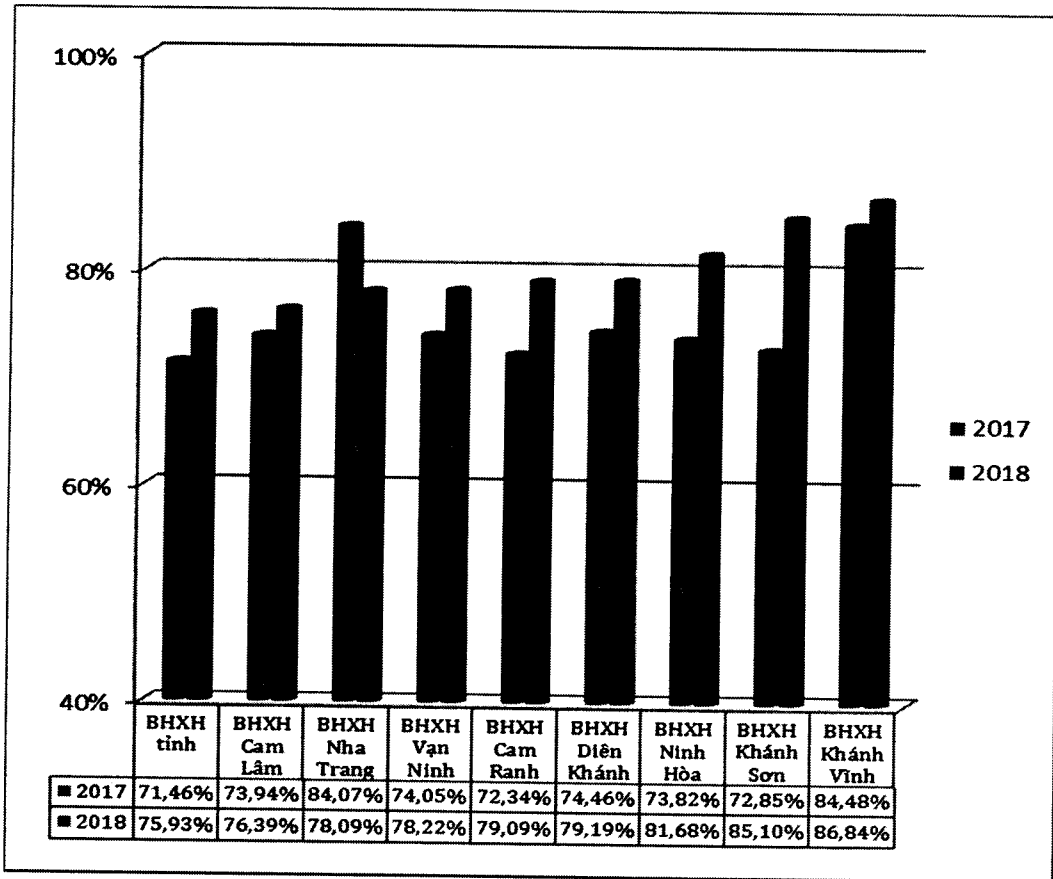
Những góp ý cụ thể đối với từng cơ quan đã được tổng hợp và hệ thống hóa tại Phụ lục Dữ liệu phi cấu trúc kèm theo Báo cáo.

Phần IV:
CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC CƠ QUAN NGÀNH DỤC

MỤC I.
CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC CƠ QUAN BẢO HIỂM XÃ HỘI

I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG

Chỉ số hài lòng trung bình năm 2018 của khối BHXH đạt 79,52%, tăng 6,01% so với năm 2017 (73,51%), hoàn thành mục tiêu đề ra tại kế hoạch CCHC tỉnh năm 2018 (78%). BHXH Khánh Vĩnh có chỉ số cao nhất, đạt 86,84%, thấp nhất là BHXH tỉnh, chỉ đạt 75,93%. Xem Biểu đồ.



Biểu đồ 7: Chỉ số hài lòng năm 2018 - BHXH

8/9 đơn vị có chỉ số tăng so với năm 2017, BHXH Khánh Sơn có mức tăng cao nhất 12,25%. BHXH Ninh Hòa và Cam Ranh có mức tăng khá cao, lần lượt là 7,86% và 6,75%. BHXH tỉnh, Diên Khánh, Vạn Ninh đều có mức tăng trên 4%. BHXH Nha Trang là đơn vị duy nhất có chỉ số hài lòng giảm (5,98%).

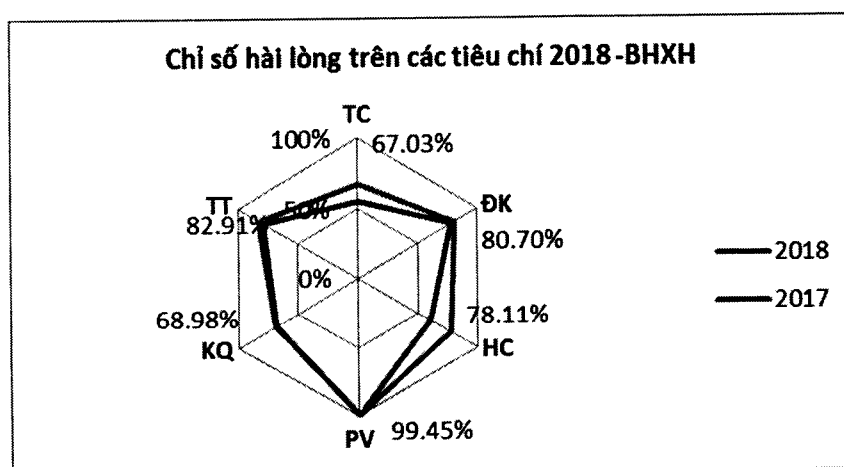
Điểm tiến bộ vượt bậc là 7/9 đơn vị có chỉ số đạt mục tiêu đề ra, tăng 05 đơn vị so với năm 2017, trong đó có 3 đơn vị trên 80% (Khánh Vĩnh, Khánh Sơn, Ninh Hòa). Khoảng cách chênh lệch giữa đơn vị có chỉ số cao nhất với thấp nhất là

10,91%, giảm 13,02% so với năm 2017.

Bảng 4. Chỉ số hài lòng BHXH 2017 - 2018

TT	Đơn vị	SIPS		Tăng/ giảm
		2018	2017	
1	BHXH Cam Lâm	76,39%	73,94%	2,45%
2	BHXH Cam Ranh	79,09%	72,34%	6,75%
3	BHXH Diên Khánh	79,19%	74,46%	4,73%
4	BHXH Khánh Sơn	85,10%	72,85%	12,25%
5	BHXH Khánh Vĩnh	86,84%	84,48%	2,36%
6	BHXH Nha Trang	78,09%	84,07%	-5,98%
7	BHXH Ninh Hòa	81,68%	73,82%	7,86%
8	BHXH tỉnh	75,93%	71,46%	4,47%
9	BHXH Vạn Ninh	78,22%	74,05%	4,17%
Trung bình chung		79,52%	73,51%	6,01%

Xem xét Biểu đồ bên dưới có thể thấy chỉ số trên 6 tiêu chí đều tăng so với năm 2017, trong đó chỉ số Thủ tục hành chính có mức tăng cao nhất 17,93%, kế đến là Tiếp cận dịch vụ 11,81%, 4 chỉ số còn lại có mức tăng không đáng kể. Sự mất cân đối trên 6 tiêu chí đã được thu hẹp so với năm 2017. 4/6 tiêu chí có chỉ số đạt mục tiêu kế hoạch đề ra, trong đó có 03 tiêu chí trên mức 80%, đặc biệt tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ gần đạt tối đa 99,45%. Xem Biểu đồ.

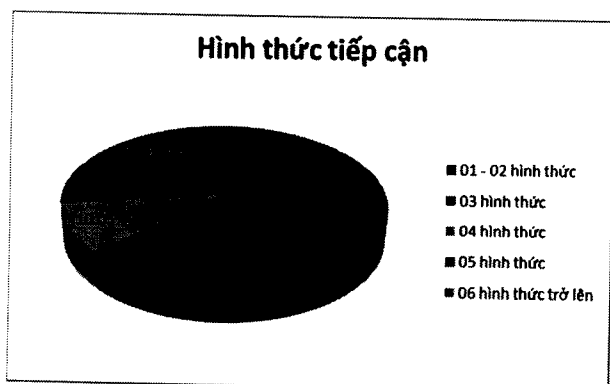
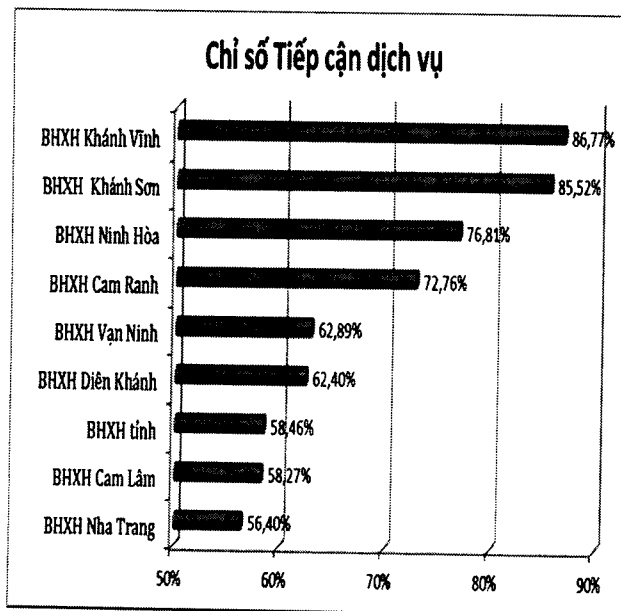


Biểu đồ 8: Chỉ số hài lòng trên từng tiêu chí - BHXH 2018

II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ

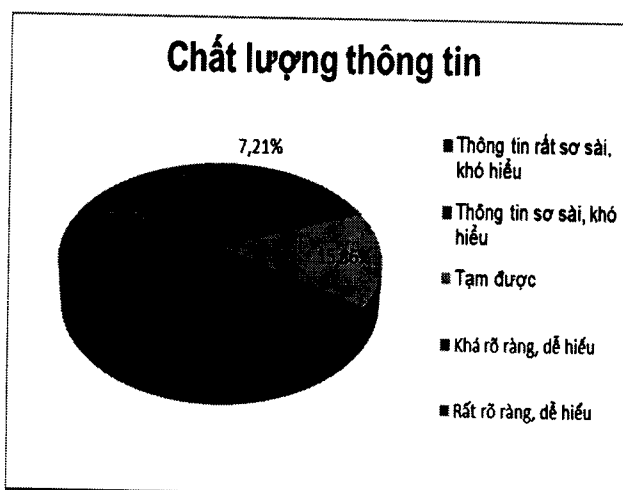
1. Tiếp cận dịch vụ

Chỉ số trung bình tiêu chí Tiếp cận dịch vụ đạt 67,03%, tăng 11,81% so với năm 2017 (55,22%). BHXH Khánh Vĩnh có chỉ số cao nhất với 86,77%, tiếp đến là Khánh Sơn với 85,52%, đạt mức Tốt theo thang đo. BHXH Cam Ranh, Ninh Hòa đạt mức Khá. 05 đơn vị còn lại chỉ đạt mức Trung bình (giảm 02 đơn vị so với năm 2017), trong đó Nha Trang thấp nhất với 56,40% (Năm 2017, Nha Trang đạt chỉ số cao nhất 92,06%).



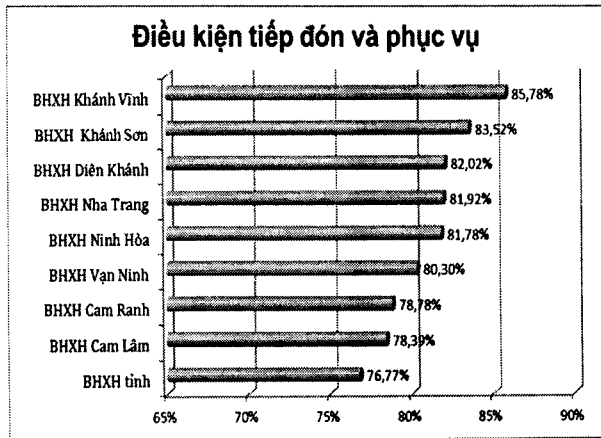
Chỉ còn 47,26% khách hàng cho biết chỉ được tiếp cận thông tin về cơ chế, chính sách, quy định về BHXH dưới 01-02 hình thức thông tin (giảm 15,97% so với năm 2017). Việc cung cấp thông tin từ 03 hình thức trở lên ngày càng tăng (06 hình thức trở lên chiếm 18,93%).

Chất lượng thông tin được cung cấp đã nâng cao đáng kể, có 65,40% khách hàng đánh giá thông tin được cung cấp “khá rõ ràng, dễ hiểu” và “rất rõ ràng, dễ hiểu”, năm 2017 chỉ đạt 45,80%. Chỉ có 7,21% đánh giá là “rất sơ sài, khó hiểu”, giảm 19,76%.



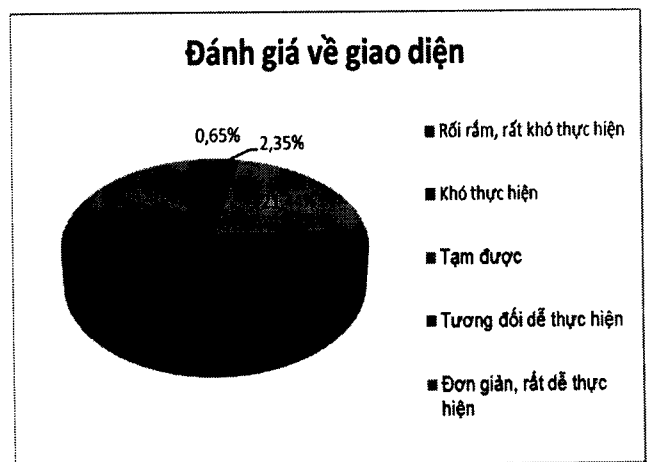
Thông qua phiếu khảo sát, nhiều khách hàng đề nghị tăng cường tập huấn trực tiếp cho các doanh nghiệp, tổ chức; hỗ trợ kỹ thuật khi phần mềm bị lỗi; duy trì đường dây nóng và bố trí cán bộ trực hướng dẫn, giải đáp qua điện thoại; có đội ngũ chăm sóc khách tốt và nhiệt tình; cung cấp thêm tài liệu tại bàn viết hồ sơ, mở rộng phương thức thông tin qua email, ứng dụng di động và qua website; bảng hướng dẫn trên website chi tiết từng nghiệp vụ để mọi người có thể nắm rõ hơn; thông báo kịp thời bằng văn bản khi quy định, chính sách có thay đổi.

2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ (Điều kiện đảm bảo thực hiện dịch vụ công trực tuyến)

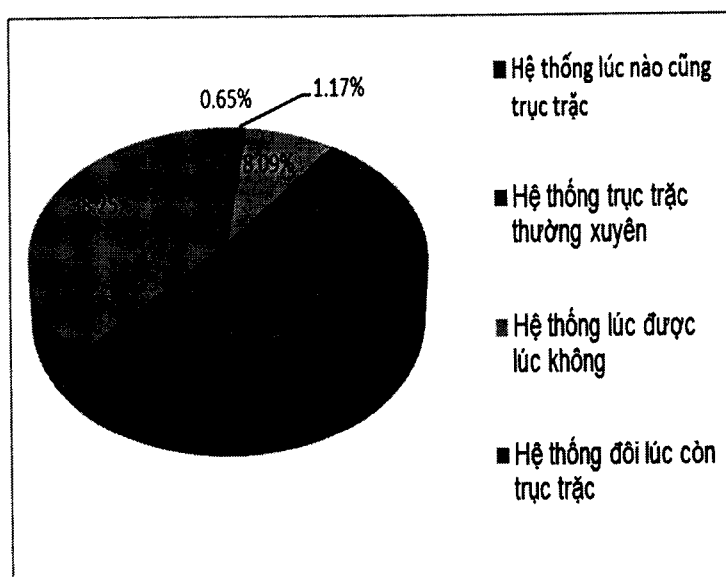


Chỉ số trung bình tiêu chí Điều kiện đảm bảo thực hiện dịch vụ công trực tuyến đạt 80,70%, tăng 2,88% so với năm 2017 (77,82%). BHXX Khánh Vĩnh tiếp tục dẫn đầu (85,78%), tiếp đến là Khánh Sơn (83,52%). Có 8/9 đơn vị có chỉ số đạt mục tiêu, tăng 02 so với năm 2017, trong đó 6 đơn vị đạt chỉ số từ 80% trở lên. BHXX tỉnh đứng cuối bảng, chỉ đạt 76,77%, cải thiện không đáng kể so với năm 2017 (75,77%). BHXX Ninh Hoà, Khánh Sơn có mức tăng khá cao, lần lượt là 5,85% và 5,62%.

Giao diện của website để thực hiện các giao dịch trực tuyến của ngành BHXX được khách hàng đánh giá cao hơn so với năm 2017. Có 76,73% khách hàng nhận xét “tương đối dễ theo dõi” và “đơn giản, rất dễ theo dõi”, tăng 10,14%; 19,48% đánh giá tạm được, giảm 8,75%; chỉ còn 3,79% khách hàng chưa hài lòng, giảm 0,4%.



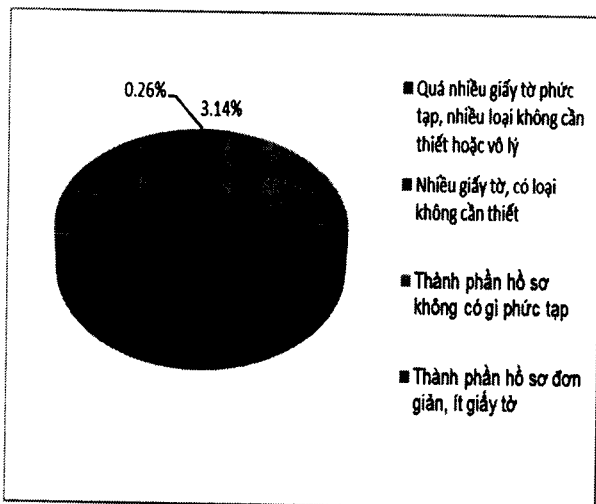
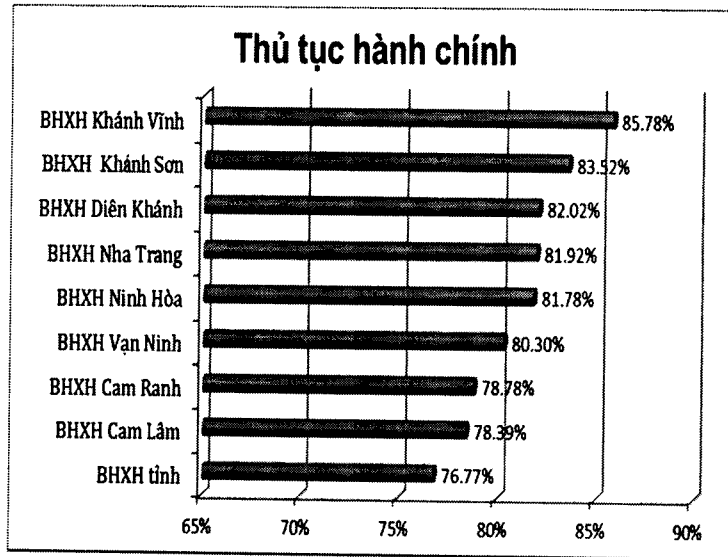
Đối với việc thao tác trên giao diện website, chỉ còn 3,01% khách hàng cảm thấy khó thực hiện (năm 2017 là 3,55%); 21,44% nhận xét tạm được; 75,56% đánh giá là “tương đối dễ thực hiện” và “đơn giản, rất dễ thực hiện”.



Trong 766 khách hàng được khảo sát, 38,25% cho biết hệ thống luôn thông suốt, không thấy trực trực (năm 2017 chỉ đạt 27,34%); 51,83% nhận xét đôi lúc còn trực trực, giảm 7,54% so với năm 2017 (59,37%); chỉ có 1,83% đánh giá hệ thống lúc nào cũng trực trực hoặc trực trực thường xuyên (năm 2017 có tới 7,67% khách hàng phản ánh điều này).

3. Thủ tục hành chính

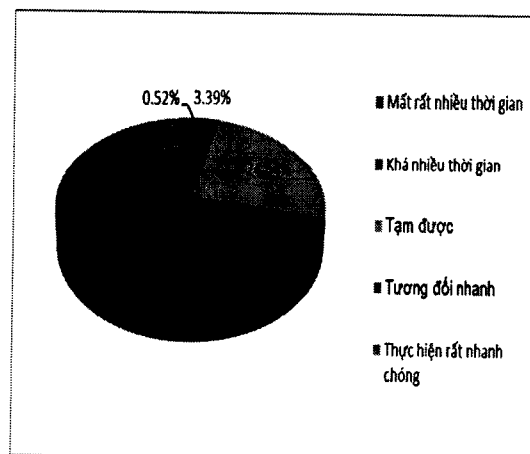
Chỉ số trung bình Thủ tục hành chính đạt 78,11%, tăng 17,93% so với năm 2017 (60,19%), là chỉ số có mức tăng cao nhất. 8/9 đơn vị đạt mục tiêu kế hoạch đề ra (năm 2017 chỉ có 1 đơn vị), trong đó có 6 đơn vị có chỉ số trên 80%, 1 đơn vị đạt mức Tốt là BHXH Khánh Vĩnh. BHXH tỉnh tiếp tục ở cuối bảng, chỉ đạt 76,77%, tuy nhiên đã có những cải thiện tích cực so với năm 2017 (tăng 19,62%). Khoảng cách chênh lệch giữa đơn vị đứng đầu và cuối đã được thu hẹp, chỉ còn 9,01%, giảm 14,81% so với năm 2017 (23,82%).



Trả lời phiếu khảo sát, 72,81% khách hàng cho rằng hồ sơ thủ tục hành chính “đơn giản, ít giấy tờ” và “rất đơn giản, hợp lý”; 23,79% cho rằng thành phần hồ sơ “không có gì phức tạp”. Tuy nhiên vẫn còn 3,40% đánh giá thành phần hồ sơ còn “quá nhiều giấy tờ phức tạp, nhiều loại không cần thiết hoặc vô lý” và “nhiều giấy tờ, có loại không cần thiết”. Ví dụ như: Yêu cầu bổ sung giấy khai sinh, sổ

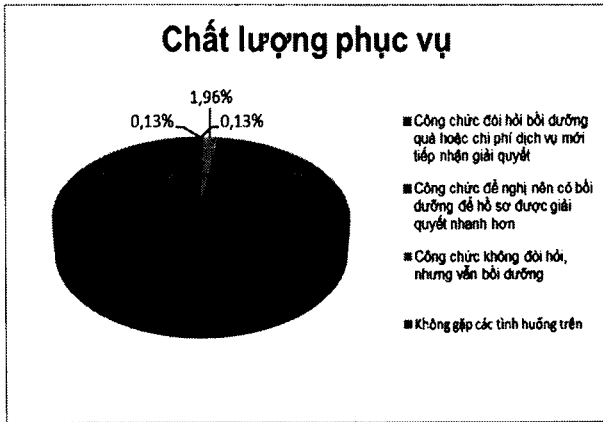
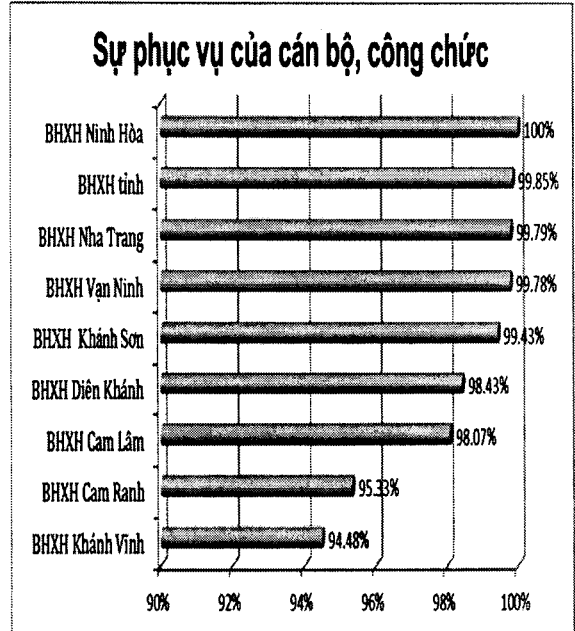
hộ khẩu trong khi nhân viên đã có sổ bảo hiểm xã hội (Cam Ranh); yêu cầu cung cấp thông tin của người không mua bảo hiểm xã hội (Nha Trang);... Điểm đáng ghi nhận là những thành phần hồ sơ bị khách hàng phản ánh là phức tạp, không cần thiết hoặc vô lý trong năm 2017 đã được khắc phục.

Phần lớn khách hàng đánh giá giấy tờ, biểu mẫu hồ sơ là đơn giản, dễ thực hiện (72,81%); 25,10% cho rằng không khó lắm; chỉ có 2,09% là phức tạp, khó điền thông tin. Từ đó, chỉ có 3,92% khách hàng phải mất khá nhiều thời gian mới tạo lập và nộp được hồ sơ điện tử (năm 2017 là 5,06%). 71,54% khách hàng cho rằng thời gian tạo lập và nộp hồ sơ điện tử là tương đối nhanh và rất nhanh.



4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức

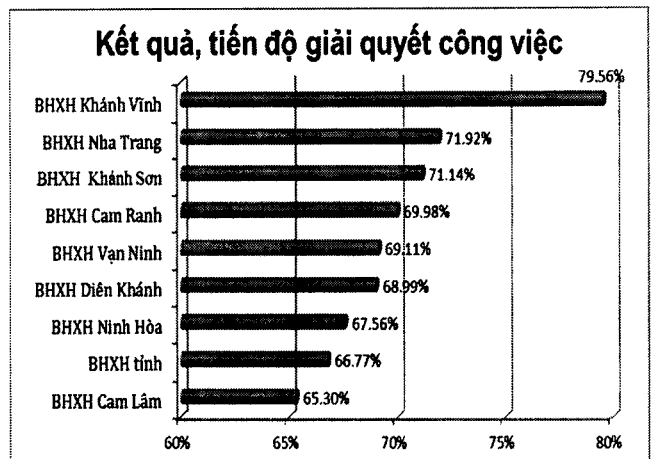
Vì đa số khách hàng BHXH được khảo sát lần này đã thực hiện thủ tục trực tuyến qua mạng Internet nên việc tiếp xúc, giao tiếp trực tiếp với cán bộ một cửa hầu như không có. Do vậy, tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức chỉ thiết kế gồm 01 câu hỏi. Kết quả chỉ số hài lòng của khách hàng đối với tiêu chí này tiếp tục tăng, gần đạt mức tối đa 99,45%, tăng 0,24 % so với năm 2017 (99,21%). BHXH Ninh Hòa đạt mức tuyệt đối 100%, thấp nhất là Khánh Vĩnh (94,48%).



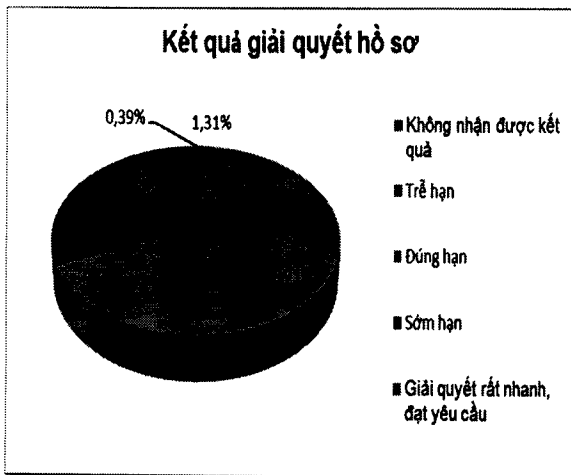
Tuyệt đại đa số khách hàng (97,77%) phản ánh không gặp phiền hà, những nhiễu, như vậy có thể khẳng định giao dịch trực tuyến góp phần giảm mạnh phiền hà, tiêu cực và làm cho sự hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức tăng lên vượt bậc.

5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc

Chỉ số trung bình là 68,98%, tuy có tăng 1,25% so với năm 2017 (67,73%) nhưng vẫn chưa đạt mục tiêu. Kết quả phân tích dữ liệu cho thấy, trong 9 đơn vị BHXH thì có 03 đơn vị chỉ số ở mức Trung bình (dưới 68,1%), thấp nhất là BHXH Cam Lâm, chỉ đạt 65,30%; 06 đơn vị còn lại đều đạt mức Khá, cao nhất là Khánh Vĩnh đạt 79,56%, đây cũng là đơn vị duy nhất đạt chỉ tiêu 2018. Khoảng cách chênh lệch giữa đơn vị có chỉ số cao nhất với đơn vị thấp nhất là 14,26% (năm 2017 chỉ có 12,16%).



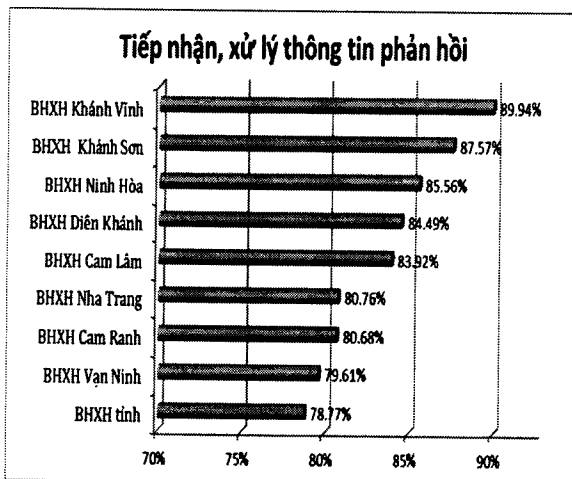
Trả lời phiếu khảo sát cho thấy có 24,74% khách hàng cho biết phải bổ sung hồ sơ sau khi đã nộp. Mặc dù tỷ lệ này còn khá cao nhưng đã bắt đầu giảm, năm 2017 là 34,94%.



Có 98,30% khách hàng phản ánh hồ sơ được giải quyết nhanh, sớm, đúng hạn, đạt yêu cầu, (năm 2017 là 96,45%); 1,31% phản ánh trễ hạn (giảm 1,6% so với năm 2017); Tuy nhiên vẫn còn 0,39% khách hàng phản ánh không nhận được kết quả giải quyết, giảm nhẹ 0,24%.

Đối với các trường hợp hồ sơ giải quyết trễ hạn, nguyên nhân được các cơ

quan giải thích là do: hồ sơ nhiều nên giải quyết không kịp; lỗi đường truyền Internet; do đường xa, mạng internet lỗi. BHHH Vạn Ninh thì xin lỗi và hẹn lại ngày sớm nhất do nhiều hồ sơ (xem chi tiết tại Phụ lục dữ liệu phi cấu trúc BHHH).



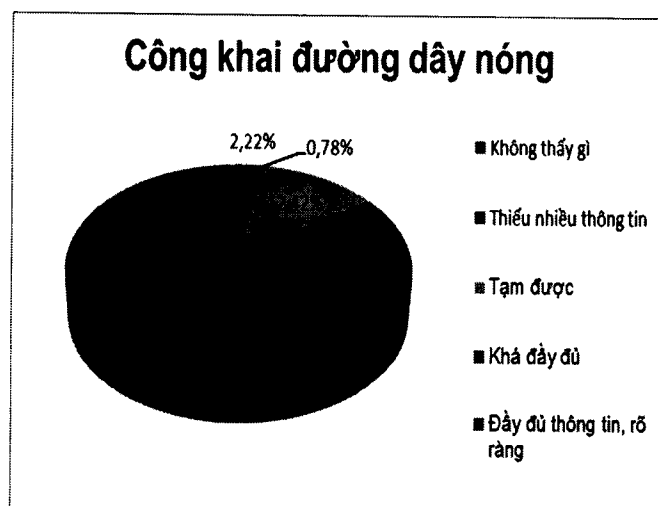
6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi

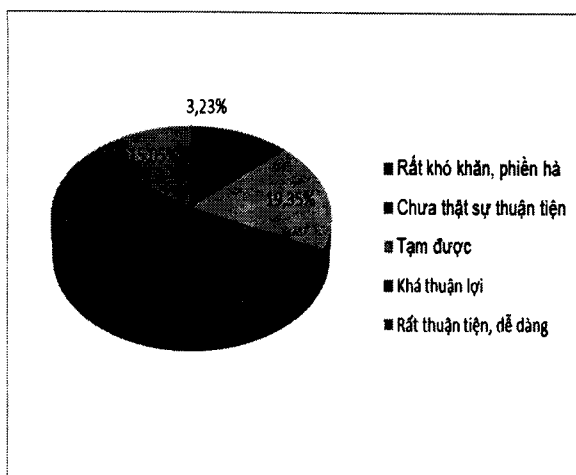
Chỉ số trung bình năm 2018 là 82,91%, tăng 4,27% so với năm 2017 (78,64%), đạt mục tiêu đề ra. BHHH Khánh Vĩnh có chỉ số hài lòng cao nhất, đạt 89,94%, thấp nhất là BHHH tỉnh, đạt 78,77%.

9/9 đơn vị có chỉ số đạt mục tiêu đề ra, trong đó có 4 đơn vị đạt mức Tốt

(Khánh Vĩnh, Khánh Sơn, Ninh Hòa, Diên Khánh).

84,58% khách hàng nhận thấy các cơ quan đã cung cấp, công khai đầy đủ thông tin đường dây nóng, gồm (năm 2017 chỉ đạt 77,85%); 12,42% khách hàng đánh giá là tạm được; 3,01% đánh giá là không thấy thông tin hoặc thiếu rất nhiều. Như vậy, việc công khai thông tin đường dây nóng đã được các đơn vị ngày càng chú trọng hơn.





Trong 93 khách hàng có phản ánh, kiến nghị với cơ quan BHXH thì 67,74% cảm thấy thuận lợi, rất thuận lợi và dễ dàng, tăng cao so với năm 2017 (50,5%); 19,35% cảm thấy tạm được, chỉ có 12,90% cảm thấy chưa thật sự thuận tiện hoặc còn khó khăn, phiền hà (năm 2017 là 16%). 82,80% trong số đó hài lòng với kết quả trả lời của cơ quan BHXH.

Đa số khách hàng không có phản ánh, kiến nghị cho biết cơ quan BHXH làm rất tốt, không có gì phải kiến nghị.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG

1. Đánh giá chung của khách hàng

Năm 2018, cảm nhận chung về sự phục vụ của các cơ quan BHXH, trong số 765 khách hàng giao dịch trực tuyến thì có đến 78,04% khách hàng cảm thấy hài lòng và rất hài lòng, tăng 7,19% so với năm 2017 (70,85%); 20,39% đánh giá tạm được; chỉ có 1,57% khách hàng đánh giá là không hài lòng hoặc rất không hài lòng, giảm 0,33% so với năm 2017.

Đối với khách hàng giao dịch trực tiếp, có 48/55 khách hàng cảm thấy hài lòng và rất hài lòng; 7/55 khách hàng cảm thấy tạm được. Như vậy, có thể khẳng định sự quyết tâm và nỗ lực của ngành BHXH trong công tác cải cách hành chính, đặc biệt là đẩy mạnh triển khai giao dịch trực tuyến, tiết kiệm thời gian, chi phí, tạo thuận lợi nhiều hơn cho khách hàng.

Vẫn còn 12 khách hàng có ý kiến chưa hài lòng, kết quả khảo sát phản ánh tập trung trên một số vấn đề chính sau: thành phần, biểu mẫu hồ sơ còn phức tạp; kết quả giải quyết công việc còn chậm trễ; tốc độ đường truyền còn chậm, hệ thống còn trục trặc.

2. Góp ý của khách hàng để phục vụ tốt hơn

Qua thực tế giao dịch, giải quyết công việc, hầu hết khách hàng đánh giá chất lượng phục vụ của BHXH tốt hơn trước, nhiều khách hàng thể hiện hài lòng đối với chất lượng phục vụ. Tổng hợp kết quả khảo sát cho thấy, hầu hết khách hàng khẳng định giao dịch trực tuyến đã giúp cho họ tiết kiệm rất nhiều thời gian so với làm thủ công trước đây, đa số tiết kiệm được từ 01 tiếng đồng hồ cho đến 02 ngày làm việc. Khách hàng cũng cho biết, họ đã tiết kiệm được rất nhiều chi phí xăng xe, giấy tờ in ấn, công tác phí (nhiều khách hàng ở Nha Trang, Vạn Ninh cho biết đã tiết kiệm bình quân 1 triệu đồng). Nếu tính chung cho toàn địa bàn tỉnh thì

con số tiết kiệm được hàng năm rất lớn.

Để tiếp tục phát huy những kết quả đã đạt được, khách hàng có một số góp ý đối với BHXH, tổng hợp như sau:

- Cần tổ chức thường xuyên các buổi hội nghị/tập huấn để đơn vị nắm bắt các thông tin thay đổi hoặc giải đáp các thắc mắc trực tiếp cho đơn vị.

- Nâng cấp đường truyền, duy trì ổn định hệ thống để thao tác nhanh hơn.

- Cải thiện phần mềm theo dõi tiền nộp BHXH cho cán bộ thu BHXH; nâng cấp phần mềm miễn phí để đơn vị không phải tốn phí sử dụng phần mềm BHXH của VNPT; tạo lập giao diện chương trình dễ hiểu hơn;

- Phần mềm BHXH hay bị gặp lỗi, mỗi lần cập nhật phiên bản mới thường không hiện thông báo. Đề nghị cơ quan BHXH mở lớp tập huấn hướng dẫn sâu hơn.

- Cần nâng cấp đồng bộ để không phải lắc nhắc update bởi vì mỗi lần update mới đều gặp lỗi làm trễ nộp hồ sơ.

- Phần mềm TS24 chưa đáp ứng được với doanh nghiệp có số lượng lao động lớn. Khi giao dịch gửi hồ sơ điện tử không thuận lợi.

- Nâng cấp phần mềm để nộp hồ sơ thai sản đầy đủ hơn, bởi hồ sơ còn nộp bằng giấy.

- Khi có việc nâng cấp, ngừng hoạt động hoặc lỗi phần mềm điện tử cần có thông báo cho đơn vị ngừng sử dụng giao dịch biết trước để thuận tiện hơn trong sắp xếp công việc giao dịch.

- Bổ sung thêm máy móc, trang thiết bị.

- Thủ tục cần tinh giản hơn để việc thực hiện trở nên dễ dàng và tiết kiệm thời gian hơn.

- Cần giải quyết công việc nhanh hơn, thái độ cần niềm nở hơn.

- Khi giải quyết xong hồ sơ phải gửi mail thông báo.

- Đề nghị đóng BHXH qua chuyên khoản thông qua Taken, chứ ghi vào ủy nhiệm chi phải tới ngân hàng mất thời gian.

- Cần có một bộ phận giải đáp, hỗ trợ khách hàng từ BHXH Khánh Hòa; bố trí cán bộ tiếp nhận và giải đáp của khách hàng qua điện thoại.

- Nên làm một mục “các câu hỏi thường gặp” để giải đáp tốt hơn.

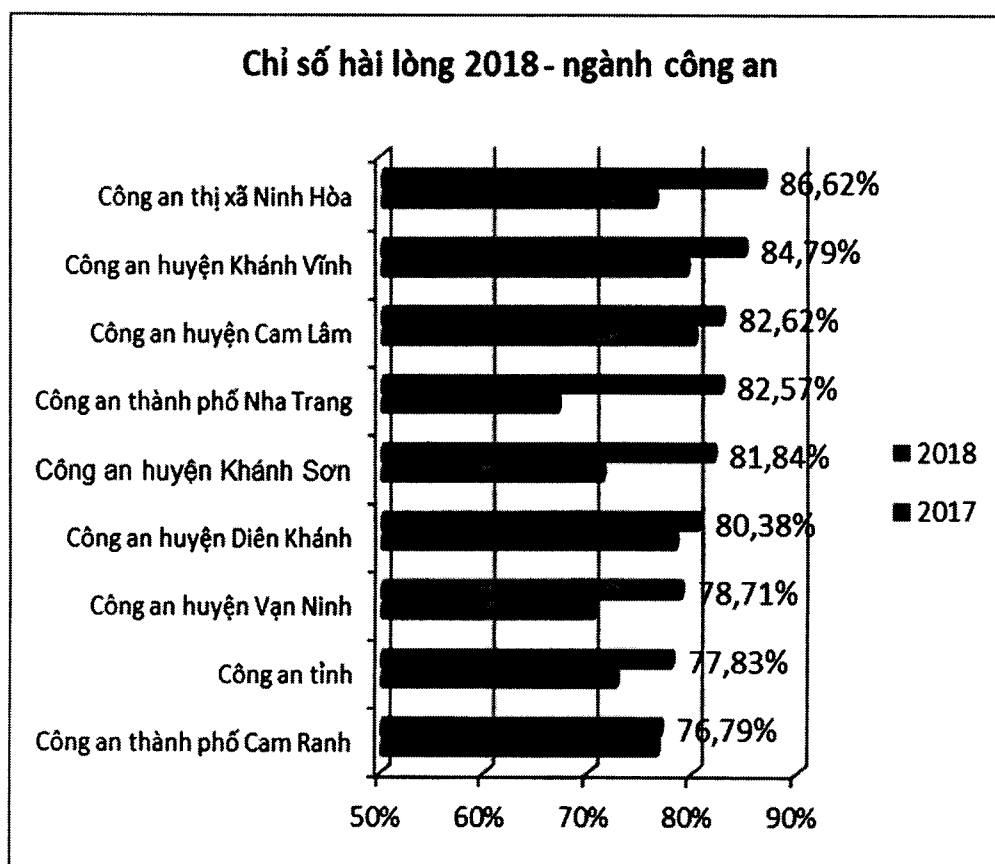
(Xem thêm chi tiết tại Phụ lục Dữ liệu phi cấu trúc kèm theo Báo cáo).

MỤC II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC CƠ QUAN CÔNG AN

I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG

Ngành Công an có chỉ số hài lòng trung bình chung năm 2018 là 81,25%, tiếp tục tăng so với năm 2017 (74,58%) và năm 2016 (72,51%); đạt mục tiêu đề ra của tỉnh (78%).

Trong năm 2016 và 2017, ngành không có đơn vị có chỉ số hài lòng đạt mức Tốt, 08 đơn vị đạt mức Khá và 01 đơn vị đạt mức Trung bình (năm 2016 là Công an huyện Vạn Ninh, năm 2017 là Công an Nha Trang). Năm 2018, các cơ quan Công an đã có nhiều cải thiện; 02/09 đơn vị có chỉ số hài lòng ở mức Tốt (trên 84%) là Công an thị xã Ninh Hòa và Công an huyện Khánh Vĩnh, 07 đơn vị còn lại ở mức Khá. Tuy nhiên, vẫn còn 02 đơn vị chưa đạt mục tiêu tỉnh đề ra là Công an tỉnh (77,83%) và Công an thành phố Cam Ranh (76,79%). Khoảng chênh lệch chỉ số giữa đơn vị cao nhất và thấp nhất là 9,83%.



Biểu đồ 9: Chỉ số hài lòng năm 2018 - ngành Công an

Tất cả các đơn vị ngành Công an đều có chỉ số hài lòng tăng so với năm 2017; trong đó, Công an Cam Ranh tăng thấp nhất (0,3%). Công an Nha Trang, Khánh Sơn, Ninh Hòa là 03 đơn vị có chỉ số tăng mạnh, lần lượt là 15,67%,

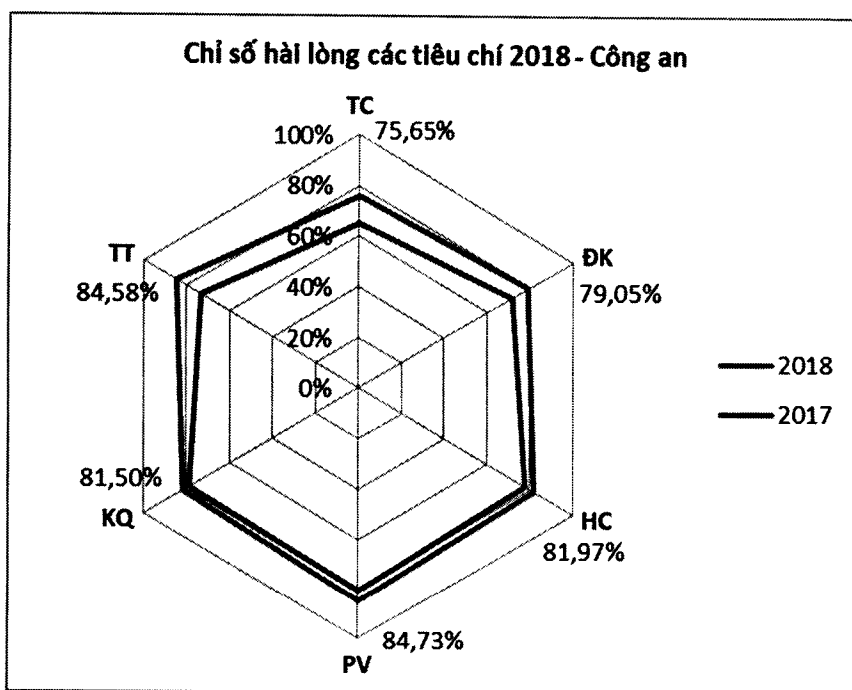
10,63% và 10,42%; kéo theo chỉ số chung toàn ngành tăng 6,67%.

Bảng 5. Chỉ số hài lòng công an 2017 - 2018

TT	Đơn vị	SIPS		Tăng/ giảm
		2018	2017	
1	Công an thành phố Cam Ranh	76,79%	76,49%	0,30%
2	Công an tỉnh	77,83%	72,56%	5,27%
3	Công an huyện Vạn Ninh	78,71%	70,41%	8,30%
4	Công an huyện Diên Khánh	80,38%	78,16%	2,22%
5	Công an huyện Khánh Sơn	81,84%	71,21%	10,63%
6	Công an thành phố Nha Trang	82,57%	66,90%	15,67%
7	Công an huyện Cam Lâm	82,62%	79,99%	2,63%
8	Công an huyện Khánh Vĩnh	84,79%	79,24%	5,55%
9	Công an thị xã Ninh Hòa	86,62%	76,20%	10,42%
	Trung bình chung	81,25%	74,58%	6,67%

Xét trên 6 tiêu chí khảo sát, đánh giá, thì tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức tiếp tục đạt chỉ số hài lòng chung cao nhất với 84,72%; tiếp đến là Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi 84,58% và Thủ tục hành chính 81,97%.

So với năm 2017, tiêu chí Tiếp cận dịch vụ tăng khá cao với 10,42% (chỉ sau Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi - tăng 11,16%) nhưng đây là tiêu chí duy nhất chưa đạt mục tiêu trên 78% của tỉnh đề ra. (Xem Biểu đồ).

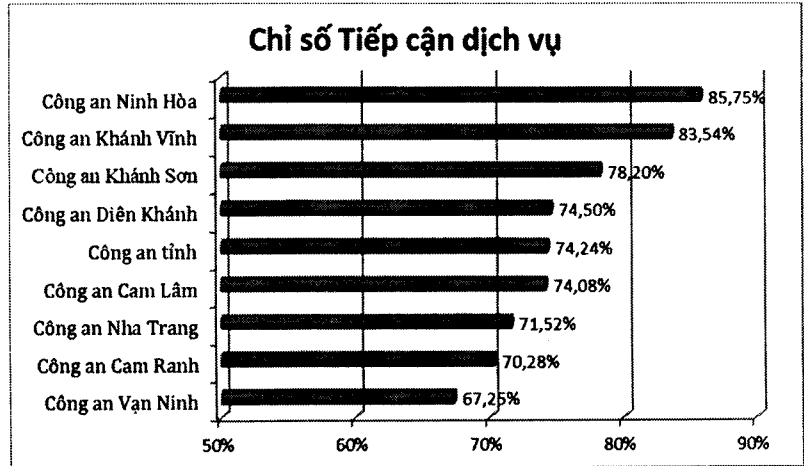


Biểu đồ 10: Chỉ số hài lòng chung trên 6 tiêu chí - ngành công an

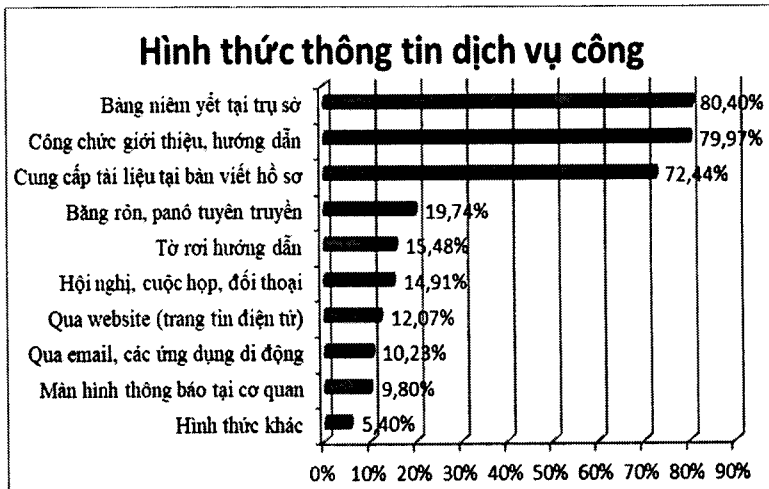
II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ

1. Tiếp cận dịch vụ

Trong 9 đơn vị của ngành thì chỉ có Công an Ninh Hòa có chỉ số Tiếp cận dịch vụ ở mức Tốt, đạt 85,75%; Công an Vạn Ninh có chỉ số thấp nhất 67,25%, là đơn vị duy nhất mức Trung bình.



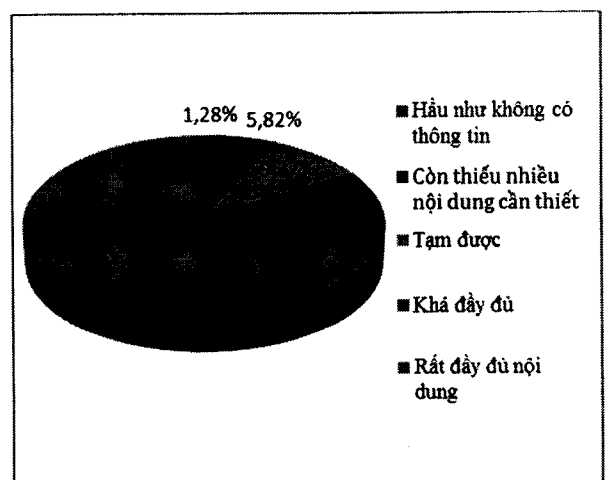
Tất cả đơn vị đều tăng chỉ số so với năm trước; tuy nhiên, 05/09 đơn vị có chỉ số Tiếp cận dịch vụ chưa đạt trên 78%, kéo theo chỉ số trung bình chung tại tiêu chí này tăng 10,42% nhưng chưa đạt mục tiêu tinh đề ra (chỉ đạt 75,65%).



Qua khảo sát, 68,18% khách hàng nhận thấy các cơ quan công an có không quá 03 hình thức thông tin dịch vụ công (tỷ lệ này năm 2017 là 78,67%). Khách hàng vẫn được tiếp cận thông tin chủ yếu bằng các phương thức thông tin truyền thống như: Bảng niêm yết, công chức

trực tiếp hướng dẫn, tài liệu tại bàn viết hồ sơ. Các phương thức cung cấp thông tin dịch vụ công hiện đại như: màn hình thông báo, email, ứng dụng di động, website, hội nghị, đối thoại,... chưa được khai thác có hiệu quả.

Về nội dung thông tin được cung cấp, 67,76% khách hàng đánh giá cơ quan công an cung cấp rất đầy đủ; 15,77% cho rằng khá đầy đủ; 9,37% đánh giá tạm được. Còn lại 7,1% khách hàng nhận xét còn thiếu nhiều nội dung cần thiết hoặc hầu như không có thông tin (như lệ phí hoặc hướng dẫn nộp hồ sơ qua mạng). Chất lượng thông tin dịch vụ công được 81,11% khách hàng đánh giá tốt (tỷ lệ này tăng 21,36% so với năm



trước), còn lại chưa thật sự hài lòng.

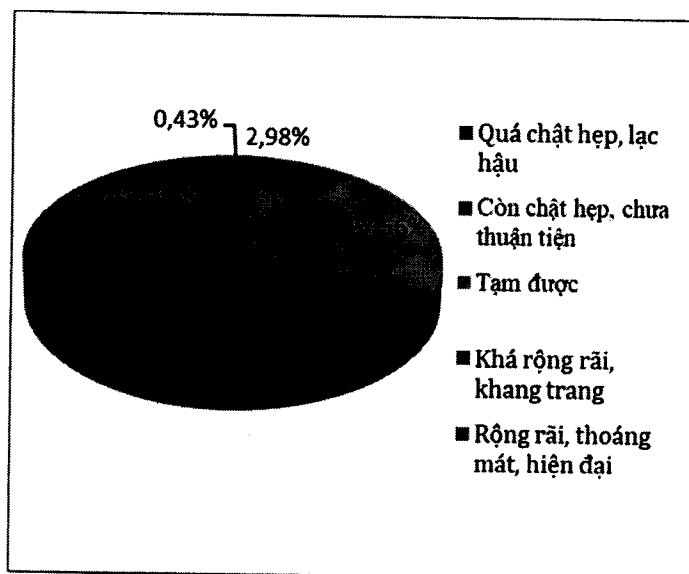
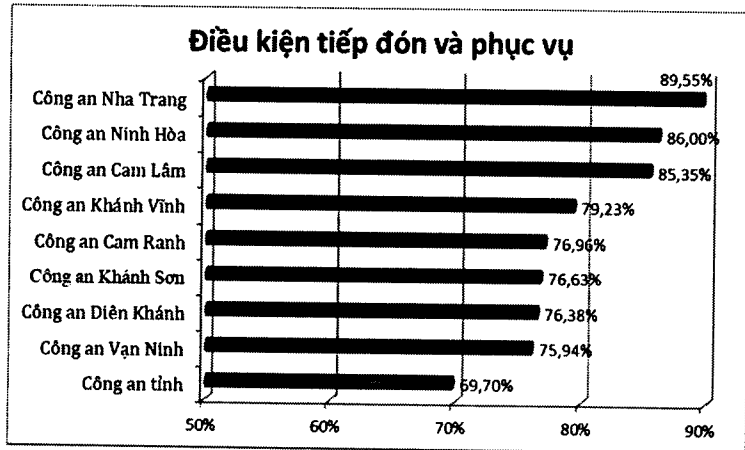
Bên cạnh đó, khách hàng cũng cho biết được giải đáp, hướng dẫn từ phía cơ quan công an khi có vướng mắc (98,72%) và cho rằng cán bộ tiếp nhận có tìm hiểu nhu cầu thông tin để giải đáp, hỗ trợ kịp thời (97,44%).

2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ

Chỉ số trung bình về Điều kiện tiếp đón và phục vụ năm 2018 của ngành Công an đạt 79,05%, cao hơn 7,48% so với năm 2017.

Cao nhất là Công an thành phố Nha Trang, chỉ số 89,55%, tiếp đến là Công an Ninh Hòa và Cam Lâm; cùng

với Công an Khánh Vĩnh thì đây là 4 đơn vị đạt mục tiêu của tỉnh tại tiêu chí này. Các đơn vị còn lại có chỉ số tương đối đồng đều từ khoảng 76% đến 77%, riêng Công an tỉnh chỉ số thấp nhất 69,7% (chỉ tăng 1,08% so với năm trước). Khoảng chênh giữa đơn vị cao nhất với thấp nhất là 19,85%.



Kết quả khảo sát cho thấy, có 69,03% khách hàng hài lòng với diện tích làm việc Bộ phận một cửa; 27,56% đánh giá tạm được và 3,41% nhận xét còn chật hẹp, chưa thuận tiện hoặc quá chật hẹp, lạc hậu (Công an tỉnh, Ninh Hòa, Khánh Sơn, Khánh Vĩnh).

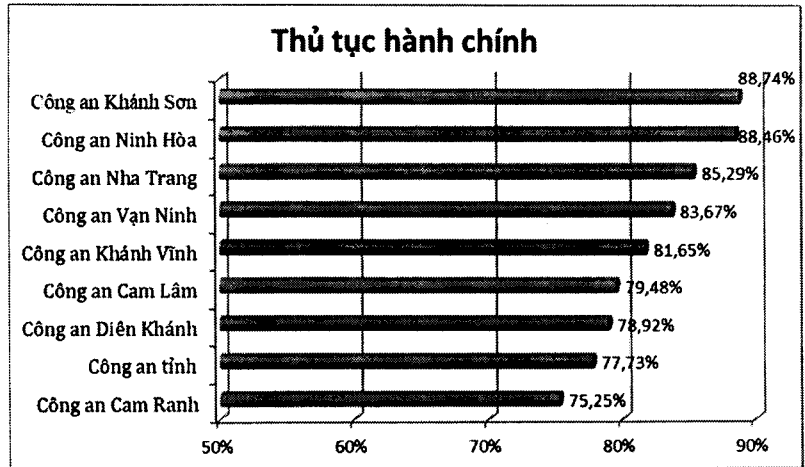
Đánh giá về khối lượng giao dịch tại Bộ phận một cửa, gần 50% khách hàng nhận xét khá đông ở hầu hết các đơn vị, đôi lúc

còn quá tải (Công an tỉnh, Ninh Hòa).

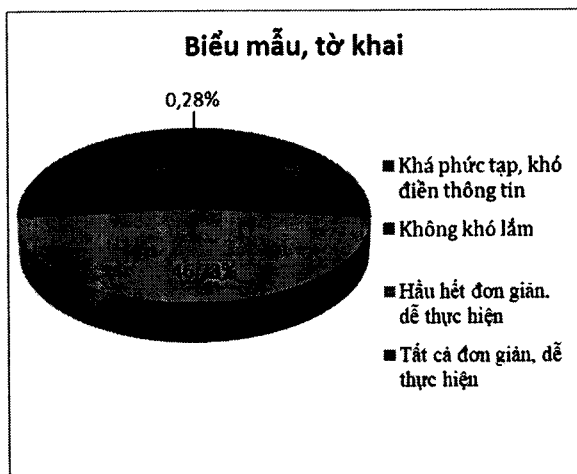
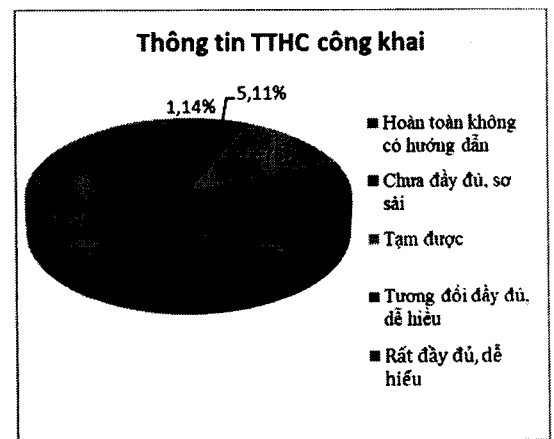
Về trang thiết bị tiếp đón và làm việc, 36,08% đánh giá rất đầy đủ, thuận tiện, hiện đại; 60,94% đánh giá khá tốt, chỉ một số ít khách hàng nhận xét trang thiết bị còn thiếu thốn, chưa thuận tiện (như máy tính tra cứu thủ tục, hồ sơ, máy scan, máy photocopy hoặc mạng internet không dây cho khách hàng).

3. Thủ tục hành chính

Năm 2018, chỉ số hài lòng trung bình về Thủ tục hành chính đạt 81,97%, tăng 4,26% so với năm 2017. Cao nhất là Công an huyện Khánh Sơn, chỉ số 88,74%, tiếp đến là Công an Ninh Hòa với 88,46%. Có 2/9 đơn vị chỉ số chưa đạt 78%; trong đó thấp nhất là Công an thành phố Cam Ranh chỉ đạt 75,25%. Khoảng chênh lệch giữa đơn vị cao nhất với thấp nhất là 13,49%.



Trả lời phiếu khảo sát, đa số khách hàng cho biết thông tin thủ tục hành chính được công khai rất đầy đủ (60,94%) hoặc khá đầy đủ (20,03%). Tương ứng với đó, 56,96% khách hàng đánh giá nội dung, chất lượng thông tin rất tốt và 22,59% đánh giá thông tin rõ ràng. Tuy nhiên, cũng còn trên 06% khách hàng chưa thật sự hài lòng cả về nội dung và chất lượng thông tin thủ tục (Công an Cam Lâm, Cam Ranh, Diên Khánh).



Về thành phần hồ sơ, hầu như khách hàng đánh giá không có gì phức tạp, hồ sơ đơn giản, ít giấy tờ hoặc rất đơn giản, hợp lý; hướng dẫn của cán bộ, công chức hầu hết là thống nhất với nội dung thủ tục được quy định, tuy nhiên còn 03 trường hợp không đồng ý với nội dung này ở Công an tỉnh, Nha Trang và Cam Lâm.

Khoảng 95% khách hàng được tiếp nhận hồ sơ ngay từ lần nộp đầu tiên. 05% còn lại phải nộp hồ sơ lần thứ 2 trở lên mới được tiếp nhận vì hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ; trong đó, đa số khách hàng (73%) bổ sung 01 lần là được tiếp nhận, còn lại phải từ 02 lần trở lên, trong đó Công an tỉnh có 01 trường hợp bổ sung 3 lần, Công an Ninh Hòa bổ sung 4 lần. Nguyên nhân bổ sung nhiều lần chủ yếu là do khách hàng thực hiện chưa đúng hướng dẫn, nhưng một số ít là do sự hướng dẫn chưa

đầy đủ, rõ ràng và thống nhất của cán bộ, công chức.

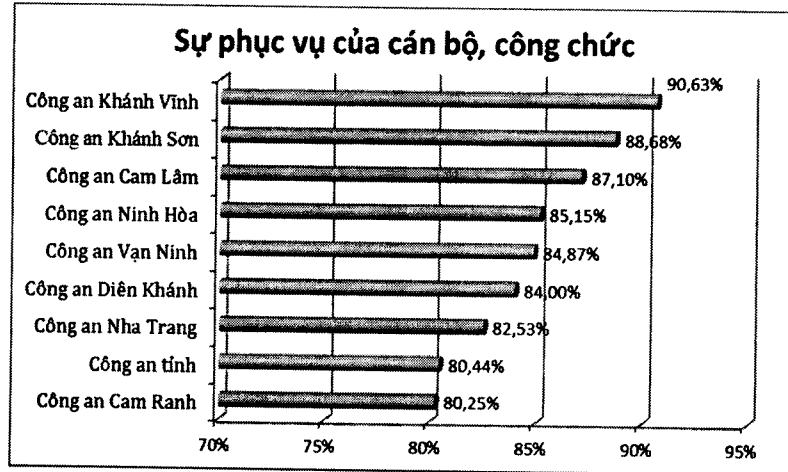
Trừ Công an huyện Cam Lâm, Vạn Ninh, Khánh Sơn, các đơn vị còn lại đều có trường hợp cán bộ một cửa từ chối nhận hồ sơ vì cho rằng hồ sơ không thể giải quyết (tổng cộng 07 khách hàng có ý kiến). Có 18 khách hàng không nhận được Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, giấy không rõ ngày nhận hoặc ngày nhận bị sửa lại bằng tay (Công an huyện Diên Khánh bị phản ánh nhiều nhất).

4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức

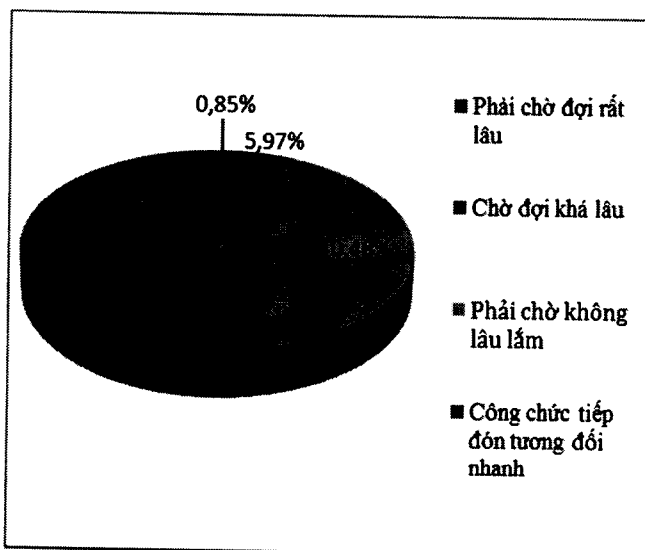
So với năm 2017, chỉ số hài lòng trung bình về Sự phục vụ của cán bộ, công chức vẫn cao nhất trong 06 tiêu chí, và tăng từ 80,83% lên 84,73%.

Công an huyện Khánh Vĩnh, Khánh Sơn thuộc nhóm dẫn đầu với chỉ số lần lượt là 90,63% và 88,68%;

các đơn vị còn lại cũng đạt kết quả tương đối tốt (trên 80%), đạt mục tiêu tinh đề ra. Trong 09 đơn vị, Công an Nha Trang có mức tăng chỉ số cao nhất với 14,58%, kế đến là Công an Vạn Ninh 7,62%; tuy nhiên Công an Cam Ranh, Cam Lâm, Diên Khánh lại sụt giảm chỉ số (dưới 3%).



Qua kết quả khảo sát, 52,70% khách hàng cho biết được tiếp đón ngay hoặc

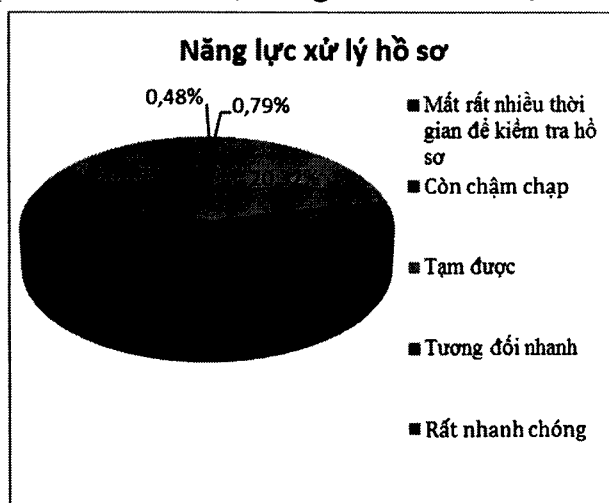


khá nhanh chóng khi đến giao dịch, 40,48% phải chờ nhưng không lâu lắm. Còn lại trên 6,82% phải chờ đợi khá lâu hoặc rất lâu, rơi vào các đơn vị Công an tỉnh, Ninh Hòa và Vạn Ninh. Nguyên nhân chính dẫn đến tình trạng khách hàng phải chờ đợi lâu là do cán bộ, công chức đang giải quyết hồ sơ cho người đến trước; tuy nhiên vẫn có một số ít ý kiến cho rằng cán bộ, công chức đang làm việc riêng (Công an tỉnh, Diên Khánh).

Đại đa số khách hàng (99,43%) đánh giá việc tiếp nhận hồ sơ là minh bạch, công bằng, không có vấn đề gì, chấp nhận được. Vẫn còn một số ít trường hợp phản ánh công chức nhận hồ sơ ngoài cơ quan (1 trường hợp Công an Nha Trang)

hoặc hướng dẫn liên hệ dịch vụ, người thân (6 trường hợp ở Công an tỉnh, Nha Trang, Diên Khánh, Cam Lâm)

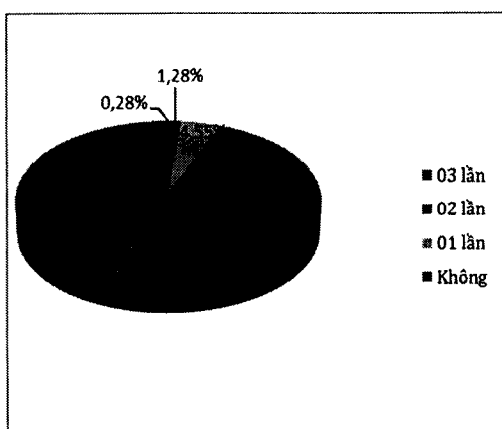
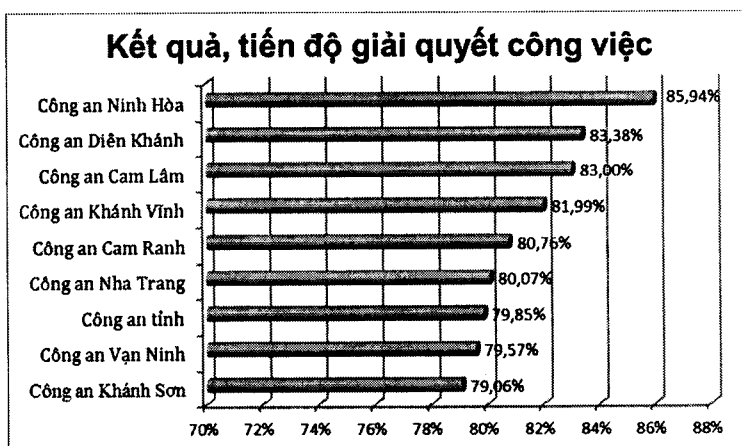
Thái độ giao tiếp của cán bộ, công chức của các đơn vị được hầu hết khách hàng đánh giá cao, không có trường hợp phản ánh thái độ công chức khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền; tuy nhiên cũng còn 01 trường hợp nhận xét công chức có thái độ thờ ơ, ít tận tình tại Công an thành phố Cam Ranh. Về năng lực giải quyết hồ sơ của cán bộ, công chức, 21,27% đánh giá rất nhanh chóng; 57,14% đánh giá tương đối nhanh; 20,32% nhận xét tạm được và khoảng trên 1% nhận thấy còn chậm chạp, mất khá nhiều thời gian để kiểm tra hồ sơ.



98,7% khách hàng không gặp trường hợp đòi hỏi, những nhiễu; chỉ có 08 khách hàng cho biết công chức không đòi hỏi, nhưng vẫn bồi dưỡng (Công an tỉnh, Nha Trang, Diên Khánh, Khánh Sơn) và 01 trường hợp công chức đề nghị nên có bồi dưỡng để hồ sơ được giải quyết nhanh hơn (Công an Vạn Ninh).

5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc

Ở tiêu chí này, chỉ số trung bình ngành Công an đạt 81,5%, tăng 2,79% so với năm 2017; tất cả cơ quan công an đều tăng chỉ số đồng thời đạt chỉ tiêu trên 78%. Công an thị xã Ninh Hòa có chỉ số cao nhất với 85,94%, mức Tốt theo thang đo; kế đến là Công an Diên Khánh với 83,38%, Công an Khánh Sơn có chỉ số thấp nhất 79,06%. Chênh lệch chỉ số giữa Công an Ninh Hòa và Khánh Sơn là 6,88%.



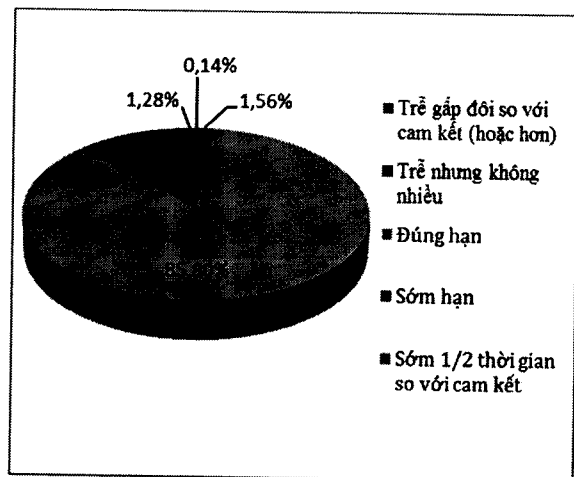
Sau khi được tiếp nhận hồ sơ, 93,89% khách hàng không phải bổ sung hồ sơ, còn lại 4,55% phải bổ sung ít nhất 01 lần và 11 khách hàng có ý kiến phải bổ sung từ 02 lần trở lên. Trong số đó, còn 08 trường hợp phản ánh không nhận được thông báo bổ sung hồ sơ, chỉ

khi đến Bộ phận một cửa theo ngày hẹn thì mới biết; khách hàng Công an huyện Diên Khánh phản ánh nhiều nhất về nội dung này.

Mặc dù, có 88,90% khách hàng đánh giá được hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng về cách thức tra cứu tiến độ hồ sơ, kết quả; tuy nhiên, hình thức khách hàng tra cứu hồ sơ chủ yếu vẫn là đến hỏi trực tiếp Bộ phận một cửa (78,84% khách hàng).

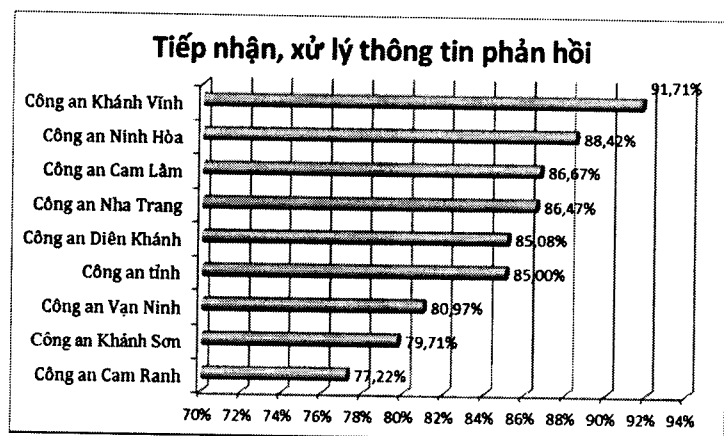
Để nhận được kết quả giải quyết sau khi nộp hồ sơ, 72,69% khách hàng cho biết chỉ đến Bộ phận một cửa 01 lần, 25,32% nhận được kết quả qua đường chuyển phát nhanh; còn lại gần 2% khách hàng phải đi lại 02 lần (Công an tỉnh, Cam Ranh, Cam Lâm, Khánh Vĩnh).

Về thời hạn giải quyết hồ sơ, 98,30% khách hàng nhận kết quả đúng hạn và sớm hạn, còn lại trễ hạn nhưng không nhiều. Khi được hỏi “*Nếu hồ sơ trễ hạn, cơ quan giải thích lý do như thế nào?*” thì một số khách hàng cung cấp thông tin như sau: nghỉ các ngày lễ, hay bận học điều lệnh (Cam Ranh), nhầm giấy tờ khác (Cam Lâm), nghe thông báo vì nhiều quá nên chưa về ký (Diên Khánh), trễ 1 ngày, bên cơ quan hẹn qua ngày sau (Khánh Vĩnh), nguyên nhân xác minh hồ sơ (Nha Trang).



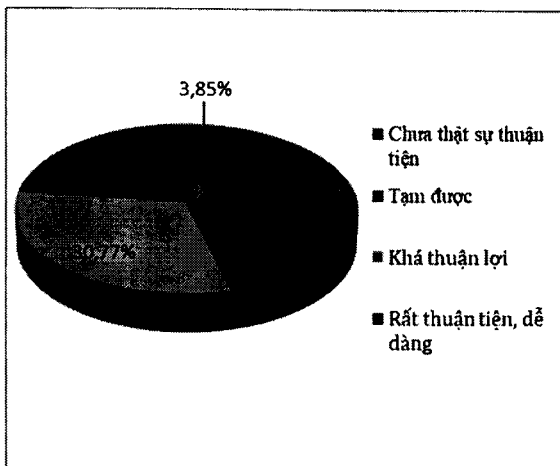
6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi

Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi có chỉ số hài lòng trung bình chung đạt 84,58%, cao và tăng cao nhất trong 06 tiêu chí, tăng 11,16% so với năm 2017. Có 06/09 đơn vị đạt mức Tốt; trong đó Công an Khánh Vĩnh chỉ số cao nhất 91,71% và Công an Nha Trang tăng mạnh nhất



(trên 30%). 03 đơn vị còn lại có chỉ số ở mức Khá là Công an Cam Ranh, Khánh Sơn, Vạn Ninh; với 77,22%, Công an Cam Ranh có chỉ số thấp nhất, chưa đạt mục tiêu 78% của tỉnh.

Kết quả cho thấy có 97,02% khách hàng đánh giá các cơ quan có niêm yết thông tin đường dây nóng (số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, website,...) để phản ánh, kiến nghị; 0,28% đánh giá thông tin cung cấp chưa đầy đủ và 2,70% khách hàng cho biết không thấy thông tin đường dây nóng để gửi phản ánh, kiến nghị.



Năm 2018, trong 704 khách hàng thì 26 khách hàng cho biết có phản ánh, kiến nghị với cơ quan Công an, trong đó chỉ 01 khách hàng cảm thấy chưa thật sự thuận tiện, còn lại cho biết tạm được (42,31%) và dễ dàng, thuận tiện (53,85%). Kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị của các đơn vị cũng được đánh giá cao, còn 02/26 khách hàng nhận xét cơ quan trả lời chậm hoặc chưa thỏa đáng (Công an tỉnh, Ninh Hòa).

Đối với các khách hàng chưa từng phản ánh, kiến nghị thì 89,22% khách hàng đánh giá các cơ quan làm rất tốt, không có gì phải phản ánh, kiến nghị; còn lại khách hàng cảm thấy chưa thật sự tin tưởng vào việc giải quyết phản ánh, kiến nghị (tập trung nhiều ở Công an Cam Ranh, Vạn Ninh, Diên Khánh, Khánh Sơn).

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG

1. Đánh giá chung của khách hàng

Kết quả khảo sát năm 2018 cho thấy tỷ lệ khách hàng phản ánh không hài lòng hoặc rất không hài lòng đối với sự phục vụ của ngành Công an khá thấp, chỉ chiếm 0,71% (5 người đánh giá không hài lòng, không có khách hàng đánh giá rất không hài lòng) trong số 704 khách hàng thực hiện thủ tục trực tiếp.

Đối với một số vấn đề cụ thể mà khách hàng chưa hài lòng, kết quả tổng hợp cho thấy phản ánh của khách hàng không nhiều nhưng trải đều trên các nội dung: công khai, minh bạch thông tin; điều kiện tiếp đón, phục vụ; thủ tục rắc rối, phức tạp; công chức phiền hà, những nhieu; kết quả giải quyết chậm trễ; cơ quan không cầu thị tiếp thu, khắc phục hạn chế.

Những vấn đề đã làm được, người dân, tổ chức, doanh nghiệp cũng ghi nhận đúng mức và có lời khen ngợi, đề nghị các cơ quan công an tiếp tục phát huy trong thời gian tới. Đồng thời cũng chỉ ra những chỗ thiếu sót, hạn chế để các đơn vị khắc phục, cải thiện.

Phân tích phương sai cho thấy, không có sự khác biệt về mức hài lòng trung bình giữa nam và nữ, độ tuổi, trình độ và nghề nghiệp; tuy nhiên có sự khác biệt và mức hài lòng giữa các nhóm tần suất giao dịch và địa bàn, theo đó thực hiện thủ tục nhiều lần hoặc ở địa bàn miền núi

“Công an thị xã Ninh Hòa phục vụ quá tốt vì ưu tiên cho người già trước. Tôi rất đồng tình, trên cả tuyệt vời” – cảm nhận một khách hàng của Công an thị xã Ninh Hòa

“Bên công an phần đăng ký xe làm nhiệt tình, tốt nhưng bên làm CMND hơi lâu và đông khách” – ý kiến của khách hàng tại Công an huyện Vạn Ninh

thì có mức hài lòng trung bình cao hơn các nhóm còn lại.

2. Góp ý của khách hàng để phục vụ tốt hơn

Trong nội dung góp ý của khách hàng đối với các cơ quan Công an, ghi nhận rất nhiều lời khen ngợi và đánh giá cao về chất lượng phục vụ. Để tiếp tục thực hiện tốt hơn, khách hàng góp ý cơ quan Công an một số vấn đề, tổng hợp như sau:

- Cung cấp, công khai đầy đủ, rõ ràng thông tin thủ tục hành chính, thông tin dịch vụ hành chính công bằng nhiều hình thức phong phú, hiện đại.

- Đơn giản hóa thủ tục, giải quyết hồ sơ nhanh hơn để giảm thời gian chờ đợi.

- Bố trí thêm ghế ngồi chờ đợi; cải tạo, bố trí trang thiết bị tại Bộ phận một cửa đáp ứng nhu cầu của người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

- Công chức một cửa cần tiếp đón và hướng dẫn tận tình hơn, không có thái độ cửa quyền, nhũn nhẽ; làm việc cần chuyên nghiệp hơn, tập trung hơn, không để người dân chờ đợi lâu.

(Xem thêm chi tiết tại Phụ lục Dữ liệu phi cấu trúc kèm theo Báo cáo).

MỤC III. CHỈ SỐ HÀI LÒNG LĨNH VỰC HẢI QUAN

I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG

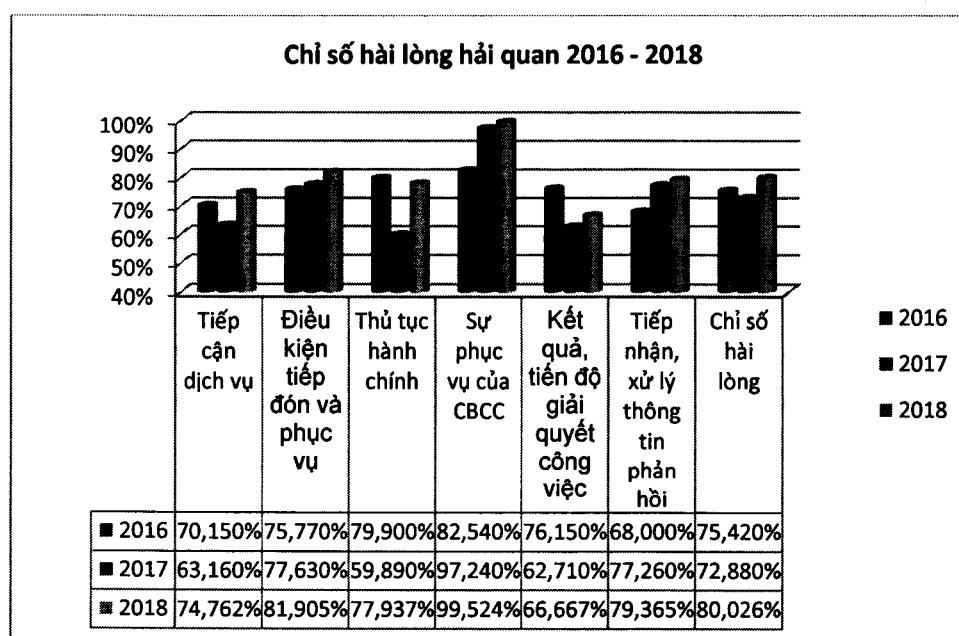
Năm 2018, lĩnh vực hải quan có 42 khách hàng trực tuyến tham gia trả lời phiếu khảo sát, trong đó có 28 khách hàng thực hiện thủ tục trên 10 lần. Kết quả phân tích dữ liệu cung cấp một số thông tin đáng chú ý như sau:

Nếu như chỉ số hài lòng năm 2017 sụt giảm đáng kể so với năm 2016 (giảm 2,554%), thì năm 2018, bằng những nỗ lực của ngành, chỉ số hài lòng lĩnh vực hải quan đạt 80,03%, vượt chỉ tiêu mà tính đề ra (78%), và so với năm 2017 thì tăng 7,15%.

Bảng 6. Chỉ số hài lòng lĩnh vực hải quan 2017 - 2018

TT	Tiêu chí	SIPS		
		2016	2017	2018
1	Tiếp cận dịch vụ	70,15%	63,16%	74,76%
2	Điều kiện tiếp đón và phục vụ	75,77%	77,63%	81,90%
3	Thủ tục hành chính	79,90%	59,89%	77,94%
4	Sự phục vụ của cán bộ, công chức	82,54%	97,24%	99,52%
5	Kết quả, tiến độ giải quyết công việc	76,15%	62,71%	66,67%
6	Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi	68,00%	77,26%	79,37%
	Chỉ số hài lòng	75,42%	72,88%	80,03%

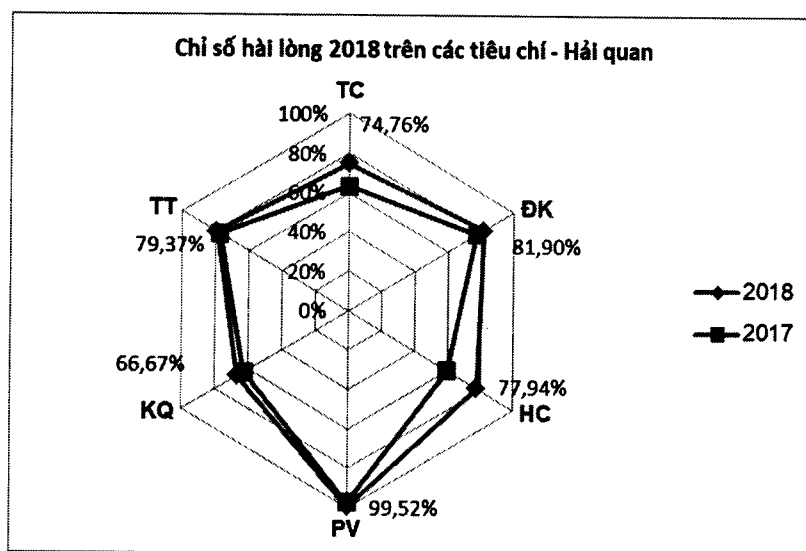
Cả 6 tiêu chí cấu thành chỉ số hài lòng đều có sự cải thiện, trong đó chỉ số Thủ tục hành chính tăng mạnh nhất với mức tăng 18,05%, tiếp đến là Tiếp cận dịch vụ (tăng 11,6%, từ 63,16% trong năm 2017 lên 74,16% trong năm 2018).



Biểu đồ 11: Chỉ số hài lòng năm 2018 – Hải quan

Xét tương quan 6 tiêu chí, thì mặc dù Tiếp cận dịch vụ có mức hài lòng tăng cao so với năm trước, nhưng vẫn là tiêu chí chưa được khách hàng đánh giá cao. Cùng với đó, chỉ số Kết quả, tiến độ giải quyết công việc chưa có chuyển biến rõ nét, nên kết quả cảm nhận từ phía khách hàng còn có sự chênh lệch khá lớn. Giữa tiêu chí cao nhất, với tiêu chí đạt mức hài lòng thấp nhất, mức chênh lệch lên đến 32,86%.

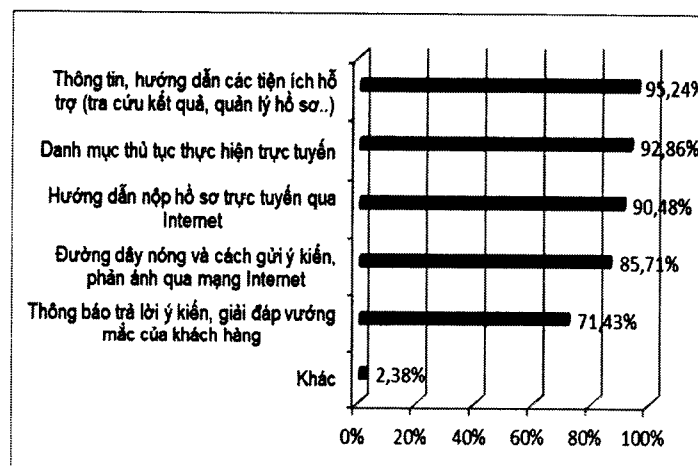
Cho dù các chỉ số còn lại có tăng giảm qua các năm, nhưng Chỉ số hài lòng về Sự phục vụ của cán bộ, công chức tăng liên tục và đạt đến 99,52% năm 2018 thì chỉ có thể giải thích bằng nỗ lực trực tuyến hóa dịch vụ công mạnh mẽ của ngành hải quan thời gian qua, nhất là không còn ghi nhận phản ánh nào về chi phí không chính thức.



Biểu đồ 12: Chỉ số hài lòng trên từng tiêu chí – Hải quan

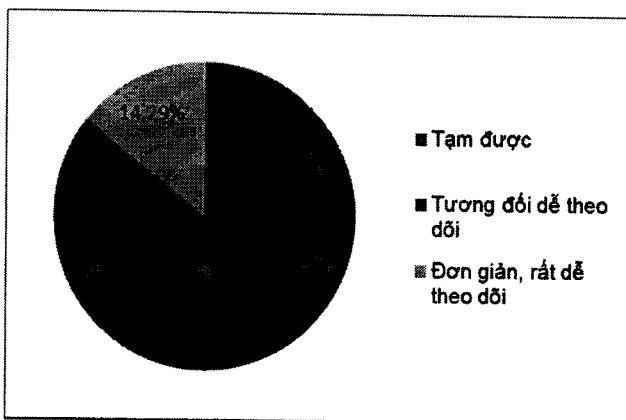
Tuy nhiên, trong 6 tiêu chí thì vẫn còn 3 tiêu chí thấp hơn chỉ tiêu 78% của tỉnh (xem Biểu đồ).

Về **Tiếp cận dịch vụ**, trong năm 2018, ngành hải quan đã tăng cường nhiều hình thức thông tin phong phú hơn trước. Trong đó, số lượng khách hàng tiếp cận dịch vụ qua website, email đã tăng đáng kể. 52,38% khách hàng cho biết đã nhận được thông tin của ngành thông qua từ 3 hình thức trở lên.



Hầu hết nội dung thông tin dịch vụ công được cung cấp đầy đủ và chất lượng thông tin khá tốt; với 92,86% khách hàng nhận xét thông tin rõ ràng, dễ

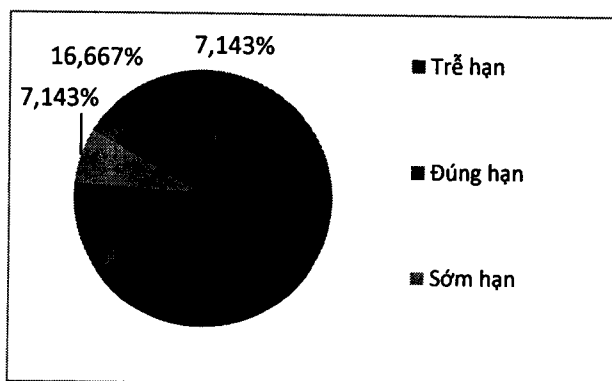
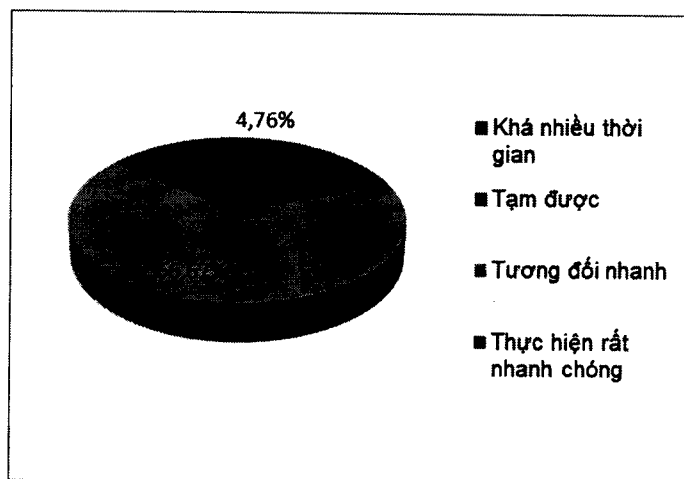
hiểu. Khách hàng cũng không yêu cầu ngành hải quan phải cung cấp thông tin gì thêm.



Về Điều kiện đảm bảo thực hiện dịch vụ công trực tuyến, trên 85% khách hàng đánh giá khá tốt giao diện ứng dụng/website cung cấp dịch vụ công trực tuyến của ngành, trong đó 71,43% nhận xét tương đối dễ theo dõi, 14,29% cho rằng đơn giản, rất dễ theo dõi. Thao tác đơn giản, rất dễ thực hiện 73,34%; tạm được 14,29% và có 01/42

khách hàng còn gặp khó khăn trong việc đăng ký dịch vụ. Đánh giá mức độ thông suốt của đường truyền hệ thống dịch vụ công trực tuyến, 30,95% khách hàng cho biết thông suốt, không gặp trục trặc khi thao tác; 69,05% vẫn còn gặp trục trặc khi đăng ký dịch vụ công. Tỷ lệ này có giảm so với năm 2017 (81,35%) nhưng vẫn còn khá cao, cần phải tiếp tục cải thiện trong thời gian tới.

Về thành phần hồ sơ Thủ tục hành chính, 100% khách hàng đánh giá không có gì phức tạp hoặc rất đơn giản, hợp lý; các biểu mẫu cũng không có gì khó lăm hoặc đơn giản, dễ thực hiện. Đây là điểm tiến bộ đáng kể so với năm 2017. Cũng nhờ vậy, mà đại đa số khách hàng (80,96%) không gặp khó khăn gì trong việc tạo lập và nộp hồ sơ điện tử cho cơ quan hải quan. Tuy nhiên, cũng còn đến 20/42 khách hàng phải bổ sung hồ sơ sau khi đã nộp, chiếm tỷ lệ 40,6%.



Về Sự phục vụ của cán bộ, công chức, 41/42 khách hàng cho biết, không gặp tình huống đòi hỏi, những nhiều khi giải quyết công việc. 01 khách hàng (2,4%) cho biết, tuy công chức không đòi hỏi gì, nhưng vẫn có bồi dưỡng; tỷ lệ này so với năm 2017 (13,56%) thì giảm rất mạnh.

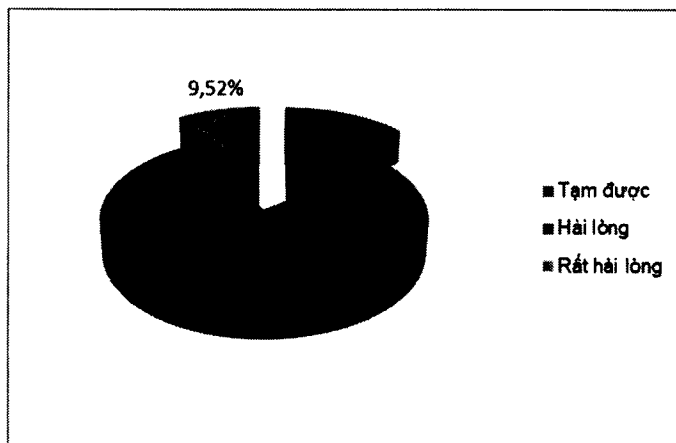
Về Kết quả, tiến độ giải quyết công việc, 69,05% khách hàng nhận kết quả đúng hạn, 23,81% nhận kết quả sớm hạn hoặc được giải quyết rất nhanh chóng.

Chỉ có 7,14% nhận kết quả trễ hạn. 32/42 khách hàng nhận kết quả trên tài khoản đã đăng ký hoặc nhận qua email, 8 khách hàng nhận trực tiếp tại Bộ phận một cửa và 02 khách hàng nhận qua đường bưu chính. Như vậy, tỷ lệ nhận kết quả trực tuyến (80,96%) cao hơn so với năm 2017 (74,57%).

Về **Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi**, 88,09% khách hàng nhận thấy cơ quan hải qua đã công khai thông tin đường dây nóng đầy đủ, rõ ràng. 69% khách hàng cho biết cơ quan hải quan đã tiếp nhận và giải đáp khá tốt khi họ có vướng mắc về chính sách hoặc thủ tục. Có 9 khách hàng đã từng gửi phản ánh, kiến nghị đến cơ quan hải quan thì tất cả đều nhận xét khá thuận lợi, không có phiền hà. Còn lại 33 khách hàng không có phản ánh, kiến nghị thì đa số (87,88%) cho biết cơ quan hải quan làm rất tốt nên không phát sinh nhu cầu.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG

1. Đánh giá chung của khách hàng



Cảm nhận chung về sự phục vụ của lĩnh vực hải quan trong năm 2018, có 36/42 (chiếm 85,71%) khách hàng hài lòng và rất hài lòng. Còn 6 ý kiến nhận xét tạm được và không có khách hàng nào không hài lòng.

Qua phiếu khảo sát, khách hàng cho biết việc nộp hồ sơ điện tử rất dễ dàng đã giúp họ giảm khá nhiều thời gian thực hiện, bình quân tiết kiệm được 01 giờ cho mỗi hồ sơ; tương ứng 50% cho đến 2/3 thời gian so với trước đây. Qua đó cũng giảm được từ 70 – 90% chi phí thực hiện thủ tục (xem chi tiết dữ liệu phi cấu trúc). Những con số này càng có ý nghĩa khi khách hàng càng cách xa nơi giao dịch.

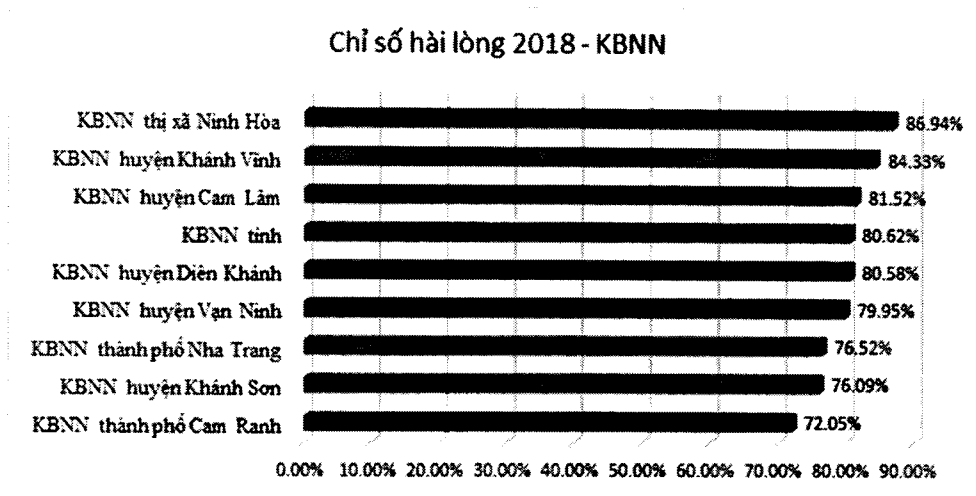
Trong điều kiện cạnh tranh và hội nhập, một khi khách hàng đã hài lòng thì họ tiếp tục lựa chọn Khánh Hòa làm cửa ngõ thông quan. Điều đó góp phần trực tiếp để Hải quan Khánh Hòa tiếp tục thu ngân sách tăng 12,93% so với năm 2017, và đạt gấp trên 14 lần chỉ tiêu Bộ Tài chính giao đầu năm 2018.

2. Góp ý của khách hàng

Qua phiếu khảo sát, khách hàng chỉ đề nghị tăng dung lượng file đính kèm. Mở rộng định dạng file đính kèm bằng hình ảnh JPEG, vì hiện tại chỉ cho phép đính kèm file PDF.

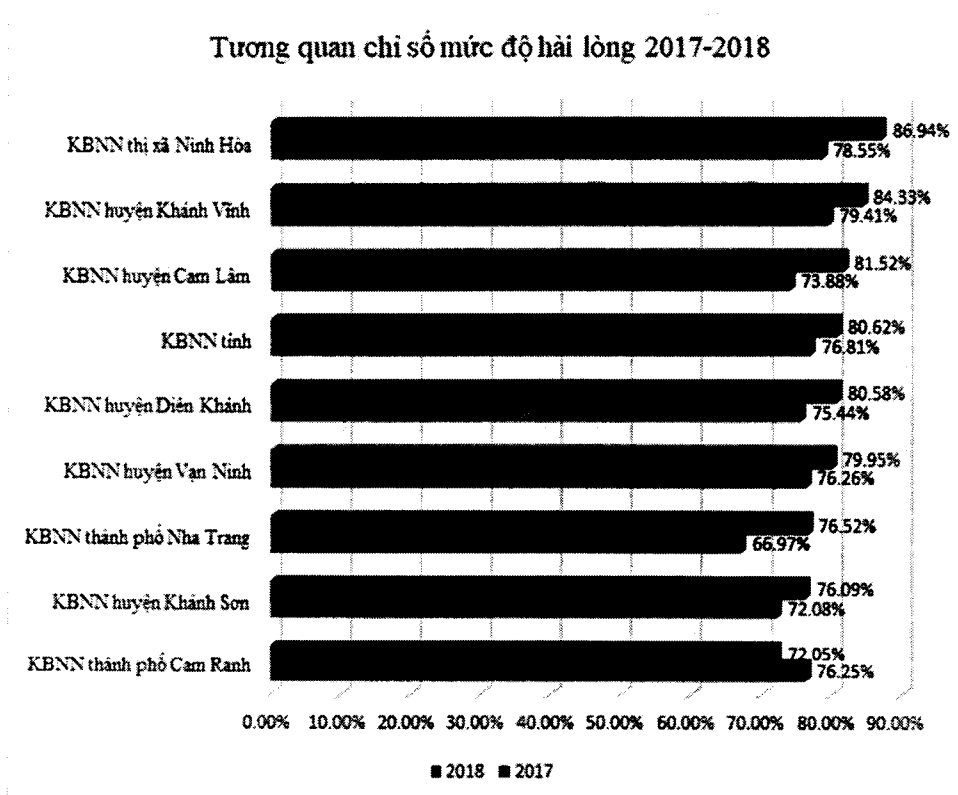
MỤC IV. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC CƠ QUAN KHO BẠC NHÀ NƯỚC

I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG



Biểu đồ 13: Chỉ số hài lòng 2018 - KBNN

Chỉ số hài lòng trung bình năm 2018 lĩnh vực KBNN đạt 79,97%, tăng 4,59% so với năm 2017. Trong 09 đơn vị được khảo sát gồm KBNN tỉnh và KBNN các huyện, thị xã, thành phố có 05 đơn vị đạt mức tốt theo thang đo, 06 đơn vị hoàn thành chỉ tiêu kế hoạch tình đề ra là từ 78% trở lên, dẫn đầu là KBNN thị xã Ninh Hòa, đạt 86,94%. KBNN thành phố Cam Ranh có chỉ số thấp nhất, chỉ đạt 72,05%.



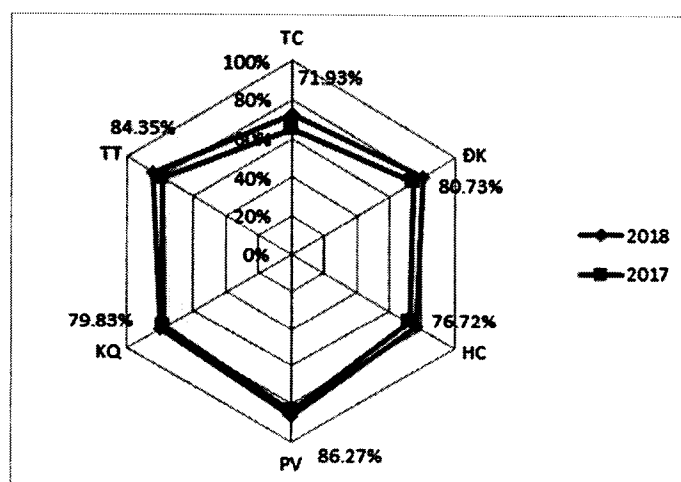
Biểu đồ 14: Tương quan chỉ số mức độ hài lòng 2017 – 2018 (KBNN)

Đa số các đơn vị đều có chỉ số hài lòng tăng so với năm 2017. Trong đó KBNN thành phố Nha Trang có biên độ tăng cao nhất 9,55%, tiếp theo là KBNN thị xã Ninh Hòa tăng 8,39%. Riêng KBNN thành phố Cam Ranh có chỉ số mức độ hài lòng trung bình chung giảm từ 76,25% xuống còn 72,05%.

Bảng 7. Chỉ số hài lòng KBNN 2017 - 2018

TT	Đơn vị	SIPS		Tăng/ giảm
		2017	2018	
1	KBNN huyện Cam Lâm	73.88%	81.52%	7.64%
2	KBNN huyện Diên Khánh	75.44%	80.58%	5.14%
3	KBNN huyện Khánh Sơn	72.08%	76.09%	4.01%
4	KBNN huyện Khánh Vĩnh	79.41%	84.33%	4.92%
5	KBNN huyện Vạn Ninh	76.26%	79.95%	3.69%
6	KBNN thành phố Cam Ranh	76.25%	72.05%	-4.20%
7	KBNN thành phố Nha Trang	66.97%	76.52%	9.55%
8	KBNN thị xã Ninh Hòa	78.55%	86.94%	8.39%
9	KBNN tỉnh	76.81%	80.62%	3.81%
	Chỉ số hài lòng trung bình	75.38%	79.97%	4.59%

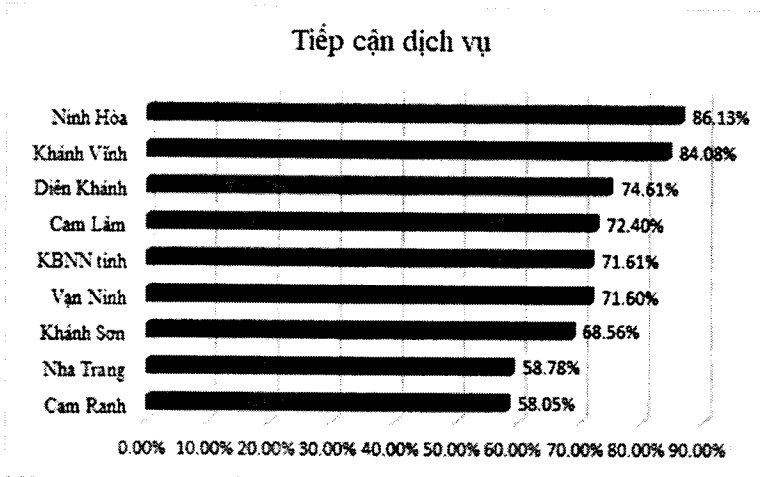
Trong 6 tiêu chí đánh giá, tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức có chỉ số cao nhất, đạt 86,27%, thấp nhất là tiêu chí Tiếp cận dịch vụ, đạt 71,93%. So với năm 2017, tất cả các tiêu chí đều có chỉ số gia tăng, trong đó tiêu chí Tiếp cận dịch vụ có biên độ tăng cao nhất, đạt 7,51%, tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức nhiều năm liền đạt chỉ số cao, vì vậy năm 2018 mặc dù có biên độ tăng thấp nhất trong 6 tiêu chí, đạt 1,82% nhưng có ý nghĩa rất lớn, thể hiện sự tin tưởng của khách hàng đối với thái độ phục vụ của các công chức ngành Kho bạc trên toàn tỉnh. (Xem biểu đồ)



Biểu đồ 15: Chỉ số hài lòng chung trên 6 tiêu chí - KBNN

II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ

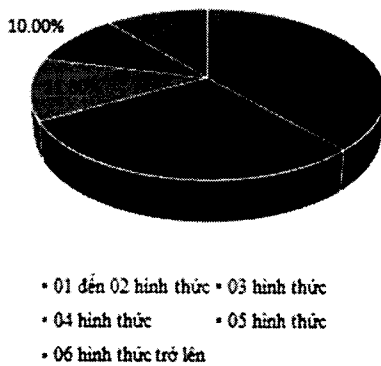
1. Tiếp cận dịch vụ



Chỉ số trung bình về Tiếp cận dịch vụ năm 2018, lĩnh vực KBNN chỉ đạt 71,93%, thấp nhất trong 06 tiêu chí khảo sát. Mặc dù có sự gia tăng đáng kể so với năm 2017 (64,42%), tuy nhiên tiêu chí này vẫn xếp loại khá theo thang đo, chưa hoàn thành chỉ tiêu UBND tỉnh đã

đề ra trong Kế hoạch CCHC năm 2018. Kết quả khảo sát cho thấy chỉ có 02/9 đơn vị có chỉ số hài lòng xếp loại tốt là KBNN thị xã Ninh Hòa (86,13%) và KBNN huyện Khánh Vĩnh (84,08%), tăng 01 đơn vị so với năm 2017. Các đơn vị còn lại, kể cả KBNN tỉnh đều có chỉ số thấp hơn mức 78%, trong đó KBNN thành phố Cam Ranh và KBNN thành phố Nha Trang là hai đơn vị có chỉ số thấp nhất, xếp loại trung bình, chỉ đạt lần lượt 58,05% và 58,78%.

Các hình thức cung cấp thông tin



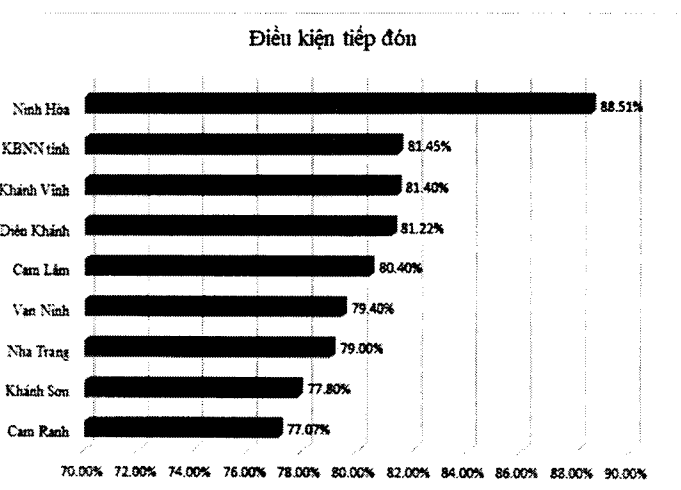
Có 8/9 đơn vị có chỉ số gia tăng so với năm 2017, trong đó KBNN thị xã Ninh Hòa có biên độ tăng cao nhất, đạt 15,25%, KBNN thành phố Cam Ranh giảm 7,34%. Trả lời phiếu khảo sát, có 38.3% khách hàng nhận thấy thông tin dịch vụ công lĩnh vực KBNN cung cấp chỉ thông qua 1 - 2 hình thức; trong đó chủ yếu là bảng bảng niêm yết tại trụ sở làm việc và công chức trực tiếp giới thiệu, hướng dẫn. Các hình thức màn hình thông báo

tại cơ quan, website, ứng dụng di động, email chưa được khai thác rộng rãi. Do vậy, khách hàng đề nghị KBNN nên bổ sung thêm các hình thức này để đáp ứng tốt hơn nhu cầu thông tin.

Về nội dung thông tin được cung cấp, 48,6% khách hàng đánh giá rất đầy đủ, dễ hiểu; 18% cho rằng tương đối đầy đủ, dễ hiểu; 14% nhận xét tạm được. Còn lại 19,4% cho rằng còn thiếu nhiều nội dung cần thiết hoặc hầu như không có thông tin gì hữu ích. Về chất lượng thông tin, kết quả khảo sát cho thấy, 64,4% khách hàng đánh giá tốt; 14,9% đánh giá tạm được, còn lại 20,7% đánh giá thông tin còn sơ sài, khó hiểu. Điểm tích cực là những vướng mắc của khách hàng về cơ chế, chính sách, thủ tục được KBNN tiếp nhận, xử lý và hướng dẫn chu đáo hơn

trước; KBNN cũng đã quan tâm nắm nhu cầu thông tin của khách hàng để chủ động hỗ trợ.

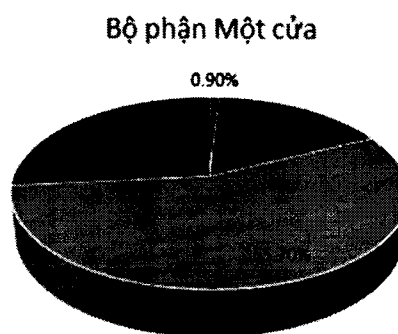
2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ



Chỉ số trung bình về điều kiện tiếp đón và phục vụ năm 2017 đạt 80,73%, tăng 6,12% so với năm 2017. Nếu như năm 2017 cả 9/9 đơn vị đều có chỉ số đạt mức khá thì sang năm 2018 có 05 đơn vị đạt mức tốt, chỉ có 02 đơn vị không hoàn thành chỉ tiêu, có chỉ số thấp hơn 78% là KBNN huyện Khánh Sơn và KBNN

thành phố Cam Ranh.

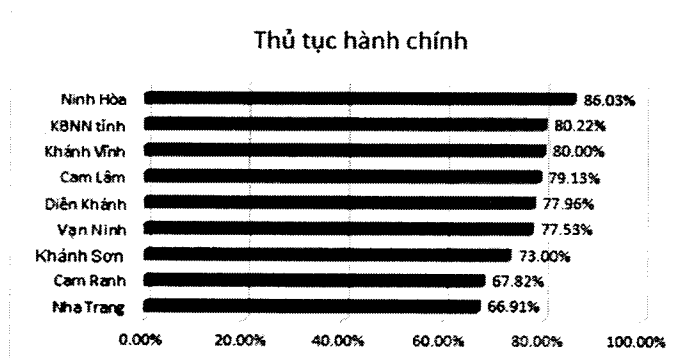
Kết quả khảo sát cho thấy, có 82,5% hài lòng với diện tích làm việc Bộ phận một cửa; 16,7% đánh giá tạm được và 0,9% nhận xét còn chật hẹp, chưa thuận tiện (KBNN Diên Khánh, Khánh Sơn, Cam Ranh). Về trang thiết bị tiếp đón và làm việc, 26,1% đánh giá rất đầy đủ, thuận tiện, hiện đại; 51,7% đánh giá khá tốt, 18,7% đánh giá tạm được, còn lại 3,5% khách hàng nhận xét trang thiết bị còn thiếu thốn, chưa thuận tiện (ghi nhận tại tất cả các đơn vị, trừ KBNN thị xã Ninh Hòa và huyện Khánh Vĩnh), nhất là chưa có máy scan, photocopy, máy tính tra cứu cho khách hàng. Về vị trí ngồi, ghế, quầy giao dịch, đa số khách hàng (98%) nhận xét rất thuận tiện, thoải mái (ghi nhận tại tất cả các đơn vị, trừ KBNN Nha Trang, Cam Lâm, Ninh Hòa). Một số khách hàng “*đề nghị trang bị thêm máy đếm tiền để các đơn vị khi lên nhận kiểm tiền thuận lợi và đầy đủ*” (KBNN Nha Trang).



- Còn chật hẹp, chưa thuận tiện
- Tạm được
- Khá rộng rãi, khang trang
- Rộng rãi, thoáng mát, hiện đại

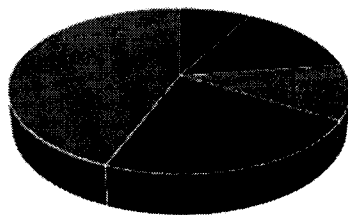
3. Thủ tục hành chính

Chỉ số hài lòng chung về TTHC năm 2018 đạt 76,72%, tăng 4,24% so với năm 2017. Có 03 đơn vị xếp loại tốt, dẫn đầu là KBNN thị xã Ninh Hòa, tiếp theo là KBNN tỉnh và KBNN huyện Khánh Vĩnh;



03 đơn vị có chỉ số thấp, không đạt chỉ tiêu UBND tỉnh giao là KBNN thành phố Nha Trang (66,91%), KBNN thành phố Cam Ranh (67,82%) và KBNN huyện Khánh Sơn (73%).

Chất lượng thông tin TTHC công khai



- Thông tin rất sơ sài, khó hiểu
- Thông tin sơ sài, khó hiểu
- Rất rõ ràng, dễ hiểu
- Khả rõ ràng, dễ hiểu
- Tam được

Về nội dung thông tin thủ tục hành chính được công khai tại cơ quan KBNN, 48,8% nhận xét rất đầy đủ, dễ hiểu, 20,7% nhận xét tương đối đầy đủ dễ hiểu, 10,2% đánh giá tạm được và 20,3% đánh giá còn thiếu nhiều thông tin hoặc hầu như không có gì.

Tương ứng đánh giá trên, 22% khách hàng nhận xét nội dung thông tin còn sơ

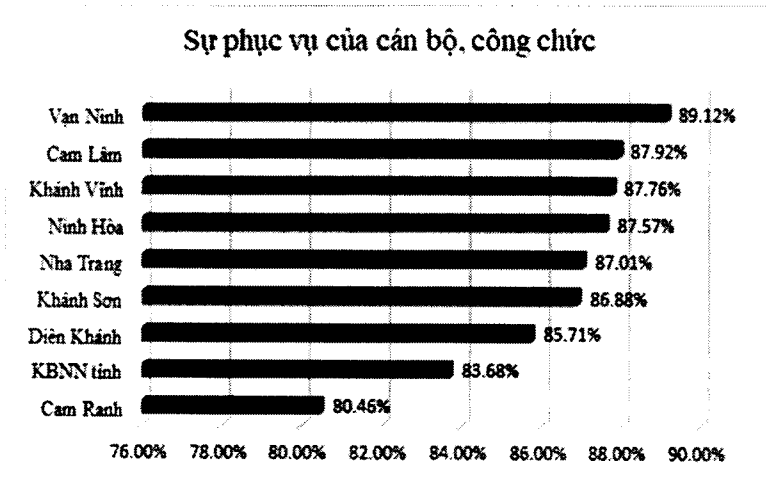
sài, khó hiểu; gây khó khăn cho việc tra cứu, thực hiện thủ tục hành chính. Về thành phần hồ sơ, 96,7% khách hàng cho rằng đơn giản, không có gì phức tạp; các tờ khai, biểu mẫu không khó lắm, đa số đơn giản, dễ thực hiện.

Trong quá trình giao dịch, trên 99% khách hàng cho biết hướng dẫn của công chức là thống nhất với quy định. Tuy nhiên, một số khách hàng phản ánh biểu mẫu *“thay đổi liên tục, không cố định, gây phiền hà”* và kỳ vọng *“Tất cả thông tin thay đổi về biểu mẫu cần phải công khai qua mail tránh sự đi lại nhiều lần, tốn thời gian và tiết kiệm văn phòng phẩm”* (KBNN Cam Ranh), hay *“Hồ sơ pháp lý đã gửi lần đầu khi thanh toán gói thầu lại gửi tiếp”* (KBNN tỉnh).

Kết quả khảo sát cho thấy 85,7% khách hàng cho biết được tiếp nhận hồ sơ ngay lần nộp đầu tiên. 64 khách hàng (14,3%) bị trả lại vì thiếu giấy tờ, giấy tờ không hợp lệ. Trong số đó, chỉ có 6,5% được công chức hướng dẫn bằng phiếu, thông tin rất cụ thể, có ký xác nhận theo quy định. Số còn lại chưa được thực hiện đúng yêu cầu. 67,9% khách hàng chỉ cần bổ sung hồ sơ 01 lần là được tiếp nhận, số còn lại phải bổ sung từ 2 - 4 lần mới hoàn thiện xong hồ sơ (ghi nhận tại KBNN tỉnh, KBNN Vạn Ninh, Cam Ranh, Ninh Hòa).

Nguyên nhân bổ sung nhiều lần chủ yếu là do thực hiện chưa đúng hướng dẫn, tuy nhiên cũng có nguyên nhân khác là do: công chức hướng dẫn không rõ ràng, đầy đủ (03 ý kiến); mỗi lần công chức chỉ yêu cầu bổ sung một nội dung, lần sau yêu cầu bổ sung tiếp (06 ý kiến); lần trước công chức yêu cầu nội dung này, lần sau đến công chức lại nói khác (04 ý kiến); lần trước yêu cầu nội dung này, lần sau đến gặp công chức khác hướng dẫn khác nên phải làm lại (05 ý kiến). Như vậy, nguyên nhân chủ yếu nhất khiến khách hàng bổ sung hồ sơ nhiều lần là do cơ quan KBNN hướng dẫn không đúng theo quy định.

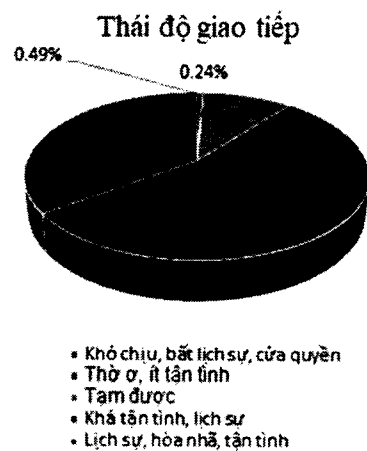
4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức



Chỉ số trung bình về Sự phục vụ của cán bộ, công chức đạt 86,27%, đạt mức Tốt; tăng 1,82% so với năm 2017, là tiêu chí có chỉ số trung bình chung cao nhất trong 06 tiêu chí khảo sát. Tất cả 9 đơn vị đều đạt mức tốt, trong đó KBNN huyện Vạn Ninh có chỉ số hài lòng cao

nhất, đạt 89,12%, tiếp theo là KBNN huyện Cam Lâm 87,92%, thấp nhất là KBNN thành phố Cam Ranh, đạt 80,46%.

Trả lời phiếu khảo sát, 97,6% khách hàng cho biết được công chức đón tiếp ngay khi đến giao dịch hoặc phải chờ nhưng không lâu lắm, 2,2% phải chờ đợi khá lâu, và 01 trường hợp phải chờ đợi rất lâu (ghi nhận tại KBNN huyện Diên Khánh). Đa số trường hợp các khách hàng phải chờ đợi là do công chức đang giải quyết hồ sơ cho người khác. Việc tiếp nhận hồ sơ minh bạch, công bằng, nhìn chung là không có vấn đề.



Đánh giá về thái độ giao tiếp, ứng xử; 89,29% khách hàng nhận xét công chức một cửa khá tận tình, lịch sự, hòa nhã; con số này đối với công chức chuyên môn là 93,69%. Về năng lực giải quyết hồ sơ của công chức một cửa, 21,6% đánh giá rất nhanh chóng; 64,08% đánh giá tương đối nhanh; 13,11% nhận xét tạm được và khoảng trên 1% nhận thấy còn chậm chạp, mất khá nhiều thời gian để kiểm tra hồ sơ.

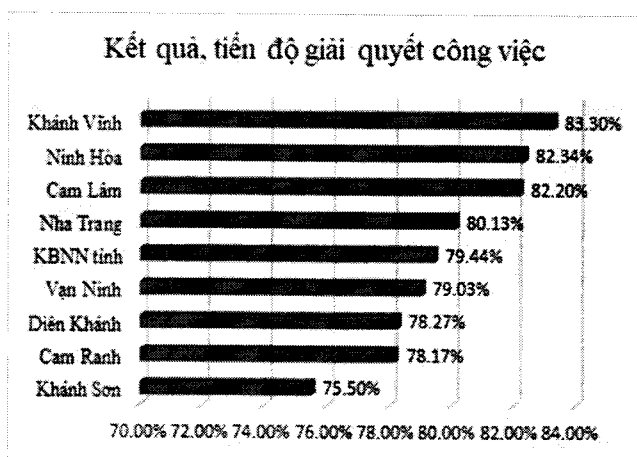
Đối với công chức chuyên môn, 89,18% khách hàng nhận xét việc xử lý hồ sơ rất nhanh hoặc khá nhanh chóng, 9,9% đánh giá tạm được, chỉ có 1 trường hợp đánh giá còn chậm chạp, không có trường hợp đánh giá mất rất nhiều thời gian. Trong quá trình giải quyết công việc, có 96,42% nhận xét không gặp các trường hợp những nhiễu, tiêu cực, 3.36%

“Quý cơ quan thực hiện tiếp đón và nhận hồ sơ, giải quyết hồ sơ rất tốt và kịp thời gian trên phiếu hẹn. Đơn vị mong quý cơ quan tiếp tục thực hiện tốt với những nội dung trên cho tôi và toàn thể đơn vị khác khi liên hệ công việc” - ý kiến 01 khách hàng KBNN thị xã Ninh Hòa

nhận xét “công chức không đòi hỏi gì, đưa thì nhận, không đưa thì thôi” và 01 trường hợp nhận xét “công chức vẫn tiếp nhận hồ sơ, nhưng đòi hỏi có bồi dưỡng mới giải quyết được”,

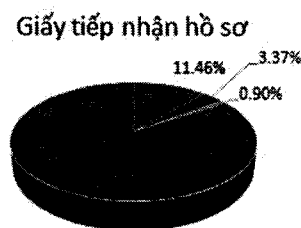
Đối với những cán bộ, công chức phục vụ tốt, hoặc có tiến bộ trong giao tiếp ứng xử, giải quyết công việc, khách hàng cũng dành những lời khen ngợi, động viên rất tích cực.

5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc



Chỉ số trung bình chung mức độ hài lòng về kết quả, chỉ số công việc năm 2018 đạt 79,83%, tăng 2,57% so với năm 2017. Có 04/09 đơn vị có chỉ số đạt loại tốt, dẫn đầu là KNNN huyện Khánh Vĩnh, đạt 83,30%. KBNN thành phố Cam Ranh là đơn vị duy nhất có chỉ số không đạt kế hoạch UBND tỉnh giao 75,50%.

Có 85,71% khách hàng được tiếp nhận hồ sơ ngay lần đầu, 14,29% khách hàng bị trả lại hồ sơ vì thiếu giấy tờ hoặc giấy tờ không hợp lệ. Trong các trường hợp được tiếp nhận ngay lần đầu có 84,27% nhận được giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả đúng quy định, 11,46% không có giấy tiếp nhận (ghi nhận tại tất cả KBNN các huyện, thị xã, thành phố trừ KBNN tỉnh).



- Không có Giấy tiếp nhận
- Có, nhưng không rõ ngày nhận kết quả
- Có, nhưng ngày trả kết quả bị sửa lại bằng tay và không đúng thời gian quy định
- Có đầy đủ thông tin, đúng quy định, có chữ ký của công chức tiếp nhận

Các trường hợp còn lại là có nhưng không rõ ngày nhận kết quả hoặc ngày nhận kết quả bị chỉnh sửa. So với các lĩnh vực khác, tỷ lệ khách hàng không nhận được giấy hẹn trả kết quả khi giao dịch với KBNN là khá cao. Một khách hàng có ý kiến: “*Đề nghị giải quyết hồ sơ phải ghi trên giấy giao nhận, trả hồ sơ rõ ràng, cần bổ sung và yêu cầu gì để không mất thời gian nhiều lần*”.

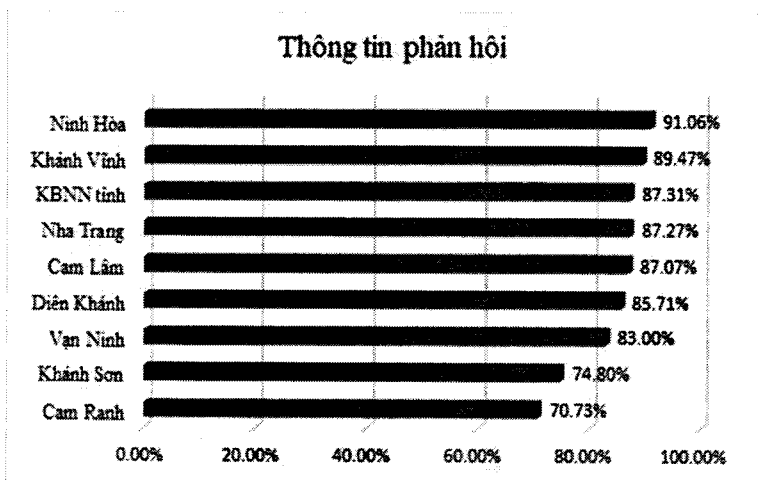
Đối với các trường hợp trả lại vì thiếu giấy tờ, có 43,28% được hướng dẫn bằng phiếu hướng dẫn, có ký xác nhận, 14,93% hướng dẫn bằng phiếu nhưng công chức không ký xác nhận, 38,81% hướng dẫn bằng các ghi vào giấy hoặc hướng dẫn bằng miệng không thống nhất, 2,98% khách hàng cho biết họ không được công chức hướng dẫn.

Sau khi được tiếp nhận hồ sơ, có 368 khách hàng không phải bổ sung hồ sơ. 55 khách hàng phải bổ sung 01 lần, 21 khách hàng bổ sung 02 lần, 04 khách hàng

bổ sung 03 lần và 01 khách hàng phải bổ sung 04 lần. Trong đó có 04 khách hàng phản ánh không nhận được thông báo gì, chỉ khi đến Bộ phận một cửa theo ngày hẹn mới biết phải bổ sung. 15 trường hợp nhận thông báo qua điện thoại nhưng không rõ ràng. 38 khách hàng cho biết, sau khi đã nộp hồ sơ, không nhận được hướng dẫn về cách thức tra cứu tiến độ hoặc hướng dẫn không đầy đủ, rõ ràng. Vì thế để biết kết quả, đa số khách hàng phải đến trực tiếp cơ quan KBNN.

Sau khi hồ sơ hợp lệ được tiếp nhận, có 10 khách hàng phải đi lại từ 02 lần mới nhận được kết quả, lý do là công việc nhiều quá, hệ thống có lúc trực trặc; một số khách hàng nhận kết quả trễ hạn, nhưng số lượng không nhiều.

6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi



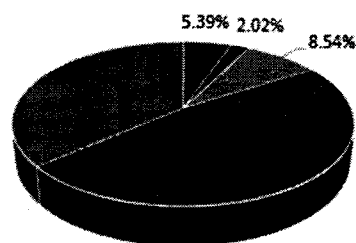
Chỉ số trung bình chung về tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi năm 2018 đạt 84,35%, tăng 5,27% so với năm 2017. KBNN thị xã Ninh Hòa là đơn vị có chỉ số cao nhất. KBNN Thành phố Nha Trang là đơn vị có tiến bộ vượt bậc đối với chỉ số này, biên độ tăng 23,78%. Trong

khi đó KBNN thành phố Cam Ranh có chỉ số giảm nhiều nhất 10,72%, kéo chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi xuống vị trí thấp nhất, KBNN huyện Khánh Sơn giảm nhẹ 1,72%. Tính chung toàn tỉnh, có 7/9 đơn vị đạt chỉ tiêu trên 78%.

Về công khai thông tin đường dây nóng, 31,18% khách hàng nhận xét đầy đủ, rõ ràng; 47,87% đánh giá đầy đủ và 8,54% cảm thấy tạm được. Có 7,3% (33 khách hàng, trong đó 11 khách hàng của KBNN Khánh Sơn) chưa đánh giá tốt nội dung công khai.

Năm 2018, trong 450 khách hàng thì 17 khách hàng có phản ánh, kiến nghị với cơ quan KBNN, trong đó có 02 khách hàng cảm thấy chưa thật sự thuận tiện, còn lại cho biết tạm được hoặc dễ dàng, thuận tiện. Trong số này, có 16/17 khách hàng hài lòng với kết quả trả lời của KBNN. Còn lại đại đa số còn lại không có phản ánh, kiến nghị thì 88,89% cho biết KBNN làm rất tốt, không có gì phải kiến nghị; còn lại 11,11% ngại phiền hà, sợ bị gây khó dễ hoặc

Thông tin đường dây nóng



- Không thấy gì
- Tạm được
- Đầy đủ thông tin, rõ ràng
- Thiếu nhiều thông tin
- Khả đầy đủ

chưa tin tưởng vào phản hồi từ KBNN.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG

1. Đánh giá chung của khách hàng

Tổng hợp chung năm 2018, chỉ số hài lòng chung lĩnh vực KBNN có sự cải thiện rõ rệt so với năm 2017. Đa số khách hàng được khảo sát đánh giá tốt chất lượng phục vụ của các cơ quan kho bạc. Cảm nhận chung, ý kiến rất không hài lòng, hoặc không hài lòng chiếm tỷ lệ thấp, một bộ phận (12,7%) đánh giá tạm được.

Đối với những vấn đề cụ thể, có 12 khách hàng có ý kiến chưa hài lòng, kết quả khảo sát phản ánh bao gồm: Việc công khai, minh bạch thông tin rất kém (03 ý kiến); Điều kiện tiếp đón, phục vụ nhiều hạn chế, rất bất tiện khi giao dịch (03 ý kiến); Công chức thường đưa ra yêu cầu hồ sơ không đúng quy định, gây phiền hà (03 ý kiến); Thái độ phục vụ, giao tiếp kém (03 ý kiến); Kết quả giải quyết công việc chậm trễ, đi lại nhiều lần (03 ý kiến); Cơ quan không cầu thị tiếp thu và khắc phục hạn chế (03 ý kiến); Thủ tục quá rắc rối, phức tạp, mất nhiều thời gian làm hồ sơ (01 ý kiến).

Kiểm định phương sai theo các chỉ tiêu cũng phát hiện một số vấn đề cần lưu ý. Đó là không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về mức hài lòng trung bình giữa các nhóm khách hàng nam - nữ, tần suất giao dịch, nghề nghiệp, nơi cư trú. Tuy nhiên, nhóm tuổi từ 50-60 tuổi và nhóm trình độ cao đẳng, đại học có mức hài lòng thấp hơn các nhóm khác.

2. Góp ý của khách hàng để phục vụ tốt hơn

Tổng hợp từ phiếu khảo sát, các khách hàng có góp ý đánh giá khá tốt và hầu hết hài lòng. Một số góp ý cụ thể liên quan đến hồ sơ, chứng từ và thái độ phục vụ, giao tiếp. Như vậy, những giải pháp mà KBNN triển khai trong năm 2018 đã phát huy tác dụng tích cực làm tăng sự hài lòng đối với toàn ngành.

Bên cạnh đó, khách hàng mong muốn tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong các hoạt động chuyên môn của KBNN như “nên thông báo những thay đổi về mặt hành chính lên truyền thông rộng rãi hoặc bằng văn bản để các cơ quan thuận tiện trong công việc giao dịch” (KBNN Diên Khánh), *Cung cấp dịch vụ thông báo biến động số dư tài khoản tiền gửi của khách hàng* (KBNN tỉnh), tăng cường giao dịch điện tử để hạn chế đi lại, tránh phát sinh tiêu cực “*hồ sơ thủ tục nên gửi hình thức trực tuyến thì hay hơn tránh đi lại nhiều lần phải giao dịch trực tiếp*” (KBNN Ninh Hòa). Chi tiết xem phần Dữ liệu phi cấu trúc.

MỤC V.
CHỈ SỐ HÀI LÒNG NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC CHI NHÁNH TỈNH

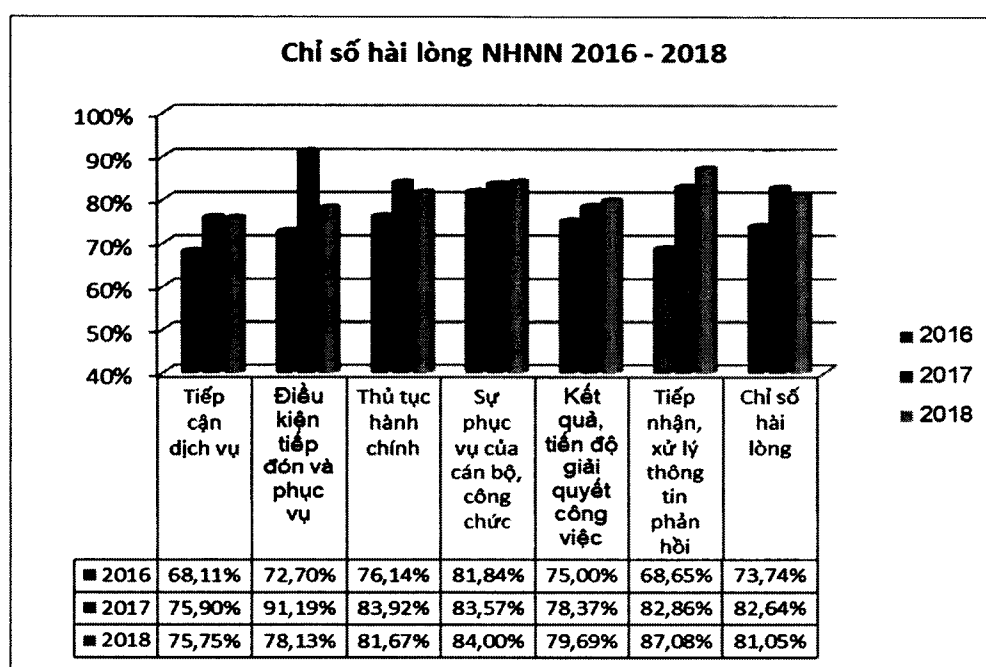
I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG

Trong 6 tiêu chí, có 3 tiêu chí tăng điểm và 3 tiêu chí giảm điểm. Trong đó, cảm nhận của khách hàng về Điều kiện tiếp đón và phục vụ giảm trên 13% so với năm 2017. Trong 3 tiêu chí tăng điểm thì Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi cải thiện rõ rệt, từ 82,86% lên 87,08%, tăng 4,23% (Xem bảng).

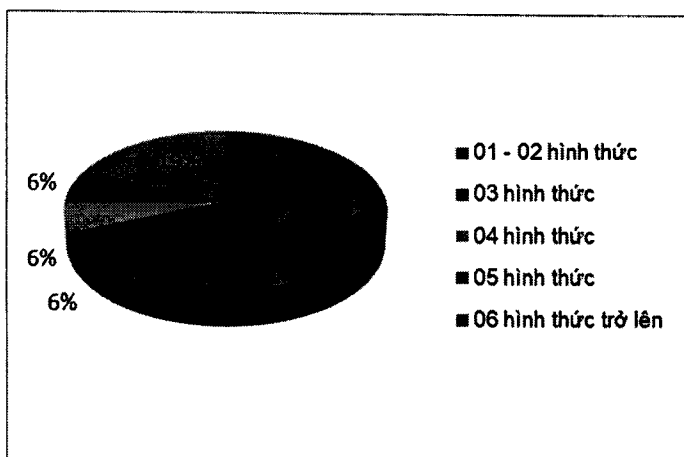
Bảng 8. Chỉ số hài lòng Ngân hàng Nhà nước tỉnh 2017 - 2018

TT	Tiêu chí	SIPS		Tăng/ giảm
		2017	2018	
1	Tiếp cận dịch vụ	75,90%	75,75%	-0,15%
2	Điều kiện tiếp đón và phục vụ	91,19%	78,13%	-13,07%
3	Thủ tục hành chính	83,92%	81,67%	-2,25%
4	Sự phục vụ của cán bộ, công chức	83,57%	84,00%	0,43%
5	Kết quả, tiến độ giải quyết công việc	78,37%	79,69%	1,31%
6	Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi	82,86%	87,08%	4,23%
	Chỉ số hài lòng	82,64%	81,05%	-1,58%

Chỉ số hài lòng Ngân hàng nhà nước đạt 81,05%, có giảm nhẹ so với năm 2017 những vẫn cao hơn chỉ tiêu tình đề ra cho năm 2018. Các tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức, Kết quả, tiến độ giải quyết công việc và Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi duy trì đà tăng chỉ số liên tục trong giai đoạn 2016 – 2018 (Xem Biểu đồ).



Biểu đồ 16: Chỉ số hài lòng Ngân hàng Nhà nước tỉnh giai đoạn 2016 - 2018



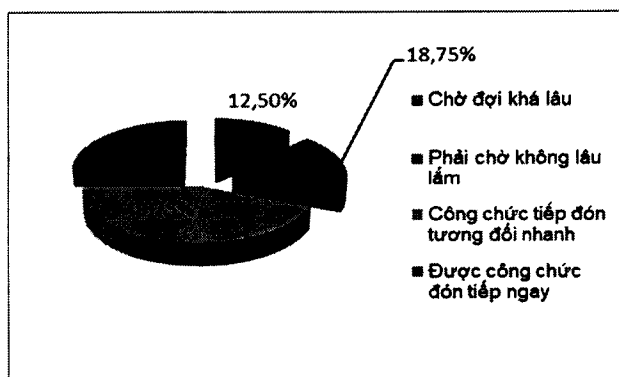
Về **Tiếp cận dịch vụ**, kết quả khảo sát cho thấy, nội dung thông tin Ngân hàng Nhà nước cung cấp đã phong phú hơn trước, nhưng hình thức chuyển tải thông tin vẫn chưa thật sự đa dạng (xem hình), chủ yếu vẫn là thông qua bảng niêm yết tại trụ sở, website, công chức hướng dẫn trực tiếp. Bên cạnh đó, vẫn còn một số

khách hàng chưa đánh giá cao về chất lượng thông tin dịch vụ công. Đơn vị cũng cần quan tâm thêm công tác giải đáp vướng mắc cho khách hàng, chủ động tìm hiểu và cung cấp thêm các loại thông tin mà khách hàng quan tâm. Khách hàng cũng đề nghị cần cung cấp các loại biểu mẫu đầy đủ hơn, chi tiết hơn cho các nghiệp vụ phát sinh. Khi có chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ hoặc khi có quy trình mới thì cần gửi qua email cho khách hàng.

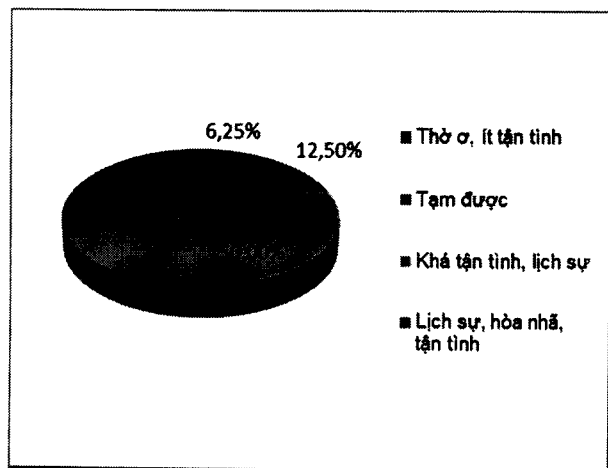
Về **Điều kiện tiếp đón và phục vụ**, vẫn còn 38% khách hàng đánh giá ở mức tạm được hoặc còn chật hẹp, chưa thuận tiện; 37,5 nhận xét tại nơi làm việc khá đông người giao dịch. 18,75% khách hàng nhận thấy nơi làm việc còn thiếu thôn trang thiết bị, chưa thật sự thuận tiện. Điều này có lẽ xuất phát từ đặc thù triển khai cơ chế một cửa của Ngân hàng Nhà nước là không tổ chức Bộ phận một cửa tập trung.

Về **Thủ tục hành chính**, đa số đánh giá đã công khai khá đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu. Tuy nhiên cũng còn vài khách hàng nhận xét chưa đầy đủ, thông tin thủ tục còn sơ sài, khó hiểu. Về thành phần hồ sơ, 87,5% nhận xét đơn giản, ít giấy tờ; các biểu mẫu, tờ khai dễ thực hiện, nhưng vẫn còn 12,7% cảm thấy chưa hài lòng. Có lẽ vì vậy, 31,25% không được tiếp nhận ngay mà phải thực hiện lại vì hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ. Việc hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ cũng chưa được khách hàng đánh giá tích cực (4/5 trường hợp cho biết công chức hướng dẫn bằng miệng, không thống nhất, không rõ ràng hoặc ghi vào tờ giấy nào đó tiện tay lấy được).

Về **Sự phục vụ của cán bộ, công chức**, đa số khách hàng (68,75%) cho biết được tiếp đón ngay khi đến giao dịch hoặc tiếp đón khá nhanh; việc tiếp xúc, giao dịch nhìn chung là minh bạch, công bằng. Còn lại 18,75% phải chờ không lâu lắm và 12,5% cho biết phải chờ đợi khá lâu,

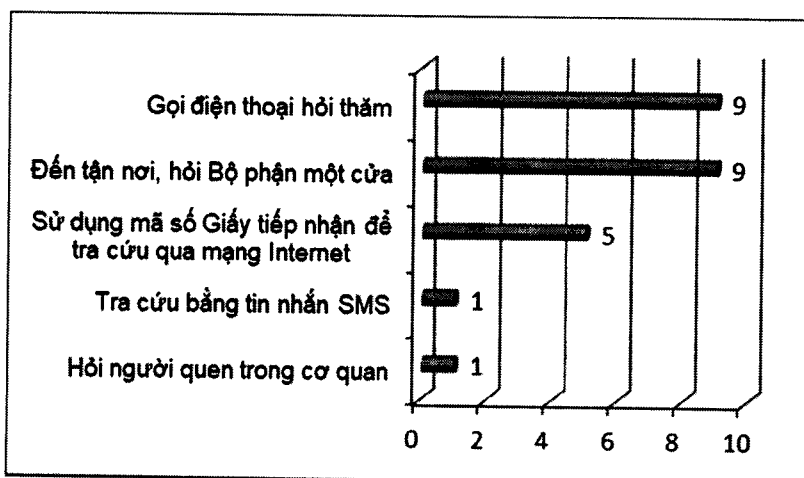


nguyên nhân là công chức đang bận giải quyết hồ sơ cho người khác, khá bận rộn.



Không ghi nhận phản ánh tình trạng đòi hỏi, những nhiều trong giải quyết công việc của Ngân hàng Nhà nước tỉnh. Khách hàng cũng nhận xét việc kiểm tra chuyên môn của công chức là có rất trách nhiệm và nhiệt tình. Về thái độ giao tiếp, ứng xử, hầu hết khách hàng đánh giá tích cực, chỉ 1 ý kiến đánh giá còn thờ ơ, ít tận tình.

Về Kết quả, tiến độ giải quyết công việc, 100% khách hàng cho biết nhận được kết quả đúng hạn. 14 khách hàng chỉ đi 01 lần là nhận được kết quả, 4 khách hàng khác nhận được kết quả qua đường chuyển phát nhanh. Chỉ có 01 khách hàng phải



đi 02 lần mới có kết quả. Việc hướng dẫn tra cứu thông tin hồ sơ cần được quan tâm thêm, vì đến nay việc gọi điện thoại hỏi thăm hoặc đến tận nơi hỏi Bộ phận một cửa vẫn là lựa chọn của nhiều khách hàng. Các kênh thông tin khác chưa thật sự phổ biến.

Về **Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi,** khách hàng cho biết Ngân hàng Nhà nước tỉnh công khai khá đầy đủ các thông tin đường dây nóng theo quy định. Có 05 khách hàng từng gửi phản ánh, kiến nghị cho biết việc thực hiện rất thuận lợi; phản ánh này được Ngân hàng Nhà nước trả lời nhanh chóng, nội dung khá rõ ràng. Còn lại, 81,25% cho biết Ngân hàng Nhà nước làm rất tốt nên không có phản ánh, kiến nghị. Chỉ có 02 khách hàng cho biết không gửi phản ánh, kiến nghị vì ngại phiền hà.

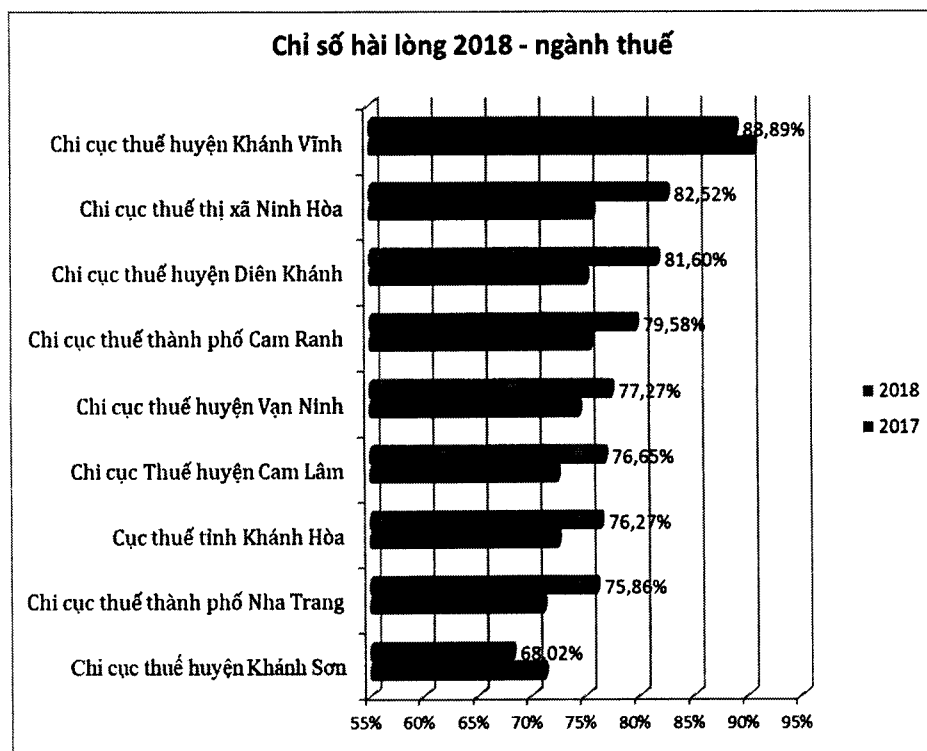
II. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG

Cảm nhận chung về sự phục vụ của Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Khánh Hòa, 37,5% khách hàng hài lòng 43,75% rất hài lòng. Còn lại 18,75% đánh giá tạm được. Không ghi nhận vấn đề không hài lòng hoặc góp ý cụ thể từ phía khách hàng đối với sự phục vụ của đơn vị. Cần tiếp tục phát huy.

MỤC VI. LĨNH VỰC THUẾ

I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG

Năm 2018, chỉ số hài lòng trung bình ngành Thuế đạt 78,62%; tăng 4,93% so với năm 2017 (73,69%). Với chỉ số hài lòng đạt 88,89%, Chi cục Thuế huyện Khánh Vĩnh là đơn vị duy nhất đạt mức Tốt trong khối cơ quan Thuế, đây cũng là năm thứ 3 liên tiếp đơn vị dẫn đầu ngành về mức độ hài lòng. Ở mức Khá, ngành thuế có 07 cơ quan, tuy nhiên chỉ có Chi cục Thuế Ninh Hòa, Diên Khánh, Cam Ranh đạt mục tiêu của tỉnh (trên 78%); các đơn vị còn lại chưa đạt mục tiêu nhưng có chỉ số khá đồng đều từ khoảng 76% đến 77%. Chi cục Thuế huyện Khánh Sơn có chỉ số hài lòng mức Trung bình, chỉ đạt 68,02%; khoảng cách chênh lệch giữa đơn vị Khánh Sơn và Khánh Vĩnh là 20,87%.



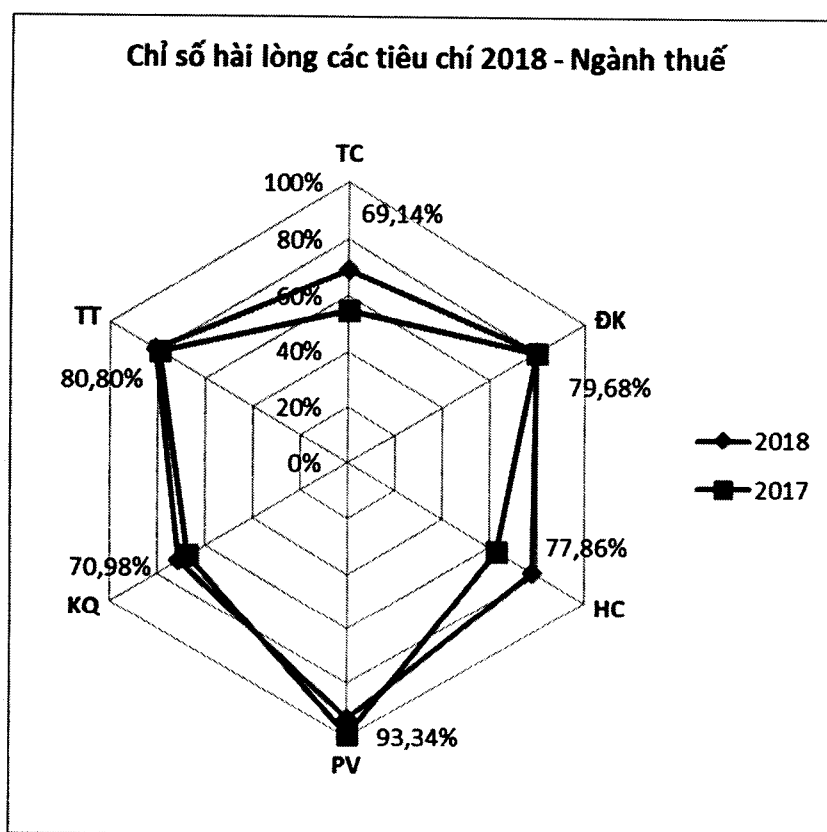
Biểu đồ 17: Chỉ số hài lòng năm 2018 - ngành thuế

Trong 9 đơn vị thì có 2 đơn vị giảm chỉ số so với năm 2017, trong đó Chi cục Thuế Khánh Sơn giảm từ 71,03% xuống 68,02%, hạ bậc xếp loại từ Khá xuống Trung bình. Đơn vị còn lại giảm chỉ số là Thuế Khánh Vĩnh, giảm 1,68% nhưng chỉ số vẫn ở mức cao (88,89%). Trong 7 đơn vị cải thiện chỉ số, Chi cục Thuế Ninh Hòa tăng cao nhất (6,90%), tiếp đến là Chi cục Thuế Diên Khánh (6,58%), Chi cục Thuế Nha Trang (4,91%).

Bảng 9. Chỉ số hài lòng ngành thuế 2017 - 2018

TT	Đơn vị	SIPS		Tăng/ giảm
		2018	2017	
1	Chi cục thuế huyện Khánh Vĩnh	88,89%	90,57%	-1,68%
2	Chi cục thuế thị xã Ninh Hòa	82,52%	75,62%	6,90%
3	Chi cục thuế huyện Diên Khánh	81,60%	75,02%	6,58%
4	Chi cục thuế thành phố Cam Ranh	79,58%	75,36%	4,22%
5	Chi cục thuế huyện Vạn Ninh	77,27%	74,29%	2,98%
6	Chi cục Thuế huyện Cam Lâm	76,65%	72,26%	4,39%
7	Cục thuế tỉnh Khánh Hòa	76,27%	72,31%	3,96%
8	Chi cục thuế thành phố Nha Trang	75,86%	70,95%	4,91%
9	Chi cục thuế huyện Khánh Sơn	68,02%	71,03%	-3,01%
	Trung bình chung	78,62%	73,69%	4,93%

Trong 6 tiêu chí đánh giá, đạt cao nhất là Sự phục vụ của cán bộ, công chức, với 93,34%; kế đến là Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi, 80,80%. Tiếp cận dịch vụ có chỉ số hài lòng thấp nhất 69,14%, đạt mức Khá; tuy nhiên, cùng với Thủ tục hành chính thì đây là 02 tiêu chí có mức tăng khá mạnh, xấp xỉ 15%. Sự phục vụ của cán bộ, công chức là tiêu chí duy nhất bị giảm chỉ số, tuy nhiên kết quả đạt được vẫn cao nhất trong 06 tiêu chí. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc tăng 3,80%; còn lại tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi, Điều kiện tiếp đón và phục vụ tăng không đáng kể (Xem Biểu đồ).

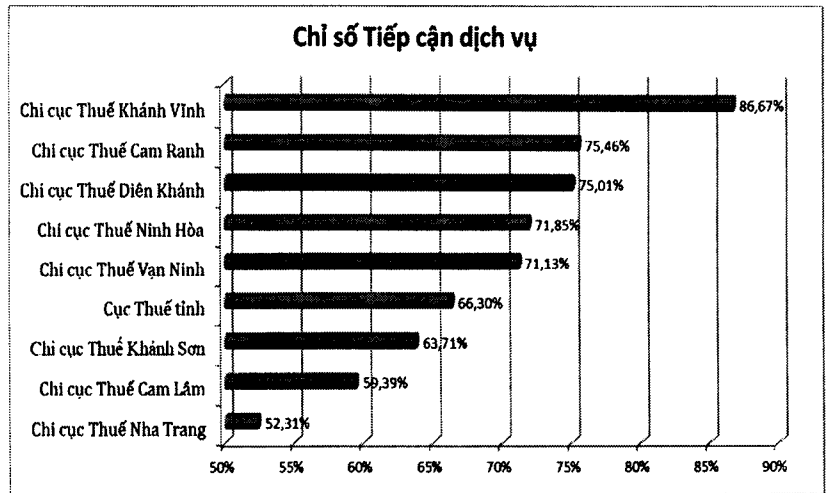


Biểu đồ 18: Chỉ số hài lòng chung trên 6 tiêu chí - ngành Thuế

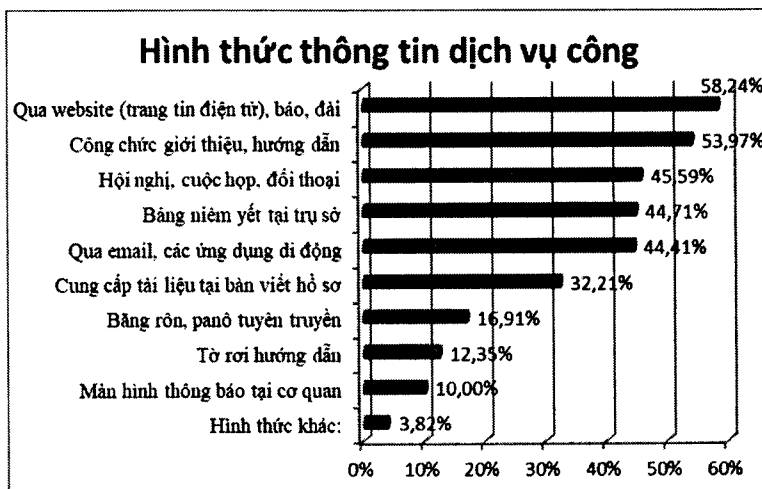
II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ

1. Tiếp cận dịch vụ

Chỉ số trung bình về Tiếp cận dịch vụ năm 2018 của ngành Thuế tăng khá cao so với năm 2017 (14,59%) nhưng chỉ số đạt được còn khá thấp (chỉ đạt 69,14%). Trong 9 đơn vị thì có đến 8 đơn vị không đạt mục tiêu trên 78%, trong đó có 4 đơn vị Thuế



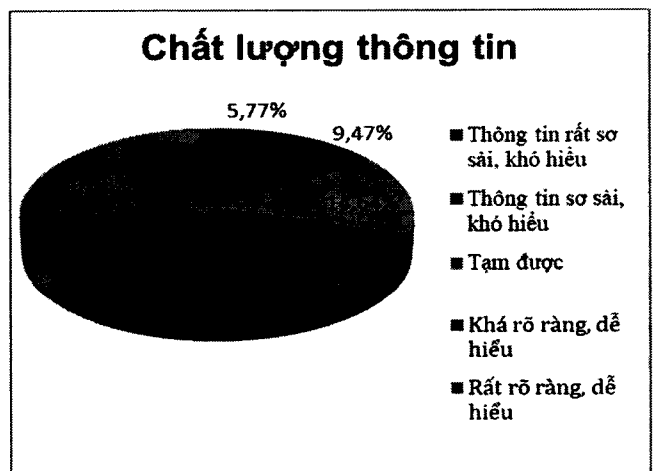
ở mức Trung bình: Nha Trang (52,31%), Cam Lâm (59,39%), Khánh Sơn (63,71%) và Cục Thuế tỉnh (66,30%); chỉ duy nhất Chi cục Thuế huyện Khánh Vĩnh đạt mức Tốt 86,67%. Khoảng cách chênh lệch giữa đơn vị cao nhất và thấp nhất là khá lớn, 34,36%.



Trả lời phiếu khảo sát, có 63,27% khách hàng nhận thấy thông tin dịch vụ công ngành thuế cung cấp chỉ thông qua 1-3 hình thức; Chi cục Thuế Cam Ranh, Ninh Hòa, Khánh Vĩnh là các đơn vị được khách hàng đánh giá có nhiều hình thức cung cấp thông tin đa dạng. Bên cạnh

các hình thức cung cấp thông tin phổ biến như website, thư điện tử, hướng dẫn tại Bộ phận một cửa, bảng niêm yết, hội nghị,... khách hàng cũng góp ý bổ sung thêm một số hình thức khác như tờ rơi hoặc đến trực tiếp đơn vị để hướng dẫn.

Nội dung thông tin cung cấp được 75,96% khách hàng đánh giá khá, tốt; 12,98% đánh giá tạm được; tuy nhiên tỷ lệ khách hàng đánh giá thiếu nhiều nội dung hoặc không có thông tin còn đến 11%. Về chất lượng thông tin, có đến 29,88% chưa thật sự hài



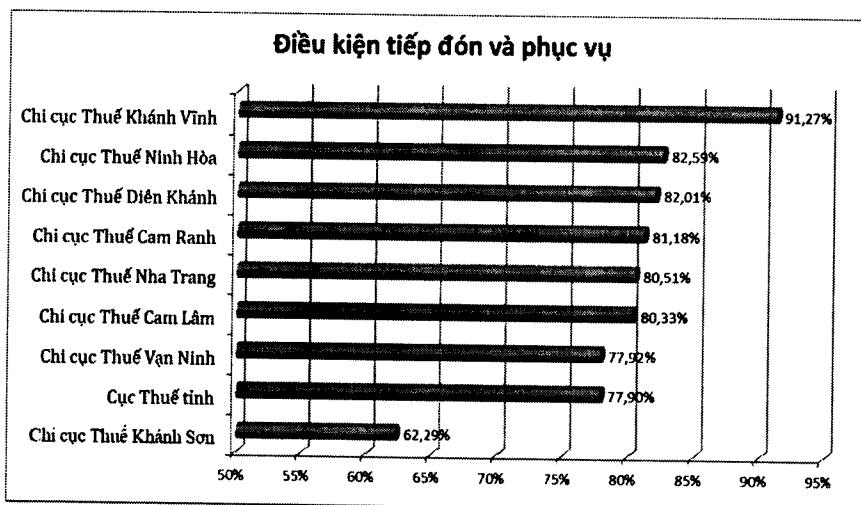
lòng với chất lượng thông tin được cung cấp; còn lại 40,38% đánh giá rất rõ ràng, dễ hiểu, 29,73% đánh giá khá rõ ràng, dễ hiểu.

Đối với khách hàng giao dịch trực tiếp, 91,9% cho biết được giải đáp, hướng dẫn từ phía cơ quan thuế khi có vướng mắc và 91,1% cho rằng cán bộ tiếp nhận có tìm hiểu nhu cầu thông tin để giải đáp, hỗ trợ kịp thời. Tỷ lệ khách hàng không hài lòng với 02 nội dung trên tập trung chủ yếu ở Chi cục Thuế huyện Khánh Sơn.

Khách hàng cũng lưu ý cơ quan thuế cần hỗ trợ tốt hơn cho người dân, doanh nghiệp thông qua các số điện thoại đã công khai: *“Đôi lúc gọi điện thoại để hỏi không ai nghe máy, đề nghị trực điện thoại tốt hơn”* – ý kiến khách hàng Chi cục Thuế thị xã Ninh Hòa; *“Tăng cường hệ thống chăm sóc khách hàng, khi khách hàng gọi điện cần hỗ trợ và giải đáp thắc mắc, nhân viên chăm sóc khách hàng phải tận tâm, tư vấn chính xác, nhiệt tình”* – góp ý của khách hàng Cục Thuế tỉnh.

2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ

Năm 2018, chỉ số hài lòng trung bình về Điều kiện tiếp đón và phục vụ của ngành thuế đạt 79,68%, chỉ tăng 0,43% so với năm 2017; tuy nhiên vẫn bảo đảm mục tiêu tỉnh đề ra. Chi cục Thuế Khánh Vĩnh có chỉ số

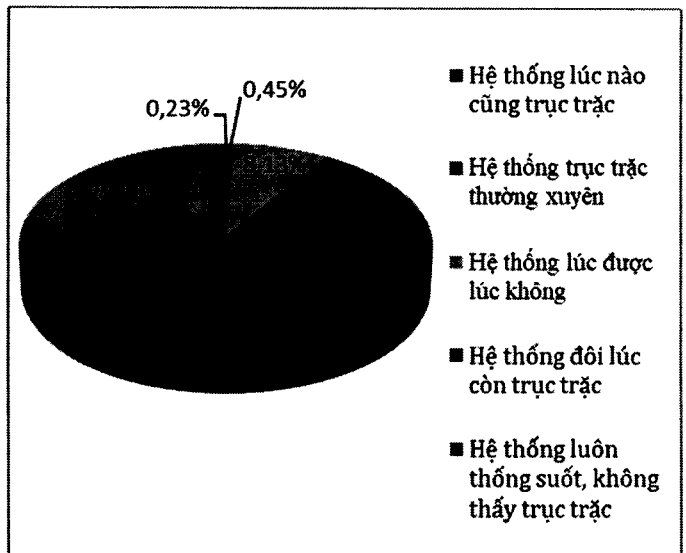


hài lòng cao nhất (91,27%); thấp nhất là Chi cục Thuế huyện Khánh Sơn 62,29%, đây cũng là đơn vị duy nhất có chỉ số Trung bình.

Có 6/9 đơn vị tăng chỉ số, trong đó Chi cục Thuế Nha Trang tăng cao nhất (4,18%), kế tiếp là Chi cục Thuế Cam Lâm (3,13%); 04 đơn vị còn lại có mức tăng chưa đến 2%. Chi cục Thuế Ninh Hòa và Vạn Ninh có chỉ số thấp hơn năm 2017 lần lượt là 1,21% và 1,99%; riêng Chi cục Thuế Khánh Sơn sụt giảm chỉ số khá lớn, hơn 15%.

Đánh giá về giao diện website hoặc ứng dụng phục vụ giao dịch trực tuyến, 80,81% khách hàng nhận xét khá đơn giản, dễ theo dõi; 16,93% nhận xét tạm được; còn lại 2,46% đánh giá rối rắm, khó theo dõi. Về thao tác trên website hoặc trên ứng dụng trực tuyến, 22,40% khách hàng đánh giá không khó lắm; 76,02% khách hàng nhận xét đơn giản, dễ thực hiện. Chỉ có 07 khách hàng cảm thấy còn rối rắm, khó thực hiện; chủ yếu là theo tác tạo lập, đăng nhập tài khoản và tạo lập, nộp hồ sơ điện tử.

Mức độ ổn định của hệ thống ứng dụng chưa được khách hàng đánh giá cao, chỉ 25,73% khách hàng đánh giá hệ thống luôn thông suốt, không thấy trục trặc; 65,46% cho biết đôi lúc còn trục trặc; gần 9% còn lại cho biết lúc được lúc không hoặc trục trặc thường xuyên. Nội dung này cũng được nhiều khách hàng có ý kiến, như nhận xét, góp ý của khách hàng Chi cục Thuế

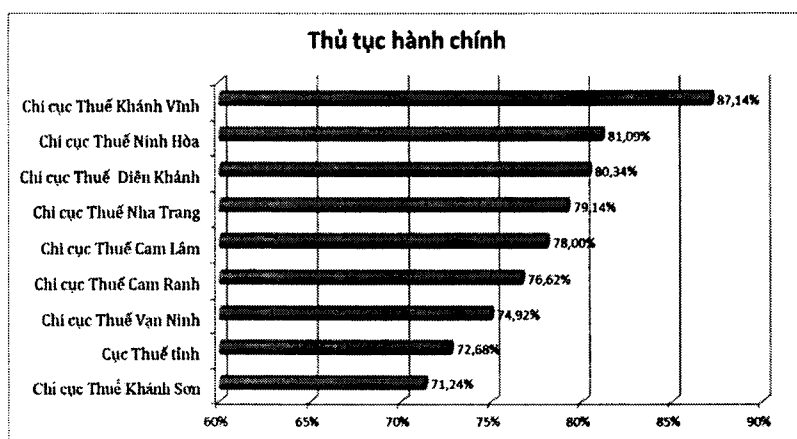


Nha Trang: “Đường truyền hay bị nghẽn. Phần mềm nâng cấp liên tục làm cho người thực hiện khó nắm bắt. Bên cạnh đó phần mềm chưa được hoàn thiện sau khi mỗi lần nâng cấp” hay “Doanh nghiệp rất mong cơ quan thuế xử lý đường truyền thông suốt để doanh nghiệp được thuận lợi hơn trong việc khai và nộp thuế điện tử cho nhà nước”.

Đối với khách hàng giao dịch trực tiếp, còn 4,26% khách hàng chưa hài lòng và 24,26% đánh giá tạm được với diện tích làm việc của Bộ phận một cửa (chủ yếu là khách hàng Chi cục Thuế Khánh Sơn, Diên Khánh); gần 1/5 khách hàng khảo sát cho biết số lượng người giao dịch trực tiếp khá đông. Về trang thiết bị phục vụ tiếp đón và làm việc, 88,50% khách hàng nhận xét đầy đủ, thuận tiện, hiện đại.

3. Thủ tục hành chính

Chi cục Thuế huyện Khánh Vĩnh tiếp tục được khách hàng đánh giá cao nhất ở tiêu chí này, với chỉ số hài lòng đạt 87,14% và cách đơn vị đứng thứ hai đến 6,05%. 08 đơn vị còn lại có chỉ số ở mức Khá, giảm dần từ khoảng 81% đến 71%; trong đó có 4 đơn vị chưa đạt mục tiêu của tỉnh là Cam Ranh, Cam Lâm, Khánh Sơn và Cục Thuế tỉnh.

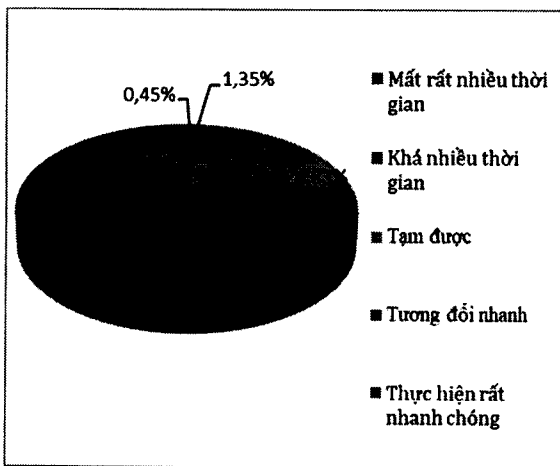


Trừ Chi cục Thuế Khánh Vĩnh có chỉ số sụt giảm nhẹ 1,41%, các đơn vị thuế còn lại đều tăng chỉ số; mức tăng thấp nhất là Chi cục Thuế Vạn Ninh với 8%, tăng cao nhất là Chi cục Thuế Nha Trang (20%). Kéo theo chỉ số trung bình

về Thủ tục hành chính năm 2018 tăng mạnh, cao hơn 15,14% so với năm 2017; tuy nhiên, kết quả chỉ số cuối cùng mới đạt 77,86%, chưa đảm bảo mục tiêu 78% của

tình.

Về thành phần hồ sơ phải nộp, 23,78% khách hàng đánh giá rất đơn giản, hợp lý; 43,28% nhận xét đơn giản, ít giấy tờ; 31,17% cho rằng không có gì phức tạp; còn là 1,77% cảm thấy quá nhiều giấy tờ phức tạp, nhiều loại không cần thiết. Về biểu mẫu, tờ khai, đa số khách hàng nhận xét không phức tạp lắm hoặc khá đơn giản, dễ thực hiện; khách hàng cũng mong muốn cơ quan thuế chuyển một số biểu mẫu sang hình thức trực tuyến: “Về biểu mẫu khai trực tuyến nên bổ sung mẫu báo cáo ấn chỉ (báo cáo chứng từ, thuế thu nhập cá nhân) vào hệ thống kê khai trực tuyến”.

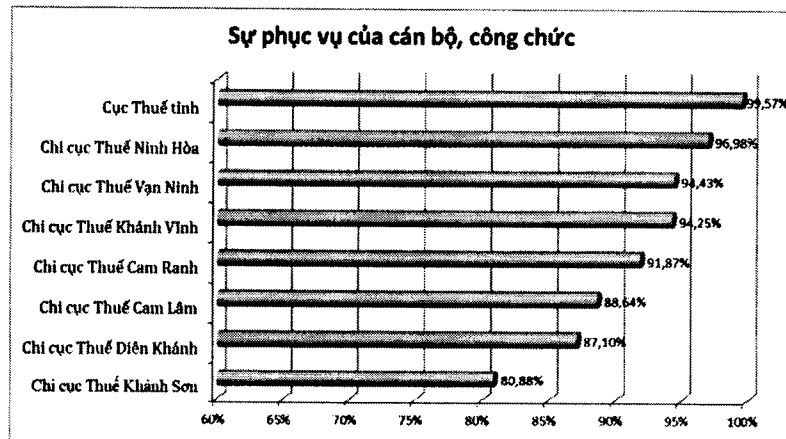


Có 8 khách hàng cho biết dành nhiều thời gian cho việc thực hiện tạo lập và nộp hồ sơ điện tử; còn lại 24,83% nhận xét tạm được và 73,36% đánh giá không mất nhiều thời gian. Gần 30% khách hàng còn phải bổ sung hồ sơ sau khi đã nộp trực tuyến (tỷ lệ này đã giảm nhiều so với năm 2017); đa số nhận được thông báo bổ sung qua email, còn lại nhận qua tài khoản đăng ký hoặc điện thoại.

Đối với giao dịch trực tiếp tại Bộ phận một cửa, nhiều khách hàng hài lòng với nội dung và chất lượng thông tin thủ tục hành chính được công khai tại cơ quan thuế; tuy nhiên còn đến hơn 15% khách hàng cảm thấy chất lượng thông tin cung cấp chưa được bảo đảm (Chi cục Thuế Cam Ranh, Cam Lâm, Diên Khánh).

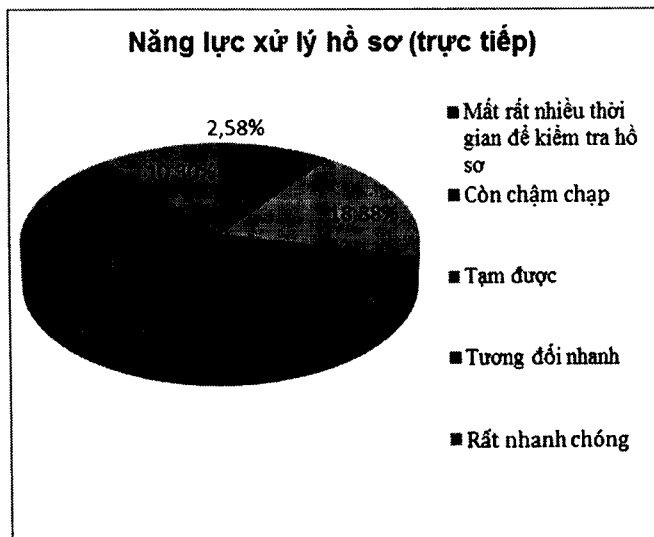
4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức

Chỉ số trung bình về Sự phục vụ của cán bộ, công chức đạt 93,34%; giảm 5,80% so với năm 2017. Cục Thuế tỉnh được đánh giá cao nhất với 99,57%; tiếp đến là Chi cục Thuế Ninh Hòa, Vạn Ninh. 9/9 đơn vị vượt chỉ tiêu 78% của năm ở tiêu chí này, trong đó có 8 cơ quan đạt mức Tốt; Chi cục Thuế Khánh Sơn là đơn vị duy nhất đạt mức Khá, với 80,88%.



Theo kết quả khảo sát, 99,77% khách hàng trực tuyến cho biết không gặp

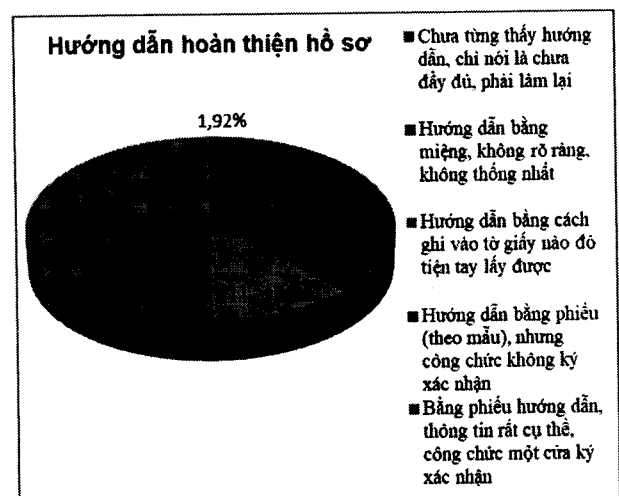
tình huống những nhiều, tiêu cực; chỉ có 01 khách hàng phản ánh “Công chức đòi hỏi bồi dưỡng quà hoặc chi phí dịch vụ mới tiếp nhận giải quyết” (Cục Thuế tỉnh).



Đối với khách hàng giao dịch trực tiếp tại Bộ phận một cửa, khách hàng không phải chờ đợi lâu hoặc được tiếp đón nhanh tại các cơ quan thuế (94%). Tỷ lệ khách hàng cảm thấy không hài lòng với thái độ giao tiếp, ứng xử của công chức là dưới 5%; không hài lòng với năng lực xử lý hồ sơ dưới 10%. 100% khách hàng cho biết không gặp tình huống những nhiều, tiêu cực; tuy nhiên 22

trường hợp cho biết “Công chức không đòi hỏi, nhưng vẫn bồi dưỡng”. Khách hàng cũng phản ánh có trường hợp cán bộ tiếp nhận hồ sơ ngoài cơ quan hoặc giới thiệu dịch vụ, người quen cho khách hàng.

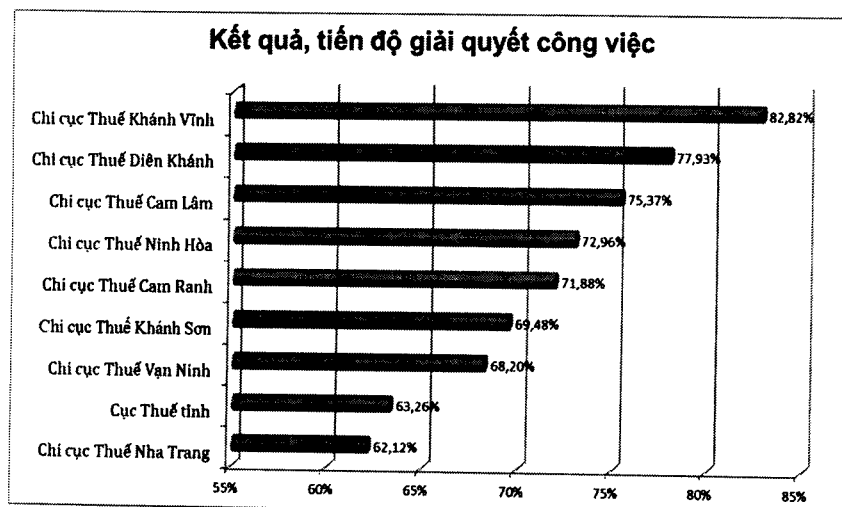
Trong 235 khách hàng giao dịch trực tiếp thì 52 người cho biết hồ sơ bị trả lại vì thiếu giấy tờ, giấy tờ không hợp lệ và hơn một nửa số này phải bổ sung hồ sơ từ 02 lần trở lên mới được tiếp nhận; nhiều ý kiến phản ánh do sự hướng dẫn chưa đầy đủ, rõ ràng và thống nhất của cán bộ, công chức: “*Công chức hướng dẫn phải chính xác, tránh hành người dân đi lại sửa hoặc bổ sung thông tin hồ sơ nhiều lần*” – ý kiến của khách hàng tại Chi cục Thuế huyện Cam Lâm.



Chỉ 19 trong số 52 khách hàng này cho biết được nhận phiếu hướng dẫn có thông tin cụ thể, công chức một cửa ký xác nhận; nhiều khách hàng phản ánh Bộ phận một cửa Chi cục Thuế Khánh Sơn chỉ hướng dẫn bằng miệng, không rõ ràng.

Có 05 trường hợp phản ánh cán bộ tại Bộ phận một cửa từ chối nhận hồ sơ vì cho rằng hồ sơ không thể giải quyết tại Chi cục Thuế Ninh Hòa, Cam Lâm, Diên Khánh và Khánh Vĩnh; 49 khách hàng không nhận được Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, giấy không rõ ngày nhận hoặc ngày nhận bị sửa lại bằng tay (Diên Khánh, Khánh Sơn).

5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc



Kết quả phân tích dữ liệu cho thấy, trong 9 đơn vị thuế thì có 02 đơn vị chỉ số đạt mức Trung bình là Chi cục Thuế Nha Trang (62,12%) và Cục Thuế tỉnh (63,26%).

Còn lại 07 đơn vị đạt mức Khá, cao nhất là Chi cục Thuế Khánh

Vĩnh đạt 82,82%, đây cũng là đơn vị duy nhất đạt chỉ tiêu 2018 của tỉnh ở tiêu chí này.

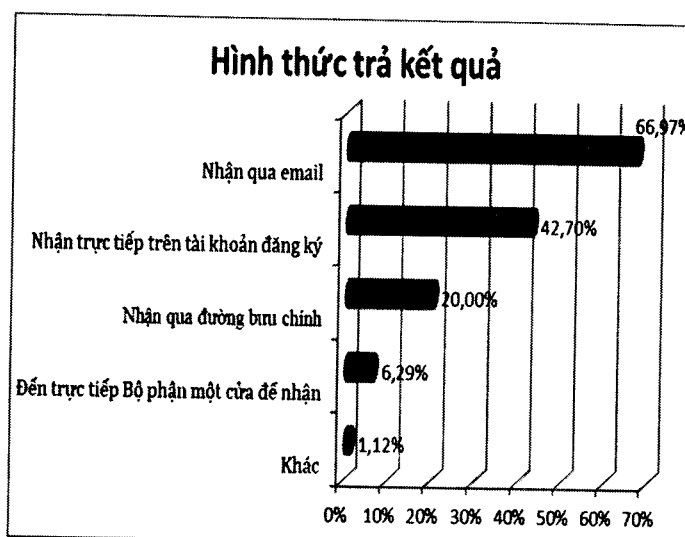
Tổng hợp ý kiến của khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến, 11,96% đánh giá cơ quan thuế giải quyết rất nhanh, đạt yêu cầu; 12,64% giải quyết sớm hạn, 73,36% đúng hạn và còn lại 9 khách hàng phản ánh có hồ sơ bị trễ hạn.

Đối với trường hợp hồ sơ trễ hạn, khách hàng đánh giá Chi cục Thuế Vạn Ninh giải thích lý do trễ rõ ràng, Chi cục Thuế Nha Trang chỉ giải thích chung chung do lỗi hệ thống. Không có trường hợp khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến không nhận được kết quả giải quyết.

Về phương thức nhận kết quả, có 66,97% nhận kết quả qua email, 42,70% nhận trực tiếp trên tài khoản đăng ký, 20% nhận qua đường bưu chính, chỉ 6,29% đến trực tiếp Bộ phận một cửa để nhận.

“Nếu nộp trực tiếp thì hồ sơ không hợp lệ sẽ bị trả về ngay, nộp trực tuyến thì phải chờ 2 – 3 ngày. Xúc tiến thời gian xét duyệt thì tốt” là ý kiến góp ý của khách hàng tại Chi

cục Thuế Nha Trang, đơn vị cần lưu ý thời gian tiếp nhận hồ sơ trực tuyến.

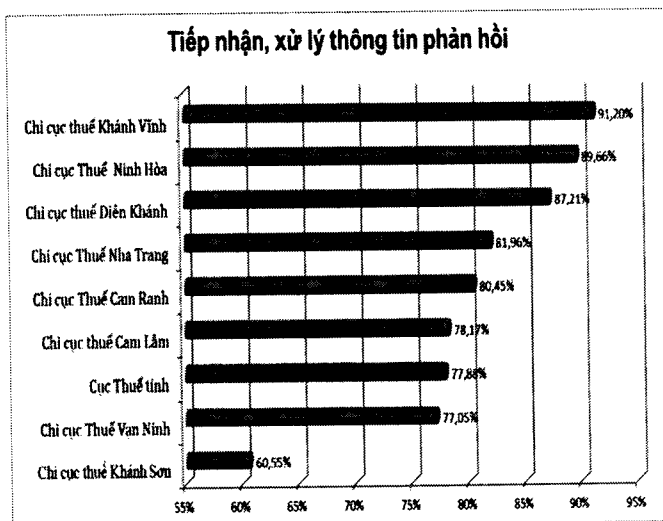


Đối với khách hàng giao dịch trực tiếp, có 17,91% khách hàng phản ánh phải bổ sung hồ sơ sau khi đã nộp; 78,72% chỉ đi 01 lần là nhận được kết quả và số nhận kết quả qua đường bưu chính là 17,02%.

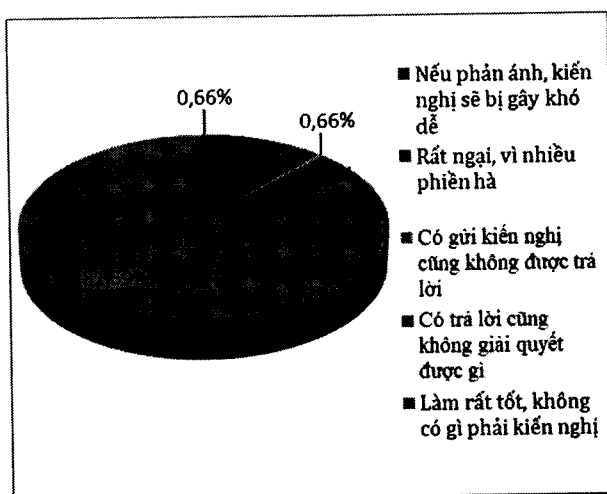
Trong 14 khách hàng có hồ sơ trễ hạn thì đến 12 người cho biết không nhận được thông báo trước bằng văn bản, xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả.

6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi

So với năm 2017, chỉ số hài lòng trung bình về Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi tăng 1,41%, đạt 80,80%, vượt mức 78% đề ra. Chi cục Thuế Khánh Vĩnh, Ninh Hòa và Diên Khánh thuộc nhóm dẫn đầu với chỉ số lần lượt là 91,20%, 89,66% và 87,21%; cùng xếp loại Tốt. Còn lại 05 đơn vị ở mức Khá và 01 đơn vị Trung bình (Chi cục Thuế Khánh Sơn với 60,55%).



Có 13 khách hàng giao dịch trực tuyến và 25 khách hàng giao dịch trực tiếp cho biết không thấy thông tin đường dây nóng (số điện thoại, địa chỉ thư điện tử,...) để phản ánh, kiến nghị. Trong 61 khách hàng có phản ánh, kiến nghị với cơ quan thuế thì 8,20% cảm thấy rất thuận tiện, dễ dàng, 57,38% nhận xét khá thuận lợi, 27,87% cho rằng tạm được. Còn lại 4 khách hàng cảm thấy chưa thật sự thuận tiện hoặc còn khó khăn, phiền hà. Trên 85% trong số đó hài lòng với kết quả trả lời của cơ quan thuế; khách hàng có phản ánh, kiến nghị với cơ quan thuế chủ yếu là khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến (77%).



Đối với đa số khách hàng không có phản ánh, kiến nghị thì 82,59% cho biết cơ quan thuế làm rất tốt, không có gì phải kiến nghị; 5,75% khách hàng chưa tin tưởng kết quả trả lời của cơ quan thuế; còn lại 11,66% không phản ánh, kiến nghị vì ngại phiền hà, sợ bị gây khó dễ (phản ánh nhiều đối với Chi cục Thuế Cam Lâm, Vạn Ninh, Khánh Sơn).

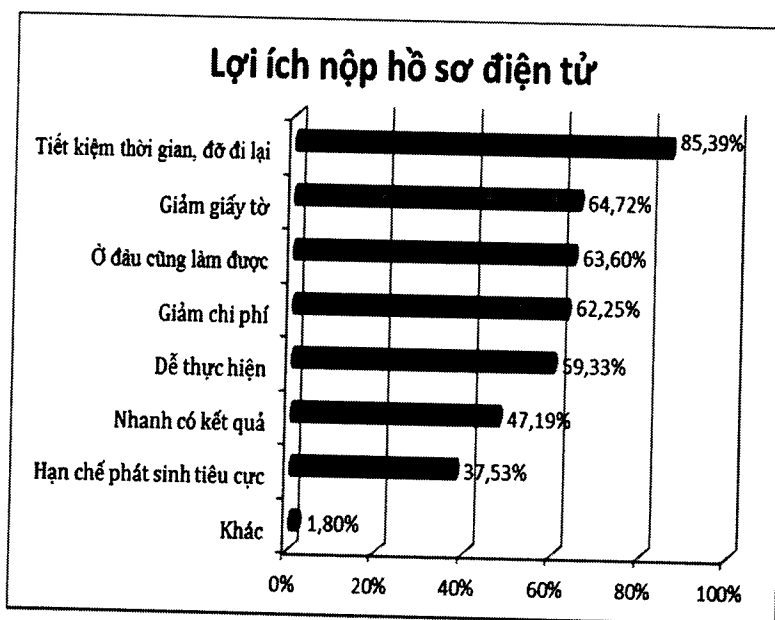
III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG

1. Đánh giá chung của khách hàng

Năm 2018, cảm nhận chung về sự phục vụ của các cơ quan thuế, trong số 443 khách hàng giao dịch trực tuyến thì có đến 78,56% khách hàng cảm thấy hài lòng và rất hài lòng; 20,99% đánh giá tạm được. Số khách hàng có ý kiến không hài lòng khá ít, chỉ chiếm 0,45% (02 khách hàng). Đối với khách hàng giao dịch trực tiếp thì còn 13/235 khách hàng không hài lòng.

Đối với một số vấn đề cụ thể mà khách hàng chưa hài lòng, kết quả tổng hợp cho thấy việc công khai, minh bạch thông tin có nhiều phản ánh nhất, tiếp đến là thái độ phục vụ, giao tiếp kém, thủ tục hành chính rắc rối, phức tạp. Bên cạnh đó, khách hàng cũng đánh giá công tác phối hợp giữa các cơ quan trong ngành và nội bộ cơ quan cũng chưa thật sự tốt: “*Phối hợp giữa các chi cục thuế chưa tốt (ví dụ công dân ở nha trang làm quyết toán ở Khánh Vĩnh phải liên hệ thuế ở Nha Trang và nhân viên nhiều lần để xác định cơ quan có thẩm quyền)*”, “*giải quyết kiến nghị cần sự thống nhất, đồng bộ giữa bộ phận chuyên môn khi phản hồi kiến nghị đơn vị*”.

Kết quả khảo sát cũng cho thấy nhiều khách hàng tiếp tục ủng hộ và đánh giá tích cực lợi ích của việc giao dịch trực tuyến, đề nghị mở rộng thêm các dịch vụ trực tuyến; tuy nhiên hệ thống ứng dụng chưa hoàn thiện, liên tục cập nhật và hạ tầng còn hạn chế làm ảnh hưởng không nhỏ đến sự hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp.



2. Góp ý của khách hàng để phục vụ tốt hơn

Để tiếp tục thực hiện tốt hơn, khách hàng góp ý một số vấn đề như sau:

- Cải thiện hệ thống ứng dụng, đơn giản hóa thao tác, nâng cấp cơ sở hạ tầng, bảo đảm tính ổn định, thông suốt của hệ thống giao dịch trực tuyến; tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp thực hiện thủ tục trực tuyến.

- Mở rộng thêm các dịch vụ công trực tuyến như giải quyết văn bản, đơn thư của doanh nghiệp qua hình thức trực tuyến, trực tuyến hóa các biểu mẫu,...

- Tăng cường công tác hỗ trợ khách hàng, thường xuyên bố trí cán bộ hỗ trợ khách hàng thông qua số điện thoại đã được công khai; giải quyết các vấn đề, yêu cầu của doanh nghiệp một cách nhanh chóng hơn, rõ ràng hơn.

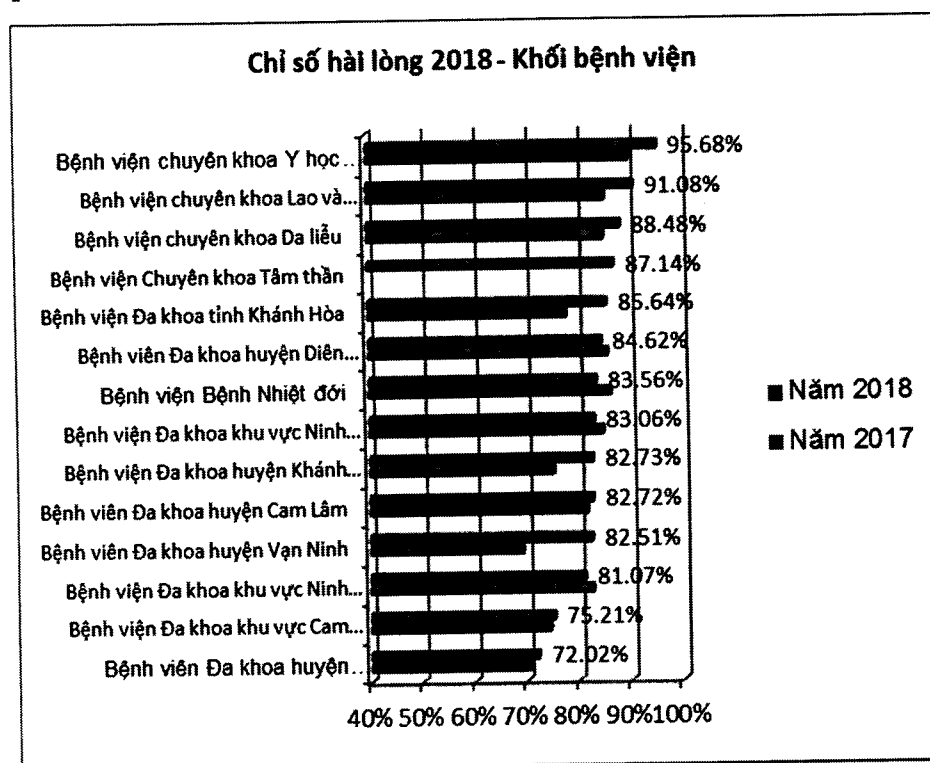
(Xem thêm chi tiết tại Phụ lục Dữ liệu phi cấu trúc kèm theo Báo cáo).

Phần V:
CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC BỆNH VIỆN,
PHÒNG KHÁM ĐA KHOA KHU VỰC NĂM 2018

MỤC I.
CÁC BỆNH VIỆN ĐA KHOA, CHUYÊN KHOA

I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG

Kết quả phân tích dữ liệu cho thấy, chỉ số hài lòng trung bình năm 2018 của các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa có tăng nhẹ so với năm 2017, từ 80,19% lên 83,57% (tăng 3.38%) và đạt vượt 5,57% so với mục tiêu Kế hoạch CCHC năm 2018 (78%). 100% đơn vị được khảo sát đều đạt mức từ Khá trở lên trên thang đo chỉ số hài lòng. Có 12/14 đơn vị đạt trên 78%, mục tiêu kế hoạch đề ra. Đây cũng là năm đầu tiên Bệnh viện Chuyên khoa tâm thần được đưa vào đối tượng khảo sát nhưng có kết quả khá tốt, đạt 87,14%.



Biểu đồ 19: Chỉ số hài lòng 2018 các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa

Trong đó, có 06 đơn vị có chỉ số hài lòng đạt mức Tốt (chiếm tỷ lệ 42,86%), tiêu biểu là 02 đơn vị dẫn đầu đạt trên 90% là Bệnh viện Y học cổ truyền - PHCN đạt 95,68%, kế tiếp là Bệnh viện Chuyên khoa lao và bệnh Phổi đạt 91,08%.

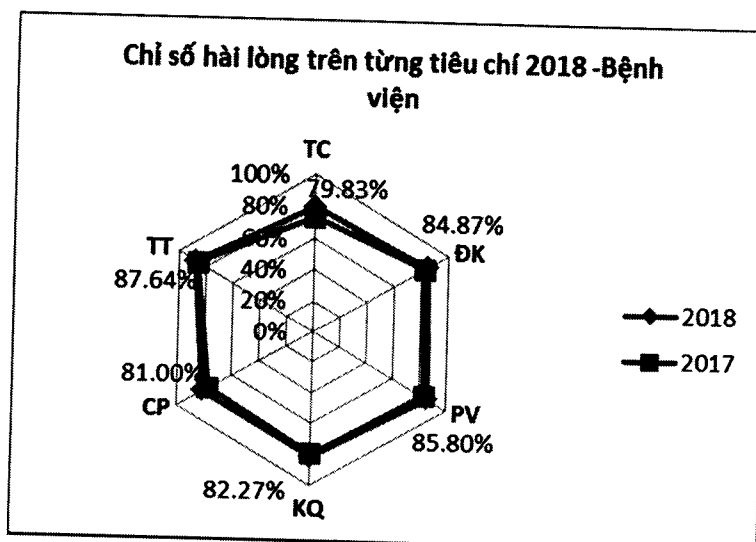
Hai Bệnh viện xếp cuối là Bệnh viện Đa khoa khu vực Cam Ranh đạt 75,21%, Bệnh viện Đa khoa huyện Khánh Sơn chỉ đạt 72,02%. Bệnh viện Đa khoa

huyện Vạn Ninh từ đơn vị có chỉ số hài lòng thấp nhất năm 2017 là 69,25% đã có nhiều cải thiện, vươn lên đạt 82,25% và có mức tăng cao nhất với 13,26%.

Bảng 10. Chỉ số hài lòng các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa 2017 - 2018

Đơn vị	SIPS		Tăng/giảm
	Năm 2017	Năm 2018	
Bệnh viện Đa khoa huyện Khánh Sơn	70.28%	72.02%	1.73%
Bệnh viện Đa khoa khu vực Cam Ranh	74.40%	75.21%	0.81%
Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Diêm	82.58%	81.07%	-1.51%
Bệnh viện Đa khoa huyện Vạn Ninh	69,25%	82.51%	13.26%
Bệnh viện Đa khoa huyện Cam Lâm	81.66%	82.72%	1.06%
Bệnh viện Đa khoa huyện Khánh Vĩnh	75.33%	82.73%	7.40%
Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa	84.82%	83.06%	-1.76%
Bệnh viện Bệnh Nhiệt đới	86.34%	83.56%	-2.78%
Bệnh viện Đa khoa huyện Diên Khánh	85.78%	84.62%	-1.16%
Bệnh viện Đa khoa tỉnh Khánh Hòa	78.01%	85.64%	7.63%
Bệnh viện Chuyên khoa Tâm thần		87.14%	
Bệnh viện chuyên khoa Da liễu	85.26%	88.48%	3.22%
Bệnh viện chuyên khoa Lao và Bệnh phổi	85.55%	91.08%	5.54%
Bệnh viện chuyên khoa Y học cổ truyền - Phục hồi chức năng	90.21%	95.68%	5.47%
Chỉ số hài lòng trung bình	80.19%	83.57%	3.38%

Tất cả 06 tiêu chí đánh giá đều đạt mức từ Khá trở lên, có chỉ số trung bình đạt trên 78%. Các tiêu chí đều có chỉ số trung bình tăng nhẹ so với năm 2017 với mức tăng cao nhất là 4,26 % và thấp nhất là 2,08%. Đây là năm thứ hai liên tiếp Tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi có chỉ số trung bình cao nhất với 87,64% (xem Biểu đồ).



Biểu đồ 20: Chỉ số hài lòng 2018 trên 6 tiêu chí – Bệnh viện

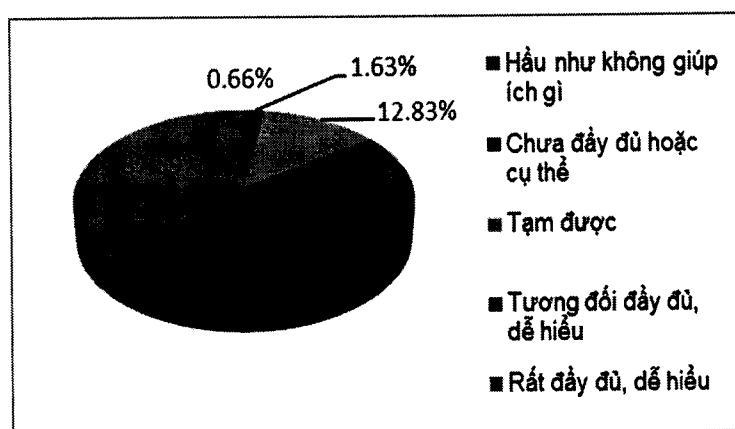
II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ

1. Tiếp cận dịch vụ

Chỉ số Tiếp cận dịch vụ được thiết kế gồm 06 câu hỏi (tiêu chí thành phần), phản ánh sự chủ động trong việc cung cấp thông tin dịch vụ khám, chữa bệnh và các hỗ trợ thông tin cần thiết khác của các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa cho người dân.

Kết quả năm 2018, chỉ số hài lòng trung bình về Tiếp cận dịch vụ của khối các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa là 79,83%; cao nhất là Bệnh viện Y học cổ truyền - PHCN đạt 91,6%, Bệnh viện Đa khoa Khánh Sơn tiếp tục là đơn vị nằm trong nhóm thấp nhất, đạt 70,44%. So với năm 2017, chỉ số trung bình tăng 6,61 %.

Kết quả khảo sát cho thấy, các hình thức thông tin dịch vụ của khối các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa được mở rộng, đa số thông qua 3 hình thức (86,4%), mà chủ yếu là bảng niêm yết tại bệnh viện (31,39%), qua hướng dẫn của cán bộ, nhân viên y tế (32,02%) và qua người quen giới thiệu (19,92%).

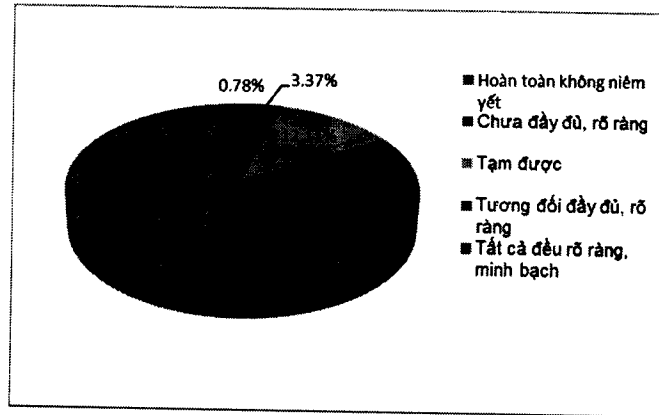


Các hình thức thông tin hiện đại như website (trang tin điện tử), báo, đài hay tờ rơi còn chưa phổ biến, chỉ dưới 10%, trong khi y tế là lĩnh vực dịch vụ sự nghiệp công phải tiến tới tự chủ hoàn toàn ngay từ năm 2018 và cạnh tranh khá gay gắt.

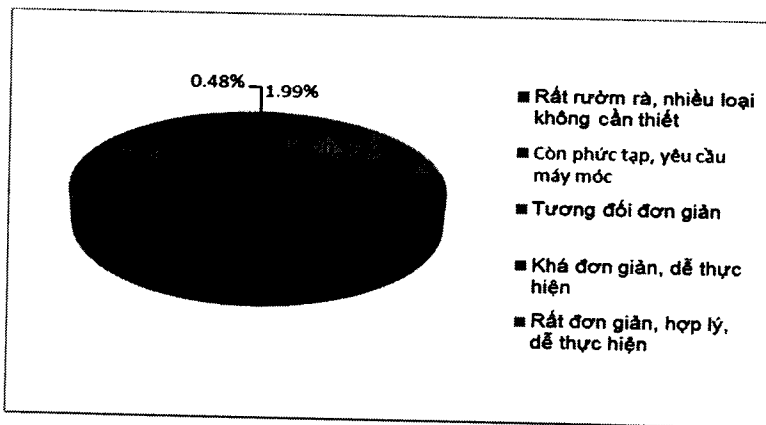
Kết quả phiếu khảo sát thì chất lượng thông tin và mức độ đáp ứng nhu cầu thông tin của khách hàng đạt mức cao (84,80%). Tuy nhiên, vẫn còn 12,83% khách hàng đánh giá chất lượng thông tin ở mức Tạm được; và 2,29% đánh giá chưa đầy đủ, cụ thể hoặc hầu như không giúp ích được gì.

85,24% khách hàng cho biết, các khu khám, điều trị và các bộ phận dịch vụ được hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng (bằng sơ đồ, bảng biểu, màn hình hoặc bố trí nhân viên hướng dẫn); 13,31% đánh giá tạm được. Chỉ có hơn 1,44% khách hàng chưa thật sự hài lòng, giảm nhẹ so với năm 2017 (giảm 0.81%).

Theo phản ánh của 4,15% khách hàng thì mức giá, phí các dịch vụ khám, chữa bệnh, vật tư y tế chưa được các bệnh viện niêm yết hoặc niêm yết không đầy đủ, rõ ràng. Tỷ lệ này năm 2017 là 7,5%.



95,48% khách hàng đánh giá thủ tục nhập viện, đăng ký khám chữa bệnh đơn giản, linh động, dễ thực hiện; chỉ còn 4,52% khách hàng phàn nàn.



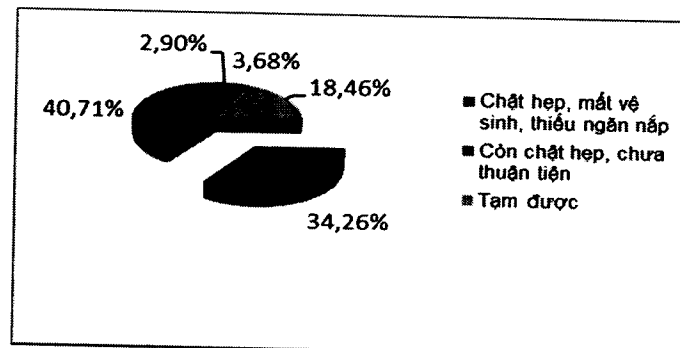
97,53% khách hàng đánh giá các loại giấy tờ phải nộp hoặc xuất trình khi nhập viện đơn giản, hợp lý, dễ thực hiện (tăng 4,09% so với năm 2017); chỉ còn 2,47% còn phàn nàn (tỷ lệ năm 2017 là 6,56%).

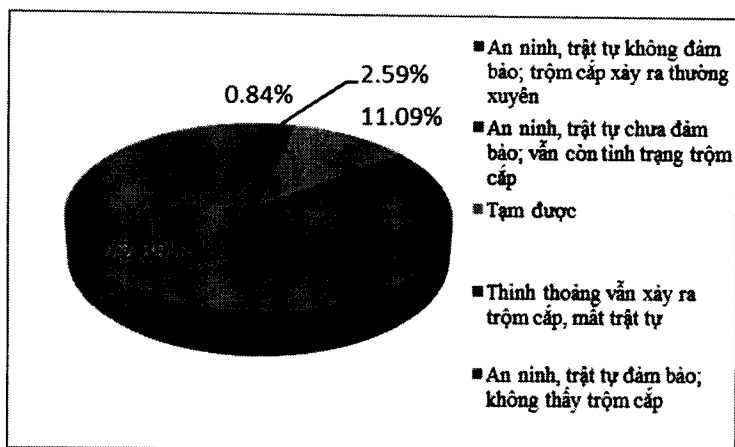
2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ

Qua kết quả Chỉ số hài lòng trung bình của tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ đạt mức Tốt, 84,87% (năm 2017 là 82,48%, mức Khá); có 10/14 đơn vị đạt mức Tốt (từ 84% trở lên), 04/13 đơn vị đạt mức Khá và không có đơn vị được đánh giá ở mức Trung bình.

Bệnh viện Y học cổ truyền - PHCN tiếp tục dẫn đầu về Điều kiện tiếp đón và phục vụ, với chỉ số đạt 94,27%. Có 08 đơn vị năm 2017 được khảo sát đều có chỉ số tăng ở tiêu chí này và chỉ còn 05/13 đơn vị có chỉ số giảm không đáng kể. Bệnh viện Đa khoa Vạn Ninh có mức cải thiện đáng kể, 90,09%, tăng 17% so với năm 2017. Bệnh viện Đa khoa Khánh Sơn thấp nhất, chỉ đạt 68,8%.

Qua phiếu khảo sát, có còn 2,9% khách hàng đánh giá không gian chung và khu vực vệ sinh bệnh viện còn chật hẹp, mất vệ sinh, thiếu ngăn nắp; 3,68% cho rằng còn chật hẹp, chưa thuận tiện, giảm nhẹ so với năm 2017 (tỷ lệ này năm 2017 là 3,57% và 6,02%).



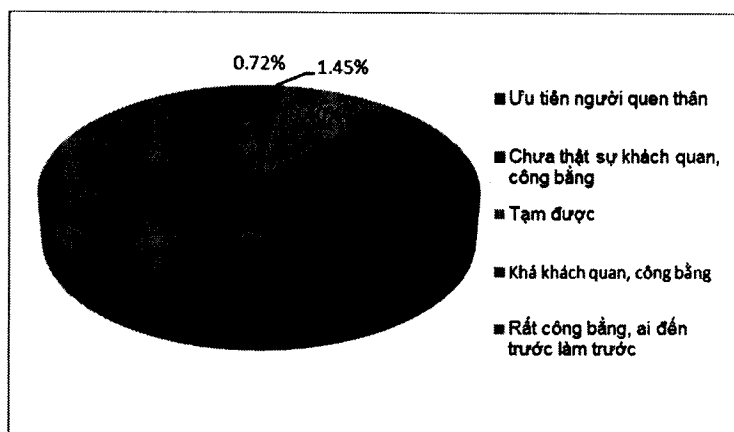


Về mức độ an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân tại các bệnh viện, năm 2018 khách hàng đánh giá an ninh được thắt chặt hơn; 72,39% khách hàng đánh giá an ninh, trật tự đảm bảo, không thấy trộm cắp; 26,77% khách hàng đánh giá là tạm được hoặc thỉnh thoảng vẫn xảy ra trộm cắp, mất

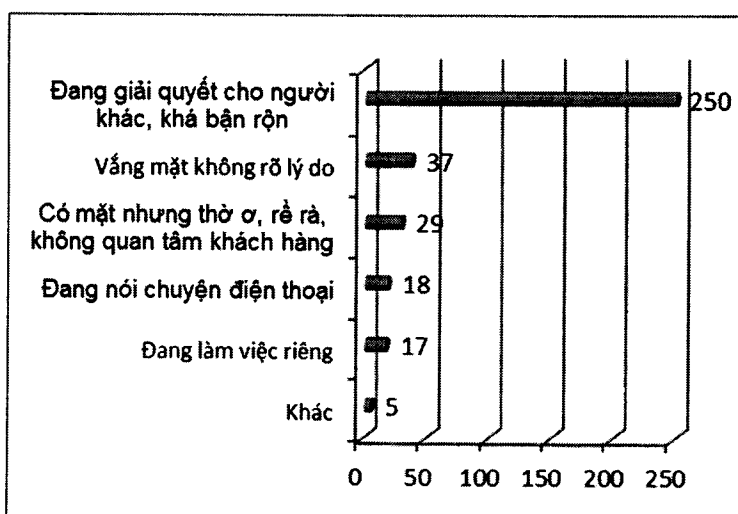
trật tự; chỉ có hơn 0,84% khách hàng không hài lòng về tình hình an ninh, trật tự tại các bệnh viện (giảm 3,21% so với năm 2017).

3. Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế

Qua phiếu khảo sát, hầu hết khách hàng (88,42%) cho biết cán bộ, nhân viên y tế đối xử với khách hàng khách quan, công bằng (tăng 4,86% so với năm 2017); 83% cấp số thứ tự lượt khám chữa bệnh và gọi tên khách hàng qua hệ thống loa. Chỉ còn có 2,17% khách hàng



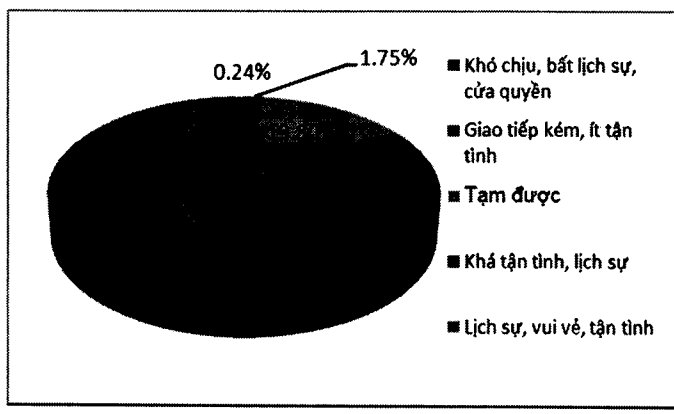
phản ánh còn ưu tiên quen thân hoặc chưa thực sự khách quan, công bằng (giảm 1,33% so với năm 2017).



Năm 2018, 92.53% khách hàng cho biết không mất nhiều thời gian chờ đến lượt khám chữa bệnh; chỉ có 7,43% khách hàng phải chờ đợi rất lâu, mất khá nhiều thời gian. Nguyên nhân phải chờ đợi được khách hàng phản ánh chi tiết tại Phụ lục; theo đó vẫn còn 23,31% khách hàng cho biết nhiều lúc phải đợi vì cán bộ, nhân viên y

tế vắng mặt không rõ lý do, làm việc riêng hoặc tỏ ra thờ ơ, rề rà, không quan tâm khách hàng.

Về thái độ giao tiếp, ứng xử, 84,22% khách hàng đánh giá cán bộ, nhân viên y tế tận tình, lịch sự, hòa nhã (tăng 5,72% so với năm 2017); 13,8% đánh giá tạm được; chỉ còn có 1,99% phản ánh còn khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền hoặc giao tiếp kém, ít tận tình (giảm gấp đôi so với năm 2017 - 4,75%).



95,18% phản ánh cán bộ, nhân viên y tế không đòi hỏi và kiên quyết không nhận bồi dưỡng của khách hàng (tăng hơn 1,06% so với năm 2017); chỉ còn 4,7% cho biết cán bộ y tế từ chối bồi dưỡng nhưng vẫn nhận, đưa thì nhận, không đưa thì thôi (năm 2017 là 5,5%). Tình trạng đòi hỏi bồi dưỡng từ cán bộ, nhân viên y tế còn rất ít, không đáng kể, chỉ có 02 khách hàng phản ánh, chiếm 0,12% (năm 2017 là 0,36%).

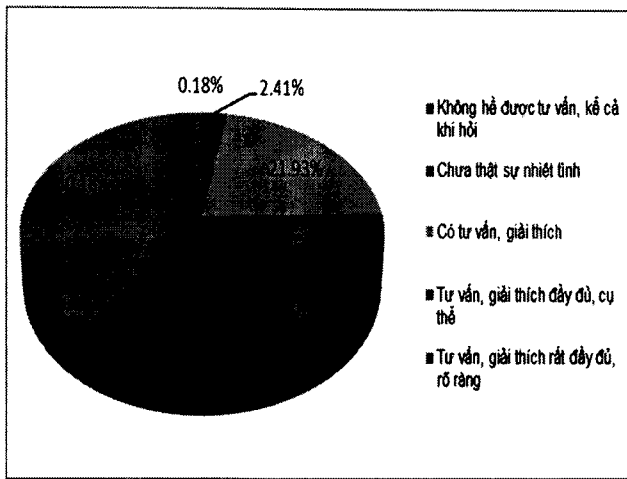
Tổng hợp chung, chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế khối các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa đạt 85,8%, tăng hơn 2,69%; dẫn đầu vẫn là Bệnh viện Y học cổ truyền – PHCN với 96,88% (tăng 3,68%), thấp nhất là Bệnh viện Đa khoa Khánh Sơn với 77,72% (năm 2017 là 75,04%).

Ở tiêu chí này, tiếp tục ghi nhận sự nỗ lực của 12/14 đơn vị đạt mức Tốt, từ 84% (tăng 04 đơn vị); 01 đơn vị là Bệnh viện Đa khoa khu vực Cam Ranh đạt mức Khá (79,25%) nhưng vẫn cao hơn mục tiêu kế hoạch, chỉ còn 01 đơn vị chưa đạt chỉ tiêu 78% ở tiêu chí này. Chênh lệch chỉ số giữa đơn vị cao nhất và thấp nhất gần như thay đổi không đáng kể là 19,16% (năm 2017 là 18,62%).

4. Kết quả dịch vụ

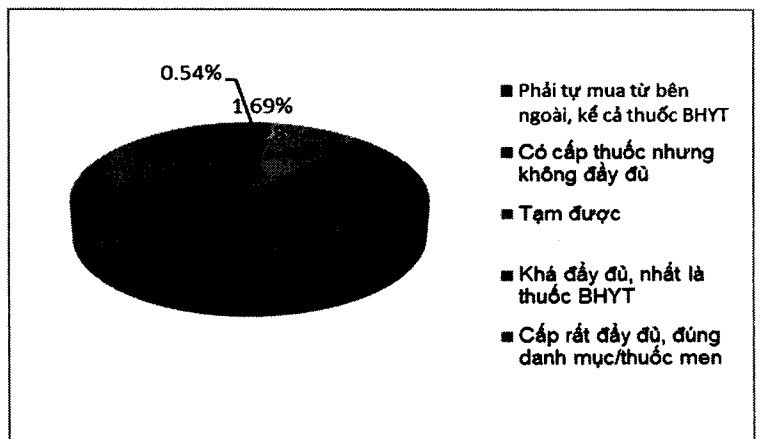
Cảm nhận về cách thức khám, điều trị bệnh, 76,19% khách hàng đánh giá ở mức khá tốt, an tâm, tin tưởng chất lượng; 6,09% chưa an tâm, giảm 4,11% (năm 2017 là 10,2%); 6,88% đánh giá mức tạm được (năm 2017 là 10,2%, tăng 6,68%). Nguyên nhân không an tâm được đánh giá do trang thiết bị, máy móc thiếu (28,94%); trình độ tay nghề nhân viên y tế kém (21,98%); 17,22% cảm thấy còn sơ sài, qua loa và một số nguyên nhân khác (xem phụ lục).

Tuy nhiên, tỷ lệ khách hàng muốn chuyển viện giảm, chỉ còn 0,84% (năm 2017 là 2,5%). Tỷ lệ khách hàng đánh giá sơ sài, hoặc chưa an tâm, nhân viên trình độ còn yếu đối với Bệnh viện đa khoa khu vực Cam Ranh, Khánh Sơn vẫn còn khá cao, cần tiếp tục khắc phục.



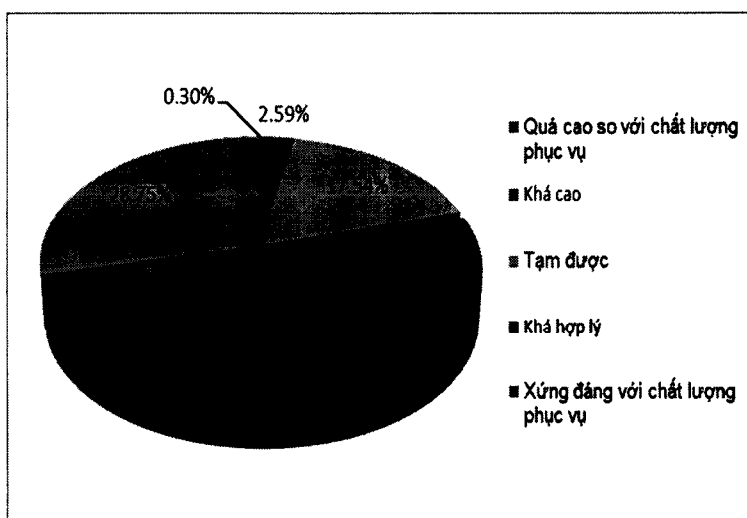
Điểm tích cực là 97,41% khách hàng cho biết được y bác sỹ tư vấn rõ ràng, dễ hiểu về tình trạng sức khỏe của mình và các khuyến nghị cần thiết. Tuy nhiên, cũng còn 40 khách hàng nhận thấy việc tư vấn chưa thật sự nhiệt tình và chỉ 03 khách hàng cho biết không hề được tư vấn, kể cả khi hỏi (tỷ lệ này là 2,59%, giảm 4,78% so với năm 2018).

88,5% khách hàng cho biết được cấp thuốc khá đầy đủ, nhất là thuốc BHYT hay cấp rất đầy đủ, đúng danh mục/thuốc men. Có 9,28% khách hàng đánh giá tạm được và chỉ có 2,23% khách hàng chưa hài lòng về việc cấp thuốc của các bệnh viện, giảm 1,71% (xem Biểu đồ).



Tổng hợp chung, chỉ số Kết quả dịch vụ của khối các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa năm 2018 đạt 82,27 %, tăng 2,26%. Có 5/14 đơn vị đạt mức Tốt, từ 84% trở lên, dẫn đầu là Bệnh viện Y học cổ truyền – PHCN với 96,65%, thấp nhất là bệnh viện Khánh Sơn với 71,8%. Ở tiêu chí này, có 11 đơn vị đạt mục tiêu trên 78%; chỉ còn có 03 đơn vị chưa đạt chỉ tiêu ở tiêu chí này; không đơn vị nào đạt đạt mức Trung bình.

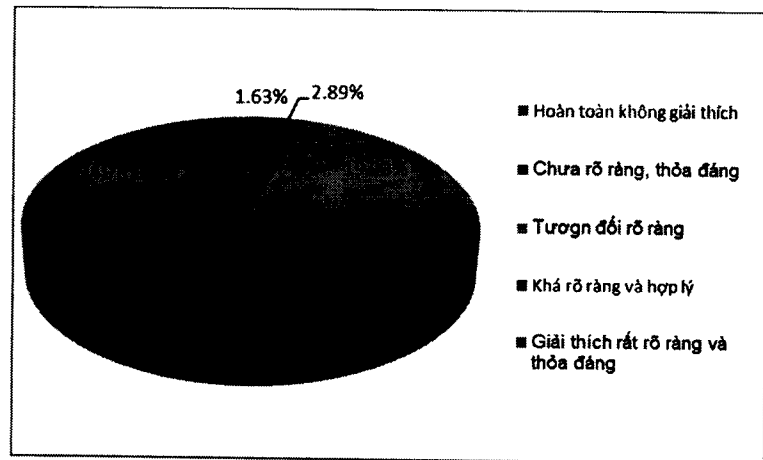
5. Chi phí dịch vụ



Chỉ số Tiêu chí này được cải thiện đáng kể so với năm 2017. Đánh giá về mức giá, phí khám chữa bệnh và vật tư y tế tại bệnh viện, 79,56% cho biết khá hợp lý hoặc xứng đáng với chất lượng phục vụ của bệnh viện, tăng 11,37% so với năm 2017; 17,54% khách hàng nhận xét tạm được, giảm 9,32%; chỉ có

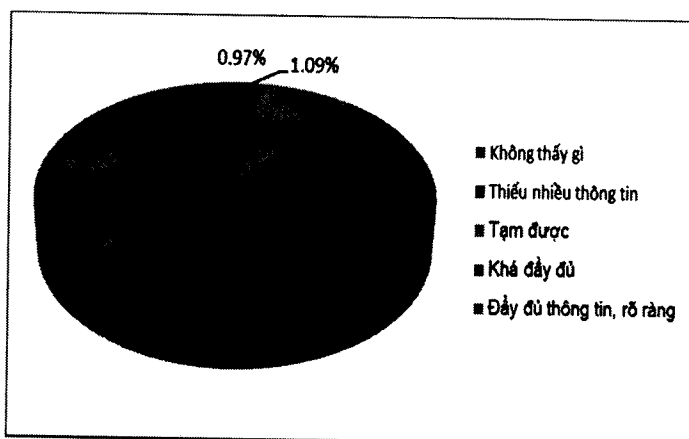
2,89% nhận xét khá cao hoặc quá cao so với chất lượng phục vụ, giảm 2,05% (tỷ lệ này năm 2017 là 4,94%).

95,48% khách hàng cho biết được giải thích rõ ràng về các khoản chi phí khám chữa bệnh, tăng 4,04%; chỉ có 4,52% khách hàng cho biết hoàn toàn không được giải thích hoặc giải thích không rõ ràng (giảm gần gấp đôi so với năm 2017 – 8,56%).



Tổng hợp chung, chỉ số Chi phí dịch vụ của khối các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa năm 2018 đạt 81%, tăng hơn 4,26%; dẫn đầu là Bệnh viện Y học cổ truyền - PHCN với 96,1% (tăng 6,4%). Ở tiêu chí này, trong 14 đơn vị có 05 đơn vị đạt mức Tốt, tỷ lệ 35,71%, giảm 17,23% (năm 2017 có 8/13 đơn vị, tỷ lệ 61,54%); chỉ còn có 04 đơn vị chưa đạt chỉ tiêu 78% ở tiêu chí này.

6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi



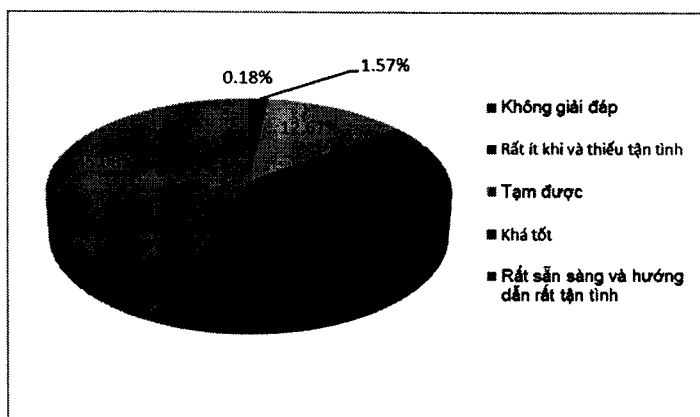
Chỉ số trung bình về Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi đạt 87,64%, tăng nhẹ 2,08% so với năm 2017, mức tăng thấp nhất trong các chỉ số được đánh giá. Trong đó, 04 đơn vị đạt trên 90%: Bệnh viện Y học cổ truyền – PHCN (98,6%); kế tiếp là Bệnh viện Lao và Bệnh phổi (98,73%),

Bệnh viện Da liễu 93,33%, Bệnh viện Đa khoa tỉnh đạt 90,07%.

Ở tiêu chí này, trong 14 đơn vị có 13 đơn vị đạt vượt mục tiêu 78%, trong đó có 12 đơn vị đạt mức Tốt; còn 01 đơn vị chưa đạt chỉ tiêu 77% ở tiêu chí này (Bệnh viện đa khoa Khánh Sơn với 76,13%). Chênh lệch giữa đơn vị cao nhất với thấp nhất còn khá cao, 22,47%, tăng 4,34%.

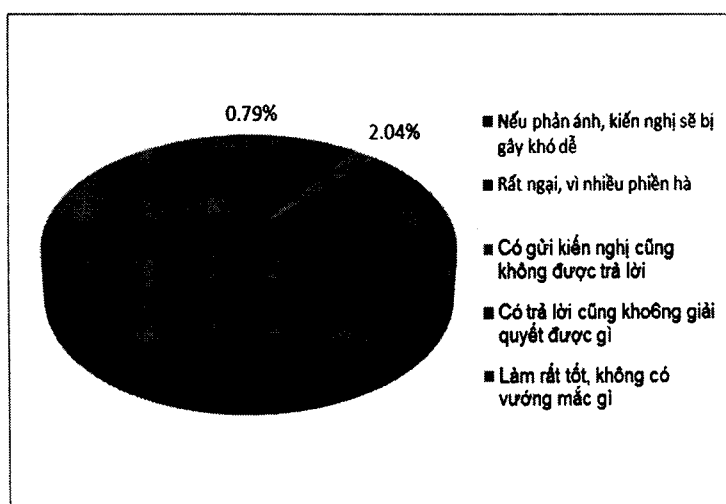
Trả lời câu hỏi về công khai thông tin đường dây nóng, lịch tiếp dân và đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của khách hàng, 8,76% đánh giá tạm được; 89,18% cho biết khá đầy đủ hoặc đầy đủ, rõ ràng, tăng 1,57%. Chỉ có 2,06% nhận xét thiếu nhiều thông tin và thậm chí không hề niêm yết (số điện thoại đường dây

nóng, tên cán bộ tiếp nhận thông tin, lịch tiếp dân), tương đương năm 2017 là 2,26%.

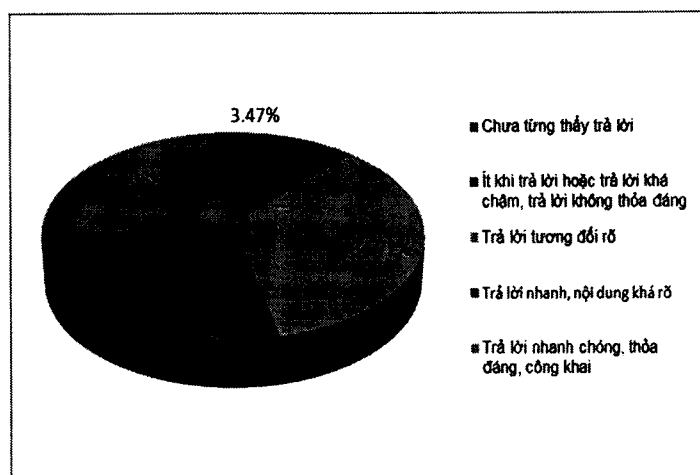


98,24% khách hàng cho biết khi gặp vướng mắc hoặc cần thêm thông tin, họ được cán bộ, nhân viên bệnh viện có sẵn sàng giải đáp, hướng dẫn, tỷ lệ này năm 2017 đạt 96,62%. Chỉ còn 1,75% nhận xét cán bộ, nhân viên bệnh viện không giải đáp hoặc rất ít khi và thiếu tận tình.

Trong số 144 khách hàng đã từng có phản ánh, kiến nghị với bệnh viện thì hầu hết (89,58%) cho biết rất thuận tiện, dễ dàng, tuy nhiên giảm 4,27% so với năm 2017; chỉ có 15 người (10,42%) cảm thấy khó khăn, phiền hà, chưa thuận tiện.



Đối với 1.517 khách hàng chưa từng phản ánh, kiến nghị thì nguyên nhân là do bệnh viện làm rất tốt, không có gì phải kiến nghị (79,89%, tăng 6,22% so với năm 2017); số khác ngại bị gây khó dễ hoặc nhiều phiền hà (xem hình).

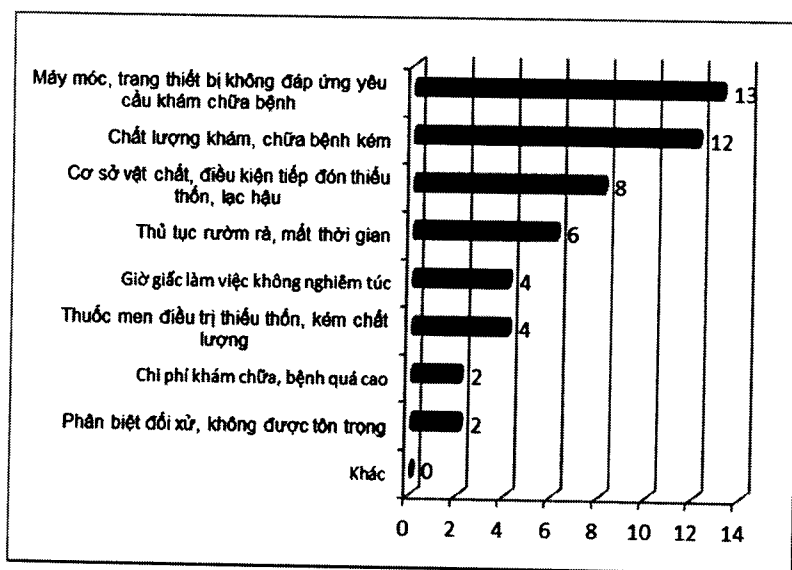
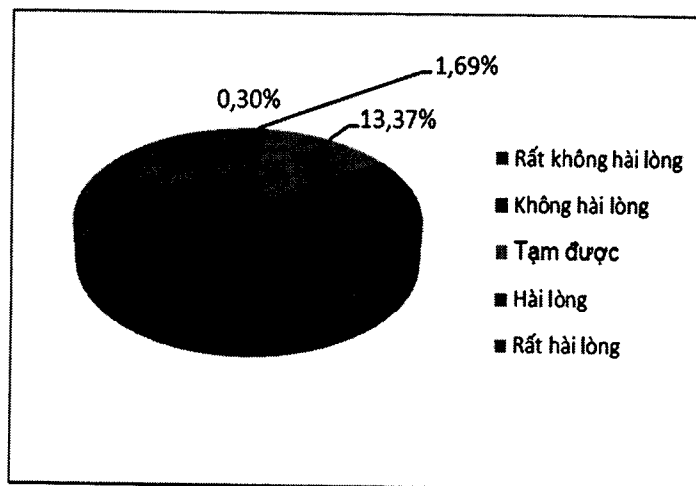


Trong số 144 khách hàng đã từng có phản ánh, kiến nghị, tỷ lệ đánh giá không thay đổi nhiều, gần như giữ nguyên, cụ thể có 88,19% khách hàng đánh giá khá tốt (năm 2017 là 88,9%); 3,47% chưa từng thấy trả lời (năm 2017 là 3,37%) và 8,33% cho biết ít khi thấy trả lời hoặc rất chậm, không thỏa đáng (năm 2017 là 8,99%).

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG

1. Đánh giá chung

Cảm nhận chung nhất về sự phục vụ của các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa trong năm 2018, trong số 1.660 khách hàng được lấy ý kiến, có 84,64% hài lòng và rất hài lòng; 13,37% đánh giá tạm được; có 28 khách hàng có ý kiến không hài lòng (chiếm 0,3%) và 05 khách hàng rất không hài lòng (chiếm 1,69%).



Nguyên nhân chưa hài lòng chủ yếu là do thái độ phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế (21,54%); máy móc, thiết bị không đáp ứng yêu cầu (20%); chất lượng khám chữa bệnh kém (18,46%), tiếp đến là thủ tục rườm rà, mất thời gian (9,23%) và một số nguyên nhân khác.

Ngoài ra, tổng hợp dữ liệu phi cấu trúc còn tiếp nhận rất nhiều phản ánh của khách hàng liên quan đến sự phục vụ của các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa thuộc tỉnh (xem Phụ lục); rất cần được nghiên cứu, tiếp thu và cải tiến trong thời gian tới.

2. Góp ý của khách hàng để phục vụ tốt hơn

Qua đợt khảo sát, các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa thuộc tỉnh nhận được rất nhiều góp ý, phản ánh, kiến nghị với mong muốn các bệnh viện không ngừng tăng cường chất lượng dịch vụ, phục vụ ngày càng tốt hơn cho Nhân dân trên địa bàn tỉnh. Tổng hợp chung, những góp ý tập trung vào những vấn đề hết sức thiết thực:

- Tăng cường thêm y bác sỹ có tay nghề giỏi, quan tâm đào tạo bồi dưỡng nâng cao trình độ, năng lực; đề cao trách nhiệm phục vụ nhân dân của cán bộ, nhân viên y tế; cải thiện thái độ giao tiếp, ứng xử theo hướng văn minh, lịch sự, tận tình.

- Giảm bớt các giấy tờ, các khâu không cần thiết và rút ngắn quy trình thủ tục nhập viện, chuyển viện, thanh toán, xuất viện, tăng cường ứng dụng công nghệ

thông tin trong dịch vụ y tế; giảm thời gian chờ đợi, tăng thời gian khám, chẩn đoán; ưu tiên các trường hợp bệnh nặng, cấp cứu; giải quyết chuyển viện kịp thời.

- Cải tạo không gian bệnh viện, đầu tư mở rộng thêm phòng làm việc, khám chữa bệnh, tăng cường máy móc, trang thiết bị kỹ thuật hiện đại, bổ sung thêm giường bệnh, nước uống, ghế ngồi và các trang thiết bị thiết yếu khác; chú ý cải thiện vệ sinh môi trường, tiếp tục tăng cường kiểm soát an ninh và trật tự trong bệnh viện; bố trí các khu vực chức năng theo hướng khoa học, liên hoàn để giảm thời gian di chuyển của bệnh nhân.

- Nâng cao chất lượng khám chữa bệnh, tư vấn, giải thích đầy đủ, tận tình để bệnh nhân yên tâm, tin tưởng vào kết quả khám, chữa bệnh; chấn chỉnh giờ giấc làm việc.

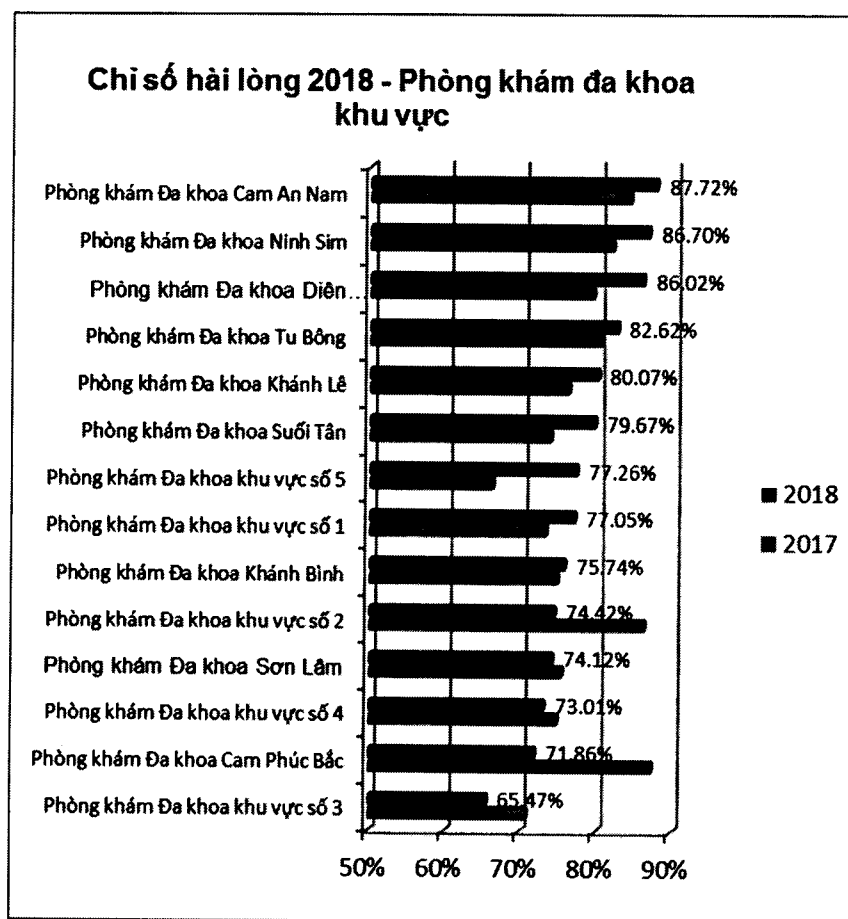
- Tăng cường truyền thông, cung cấp thông tin về dịch vụ công phong phú và chất lượng hơn; củng cố các yếu tố liên quan đến tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi, tổ chức tiếp nhận, giải quyết, trả lời các phản ánh, kiến nghị một cách kịp thời, rõ ràng, thỏa đáng và minh bạch.

Toàn bộ những vấn đề chưa hài lòng, còn yếu kém mà khách hàng phản ánh đều có kiến nghị giải pháp tương ứng, rất thiết thực và sâu sắc.

MỤC II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC PHÒNG KHÁM ĐA KHOA KHU VỰC

I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG

Kết quả phân tích dữ liệu cho thấy, chỉ số hài lòng chung và các chỉ số tiêu chí thành phần năm 2018 khối PKĐK (PKĐK) khu vực của tỉnh thay đổi không đáng kể so với năm 2017. Chỉ số hài lòng trung bình là 78%, vừa đủ đạt chỉ tiêu kế hoạch CCHC năm 2018 của tỉnh; mức tăng rất nhẹ 0,09% (năm 2017 là 77,51%).

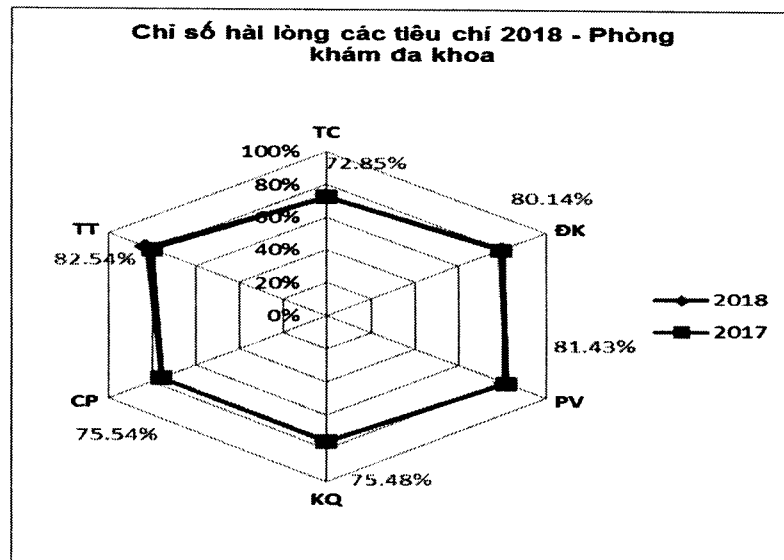


Biểu đồ 21: Chỉ số hài lòng 2018 – Phòng khám đa khoa

Trong 14 đơn vị được khảo sát, có 03 đơn vị đạt mức Tốt, 10 đơn vị đạt mức Khá, 01 đơn vị đạt mức Trung bình; giữ nguyên như năm 2017. PKĐK Cam An Nam đứng đầu trong khối PKĐK khu vực của tỉnh với 87,72%; tiếp đến là PKĐK Ninh Sim với 86,7% và PKĐK Diên Phước với 86,02%.

Có 08 đơn vị chưa đạt mục tiêu 78% của tỉnh, giảm 02 đơn vị so với năm 2017; trong đó PKĐK khu vực số 3 chỉ đạt mức Trung bình theo thang đo chỉ số hài lòng (65,47%). Các phòng khám Tu Bông, Suối Tân, Khánh Lê nằm trong nhóm thấp nhất; trong đó Khánh Lê chỉ đạt 62,78%. Chênh lệch chỉ số hài lòng giữa đơn vị cao nhất và thấp nhất khá lớn, 22,25% (năm 2017 là 21%). Xem Biểu đồ.

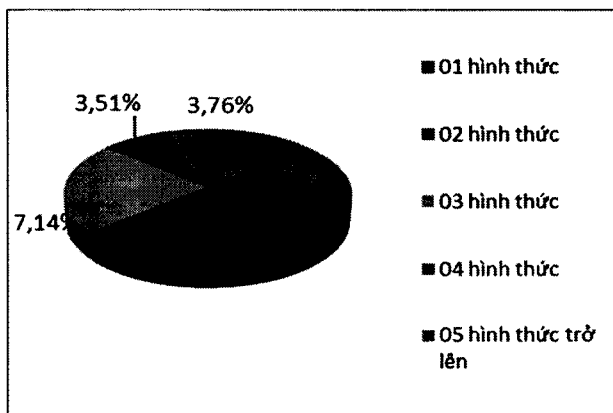
Đây là năm liên tiếp 6 tiêu chí đánh giá đều đạt mức Khá, tuy nhiên tiêu chí Tiếp cận dịch vụ vẫn chưa cải thiện đáng kể, chỉ đạt 72,85%, tăng nhẹ 0,42% so với năm 2017. Riêng đối với tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi cải thiện mạnh mẽ với chỉ số 82,54%, tăng vượt bậc 17,67%.



Biểu đồ 22: Chỉ số hài lòng 2018 trên 6 tiêu chí – Phòng khám

II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ

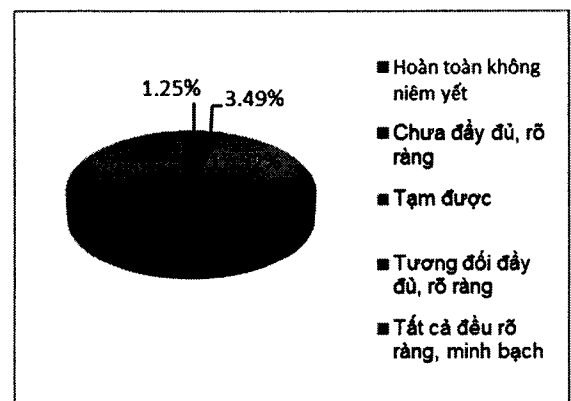
1. Chỉ số Tiếp cận dịch vụ



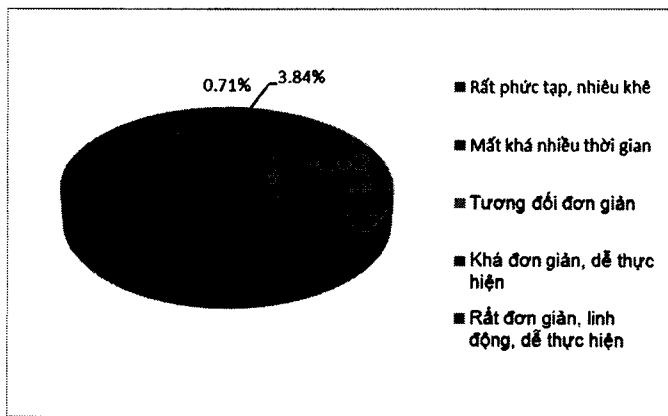
Chỉ số trung bình về Tiếp cận dịch vụ năm 2018 của khối PKĐK đạt 72,85%, mức Trung bình theo thang đo chỉ số. Cao nhất là Phòng khám số 2, với 80,83%; tiếp đến là Phòng khám số 1, với 75,55%. 02/14 đơn vị có chỉ số dưới 63,08%, mức Trung bình. Cao nhất là PKĐK Ninh Sim với 86,75%. Chênh lệch giữa đơn vị cao nhất và thấp nhất

đến 23,67%, tăng 6,09% so với năm 2017.

Qua khảo sát, 85,6% khách hàng cho biết chỉ tiếp cận thông tin dịch vụ của PKĐK qua từ 1-2 hình thức; chủ yếu vẫn là qua bảng niêm yết tại phòng khám, qua nhân viên y tế giới thiệu, hướng dẫn và qua người quen. Tỷ lệ tìm hiểu thông tin qua website rất thấp, chỉ chiếm 4,82%.



Trong đó, 4,74% khách hàng nhận thấy giá, phí khám chữa bệnh và vật tư y tế hầu như không được niêm yết, hoặc thông tin không đầy đủ, rõ ràng giá, phí.

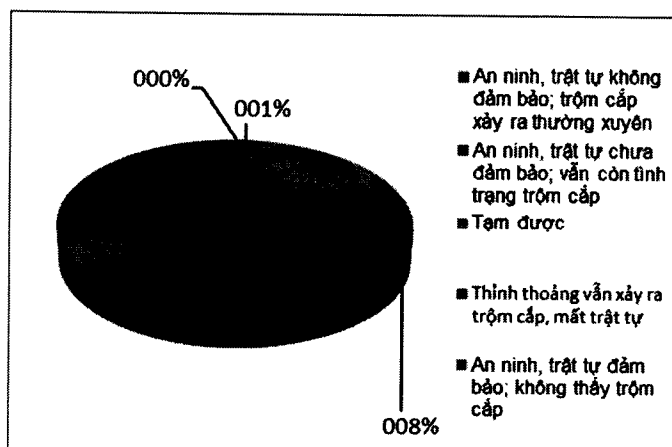
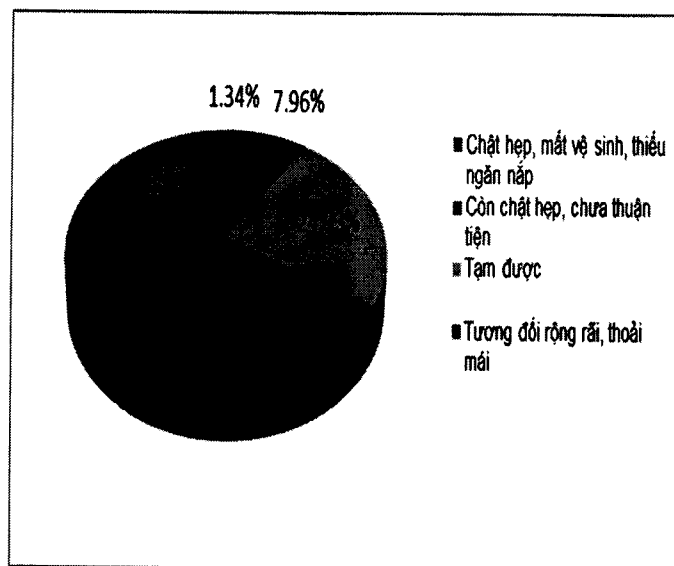


95,45% khách hàng đánh giá thủ tục nhập viện, đăng ký khám chữa bệnh đơn giản, linh động, dễ thực hiện; chỉ còn 4,55% thấy phức tạp, không cần thiết, khó thực hiện; tương ứng chỉ số của khối bệnh viện.

Trong 1.119 khách hàng đã từng làm thủ tục chuyển viện thì hầu hết nhận xét đơn giản, dễ thực hiện; còn 14,01% vẫn cảm thấy phức tạp, nhiều khâu, mất nhiều thời gian.

2. Chỉ số Điều kiện tiếp đón, phục vụ

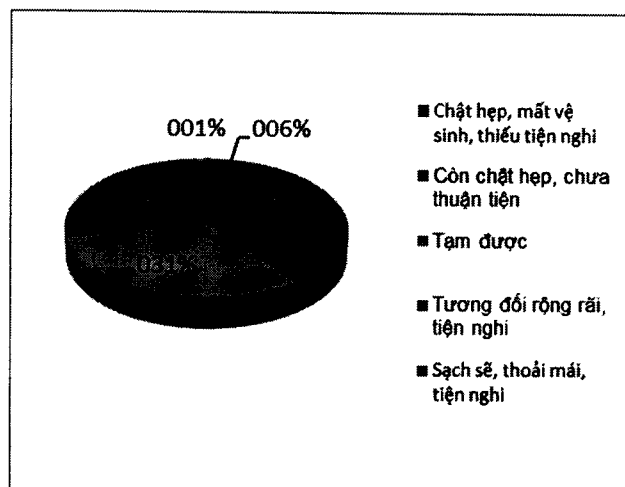
Đánh giá về không gian chung và khu vực vệ sinh của phòng khám, đa số đánh giá tương đối rộng rãi, sạch sẽ, thoải mái (trên 67%); 24,33% đánh giá tạm được. Còn lại trên 14% chưa hài lòng vì chật hẹp, thiếu ngăn nắp, chưa thuận tiện. 11,52% khách hàng chưa hài lòng về nơi khám và điều trị. 10,11% chưa hài lòng về các khu vực xét nghiệm, cận lâm sàng. Các khu vực dịch vụ hỗ trợ nhìn chung vẫn chưa đạt yêu cầu.



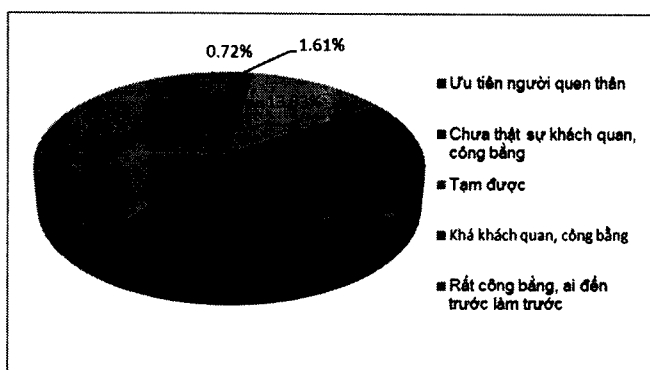
Trả lời phiếu khảo sát, 64,88% khách hàng đánh giá an ninh, trật tự đảm bảo, không thấy trộm cắp; 33,33% khách hàng đánh giá là tạm được hoặc thỉnh thoảng vẫn xảy ra trộm cắp, mất trật tự; vẫn còn 1,79% khách hàng không hài lòng về tình hình an ninh, trật tự tại các bệnh viện. Mức độ này cho thấy tình trạng an ninh phòng

khám được khách hàng đánh hàng thấp hơn khối bệnh viện.

Tổng hợp chung, chỉ số trung bình về Điều kiện tiếp đón, phục vụ năm 2018, khối PKĐK đạt 79,28%. Được đánh giá cao nhất vẫn là Phòng khám Cam An Nam, với chỉ số 96,42%; tiếp đến là PKĐK Ninh Sim trên 90%. Trong 14 đơn vị thì 06 đơn vị chưa đạt mục tiêu chung của tỉnh ở tiêu chí này (số lượng như năm 2017); trong đó 01 đơn vị chỉ đạt mức Trung bình, giảm 01 so với năm 2017. Thấp nhất là PKĐK số 3 chỉ đạt 65,91%. Chênh lệch giữa đơn vị cao nhất với thấp nhất chiếm 30,51%, quá cao so với tình hình chung.



3. Chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế



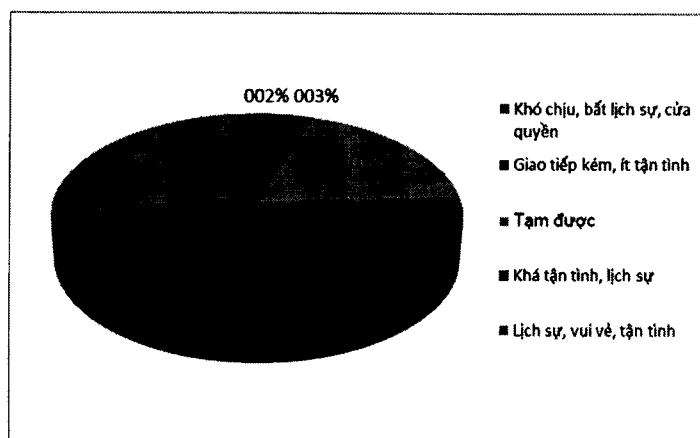
Ở tiêu chí này, PKĐK Tu Bông đạt 90,4%, cao nhất trong các phòng khám và cao hơn đơn vị đứng cuối là PKĐK khu vực số 3 xấp xỉ 24%.

Tiếp đến là PKĐK Diên Phước, đạt trên 89%, mức Tốt theo thang đo chỉ số. Chỉ số trung bình khối phòng khám là 81,43%, đạt mục tiêu chung

của tỉnh.

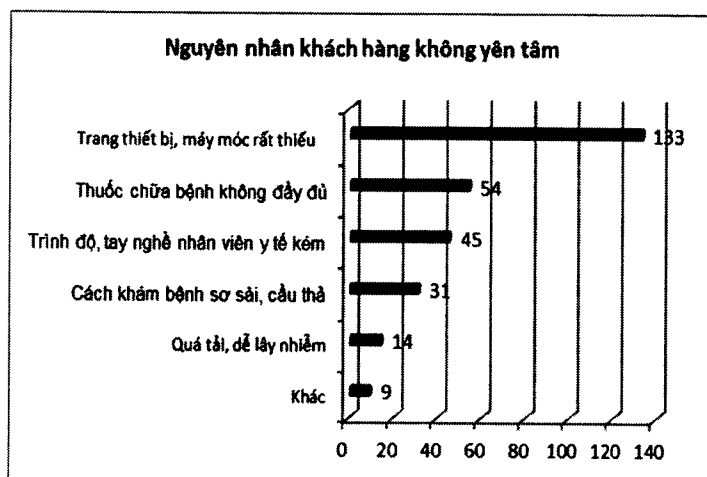
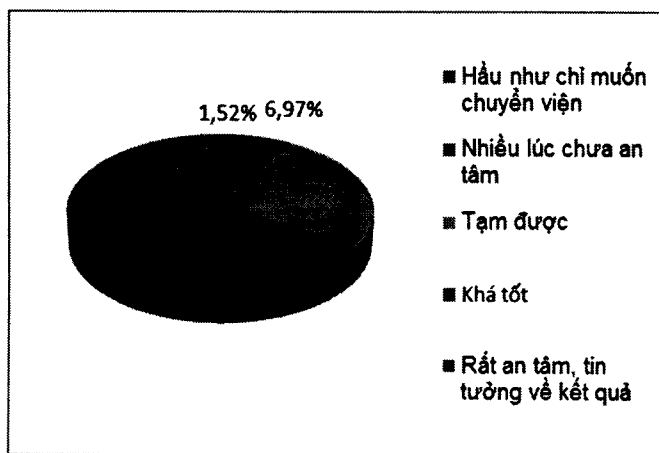
Năm 2018, 84,35% khách hàng cho biết không mất nhiều thời gian chờ đến lượt khám chữa bệnh, tăng 2,54%; chỉ có 2,33% khách hàng phải chờ đợi rất lâu, mất khá nhiều thời gian. Nguyên nhân phải chờ đợi được 28,13% khách hàng phản ánh chủ yếu vì cán bộ, nhân viên y tế vắng mặt không rõ lý do làm việc riêng hoặc tỏ ra thờ ơ, rề rà, không quan tâm khách hàng.

Đa số khách hàng ghi nhận cán bộ, nhân viên y tế tận tình, lịch sự, hòa nhã; 18,95% đánh giá tạm được, tuy nhiên 8,5% khách hàng cho biết còn trường hợp giao tiếp kém, ít tận tình hoặc khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền.



4. Chỉ số Kết quả dịch vụ

Chỉ số trung bình về Kết quả dịch vụ đạt 75,48%. Trong 14 đơn vị thì có 05 đơn vị đạt mục tiêu kế hoạch, 01 đơn vị đạt Trung bình là PKĐK số 3. 12/14 đơn vị chưa đạt mục tiêu 75% của tỉnh. PKĐK Cam An Nam đạt trên 86%, cao nhất trong khối phòng khám và cũng là đơn vị duy nhất đạt mức Tốt.



Đánh giá về kết quả khám, điều trị bệnh, 65,74% khách hàng cảm thấy an tâm, tin tưởng; 25,76% khách hàng chấp nhận được.

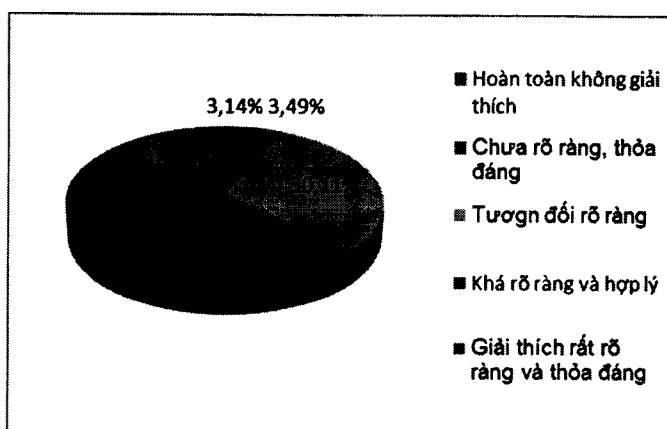
Nhưng còn lại 8,5% (95 khách hàng) chưa an tâm, trong đó 1,52% chỉ muốn chuyển viện. Nguyên nhân chủ yếu là trang thiết bị, máy móc rất thiếu

(46,5%), thuốc chữa bệnh không đầy đủ (18,88%); tay nghề, trình độ nhân viên y tế kém (15,73%) và cách khám, chữa bệnh còn sơ sài (trên 10%).

Điểm tích cực là 93,73% khách hàng nhận được sự tư vấn nhiệt tình hơn về tình trạng sức khỏe từ cán bộ, nhân viên y tế.

5. Chỉ số Chi phí dịch vụ

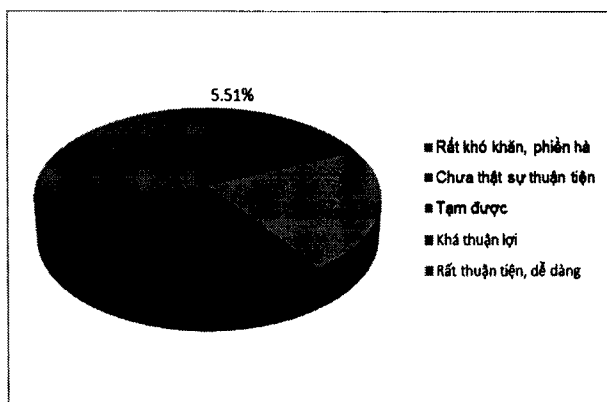
Đánh giá về giá, phí khám chữa bệnh và vật tư y tế, hầu hết khách hàng (98,3%) đều cho rằng khá hợp lý. 93,37% khách hàng nhận được sự giải thích tương đối rõ ràng về các khoản phải chi trả.



Tổng hợp chung, chỉ số trung bình về Chi phí dịch vụ đạt 75,54%, Phòng khám Ninh Sim tiếp tục được đánh giá cao nhất, là đơn vị duy nhất đạt mức Tốt với 84,88%; Phòng khám Diên Phước thấp nhất, với chỉ số dưới 68%, mức Trung bình (63,67%).

6. Chỉ số Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi

Ở tiêu chí này, PKĐK Cam An Nam với 92,25% đạt cao nhất trong khối phòng khám; chỉ có 01 đơn vị là PKĐK Cam Phúc Bắc đạt mức Trung bình, chỉ số dưới 68%. Có 03 đơn vị chưa đạt mục tiêu kế hoạch của tỉnh năm 2018. Chênh lệch giữa đơn vị cao nhất với thấp nhất lên đến 25,25%. Trong số khách hàng đã từng gửi phản ánh, kiến nghị với phòng khám thì 18,11% cho rằng việc thực hiện khá thuận lợi, dễ dàng.

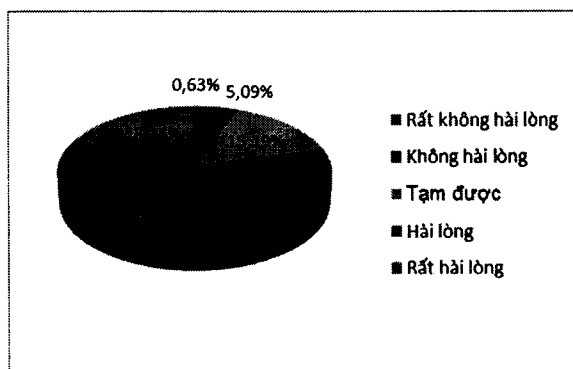


Trong số 131 đã từng gửi phản ánh, kiến nghị thì 80,92% nhận xét được trả lời nhanh chóng, công khai, nội dung khá rõ; 19,08% chưa thấy trả lời hoặc trả lời không thỏa đáng.

Như vậy, việc nhiều khách hàng còn ngại gửi phản ánh, kiến nghị khi có nguyện vọng, vướng mắc.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý, KIẾN NGHỊ

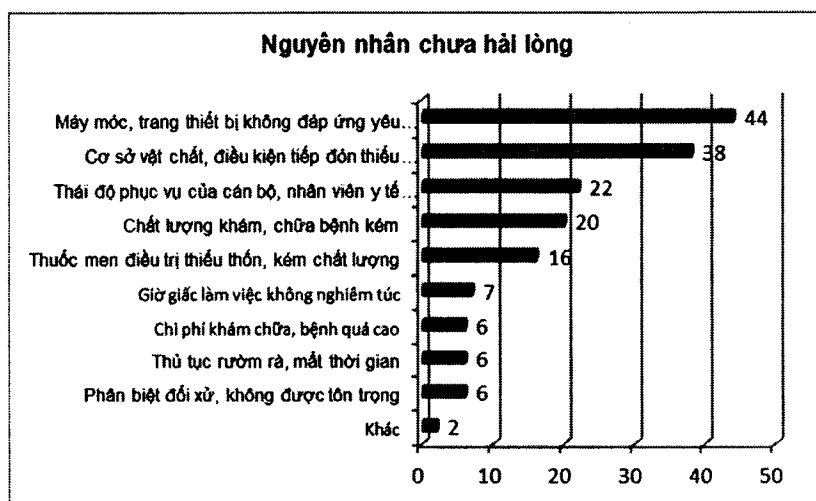
1. Đánh giá chung



Trong 1.119 khách hàng được lấy ý kiến, có trên 79% khách hàng cảm thấy hài lòng hoặc rất hài lòng đối với sự phục vụ của các phòng khám đa khoa khu vực. 15,19% đánh giá tạm được và gần 6% còn lại cảm thấy chưa hài lòng.

Nguyên nhân chưa hài lòng bao gồm: máy móc, trang thiết bị không đáp

ứng yêu cầu khám chữa bệnh; cơ sở vật chất, điều kiện tiếp đón rất thiếu thốn; thái độ phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế và chất lượng khám, chữa bệnh cũng như thuốc men điều trị. Chi phí khám chữa, bệnh quá cao, thủ tục rườm rà, mất thời gian cũng là điều khách hàng



chưa hài lòng, tuy nhiên chỉ chiếm tỷ lệ nhỏ và tập trung chủ yếu ở một số đơn vị nhất định.

Đối với từng vấn đề cụ thể, khách hàng cũng có những phản ánh rất rõ ràng, thiết thực; đồng thời, những mặt đã làm được, khách hàng cũng ghi nhận và mong muốn đơn vị tiếp tục phát huy để phục vụ ngày càng tốt hơn (xem chi tiết tại Phụ lục).

2. Những góp ý của khách hàng

Cũng như khối bệnh viện đa khoa, chuyên khoa, các PKĐK khu vực nhận được rất nhiều ý kiến đóng góp của khách hàng (xem Phụ lục). Qua tổng hợp, các ý kiến tập trung vào các nhóm vấn đề trọng tâm sau đây:

- Đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất, tăng cường trang thiết bị, máy móc hiện đại để phục vụ nhu cầu khám chữa bệnh cho Nhân dân, tăng cường đội ngũ y bác sĩ có chuyên môn, trình độ cho các phòng khám.

- Cải tạo, nâng cấp điều kiện tiếp đón, phục vụ khách hàng, , tăng thêm ghế ngồi chờ cho khách hàng, quạt mát, nước uống; trang bị thêm loa, micro, bố trí bàn tiếp đón, hướng dẫn hợp lý hơn; cải thiện vệ sinh các khu vực chức năng và nhà vệ sinh. Đồng thời tăng cường an ninh, trật tự tại các khu vực điều trị.

- Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ, giao tiếp theo hướng văn minh, lịch sự, tận tình, trách nhiệm; chấn chỉnh giờ giấc, lề lối làm việc của một bộ phận y bác sĩ; không được phân biệt đối xử với người bệnh.

- Cấp đủ thuốc cho các phòng khám, quan tâm chất lượng thuốc tốt đối với danh mục thuốc BHYT; thăm khám, chẩn đoán kỹ lưỡng hơn.

- Giảm các giấy tờ, thủ tục rườm rà, giải quyết nhanh thủ tục xuất viện, chuyển viện; quan tâm bổ sung phương tiện cấp cứu, chuyển viện.

- Công khai, minh bạch đầy đủ thông tin, tư vấn, giải đáp kịp thời các vướng mắc; trao đổi, tư vấn cụ thể những vấn đề liên quan đến sức khỏe để khách hàng an tâm về chất lượng khám chữa bệnh; củng cố đường dây nóng, phân công cán bộ trực, tổ chức tiếp nhận, xử lý, trả lời công khai và cầu thị, tiếp thu những phản ánh, góp ý để nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân.

Những góp ý này cần được ngành y tế tiếp thu, nghiên cứu để có giải pháp đồng bộ, tạo chuyển biến mạnh mẽ về chất lượng dịch vụ của các PKĐK khu vực; giúp người dân an tâm khám chữa bệnh ở tuyến cơ sở, giảm áp lực cho các tuyến trên.

Phần VI:
NHẬN XÉT CHUNG VÀ KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

I. NHẬN XÉT CHUNG

1. Những mặt đã làm được

a) Đối với các Sở, UBND cấp huyện và cơ quan ngành dọc

So với năm 2017, kết quả khảo sát năm 2018 cho thấy sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của các sở, cơ quan ngành dọc và UBND cấp huyện tăng lên rõ rệt.

Trong 8 khối cơ quan được khảo sát thì có 7 khối cơ quan chỉ số hài lòng trung bình cải thiện so với năm 2017; trong đó, Công an, Hải quan, Bảo hiểm Xã hội có mức tăng khá mạnh. Chỉ có Ngân hàng Nhà nước giảm nhẹ so với năm trước (xem Bảng 13). Chỉ số hài lòng trung bình khối UBND cấp huyện vượt qua khối cơ quan Sở, vươn lên đứng đầu với mức 83,19%; cũng là chỉ số trung bình cao nhất trong 3 năm trở lại đây.

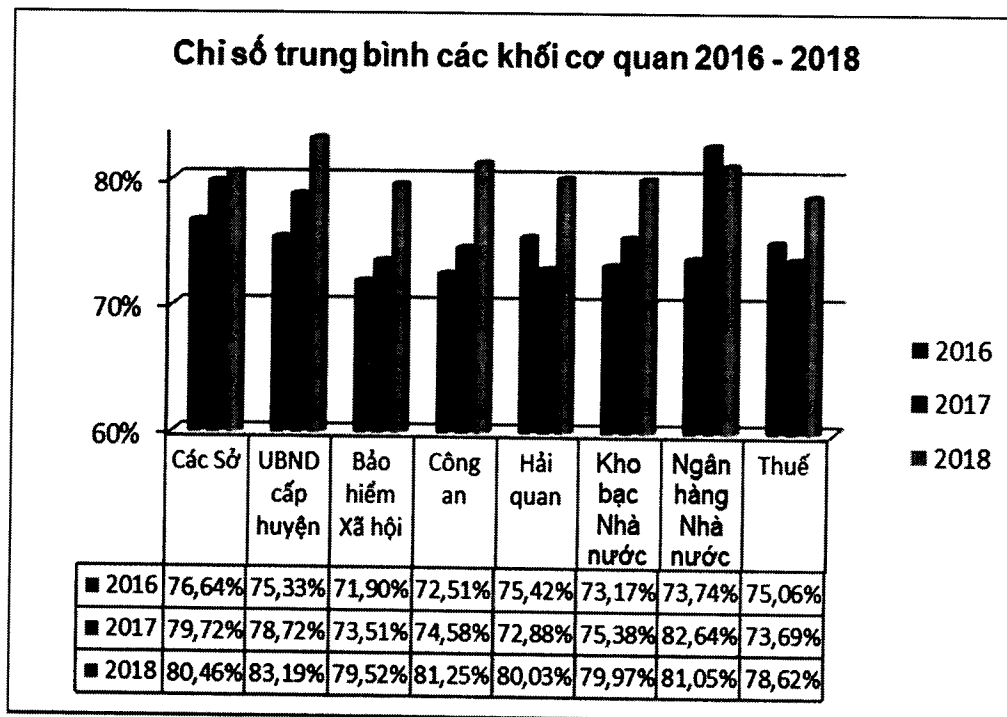
Bảng 11. So sánh chỉ số hài lòng trung bình 2017 - 2018

TT	Khối cơ quan	Chỉ số hài lòng trung bình			Tăng/giảm so với 2017
		2016	2017	2018	
1	Các Sở	76,64%	79,72%	80,46%	0,74%
2	UBND cấp huyện	75,33%	78,72%	83,19%	4,47%
3	Bảo hiểm Xã hội	71,90%	73,51%	79,52%	6,01%
4	Công an	72,51%	74,58%	81,25%	6,67%
5	Hải quan	75,42%	72,88%	80,03%	7,15%
6	Kho bạc Nhà nước	73,17%	75,38%	79,97%	4,59%
7	Ngân hàng Nhà nước	73,74%	82,64%	81,05%	-1,58%
8	Thuế	75,06%	73,69%	78,62%	4,93%

So với mục tiêu 78% mà UBND tỉnh đề ra tại Kế hoạch CCHC năm 2018, thì tất cả 8 khối cơ quan có chỉ số hài lòng trung bình đạt yêu cầu. Trong tổng số 67 cơ quan, đơn vị thuộc 8 khối nêu trên thì có 46 cơ quan, đơn vị có chỉ số hài lòng cao hơn năm trước, trong đó ngành Công an có 9/9 đơn vị tăng chỉ số, một số đơn vị có mức tăng rất đáng kể. Nếu duy trì được xu thế trên trong các năm tiếp theo, việc đạt mục tiêu đến năm 2020 chỉ số hài lòng trên 80% là khả thi.

Để có được kết quả này, nhiều cơ quan, đơn vị đã quyết liệt xây dựng và triển khai có hiệu quả nhiều giải pháp tổng hợp, đồng bộ ngay từ đầu năm 2018. Một số cơ quan đơn vị đã phân tích rất kỹ kết quả khảo sát năm 2016, 2017 để phát hiện những mặt đã làm được, những vấn đề chưa hài lòng và biện pháp phù hợp để khắc phục theo đúng tinh thần chỉ đạo của UBND tỉnh. Các Sở Tài nguyên và Môi

trường, Tư pháp, BHXH, Công an, UBND các huyện Khánh Sơn, Cam Lâm, Khánh Vĩnh, thành phố Cam Ranh, Nha Trang... đã ban hành văn bản, yêu cầu các cơ quan, đơn vị thuộc, trực thuộc tổ chức tuyên truyền, quán triệt và thực hiện nghiêm chỉ đạo của cấp thẩm quyền về khắc phục những vấn đề chưa hài lòng, đưa vào áp dụng nhiều sáng kiến, cách làm hay để nâng cao chất lượng phục vụ, làm thay đổi rõ rệt kết quả giải quyết công việc, môi trường giao tiếp và cảm nhận của khách hàng đối với cơ quan hành chính nhà nước.



Biểu đồ 23: So sánh chỉ số hài lòng cơ quan hành chính 2016 - 2018

Các cơ quan đã chú trọng nhiều hơn đến thông tin, tuyên truyền, giới thiệu về cơ chế, chính sách của ngành, địa phương, các dịch vụ công mà mình cung cấp thông qua nhiều hình thức phong phú, chất lượng thông tin được chú trọng để bảo đảm thiết thực; quan tâm nhiều hơn đến nhu cầu thông tin của khách hàng, từ đó chủ động hỗ trợ, giải đáp kịp thời.

Các Sở: Lao động – TBXH, Nông nghiệp – PTNT, Thông tin và Truyền thông, Nội vụ, Công Thương, ngành công an, Bảo hiểm Xã hội đã chú trọng tăng cường đầu tư, nâng cấp, cải tạo nơi làm việc, tiếp đón khách hàng, bố trí thêm các trang thiết bị hỗ trợ, phục vụ giao dịch, tạo không gian làm việc, giải quyết công việc thoải mái, hiện đại, lịch sự hơn trước. Dịch vụ công trực tuyến do các cơ quan cung cấp đã từng bước phát huy tác động tích cực, là yếu tố quan trọng để công khai, minh bạch hóa giải quyết thủ tục hành chính, giảm phiền hà, đem lại nhiều lợi ích. Tinh thần, thái độ giao tiếp, ứng xử khi giao dịch, giải quyết công việc của đội ngũ cán bộ, công chức đã có chuyển biến rất tích cực; tình trạng phiền hà, những nhiễu giảm mạnh. Từ đó, đã tạo nên tác động chung làm gia tăng sự hài

lòng của khách hàng và góp phần tích cực cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao uy tín của cơ quan hành chính nhà nước.

Trong số các tiêu chí được khảo sát, đánh giá thì Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi đã có chuyển biến rất tích cực ở hầu hết các khối cơ quan, tại từng cơ quan, đơn vị, địa phương. Đường dây nóng đã được quan tâm công khai đầy đủ, rõ ràng, dễ tiếp cận; tình trạng phản ánh, kiến nghị của khách hàng đối với cơ quan hành chính giảm mạnh vì hầu hết được phục vụ tốt hơn trước (so với năm 2017, số phản ánh, kiến nghị gửi qua Cổng thông tin Cải cách hành chính tỉnh năm 2018 giảm mạnh). Số ít có phản ánh, kiến nghị đều được tiếp nhận một cách thuận lợi, cầu thị, được cơ quan hành chính nghiên cứu trả lời thỏa đáng, công khai.

Tổng hợp dữ liệu phí cấu trúc cho thấy, những phản ánh phiền hà về thủ tục hành chính, sự thiếu thống nhất trong hướng dẫn hồ sơ, tình trạng bổ sung giấy tờ, đi lại nhiều lần, phản ánh hồ sơ trễ hẹn, tình trạng đòi hỏi bồi dưỡng giảm mạnh so với những lần điều tra trước.

b) Đối với các bệnh viện và phòng khám đa khoa khu vực:

Đây là các đơn vị sự nghiệp công lập cung cấp dịch vụ sự nghiệp công thiết yếu, liên quan chặt chẽ đến an sinh xã hội và nhu cầu của hầu hết người dân. Để làm cho khách hàng hài lòng, cần sự nỗ lực liên tục, sự vào cuộc của cả hệ thống, từ cơ chế, chính sách đến những vấn đề cụ thể liên quan trực tiếp đến cảm nhận của khách hàng trong suốt thời gian khám chữa bệnh, sử dụng dịch vụ tại từng cơ sở y tế. Năm 2018, 02 khối đơn vị tiếp tục gia tăng chỉ số hài lòng, trong mức tăng của các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa khá tích cực (3,38%).

Bảng 12. Chỉ số hài lòng trung bình bệnh viện, phòng khám 2017 - 2018

TT	Khối đơn vị	Chỉ số hài lòng trung bình		Tăng/giảm
		2017	2018	
1	Các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa	80,19%	83,57%	3,38%
2	Phòng khám đa khoa khu vực	77,51%	78,00%	0,49%

So với chỉ tiêu năm 2018 thì cả 02 khối đều đạt, trong đó khối bệnh viện đã đạt mục tiêu năm 2020 (trên 80%). Trong 28 đơn vị được khảo sát thì có đến 19 đơn vị cải thiện kết quả so với năm 2017; trong đó 18 đơn vị đạt chỉ tiêu 2018; 9 đơn vị có chỉ số đạt mức Tốt. Điều này chứng tỏ những giải pháp cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ, đổi mới công tác khám chữa bệnh mà ngành y tế triển khai thời gian qua tiếp tục phát huy tác động khá tích cực, cần tiếp tục duy trì và nỗ lực nhiều hơn.

Kết quả khảo sát cũng cho thấy, sự cải thiện chỉ số hài lòng chung phân bố đồng đều trên 6 tiêu chí, trong đó Điều kiện tiếp đón và phục vụ, Sự phục vụ của

cán bộ, nhân viên Y tế và Kết quả dịch vụ là những tiêu chí chỉ số hài lòng tăng mạnh, có ý nghĩa rất quan trọng trên thực tiễn.

Qua phiếu khảo sát, khách hàng đã có những lời khen ngợi, ghi nhận, đánh giá rất công bằng đối với những cơ quan, đơn vị, công chức, viên chức đã phục vụ rất tốt cho mình. Đó là những điểm sáng, là sự động viên rất quý để các cơ quan, đơn vị trên toàn địa bàn tỉnh tiếp tục nỗ lực nhiều hơn trong thời gian tới.

2. Những vấn đề còn tồn tại

Bên cạnh những nỗ lực chung được khách hàng đánh giá, ghi nhận, kết quả khảo sát năm 2018 cũng phát hiện một số vấn đề cần tiếp tục quan tâm.

Thứ nhất là trong từng khối cơ quan, đơn vị, chỉ số hài lòng còn phân hóa khá mạnh, mặc dù dịch vụ công được cung cấp khá tương đồng. Kết quả phân tích phương sai cũng chỉ ra rằng, các yếu tố nhân khẩu học có tác động không đáng kể đến mức hài lòng trung bình, mà chủ yếu là tác động từ các yếu tố trực tiếp liên quan đến chất lượng dịch vụ và các cơ quan, đơn vị cung cấp.

Nếu như năm 2017, khối lượng giao dịch hồ sơ khác nhau có làm phân hóa mức hài lòng trung bình, nhất là ở cấp huyện và ngành Công an, thì kết quả khảo sát năm 2018 cho thấy tác động này bị triệt tiêu. Như vậy, nếu có nỗ lực đúng mức từ sự chỉ đạo, điều hành và thay đổi nhận thức, phương thức phục vụ theo hướng tích cực, những khó khăn khách quan cơ bản có thể khắc phục được.

Đến nay, việc triển khai dịch vụ công trực tuyến của ngành công an, Kho bạc Nhà nước còn vướng mắc. Đối với Hải quan, Thuế, Bảo hiểm Xã hội đã triển khai rộng rãi dịch vụ công trực tuyến thì gặp khó khăn lớn là các ứng dụng trực tuyến đều do cấp trên xây dựng và chuyên giao thực hiện; việc nâng cấp, bổ sung, hoàn thiện ứng dụng là rất cần thiết, nhưng khá bị động.

Hệ thống ứng dụng và cơ sở dữ liệu giữa các ngành chưa được liên thông, chưa thực hiện chia sẻ dữ liệu dùng chung nên sự phối hợp giải quyết thủ tục chưa đồng bộ, thuận lợi, làm phát sinh giao dịch nhiều lần, chưa giảm đáng kể hồ sơ, giấy tờ khi thực hiện thủ tục hành chính.

Đối với các bệnh viện, phòng khám đa khoa khu vực, khó khăn nhất vẫn là đội ngũ nhân lực và cơ sở vật chất, trang thiết bị.

II. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Đối với các sở, ngành thuộc tỉnh, các cơ quan ngành dọc và UBND cấp huyện

Các sở, ngành, UBND cấp huyện rà soát lại toàn bộ những quy định, chỉ đạo về cải cách hành chính của cấp có thẩm quyền; tổ chức công bố chỉ số hài lòng

2018, nghiên cứu những vấn đề được phát hiện qua khảo sát để nhanh chóng xây dựng kế hoạch khắc phục những hạn chế, thiếu sót, những vấn đề khách hàng còn chưa hài lòng.

Trong đó, cần phải thực hiện đầy đủ, nghiêm túc, hiệu quả toàn bộ những nhiệm vụ tuyên truyền cải cách hành chính của tỉnh. Đẩy mạnh cung cấp thông tin dịch vụ công, nhất là dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 một cách thường xuyên, thông qua đồng thời nhiều hình thức. Phân công cán bộ, công chức, viên chức sẵn sàng tiếp nhận, giải đáp, hướng dẫn những vấn đề mà người dân, tổ chức, doanh nghiệp còn vướng mắc; kết quả trả lời, giải đáp những vướng mắc, phản ánh, kiến nghị phải được phản hồi trực tiếp, nhanh chóng cho khách hàng và công bố công khai qua trang thông tin điện tử, phương tiện thông tin đại chúng, niêm yết tại nơi làm việc và các hình thức phù hợp khác.

Tiếp tục đẩy mạnh rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính, giảm mạnh giấy tờ, biểu mẫu, tờ khai không cần thiết, làm khó người dân, tổ chức, doanh nghiệp gây phiền hà, mất thời gian và công sức của khách hàng và cả cơ quan hành chính; tăng cường các biện pháp hướng dẫn, hỗ trợ khách hàng trong việc lập hồ sơ, thủ tục hành chính (như xây dựng các bộ biểu mẫu tham khảo, thành lập các tổ tư vấn thực hiện thủ tục ngay tại Bộ phận một cửa, tư vấn qua điện thoại, website, ứng dụng di động,...). Tăng cường kiểm soát việc giải quyết thủ tục hành chính trên Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh, giảm thiểu tình trạng bổ sung hồ sơ nhiều lần, hồ sơ trễ hẹn. Cần chú trọng hơn trong việc hướng dẫn các tiện ích trực tuyến cho khách hàng để giảm thời gian, số lần đi lại và chi phí thực hiện thủ tục hành chính.

Tiếp tục chuyên mạnh trọng tâm sang hỗ trợ thực hiện dịch vụ công, trong đó chủ yếu bằng hình thức trực tuyến; tập trung hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính ngay từ hồ sơ đầu vào để nâng cao chất lượng hồ sơ, giảm bổ sung nhiều lần, tích cực phối hợp đẩy mạnh triển khai thanh toán trực tuyến phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính.

Nghiêm túc tuân thủ nguyên tắc và quy trình giải quyết thủ tục đã phê duyệt, hướng dẫn hồ sơ, bổ sung hồ sơ phải thực hiện theo đúng quy định; hồ sơ trễ hạn phải thông báo xin lỗi khách hàng và hẹn lại rõ ràng thời gian trả kết quả lần sau theo đúng quy định. Toàn bộ thông tin khách hàng, hồ sơ đầu vào và tài liệu phát sinh trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính phải được nhập đầy đủ trên Phần mềm một cửa điện tử kiến trúc mới, để tích hợp cơ sở dữ liệu, thống nhất quản lý và cung cấp dịch vụ một cách tiện lợi, nhanh chóng, hiện đại.

Tiếp tục quan tâm cải thiện nơi làm việc, bổ sung thêm trang thiết bị, phương tiện phục vụ tiếp đón và làm việc tại Bộ phận một cửa; khắc phục những

điểm bất hợp lý trong không gian đón tiếp, làm việc với khách hàng, cải tạo lại ô kính giao tiếp, chấm dứt tình trạng khách hàng phải đứng làm việc với cơ quan Nhà nước hoặc vị trí ngồi giao dịch còn bất tiện, kém thoải mái, gây nguy hiểm cho người lớn tuổi.

Rà soát và bố trí hợp cán bộ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ đối với những cơ quan có lượng khách hàng giao dịch quá đông, giảm tình trạng quá tải, chờ đợi mất nhiều thời gian. Chỉ đạo công chức, viên chức phải ưu tiên tiếp đón khách hàng, không được làm việc riêng, nghe điện thoại, thờ ơ trong khi khách hàng phải chờ đợi; trường hợp bất khả kháng phải vắng mặt, phải xử lý công việc cấp bách phải xin lỗi và xin phép khách hàng. Thực hiện đầy đủ chế độ hỗ trợ đối với cán bộ một cửa theo quy định của Hội đồng nhân dân tỉnh.

Đối với các cơ quan ngành dọc, cần kiến nghị cấp trên đẩy mạnh triển khai dịch vụ công trực tuyến, tăng cường hạ tầng, kết nối cơ sở dữ liệu với các ngành, địa phương thuộc tỉnh; rà soát và hệ thống những vấn đề còn bất cập, những yêu cầu bổ sung hoàn thiện đối với website, ứng dụng trực tuyến để kiến nghị nâng cấp, chỉnh sửa kịp thời; quan tâm hỗ trợ dịch vụ trực tuyến hiệu quả hơn.

2. Đối với các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa, phòng khám đa khoa khu vực

Để cải thiện chỉ số hài lòng, các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa và phòng khám đa khoa khu vực cần quan tâm thực hiện ngay các công việc sau:

- Cải tạo không gian bệnh viện, phòng khám, mở rộng thêm phòng làm việc, khám chữa bệnh, tăng thêm giường bệnh, ghế ngồi chờ, quạt máy, nước uống, màn hình thông tin và các trang thiết bị thiết yếu khác; cải thiện nhà vệ sinh, chú trọng vệ sinh môi trường và tăng cường cây xanh trong khuôn viên bệnh viện, phòng khám, tăng cường kiểm soát an ninh và trật tự trong bệnh viện; bố trí các khu vực chức năng theo hướng giảm khoảng cách và thời gian di chuyển cho bệnh nhân.

- Nghiên cứu giảm bớt các giấy tờ, các khâu không cần thiết và rút ngắn quy trình thủ tục nhập viện, chuyển viện, thanh toán, xuất viện. Xây dựng các quy trình công việc và tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin liên thông trong dịch vụ y tế, kế thừa kết quả cận lâm sàng, lâm sàng giữa các cơ sở khám chữa bệnh của tỉnh; giảm thời gian chờ đợi, tăng thời gian khám, chẩn đoán; ưu tiên các trường hợp bệnh nặng, cấp cứu; giải quyết chuyển viện kịp thời.

- Tận tình hơn nữa trong việc khám chữa bệnh, tư vấn, giải thích đầy đủ, tận tình để bệnh nhân yên tâm, tin tưởng vào kết quả khám, chữa bệnh.

- Tiếp tục chấn chỉnh thái độ giao tiếp, ứng xử, giờ giấc, lễ lối làm việc của cán bộ, nhân viên y tế.

- Công khai, minh bạch đầy đủ thông tin, tư vấn, giải đáp kịp thời các vướng mắc; trao đổi, tư vấn cụ thể những vấn đề liên quan đến sức khỏe để khách hàng an tâm về chất lượng khám chữa bệnh; củng cố đường dây nóng, phân công cán bộ trực, tổ chức tiếp nhận, xử lý, trả lời công khai và cầu thị, tiếp thu những phản ánh, góp ý để nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân.

Đề nghị Sở Y tế nghiên cứu, tham mưu và triển khai một kế hoạch đồng bộ về nâng cao chất lượng dịch vụ trong toàn ngành y tế, trong đó chú trọng kế hoạch và lộ trình đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất, bổ sung thêm trang thiết bị hiện đại phục vụ khám chữa bệnh, trang cấp thuốc chữa bệnh, vật tư y tế đầy đủ và có chất lượng cho bệnh viện, phòng khám; thu hút và đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao cho ngành y tế; điều phối một cách hợp lý các nguồn lực ngành y tế trên địa bàn tỉnh theo nhu cầu khám chữa bệnh của Nhân dân, ưu tiên đặc biệt cho các huyện, xã miền núi; điều chuyển, luân phiên đội ngũ y bác sĩ theo yêu cầu nhiệm vụ cụ thể.

Nghiên cứu hoàn thiện các bộ quy trình, quy tắc để áp dụng thống nhất đối với các cơ sở khám chữa bệnh trên toàn tỉnh, trong đó chú trọng các quy trình giao dịch với khách hàng, quy tắc, chuẩn mực ứng xử với khách hàng; quy trình kiểm tra, đánh giá và khắc phục những vấn đề chưa hài lòng và cải tiến chất lượng dịch vụ định kỳ.

Trên đây là Báo cáo tổng hợp Chỉ số hài lòng 2018 của các sở, cơ quan ngành dọc, UBND cấp huyện, các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa, phòng khám đa khoa khu vực trên địa bàn tỉnh và một số đề xuất, kiến nghị./.

SỞ NỘI VỤ TỈNH KHÁNH HÒA