

MỤC LỤC

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

DANH MỤC BẢNG, BIỂU ĐỒ

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

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 2019 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 VÂN 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..... 11

3. Thủ tục hành chính..... 13

4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức 15

5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc..... 17

6. Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi 17

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG..... 20

1. Đánh giá chung của khách hàng 20

2. Góp ý của khách hàng để phục vụ tốt hơn 20

Phần III: CHỈ SỐ HÀI LÒNG KHỎI ỦY BAN NHÂN DÂN CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ 22

I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG	22
II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ	23
1. Tiếp cận dịch vụ	23
2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ.....	25
3. Thủ tục hành chính	27
4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức	29
5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc	32
6. Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi	34
III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG	35
1. Đánh giá chung.....	35
2. Góp ý của khách hàng	36
Phần III.1: CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC CHI NHÁNH VĂN PHÒNG ĐĂNG KÝ	38
I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG	38
II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ	39
1. Tiếp cận dịch vụ	39
2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ.....	40
3. Thủ tục hành chính	41
4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức	42
5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc	44
6. Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi	44
III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG	46
1. Đánh giá chung của khách hàng.....	46
2. Góp ý của khách hàng để phục vụ tốt hơn	46
Phần IV: CHỈ SỐ HÀI LÒNG KHỐI CÁC CƠ QUAN NGÀNH DỤC TẠI TỈNH	48
MỤC I. CÁC CƠ QUAN CÔNG AN	48
I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG	48
II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ	50
1. Tiếp cận dịch vụ	50
3. Thủ tục hành chính	52
4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức	53

5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc.....	54
6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi	55
III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG.....	56
1. Đánh giá chung của khách hàng	56
2. Góp ý của khách hàng để phục vụ tốt hơn	56
MỤC II. LĨNH VỰC CƠ QUAN BẢO HIỂM XÃ HỘI.....	58
I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG	58
II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ.....	60
1. Tiếp cận dịch vụ	60
2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ (Điều kiện đảm bảo thực hiện dịch vụ công trực tuyến)	61
3. Thủ tục hành chính.....	62
4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức	63
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 III. LĨNH VỰC HẢI QUAN.....	68
I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG	68
II. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG	71
1. Đánh giá chung của khách hàng	71
2. Góp ý của khách hàng	72
MỤC IV. LĨNH VỰC KHO BẠC NHÀ NƯỚC	73
I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG	73
II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ.....	75
1. Tiếp cận dịch vụ	75
2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ.....	76
3. Thủ tục hành chính.....	77
4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức	78
5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc.....	79

6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi	80
III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG	81
1. Đánh giá chung của khách hàng.....	81
2. Góp ý của khách hàng để phục vụ tốt hơn	81
MỤC V. CÁC CƠ QUAN THUẾ	83
I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG	83
II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ	84
1. Tiếp cận dịch vụ	84
2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ.....	85
3. Thủ tục hành chính	88
4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức	90
5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc	92
6. Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi	94
III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG	95
1. Đánh giá chung.....	95
2. Góp ý của khách hàng	96
Phần V: CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC BỆNH VIỆN, PHÒNG KHÁM ĐA KHOA KHU VỰC NĂM 2019	98
MỤC I. CÁC BỆNH VIỆN ĐA KHOA, CHUYÊN KHOA	98
I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG	98
II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ	100
1. Tiếp cận dịch vụ	100
2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ.....	101
3. Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế	102
4. Kết quả dịch vụ.....	103
5. Chi phí dịch vụ	104
6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi	105
III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG	106
1. Đánh giá chung.....	106
2. Góp ý của khách hàng để phục vụ tốt hơn	107
MỤC II. CÁC PHÒNG KHÁM ĐA KHOA KHU VỰC	109

I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG	109
II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ.....	110
1. Chỉ số Tiếp cận dịch vụ.....	110
2. Chỉ số Điều kiện tiếp đón, phục vụ.....	111
3. Chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế	112
4. Chỉ số Kết quả dịch vụ	113
5. Chỉ số Chi phí dịch vụ.....	114
6. Chỉ số Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi.....	114
III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý, KIẾN NGHỊ	114
1. Đánh giá chung.....	114
2. Những góp ý của khách hàng.....	115
Phần VI: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT.....	117
I. KẾT LUẬN CHUNG	117
1. Đối với các Sở, UBND cấp huyện và cơ quan ngành dọc	117
2. Đối với các bệnh viện và phòng khám đa khoa khu vực	122
II. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT	124
1. Các giải pháp trọng tâm tiếp tục cải thiện chỉ số hài lòng các sở, ngành thuộc tỉnh, các cơ quan ngành dọc và UBND cấp huyện	124
2. Các giải pháp tiếp tục cải thiện chỉ số hài lòng các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa, phòng khám đa khoa khu vực	125
PHỤ LỤC I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ	
PHỤ LỤC II. MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA	
PHỤ LỤC III. DỮ LIỆU PHI CẤU TRÚC	
PHỤ LỤC IV. QUY MÔ MẪU ĐIỀU TRA	

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 2237/QĐ-UBND ngày 03/7/2019 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 2019.
- Các quyết định phê duyệt phương án điều tra xã hội học, mẫu phiếu và dự toán chi tiết thực hiện.

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 2019

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 2019, 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 2237/QĐ-UBND ngày 03/7/2019 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 08 trường học thuộc phạm vi quản lý.

- 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.

Số lượng đầu mối 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 ngành dọc thuộc phạm vi khảo sát của Sở Nội vụ cung cấp danh sách khách hàng giao dịch, đối với các cơ quan còn lại thì xuất dữ liệu từ Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh. 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; bổ sung danh sách khách hàng dự phòng kịp thời để việc điều tra đảm bảo theo tiến độ. 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 của UBND tỉnh là 25.000 phiếu, sau khi đã phúc tra, điều tra bổ sung và lọc sạch các phiếu không đạt yêu cầu, kết quả đã thu về được 24.474 phiếu (trong đó, có 13.684 phiếu khảo sát các cơ quan hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công và 10.790 phiếu khảo sát các đơn vị sự nghiệp công lập y tế, giáo dục - xem Bảng 1).

Bảng 1. Quy mô mẫu điều tra năm 2019

STT	Khối cơ quan, đơn vị	Năm 2018	Năm 2019		
			Trực tiếp	Trực tuyến	Tổng số
1	Các cơ quan Sở (18)	1.164	885	199	1.084
2	Lĩnh vực BHXH (8)	821	293	520	813
3	Công an (9)	704	739	0	739
4	Hải quan (5)	42	0	35	35
5	Kho bạc Nhà nước (8)	449	444	0	444
6	Ngân hàng nhà nước (1)	16	5	1	6
7	Lĩnh vực thuế (6)	678	291	394	685
8	UBND cấp huyện (8)	1.232	1.216	0	1.216
9	Chi nhánh Văn phòng ĐKĐĐ (8)	377	445	0	445
10	Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa (14)	1.660	1.660	0	1.660
11	Phòng khám đa khoa khu vực (14)	1.119	1.120	0	1.120
12	UBND cấp xã (137)	8.217	8.217	0	8.217
13	Trạm y tế cấp xã (137)	6.849	6.850	0	6.850
14	Các trường học (20)	800	1.160	0	1.160
	Tổng cộng (393 cơ quan, đơn vị)	23.679	23.325	1.149	24.474

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 2019 tiếp tục được bổ sung, tinh chỉnh cho phù hợp với tình hình thực tế. 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, UBND cấp xã gồm 25 câu hỏi chính (với các phương án trả lời được đề xuất sẵn) và 19 câu hỏi phụ (trong đó có 6 câu hỏi mở). Trong bảng câu hỏi dành cho khách hàng nộp hồ sơ trực tiếp, có kết hợp khảo sát mức độ tiếp cận Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa. Bên cạnh đó, còn có bản hỏi áp dụng cho khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến, với 20 câu hỏi chính và 1 câu hỏi phụ (trong đó có 8 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 9 câu hỏi phụ (trong đó có 3 câu hỏi mở). Đối với trạm y tế cấp xã, vẫn tiếp tục 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 11 câu hỏi phụ (trong đó có 3 câu hỏi mở) để phù hợp 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 do Sở Giáo dục và Đào tạo chủ trì triển khai gồm có 02 mẫu, 01 mẫu áp dụng cho khối trường mẫu giáo và mẫu còn lại dùng cho các trường từ tiểu học trở lên.

(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 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 đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương 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 11/2019, Sở Nội vụ, Sở Giáo dục và Đào tạo, UBND các huyện, thị xã, thành phố theo phạm vi phân công đã chủ trì triển khai điều tra xã hội học, kết hợp triển khai song song việc lấy phiếu với tổng hợp, kiểm tra,

phức tra và nhập dữ liệu.

Sở Nội vụ cùng các cơ quan chủ trì đã tiến hành phức tra gần 2.500 phiếu, yêu cầu điều tra thay thế hoặc lọc bỏ các phiếu qua phức tra không đạt yêu cầu (có 03 đơn vị cấp xã phải điều tra lại toàn bộ) và triển khai nhập dữ liệu vào các phần mềm chuyên dụng từ tháng 11-12/2019.

Sở Nội vụ đã chủ trì lọc và chuẩn hóa dữ liệu 24.474 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 12/2019 để viết báo cáo tổng hợp kết quả và phê duyệt, công bố theo thẩm quyền được giao. Toàn bộ dữ liệu kết quả chỉ số hài lòng đều được kiểm định độ tin cậy thống kê với mức ý nghĩa 5%, cho ra chỉ số Cronbach's Alpha từ 0,6 – 0,96, đạt yêu cầu tin cậy thống kê ở mức Tốt và rất Tốt.

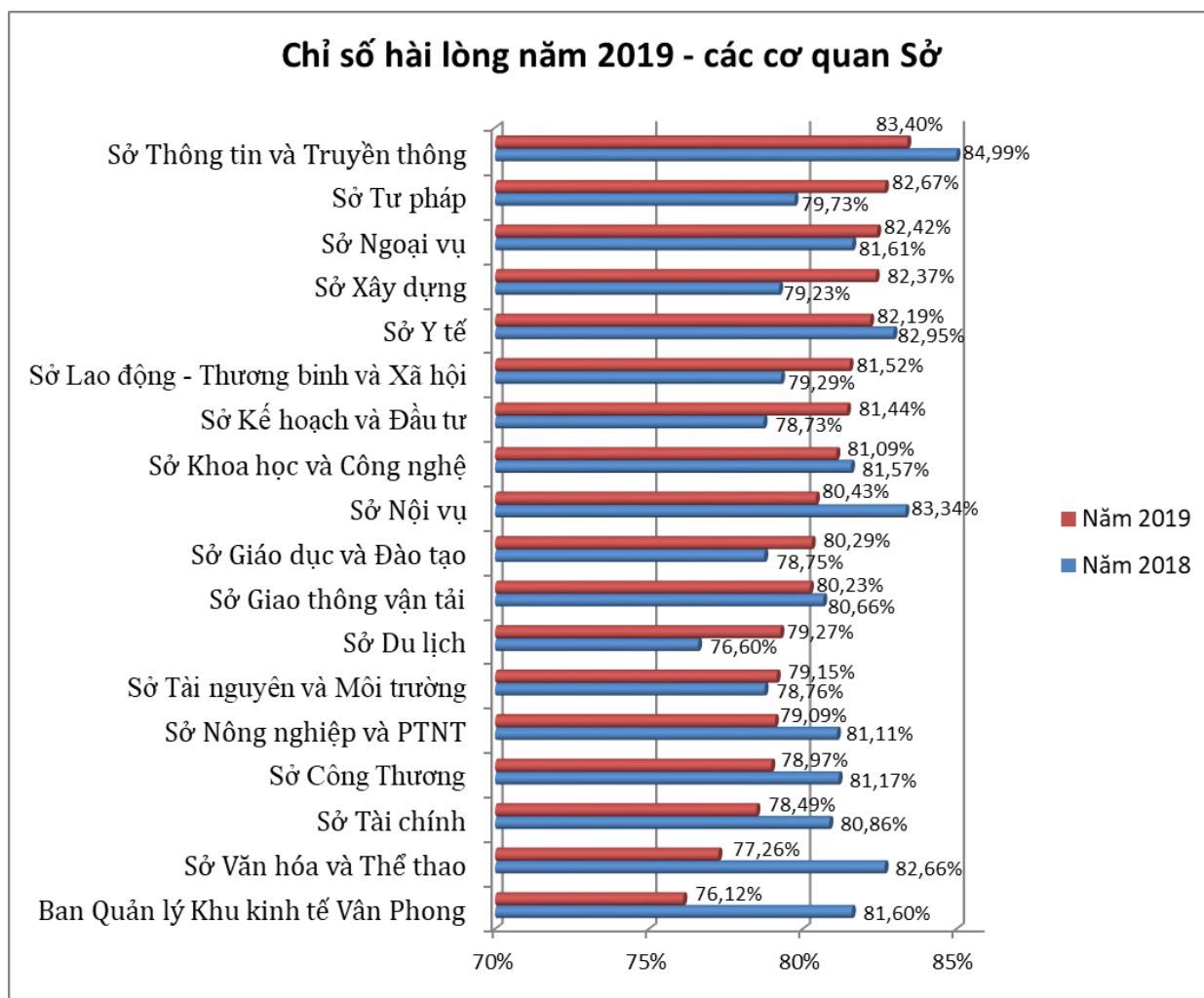
Theo trách nhiệm được UBND tỉnh phân công, Báo cáo này tổng hợp chỉ số hài lòng năm 2019 đối với các sở, các cơ quan ngành dọc, UBND các huyện, thị xã, thành phố, các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa và phòng khám đa khoa khu vực. Chỉ số hài lòng đối với UBND cấp xã, trạm y tế và các trường học do các cơ quan được UBND tỉnh phân công chủ trì chịu trách nhiệm tổng hợp, phê duyệt và công bố theo thẩm quyền.

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

Năm 2019, chỉ số hài lòng trung bình chung của các Sở đạt 80,31%, giảm 0,15% so với năm 2018, tuy nhiên vẫn đạt chỉ tiêu Kế hoạch năm 2019 của tỉnh là từ 80% trở lên.

Khỏi Sở có 11/18 đơn vị đạt chỉ số trên 80% (số lượng không đổi so với năm 2018), 08 cơ quan có chỉ số hài lòng tăng so với năm 2018, trong đó 04 cơ quan có mức tăng chỉ số trên 2,5% đến 3,14% gồm các Sở: Du lịch, Kế hoạch và Đầu tư, Tư pháp và Xây dựng. Còn 10 cơ quan có chỉ số giảm và 07/18 cơ quan chưa đạt mục tiêu 80% mà UBND tỉnh đề ra.



Biểu đồ 1: Chỉ số hài lòng 2019 - Các sở

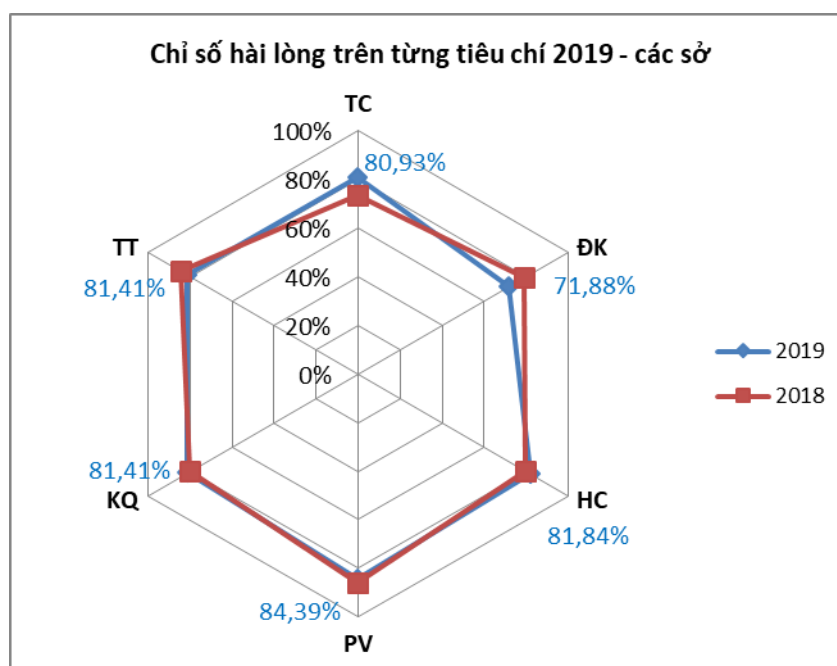
Như vậy, sau 2 năm có chỉ số hài lòng trung bình tăng liên tục tăng từ 76,64% (năm 2016) lên 79,72% (năm 2017) và 80,46% (năm 2018), chỉ số hài

lòng trung bình năm 2019 của các Sở đã giảm nhẹ. Mặc dù vậy, kết quả tổng thể từ năm 2016 – 2019 cho thấy có sự chuyển biến tích cực trong việc nâng cao chất lượng phục vụ của các sở: từ 2 đơn vị có chỉ số hài lòng trên 80% vào năm 2016 đã tăng lên 7 đơn vị vào năm 2017 và 11 đơn vị ở kết quả khảo sát năm 2018, năm 2019 (Xem bảng).

Bảng 2. Chỉ số hài lòng các sở 2016 – 2019

TT	Cơ quan	SIPS				Tăng/ giảm chỉ số năm 2019 so với năm 2018
		Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	
1	Sở Thông tin và Truyền thông	76,70%	83,25%	84,99%	83,40%	-1,59%
2	Sở Tư pháp	80,96%	80,12%	79,73%	82,67%	2,94%
3	Sở Ngoại vụ	77,77%	79,58%	81,61%	82,42%	0,81%
4	Sở Xây dựng	76,52%	79,59%	79,23%	82,37%	3,14%
5	Sở Y tế	77,77%	79,55%	82,95%	82,19%	-0,76%
6	Sở Lao động - TBXH	76,27%	81,98%	79,29%	81,52%	2,23%
7	Sở Kế hoạch và Đầu tư	77,34%	79,43%	78,73%	81,44%	2,71%
8	Sở Khoa học và Công nghệ	82,70%	78,61%	81,57%	81,09%	-0,48%
9	Sở Nội vụ	76,45%	82,19%	83,34%	80,43%	-2,91%
10	Sở Giáo dục và Đào tạo	76,91%	80,33%	78,75%	80,29%	1,54%
11	Sở Giao thông vận tải	76,91%	80,85%	80,66%	80,23%	-0,43%
12	Sở Du lịch	Chưa thực hiện	72,98%	76,60%	79,27%	2,67%
13	Sở Tài nguyên và Môi trường	75,22%	77,55%	78,76%	79,15%	0,40%
14	Sở Nông nghiệp và PTNT	74,87%	81,70%	81,11%	79,09%	-2,02%
15	Sở Công thương	76,29%	78,96%	81,17%	78,97%	-2,19%
16	Sở Tài chính	75,57%	79,07%	80,86%	78,49%	-2,37%
17	Sở Văn hóa và Thể thao	77,02%	74,24%	82,66%	77,26%	-5,40%
18	BQL KKT Vân Phong	75,97%	74,90%	81,60%	76,12%	-5,48%
	Chỉ số hài lòng trung bình	76,64%	79,72%	80,46%	80,31%	-0,15%

Kết quả phân tích cho thấy, khối sở có 5/6 tiêu chí đánh giá có chỉ số hài lòng trung bình năm 2019 trên 80%, riêng tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ chưa đạt mục tiêu tỉnh đề ra, chỉ đạt 71,88%. Đây cũng là tiêu chí có chỉ số giảm nhiều nhất so với năm 2018 (giảm 7,35%), 02 tiêu chí giảm chỉ số còn lại là Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi (giảm 3,05%) và Sự phục vụ của cán bộ công chức (giảm 1,25%).

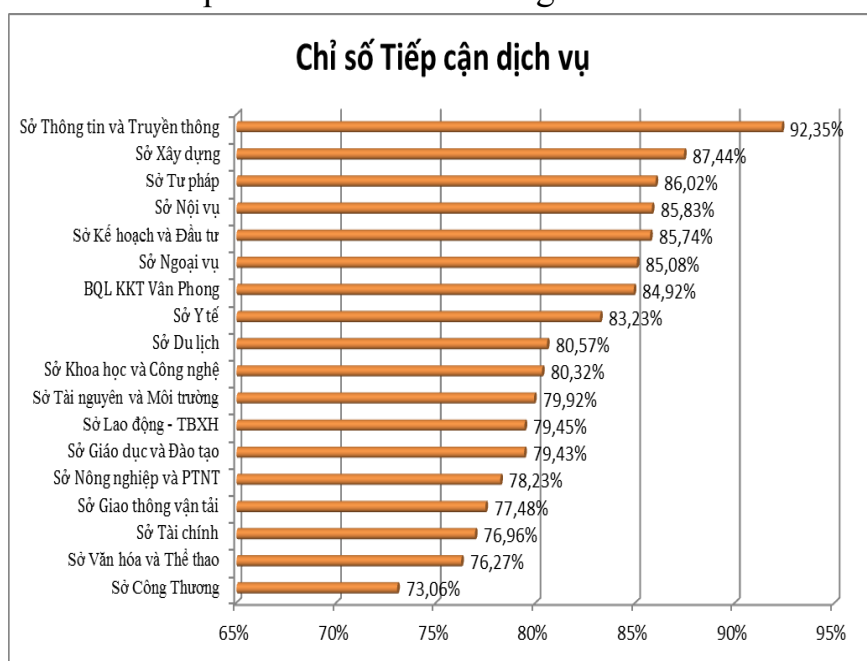


Biểu đồ 2: Chỉ số hài lòng 2019 trên 6 tiêu chí - các Sở

II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ

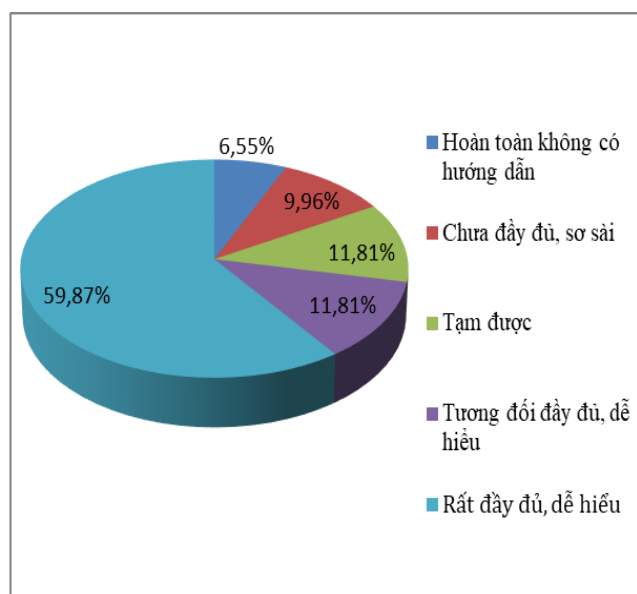
1. Tiếp cận dịch vụ

Chỉ số trung bình về Tiếp cận dịch vụ năm 2019 của các Sở đạt 80,93%, tăng 7,13% so với năm 2018 - đây là tiêu chí có chỉ số tăng cao nhất trong 6 tiêu chí được đánh giá. Có đến 17/18 cơ quan Sở có chỉ số tăng: cao nhất là Sở Tư pháp, Sở Xây dựng với mức tăng trên 14%; Sở Công Thương có mức tăng thấp nhất 0,05%. Cơ quan duy nhất có chỉ số giảm ở tiêu chí này là Sở Văn hóa và Thể thao, giảm 1,68% so với năm 2018, chỉ số đạt 76,27%. Khoảng cách chênh lệch giữa đơn vị cao nhất (Sở Thông tin và Truyền thông) và thấp nhất (Sở Công Thương) còn khá cao, 19,29%.



Trả lời phiếu khảo sát, có 75,37% khách hàng nhận thấy thông tin dịch vụ

công các sở cung cấp thông qua 1-3 hình thức; trong đó, chủ yếu vẫn là các hình thức được công chức giới thiệu, hướng dẫn, cung cấp tài liệu tại bàn viết hồ sơ, thông qua bảng niêm yết hoặc qua website/trang thông tin điện tử.

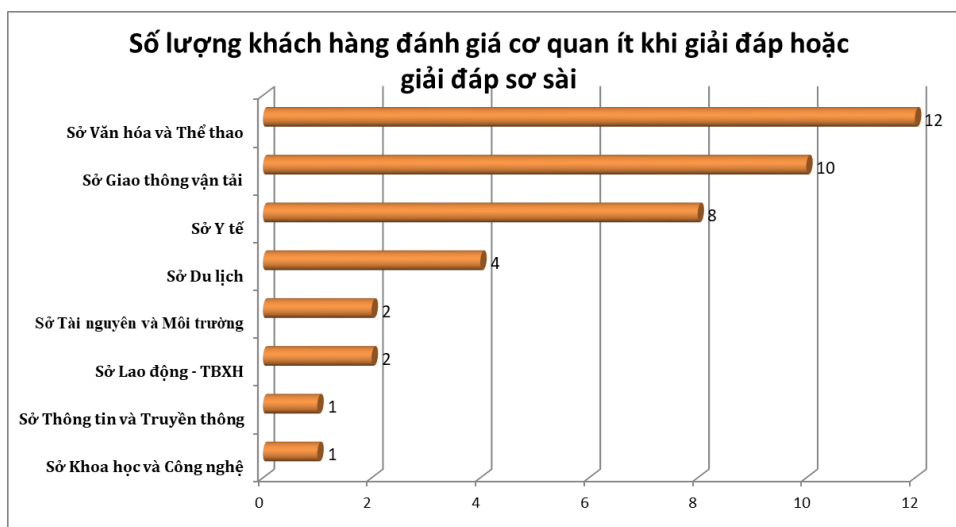


Có 59,87% khách hàng đánh giá chất lượng thông tin các cơ quan cung cấp là Rất đầy đủ, dễ hiểu. 11,81% khách hàng đánh giá chất lượng thông tin ở mức tạm được và có đến 16,51% khách hàng cho biết hoàn toàn không có hướng dẫn về cơ chế, chính sách hoặc là chưa đầy đủ, sơ sài. Nhiều khách hàng cho biết chưa được tiếp cận về các dịch vụ công trực tuyến, bưu chính công ích hoặc các tiện ích liên quan như tra cứu hồ sơ, thanh toán trực tuyến, tin nhắn sms,...

Trong năm 2019, Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa đã hoàn thiện nhiều tiện ích, chức năng phục vụ tổ chức, công dân, tuy nhiên kết quả khảo sát cho thấy còn nhiều khách hàng nắm thông tin đầy đủ. Do vậy, bên cạnh các hoạt động tuyên truyền, hướng dẫn do cơ quan quản lý, vận hành Trung tâm tổ chức, các cơ quan chuyên môn cần chủ động, tích cực hơn trong việc cung cấp thông tin cho khách hàng với nhiều hình thức phong phú, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ cũng như cải thiện mức độ hài lòng của khách hàng.

Tiếp tục phát huy kết quả năm 2018, việc hỗ trợ, giải đáp vướng mắc tiếp tục được 95,37% khách hàng nhận xét từ tạm được đến rất hài lòng, còn 4,52% khách hàng đánh giá ít khi giải đáp hoặc giải đáp sơ sài (chủ yếu là khách hàng của các Sở: Văn hóa và Thể thao, Giao thông vận tải, Y tế) và chỉ có 1 khách hàng của Sở Công Thương cho rằng không nhận được giải đáp. Trên 91% khách hàng cho biết các cơ quan

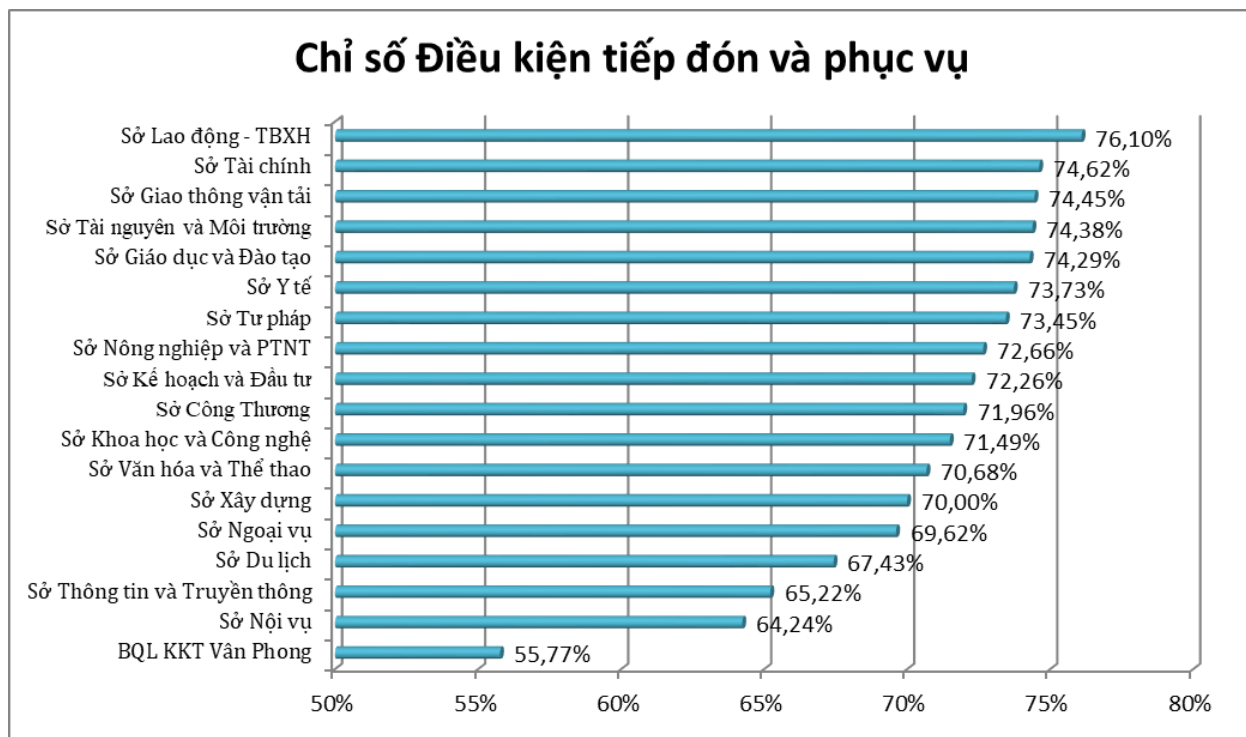
Sở Văn hóa và Thể thao, Giao thông vận tải, Y tế) và chỉ có 1 khách hàng của Sở Công Thương cho rằng không nhận được giải đáp. Trên 91% khách hàng cho biết các cơ quan



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.

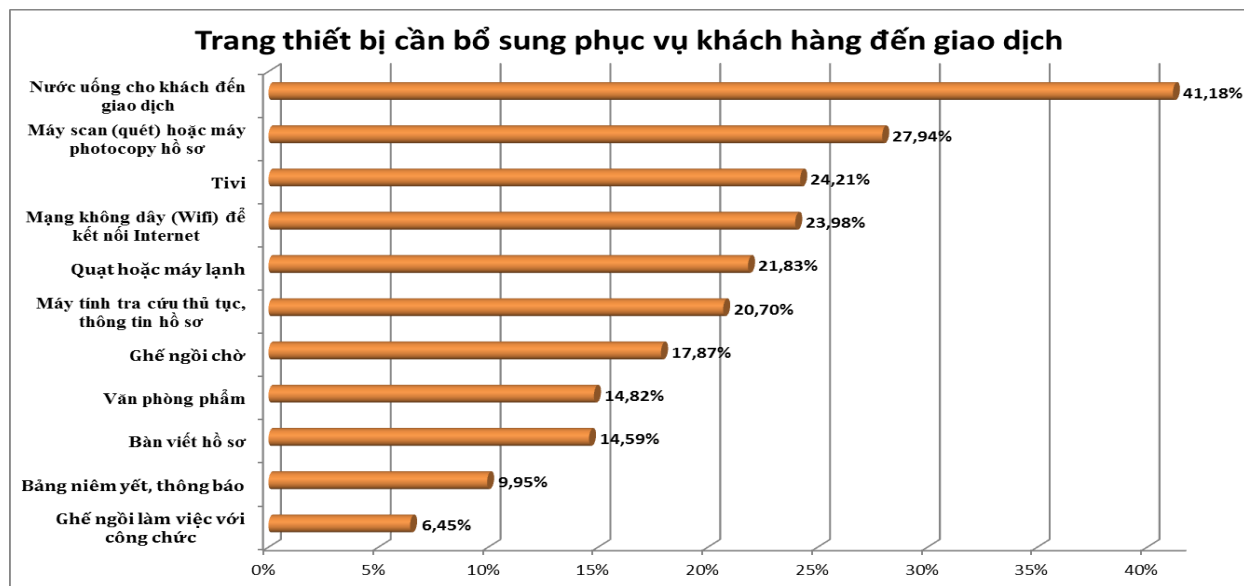
2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ

Năm 2019, chỉ số hài lòng trung bình về Điều kiện tiếp đón và phục vụ của các Sở đạt 71,88%, giảm 7,35% so với năm 2018. Tại tiêu chí này, không có đơn vị nào đạt mục tiêu trên 80%; Sở Lao động – Thương binh và Xã hội có chỉ số hài lòng cao nhất (76,10%), thấp nhất là Ban Quản lý Khu Kinh tế Vân Phong (55,77%).

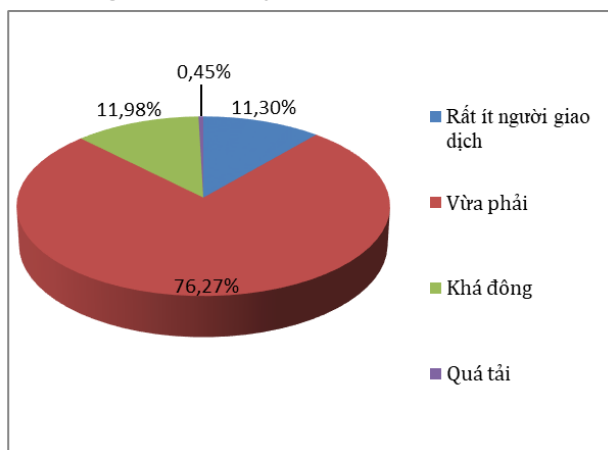


So với năm 2018, Sở Lao động – Thương binh và Xã hội là đơn vị duy nhất có chỉ số hài lòng 2019 tăng tại tiêu chí này, tuy nhiên mức tăng không nhiều (0,91%). Trong số 17 đơn vị giảm chỉ số, Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong có chỉ số sụt giảm khá cao 27,09%, tiếp đến là Sở Thông tin và Truyền thông (giảm 14,35%), Sở Văn hóa và Thể thao (giảm 12,66%). Kết quả này dẫn đến chỉ số hài lòng trung bình của tiêu chí giảm rõ rệt.

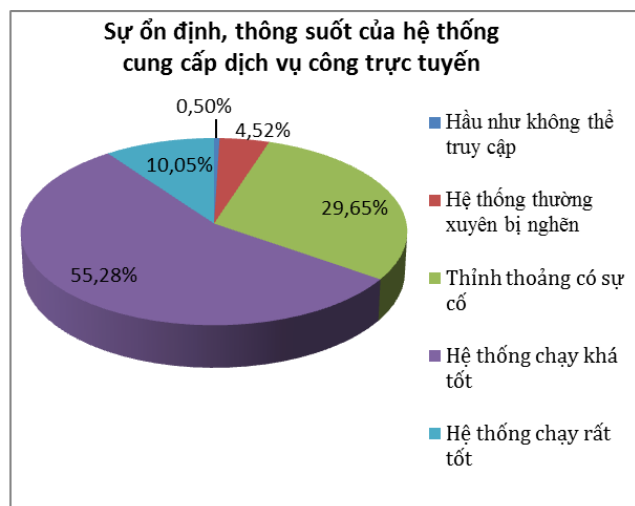
Kết quả phân tích cho thấy, nguyên nhân chủ yếu là do tổ chức, công dân đánh giá các cơ quan chưa đáp ứng đầy đủ nhu cầu về trang thiết bị tiếp đón, phục vụ trong lúc chờ đợi và khi giao dịch. Gần 80% khách hàng đánh giá trang thiết bị phục vụ ở mức khá đầy đủ trở lên, còn trên 20% khách hàng cho rằng trang thiết bị còn thiếu thốn, chưa thuận tiện khi đến giao dịch. Khách hàng mong muốn các cơ quan bổ sung thêm các trang thiết bị như nước uống, máy scan/photocopy, tivi, mạng wifi,... để phục vụ khách hàng được tốt hơn.



Có 2,6% khách hàng nhận xét Bộ phận một cửa của một số đơn vị còn chật hẹp, thiếu nhiều tiện nghi; 31,98% khách hàng cảm thấy tạm được và 65,42% khách hàng tương đối hài lòng. 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 12% cảm thấy khá đông hoặc quá tải (tập trung chủ yếu đối với các Sở: Giao thông vận tải, Tư pháp, Tài nguyên và Môi trường, Nông nghiệp và PTNT, Y tế).



Hầu hết khách hàng cảm thấy hài lòng về vị trí ngồi giao dịch, làm việc với công chức; tuy nhiên, vẫn còn 9/885 khách hàng cảm thấy rất bất tiện như: *Bàn ghế ngồi làm việc, giao tiếp với công chức cao, khó ngồi viết hồ sơ* (Sở Tài nguyên và Môi trường), *gương chắn giữa vị trí ngồi làm việc không thuận lợi cho người dân* (Sở Kế hoạch và Đầu tư), *không gian ngồi chờ cần rộng rãi hơn* (Sở Nội vụ), *đông người, có tình trạng không xếp hàng, chen ngang* (Sở Du lịch).



Đối với khách hàng trực tuyến, phần lớn khách hàng hài lòng về giao diện ứng dụng/website cung cấp dịch vụ công trực tuyến, chỉ khoảng 3% khách hàng cảm thấy giao diện chưa thân thiện, khó theo dõi. Tỷ lệ này cũng tương đương với số khách hàng đánh giá thao tác thực hiện trên ứng

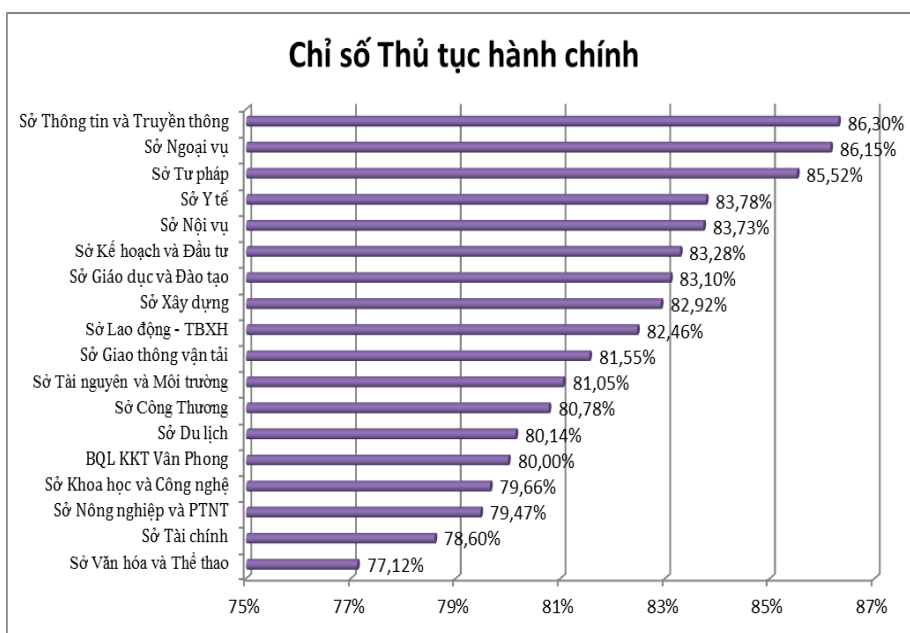
dụng/website dịch vụ công trực tuyến là rắc rối, khó thực hiện; còn lại 17,09% đánh giá tạm được và 79,4% đánh giá thao tác tương đối dễ thực hiện hoặc đơn giản, rất dễ thực hiện.

Về sự ổn định, thông suốt của hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến, 65,33% khách hàng nhận xét là tốt hoặc khá tốt, 29,65% khách hàng thỉnh thoảng còn gặp sự cố và còn lại 5% khách hàng cho biết hệ thống thường xuyên bị nghẽn hoặc không thể truy cập.

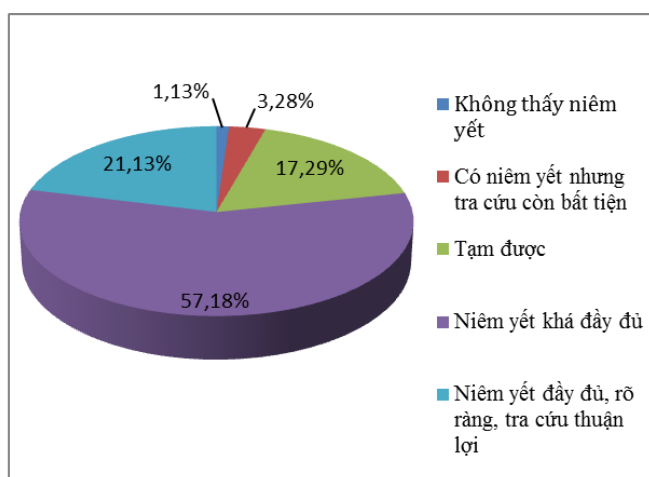
3. Thủ tục hành chính

Ở khối sở, Sở Thông tin và Truyền thông tiếp tục được khách hàng đánh giá cao nhất ở tiêu chí Thủ tục hành chính, với chỉ số hài lòng đạt 86,30%; kế tiếp là Sở Ngoại vụ và Sở Tư pháp với chỉ số tương ứng 86,15% và 85,52%. Sở Văn hóa và Thể thao có chỉ số thấp nhất với 77,12%.

Kết quả tổng hợp, chỉ số hài lòng trung bình đạt 81,84%, tăng 2,4% so với năm 2018. Có 15/18 đơn vị có chỉ số tăng so với năm trước, tuy nhiên vẫn còn 4 đơn vị chưa đạt mục tiêu chung của tỉnh: Sở Văn hóa và Thể thao, Sở Tài chính,



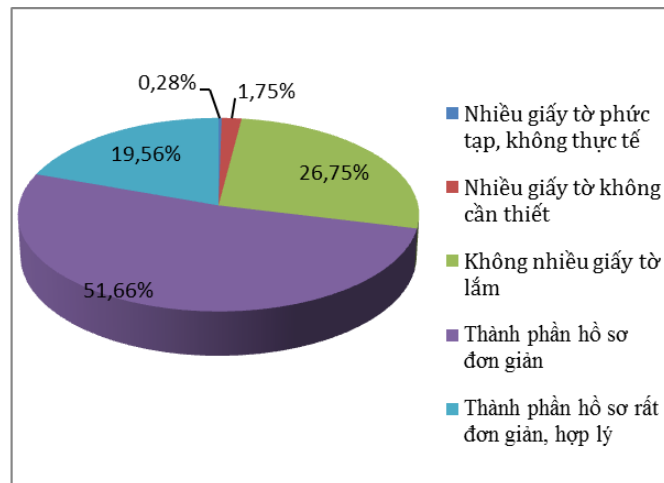
Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Khoa học và Công nghệ. Khoảng cách chênh lệch giữa đơn vị cao nhất và thấp nhất là 9,18%.



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 (78,31%) hoặc tạm được (17,29%). Mặc dù đã giảm 10,17% so với năm trước nhưng vẫn còn 4,4% khách hàng chưa thật sự hài lòng cả về nội dung và chất lượng thông tin thủ tục (Các Sở: Tài nguyên và Môi trường,

Xây dựng, Văn hóa và Thể thao).

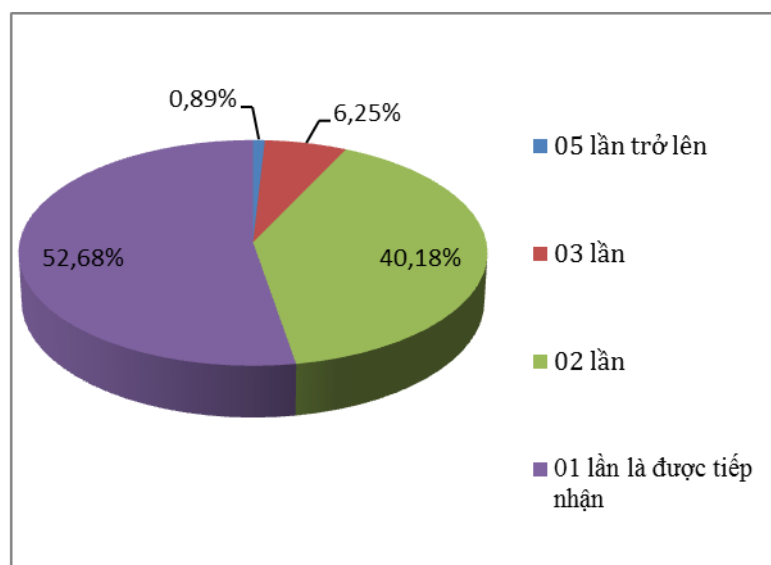
Gần 98% khách hàng đánh giá thành phần hồ sơ không có gì phức tạp, hồ sơ đơn giản, ít giấy tờ hoặc rất đơn giản, hợp lý. Chỉ có 2,03% còn phản nản hồ sơ quá nhiều giấy tờ phức tạp, nhiều loại không cần thiết hoặc vô lý như: *Lịch trình chi tiết (Đăng ký giá)*, *lịch trình đã có cơ quan Du lịch kiểm tra (Sở Tài chính)*; *Khi thuyền chuyển Linh mục, lý lịch tư pháp chỉ cần thiết cho*



những Linh mục ngoài tỉnh (Sở Nội vụ); *Giấy tờ về đo đạc đất đai, chậm xử lý hồ sơ gốc (Sở Tài nguyên và Môi trường)*; *Giấy giới thiệu công tác (Sở Xây dựng)*; *Bản gốc, chỉ cần bản photo công chứng là được (Sở Du lịch)* – (Xem cụ thể tại Phụ lục Dữ liệu phi cấu trúc).

Về biểu mẫu tờ khai thủ tục, 99,06% khách hàng đánh giá không phức tạp hoặc đơn giản, dễ thực hiện. Tuy nhiên, 12,66% khách hàng cho biết không được tiếp nhận hồ sơ ngay lần đầu mà bị trả về để bổ sung (giảm 3,73% so với năm 2018), chủ yếu là khách hàng các Sở: Tài chính, Y tế, Văn hóa và Thể thao, Kế hoạch và Đầu tư, Tài nguyên và Môi trường, Công Thương, Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong. Bên cạnh đó, tỷ lệ khách hàng cho rằng công chức có yêu cầu hoặc hướng dẫn nộp các giấy tờ không có trong quy định thủ tục hành chính chiếm khoảng 4%.

Trong số khách hàng phải bổ sung, 52,38% bổ sung 01 lần là được tiếp nhận, còn lại phải từ 02 lần trở lên, trong đó 01 khách hàng của Sở Xây dựng cho biết phải bổ sung từ 5 lần trở lên và 7 khách hàng khác của các Sở: Tài nguyên và Môi trường, Kế hoạch và Đầu tư, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Công Thương



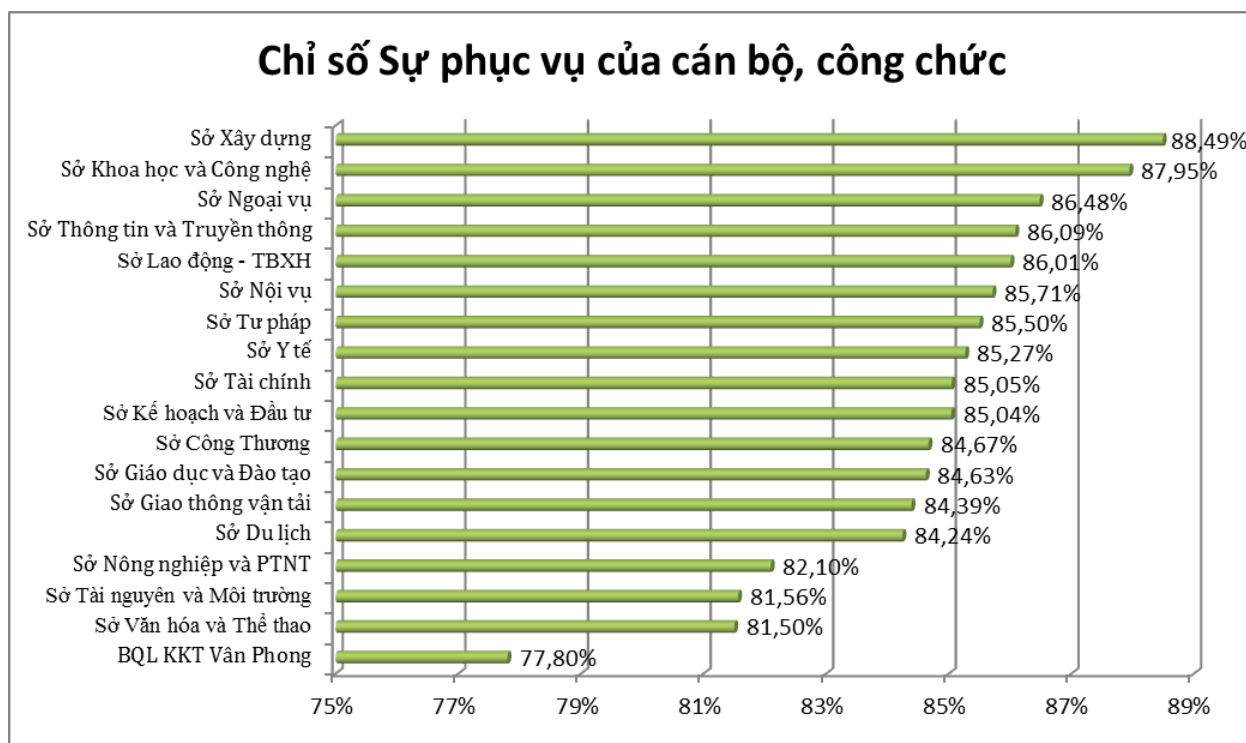
phải bổ sung 3 lần mới được cấp Giấy biên nhận. Nguyên nhân bổ sung nhiều lần

chủ yếu là do khách hàng thực hiện chưa đúng hướng dẫn, tuy nhiên nhiều khách hàng cũng phản ánh là do sự hướng dẫn chưa đầy đủ, rõ ràng và thống nhất của cán bộ, công chức.

Trường hợp phải hoàn thiện hồ sơ, 52,68% khách hàng 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

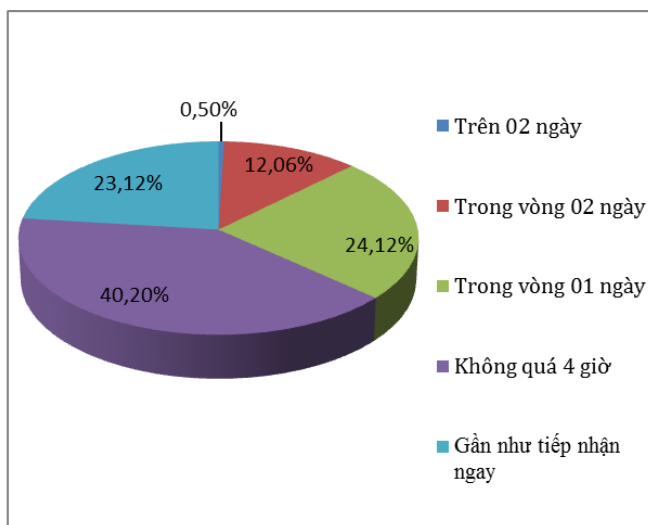
Năm 2019, tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức có sự sụt giảm chỉ số so với năm 2018 từ 85,64% xuống 84,39%, tuy nhiên đây vẫn là tiêu chí được khách hàng đánh giá tốt nhất. Có 17/18 đơn vị đạt mục tiêu 80% đề ra, trong đó 14 đơn vị đạt mức Tốt (trên 84%); Sở Xây dựng, Sở Khoa học và Công nghệ có chỉ số cao nhất lần lượt là 88,49% và 87,95%. Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong có chỉ số thấp nhất (đạt 77,80%), là đơn vị duy nhất chưa đạt mục tiêu của tỉnh đề ra tại tiêu chí này.



Kết quả tổng hợp phiếu khảo sát cho thấy, gần 97% khách hàng nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận một cửa cho biết không phải chờ đợi lâu lắm khi làm thủ tục. Các khách hàng chờ đợi lâu chủ yếu do công chức tiếp nhận đang giải quyết cho khách hàng khác và một số ít phản ánh do công chức đang làm việc riêng, thờ ơ, không quan tâm khách hàng hoặc vắng mặt; các trường hợp này rơi vào các sở có

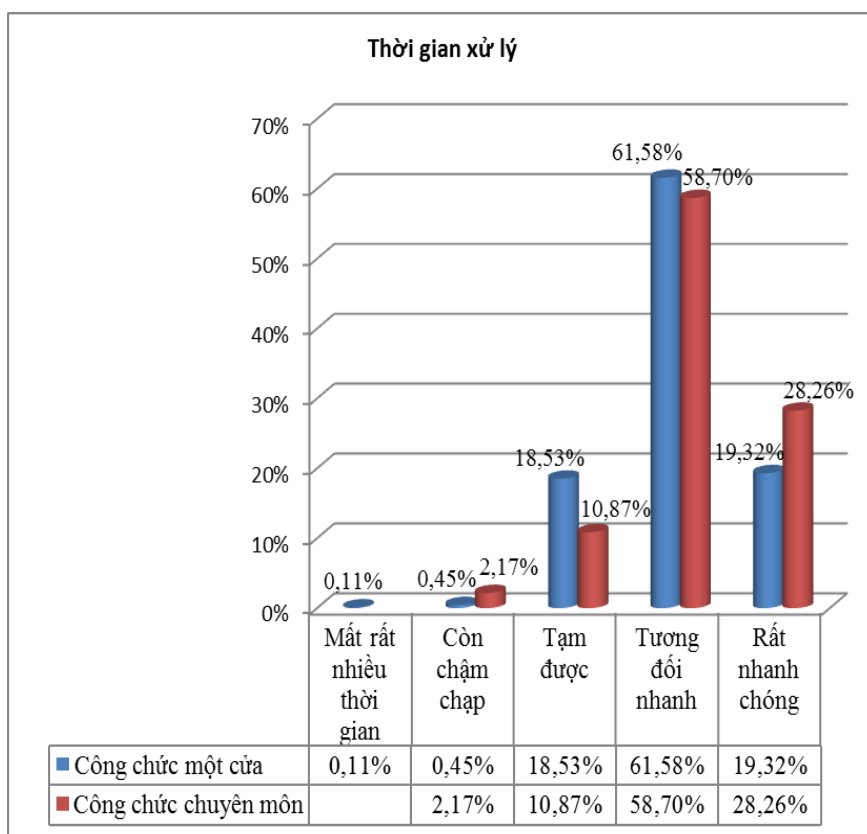
số lượng hồ sơ phát sinh lớn như Sở Giao thông vận tải, Tài nguyên và Môi trường, Y tế.

Trong khi đó, các hồ sơ điện tử do khách hàng nộp trực tuyến qua mạng chưa được các cơ quan tiếp nhận kịp thời: 63,32% khách hàng được tiếp nhận ngay hoặc trong vòng 4 tiếng sau khi nộp hồ sơ điện tử; 24,12% khách hàng được tiếp nhận hồ sơ trong vòng 1 ngày; còn đến 12,06% khách hàng cho biết trong vòng 2 ngày thì hồ sơ điện tử mới được tiếp nhận và cá biệt một khách hàng của Sở Giao thông vận tải phải chờ trên 02 ngày mới được tiếp nhận hồ sơ.



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 2 khách hàng phản ánh có tình trạng công chức nhận hồ sơ ngoài cơ quan (giảm 3 trường hợp so với năm 2018) và 1 khách hàng gặp trường hợp công chức giới thiệu khách hàng gặp dịch vụ hoặc người quen để làm thủ tục cho nhanh (giảm 18 trường hợp so với năm 2018) – đều rơi vào khách hàng Sở Văn hóa và Thể thao.

Đánh giá về thái độ giao tiếp, ứng xử: 87,68% khách hàng nhận xét công chức một cửa khá tận tình, lịch sự, hòa nhã; 11,64% đánh giá tạm được, còn lại 5 khách hàng nhận thấy công chức một cửa còn thờ ơ, ít tận tình và 1 trường hợp khách hàng Sở Du lịch rất không hài lòng về thái độ giao tiếp - “*Cách nói chuyện có vẻ hạc sách, đào sâu vào công việc đòi tư cá nhân*”. Các khách hàng có làm việc với công chức chuyên môn đánh giá tích cực hơn một chút, 89,19% khách hàng hài lòng về thái độ giao tiếp, ứng xử; 9,73% đánh giá tạm được và chỉ 2 khách hàng đánh giá thờ ơ, ít tận tình.

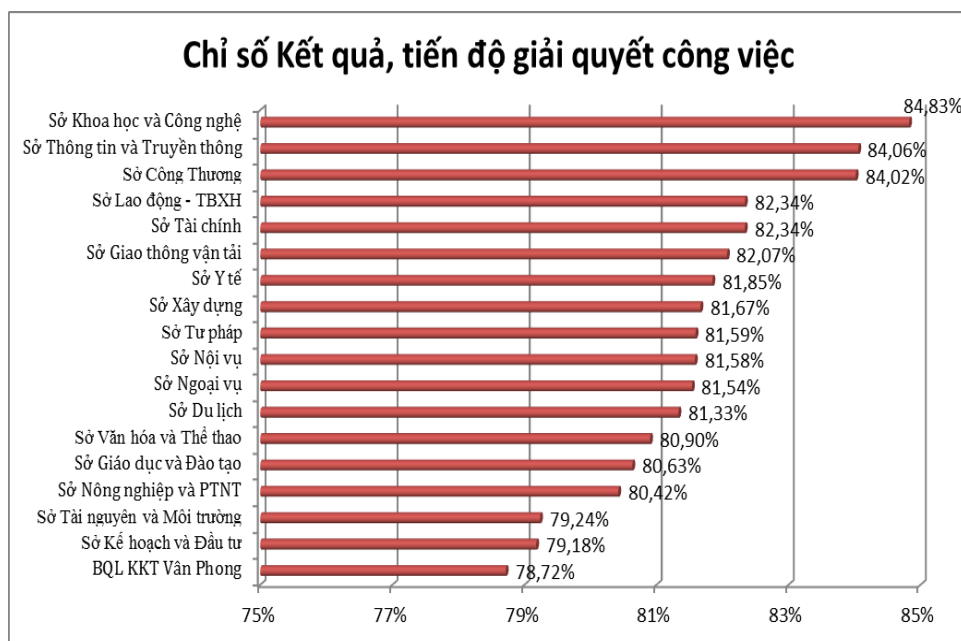


Về năng lực xử lý hồ sơ, 19,32% khách hàng đánh giá công chức một cửa tiếp nhận hồ sơ rất nhanh chóng, 61,58% đánh giá tương đối nhanh và có 1 trường hợp nhận xét mất rất nhiều thời gian. Trong khi đó, tỷ lệ này đối với công chức chuyên môn là 28,26% xử lý rất nhanh chóng, 58,70% tương đối nhanh và không có trường hợp xử lý mất rất nhiều thời gian.

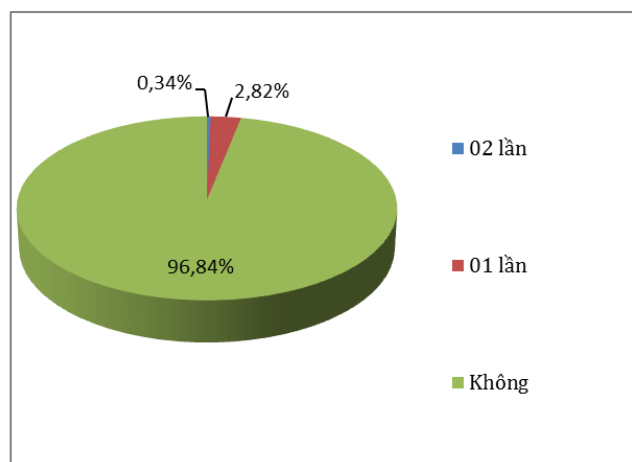
100% khách hàng được khảo sát cho biết không gặp tình huống những nhiễu, tiêu cực trong quá trình giải quyết công việc; tuy nhiên có 9 trường hợp cho biết công chức không đòi hỏi, nhưng vẫn nhận với mức bồi dưỡng chủ yếu trong khoảng 100.000 – 500.000 đồng. Đồng thời ghi nhận 71 trường hợp công chức không đòi hỏi và kiên quyết từ chối bồi dưỡng.

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 81,41% tiếp tục tăng so với năm 2018 (80,21%).



Có 15/18 cơ quan vượt chỉ tiêu 80%; trong đó Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Công Thương có chỉ số trên 84%, mức Tốt. Tuy nhiên, vẫn còn có 03 Sở cần phải nỗ lực vì chưa đạt chỉ tiêu 2019 là Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài nguyên và Môi trường.

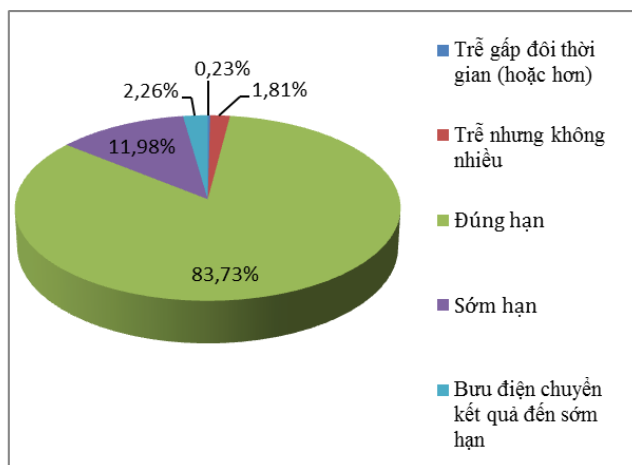


Trả lời phiếu khảo sát, 96,84% khách hàng cho biết sau khi đã nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, cơ quan không yêu cầu bổ sung thêm lần nào nữa (tăng 8,9% so với năm 2018); 2,82% phải bổ sung 01 lần (giảm 7,85%) và 0,34% còn lại phải bổ sung 02 lần (giảm 1,05%). Trong số đó, có 2 khách hàng của Sở Kế hoạch và Đầu tư và 1 khách hàng của Sở Tài

nguyên và Môi trường 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 (giảm 26 khách hàng so với năm 2018).

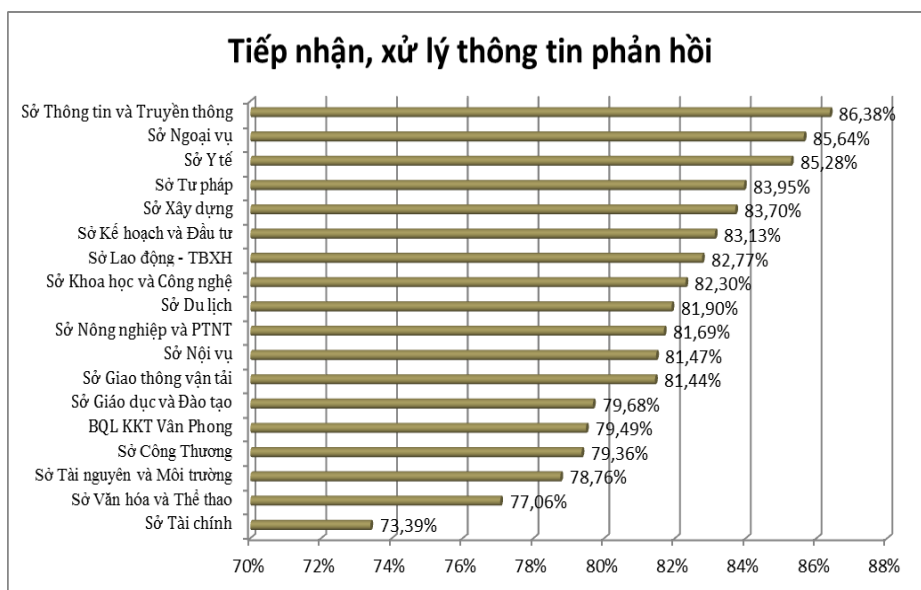
Bên cạnh 90,28% khách hàng được công chức hướng dẫn rõ và có thể tra cứu biết tiến độ hồ sơ bất cứ lúc nào; vẫn còn 9,72% khách hàng không hề được hướng dẫn hoặc hướng dẫn không đầy đủ, rõ ràng. Tuy nhiên, nhiều khách hàng vẫn đến trực tiếp Bộ phận một cửa hoặc gọi điện thoại để hỏi thăm kết quả, các tiện ích tra cứu hồ sơ chưa được nhiều khách hàng sử dụng.

Đối với khách hàng nộp hồ sơ trực tiếp, 97,97% khách hàng cho biết nhận kết quả đúng và sớm hạn; một số ít khách hàng nhận kết quả trễ hạn, trong đó có 2 trường hợp khách hàng của Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Kế hoạch và Đầu tư nhận kết quả trễ gấp đôi so với thời gian hẹn.



98,99% khách hàng trực tuyến cho biết nhận hồ sơ sớm và đúng hạn, cá biệt có 1 trường hợp trễ hạn (Sở Tài nguyên và Môi trường) và 1 trường hợp không nhận được kết quả (Sở Lao động – Thương binh và Xã hội). Đồng thời, 134 khách hàng cho biết khi đến nhận kết quả, Bộ phận một cửa cho biết hồ sơ đã giải quyết xong nhưng kết quả chưa được chuyển đến và có 3 trường hợp bộ phận một cửa không trả lời được hồ sơ đã giải quyết đến đâu (rơi vào Sở Tài nguyên và Môi trường, Giao thông vận tải, Tài chính).

6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi

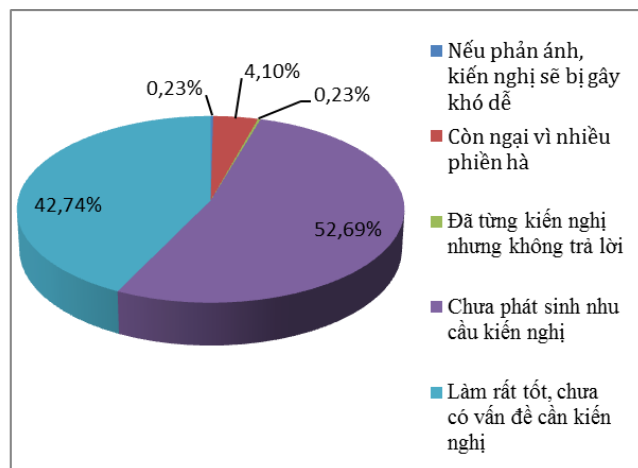


Chỉ số hài lòng trung bình về Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của các cơ quan sở năm 2019 đạt 81,41%, giảm 3,05% so với năm 2018 (84,46%). Có 3/18 cơ quan đạt mức Tốt với chỉ số hài lòng trên 84%; cao nhất là Sở

Thông tin và Truyền thông, kế đến là Sở Ngoại vụ, Sở Y tế. Có 6/18 cơ quan chưa đạt mục tiêu tỉnh đề ra tại tiêu chí này gồm các Sở: Tài chính, Văn hóa và Thể thao, Tài nguyên và Môi trường, Công Thương, Giáo dục và Đào tạo và Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong.

Kết quả cho thấy có 95,19% 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; 1,67% đánh giá thông tin cung cấp chưa đầy đủ (tương đương 18 khách hàng) và 3,15% khách hàng cho biết không thấy thông tin đường dây nóng để gửi phản ánh, kiến nghị (tương đương 34 khách hàng). Hiện nay, việc công khai đường dây nóng đang thực hiện theo quy định về cơ chế một cửa, một cửa liên thông và kiểm soát thủ tục hành chính, do đó các cơ quan cần rà soát, công khai thông tin đường dây nóng một cách rõ ràng, đầy đủ, đúng quy định và trực quan hơn để khách hàng dễ dàng liên hệ khi cần thiết.

Trong năm 2019, có 3,62% khách hàng có phản ánh, kiến nghị với cơ quan hành chính và 96,67% 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, 96,38% khách hàng không có phản ánh, kiến nghị thì 95,43% cho biết cơ quan hành chính làm rất tốt, chưa có vấn đề hoặc phát sinh nhu cầu phản

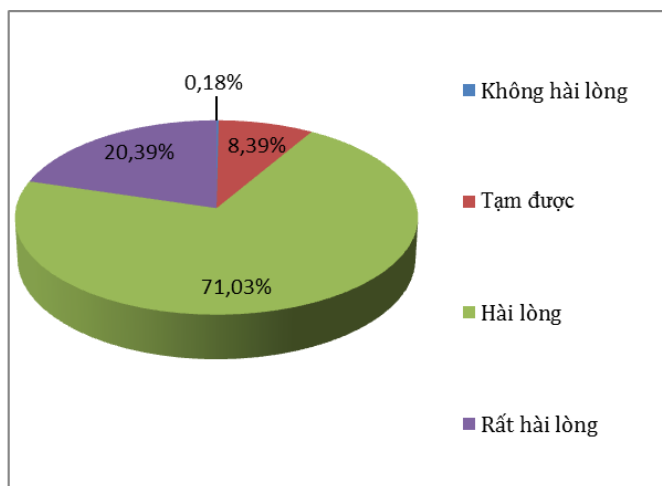


ánh, kiến nghị. Hầu hết khách hàng cho biết các nội dung trả lời phản ánh, kiến nghị cũng được các cơ quan công khai đầy đủ, rõ ràng trên website hoặc tại Bộ phận một cửa.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG

1. Đánh giá chung của khách hàng

Kết quả khảo sát năm 2019 cho thấy tỷ lệ khách hàng phản ánh không hài lòng hoặc rất không hài lòng đối với sự phục vụ của các Sở rất thấp, chỉ chiếm 0,18% (tương đương 2 người đánh giá không hài lòng, không có khách hàng đánh giá rất không hài lòng). Khách hàng đánh giá hài lòng hoặc rất hài lòng 91,42% và có 8,39% khách hàng đánh giá mức tạm chấp nhận.



Mặc dù kết quả thu được khá tích cực, tuy nhiên khách hàng vẫn có nhiều ý kiến, kiến nghị cụ thể để các sở tiếp tục phát huy cũng như tiếp thu, khắc phục hạn chế trong thời gian đến.

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:

- Nhìn chung anh chị tại bộ phận Một cửa của Sở làm việc nhiệt tình, hướng dẫn hồ sơ hoàn tất nhanh nhất và kết quả nhận đúng như giấy hẹn, nên phát huy tinh thần như vậy.

- Cần rút ngắn thời gian hơn khi làm lại thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa (bởi vì lần đầu làm giấy tờ đã nộp đầy đủ, khi làm lại nên hạn chế nộp lại một số giấy tờ không cần thiết, tiết kiệm thời gian đi lại cũng như chi phí cho khách hàng).

- Rất cảm ơn sở Du lịch Khánh hòa đã tạo điều kiện cho Anh chị em ở Nha trang hoàn thành nhiệm vụ. Nhưng vì sao khách hàng không quay trở lại vì hàng ngũ hướng dẫn viên còn yếu kém. Về đêm không có những dịch vụ vui chơi để thu hút khách và cơ sở hạ tầng các điểm vui chơi không có gì thay đổi.

- Mọi việc quan hệ với Sở Lao động - Thương binh và Xã hội đều được hướng dẫn cụ thể và đạt kết quả đúng quy định, xử lý hồ sơ kịp thời cho Doanh

nghiệp

- Rất mong cơ quan sẽ ngày càng phát huy tốt hơn nữa, và hiện đại hoá các thủ tục hành chính. Cần thêm máy photo cho người dân đến giao dịch thuận lợi hơn

- Đã truy cập trực tuyến: rất nhanh chóng và thuận lợi, thông tin tra cứu rõ ràng, đầy đủ nhanh và dễ hiểu.

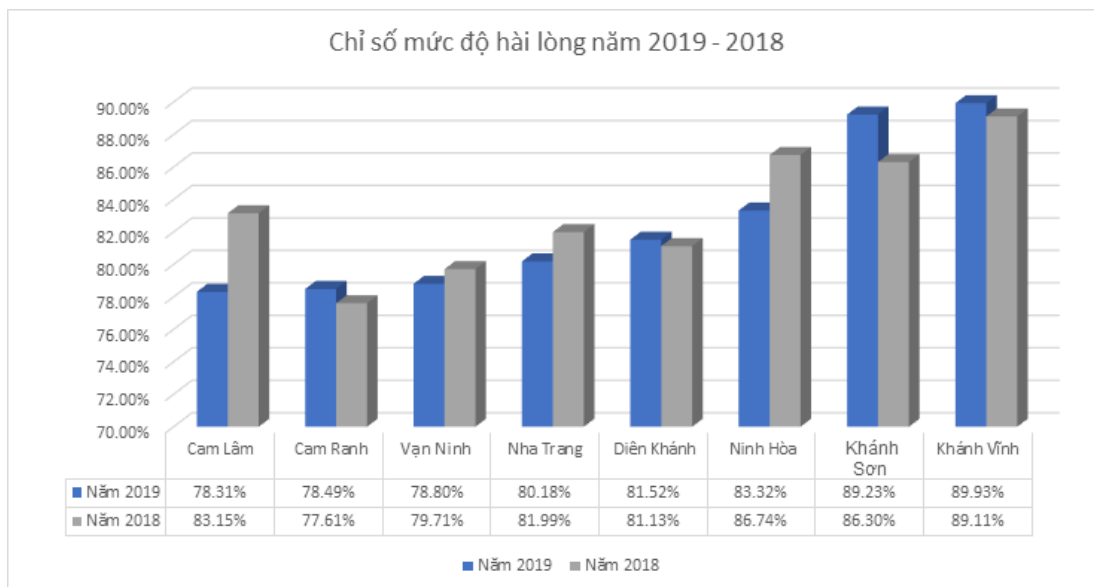
- Nhìn chung, dịch vụ trực tuyến tại trang hanhchinhcong tương đối tốt. Tuy nhiên, thỉnh thoảng trang thường bị lỗi không nộp được hồ sơ, cần trợ giúp từ cán bộ công chức từ xa, mong lỗi này sẽ sớm khắc phục để giải quyết các thủ tục hành chính càng nhanh hơn.

Tổng hợp chung trong đợt khảo sát năm 2019, có thể nhận thấy những vấn đề khách hàng quan tâm, chưa thực sự hài lòng chủ yếu xoay quanh hồ sơ thủ tục hành chính, tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ và một số ít liên quan đến thái độ phục vụ, hệ thống thông tin dịch vụ công trực tuyến.

Phần III:

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

I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG

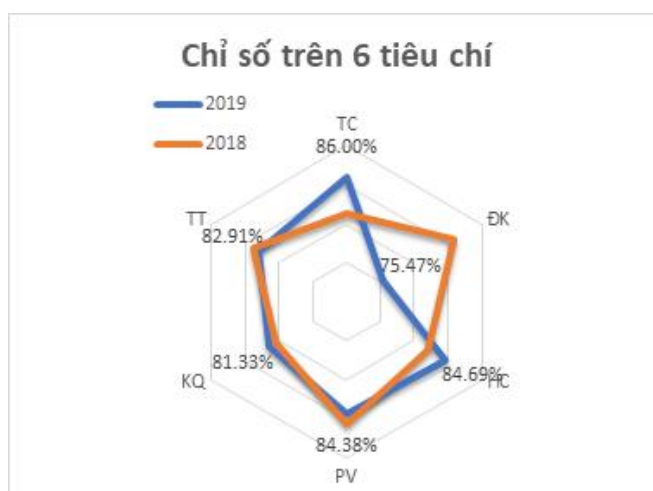


Biểu đồ 3: Chỉ số hài lòng 2019 - UBND các huyện, thị xã, thành phố

Năm 2019, chỉ số mức độ hài lòng chung Khối UBND các huyện, thị xã, thành phố đạt 82,46%, đạt mục tiêu Kế hoạch đề ra là trên 80%. UBND huyện Khánh Vĩnh có chỉ số cao nhất, đạt 89,93%, thấp nhất là UBND huyện Cam Lâm 78,31%.

So sánh với năm 2018, chỉ số mức độ hài lòng chung giảm 0,73%. Các đơn vị có chỉ số giảm là Cam Lâm: 4,84%, Ninh Hòa 3,42%, Nha Trang: 1,81%, Vạn Ninh: 0,90%. Huyện Khánh Sơn có biên độ tăng lớn nhất, từ 86,30% lên 89,23%. Nhìn chung, khu vực miền núi có số lượng hồ sơ thấp có chỉ số mức độ hài lòng cao hơn khu vực thành thị, đồng bằng có số lượng hồ sơ nhiều hơn.

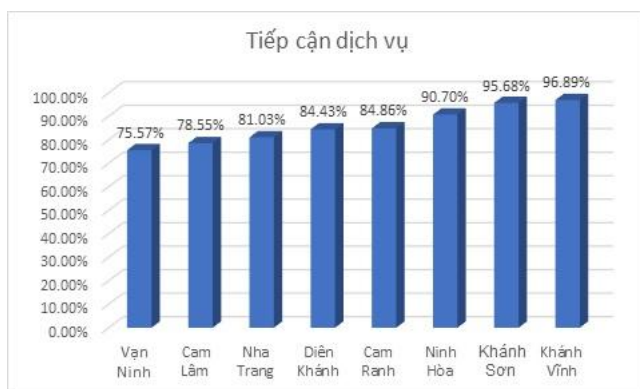
Trên các tiêu chí đánh giá, tiêu chí tiếp cận dịch vụ có mức độ hài lòng cao nhất, đạt 86%, tiêu chí điều kiện tiếp đón và phục vụ có mức độ hài lòng thấp nhất, chỉ đạt 75,47%. So sánh với năm 2018, có hai tiêu chí có chỉ số tăng là tiếp cận dịch vụ tăng 4,56%, thủ tục hành chính tăng 2,54%. Các tiêu chí còn lại đều có chỉ số giảm, trong đó tiêu chí điều kiện tiếp đón và phục vụ có biên độ giảm lớn nhất 10,45%, các tiêu chí sự phục vụ của cán bộ công chức, kết quả giải quyết TTHC giảm nhẹ 1,33% và 1,04%.



Biểu đồ 4: Chỉ số hài lòng 2019 trên 6 tiêu chí – UBND cấp huyện

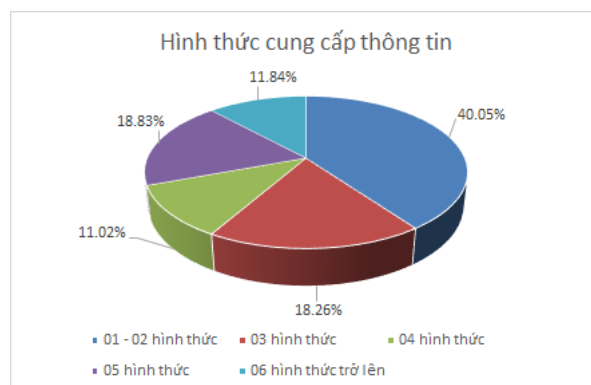
II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ

1. Tiếp cận dịch vụ



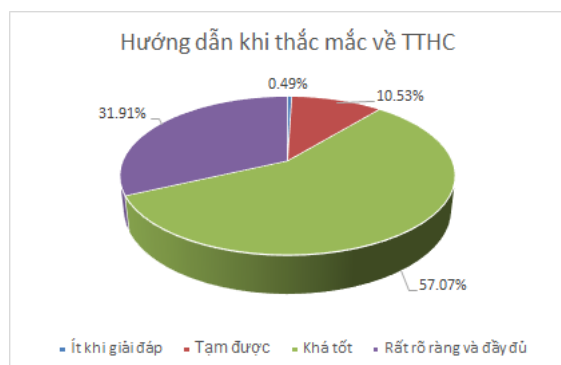
Chỉ số hài lòng trung bình về tiếp cận dịch vụ đạt 86%, tăng 4,56% so với năm 2018 trong đó huyện Khánh Vĩnh có chỉ số cao nhất 96,89%. Có 2/8 đơn vị cấp huyện có chỉ số không đạt chỉ tiêu kế hoạch đề ra là Vạn Ninh: 75,57% và Cam Lâm: 78,55%. So sánh với năm 2018, thành

phố Nha Trang có chỉ số giảm mạnh 10,09%, UBND thị xã Ninh Hòa có chỉ số tăng mạnh 16,11%. Theo đánh giá của khách hàng, những thông tin về bộ TTHC, các biểu mẫu, phí, lệ phí được niêm yết rõ ràng, dễ hiểu nhất, đạt 92,02%. Tiếp theo là các thức thực hiện TTHC, đạt 89,88% và quy chế tiếp công dân, nội quy nơi làm việc, đạt 84,05%. Các thông tin chưa đến được với khách hàng là: hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng internet, hướng dẫn sử dụng dịch vụ bưu chính công ích, cách thức tra cứu hồ sơ, thanh toán trực tuyến, sử dụng SMS.



Kết quả khảo sát chung và tiếp cận dịch vụ cho thấy các thông tin được chuyển tải đến khách hàng chủ yếu qua 04 hình thức: bảng niêm yết tại trụ sở, và cung cấp tài liệu tại bàn viết hồ sơ (72,12%), công chức giới thiệu, hướng dẫn 66,04%, thông qua website, mạng internet chỉ đạt 22,29%.

Về chất lượng thông tin, có 73,36% khách hàng phản hồi tích cực ở mức rất đầy đủ, dễ hiểu hoặc tương đối đầy đủ, dễ hiểu. Có 13,82% nhận xét ở mức tạm được, 9,21% cho rằng chưa đầy đủ, sơ sài và 3,62% phản hồi tiêu cực, nhận xét “hoàn toàn không có hướng dẫn”.



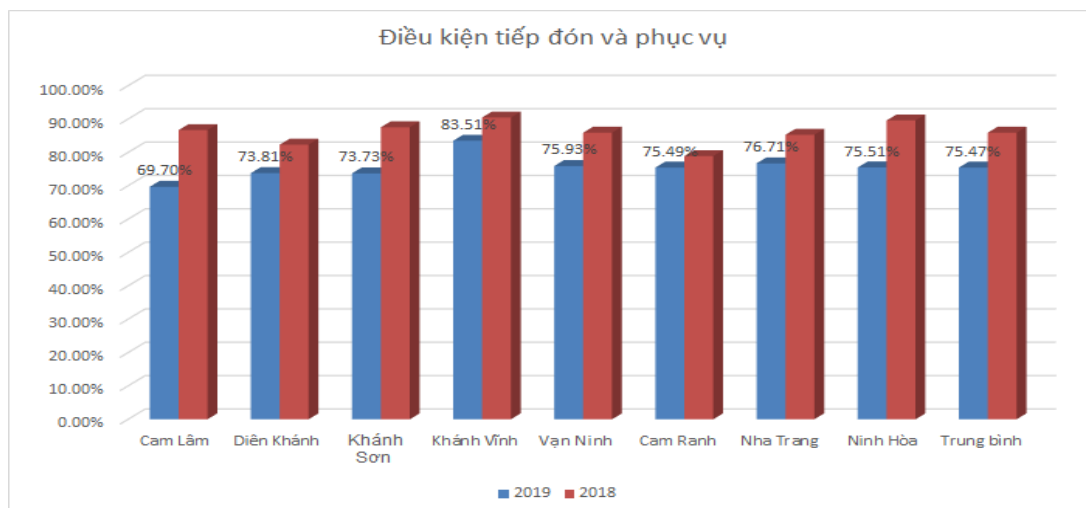
Khi có thắc mắc về TTHC, 57,7% khách hàng đánh giá công chức, viên chức giải đáp khá tốt, 31,91% đánh giá rất rõ ràng và đầy đủ, tập trung nhiều ở UBND huyện Vạn Ninh (128 ý kiến), thành phố Cam Ranh (124 ý kiến). Những phản hồi tiêu cực, nhận xét ít khi giải đáp hoặc giải đáp ở mức tạm được ghi nhận ở UBND

huyện Cam Lâm (32 ý kiến). Đa số khách hàng nhận xét công chức chủ động trao đổi, hướng dẫn và cung cấp thêm thông tin (96,38%). Trong đó khách hàng ở huyện Khánh Vĩnh và Khánh Sơn nhận xét công chức “rất chủ động và tích cực cung cấp thêm”.

Nhìn chung, khách hàng nhận xét các thông tin được cung cấp một cách “rõ ràng và thông suốt” (ý kiến của khách hàng tại Ninh Hòa), mong muốn các cơ quan nhà nước *tăng cường cung cấp thông tin trên các mạng xã hội Zalo, Facebook* (ý kiến của khách hàng tại Cam Lâm). Đồng thời, khách hàng cũng mong muốn “*cung cấp thông tin nơi nhận hồ sơ, thời gian làm việc cụ thể hơn*” (nhận xét của khách hàng tại Diên Khánh), cần có riêng một bàn tư vấn khách hàng (ý kiến của khách hàng tại Cam Lâm). (Chi tiết xem phần dữ liệu phi cấu trúc).

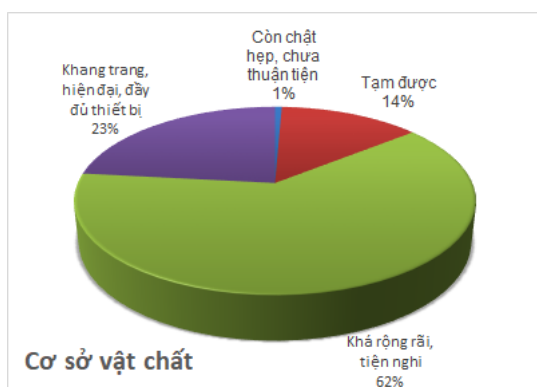


2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ



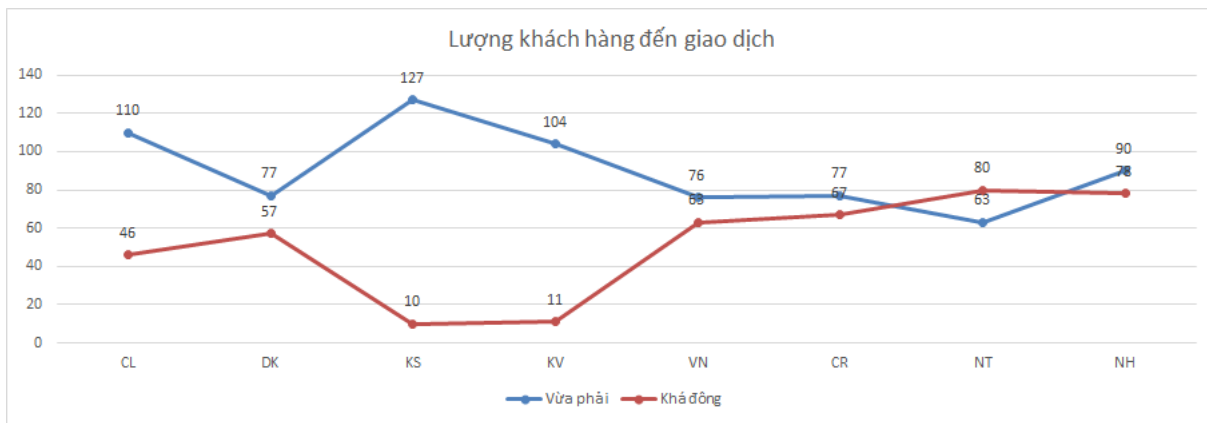
Chỉ số trung bình chung về điều kiện tiếp đón là phục vụ năm 2019 đạt 75,47%, xếp loại khá theo thang đo, giảm 10,45% so với năm 2018 và không đạt chỉ tiêu kế hoạch đề ra. Trong các huyện, thị xã, thành phố chỉ có duy nhất huyện Khánh Vĩnh có chỉ số trên 80%, đạt 83,51%. Các địa phương còn lại đều có chỉ số thấp hơn 80%, trong đó Cam Lâm đạt thấp nhất 69,70%, tiếp theo là Khánh Sơn đạt 73,73%. Các địa phương còn lại có chỉ số dao động ở mức 75%.

So với năm 2018, tất cả các địa phương đều có chỉ số giảm, trong đó các địa phương có biên độ giảm nhiều nhất là Cam Lâm (16,99%), Ninh Hòa (14,09%) và Khánh Sơn (13,80%). Huyện Khánh Vĩnh dù có chỉ số cao nhất nhưng so với năm 2018 cũng giảm 6,95%.

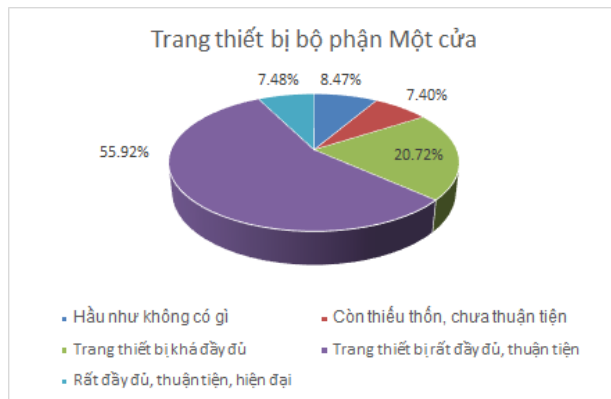


Về cơ sở vật chất bộ phận Một cửa, có 23,29% khách hàng nhận xét kháng trang, hiện đại, 62,47% nhận xét khá rộng rãi, tiện nghi và 14,24% nhận xét tạm được hoặc còn chật hẹp, chưa thuận tiện. Khách hàng nhận xét một số bộ phận Một cửa khá đông hoặc quá tải, chủ yếu ở Nha Trang, Cam Ranh và Ninh Hòa. Riêng huyện Khánh Sơn và huyện

Khánh Vĩnh có rất ít người đến giao dịch. Những nhận xét này phù hợp với kết quả giải quyết hồ sơ của các địa phương trên phần mềm Một cửa điện tử, số liệu liên tục tăng qua các năm, trong đó thành phố Nha Trang có số lượng hồ sơ lớn nhất, trên 20.000 hồ sơ/ năm.

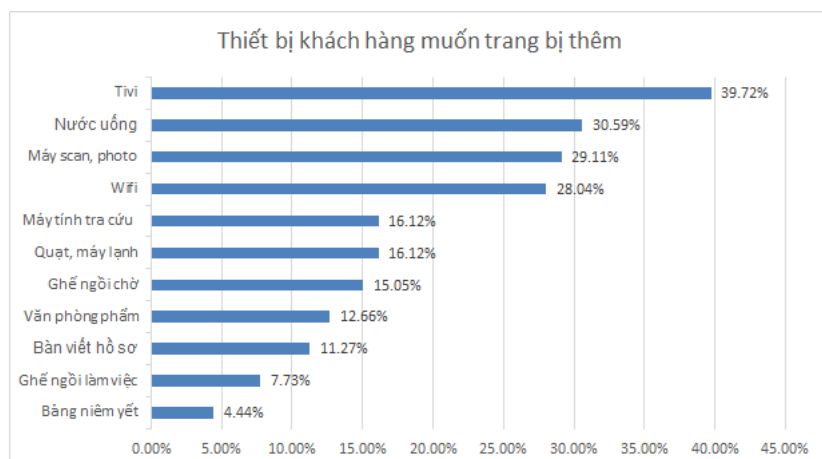


Nhận xét về trang thiết bị bộ phận Một cửa, có 63,4% nhận xét tương đối đầy đủ hoặc rất đầy đủ, còn lại 36,6% nhận xét ở mức tạm được, trong đó có 8,47% đánh giá “hầu như không có gì” và 7,4% đánh giá “còn thiếu thốn, chưa thuận tiện”. Về vị trí ngồi làm việc với công chức, đa số khách hàng nhận xét rất thuận tiện, thoải mái.



Nhận xét chi tiết về sự đầy đủ, sẵn sàng của các trang thiết bị, khách hàng nhận xét các bộ phận Một cửa đã đầu tư, trang bị tốt bằng niềm ýet, ghé ngồi làm việc, bàn viết hồ sơ, văn phòng phẩm. Những thiết bị khách hàng mong muốn được đầu tư trang bị thêm gồm: màn hình tivi thông báo kết quả giải quyết TTHC (39,27%), nước uống và ly uống nước hợp vệ sinh (30,59%), Mạng wifi (28,04%), máy tính tra cứu thông tin kết nối máy in, máy scan miễn phí, có bàn phím để sử dụng (16,12%), quạt và máy lạnh (16,12%). Khách hàng từ các địa phương Vạn Ninh, Ninh Hòa, Cam Lâm, Diên Khánh mong muốn các bộ phận Một cửa đầu tư thêm các trang thiết bị nêu trên hơn các địa phương còn lại. Ý kiến của một khách hàng tại Ninh Hòa: “*Lắp điều hòa thêm; lắp ráp ghế thêm cho khách ngồi đợi*”

Một số khách hàng kỳ vọng cơ quan nhà nước đầu tư nhiều trang thiết bị hơn như máy phô tô, mái che khu vực nhà để xe khách hàng, bố trí nhân viên bảo vệ coi xe (huyện Diên Khánh); cung cấp mật khẩu wifi, ghế ngồi giao dịch cao (huyện



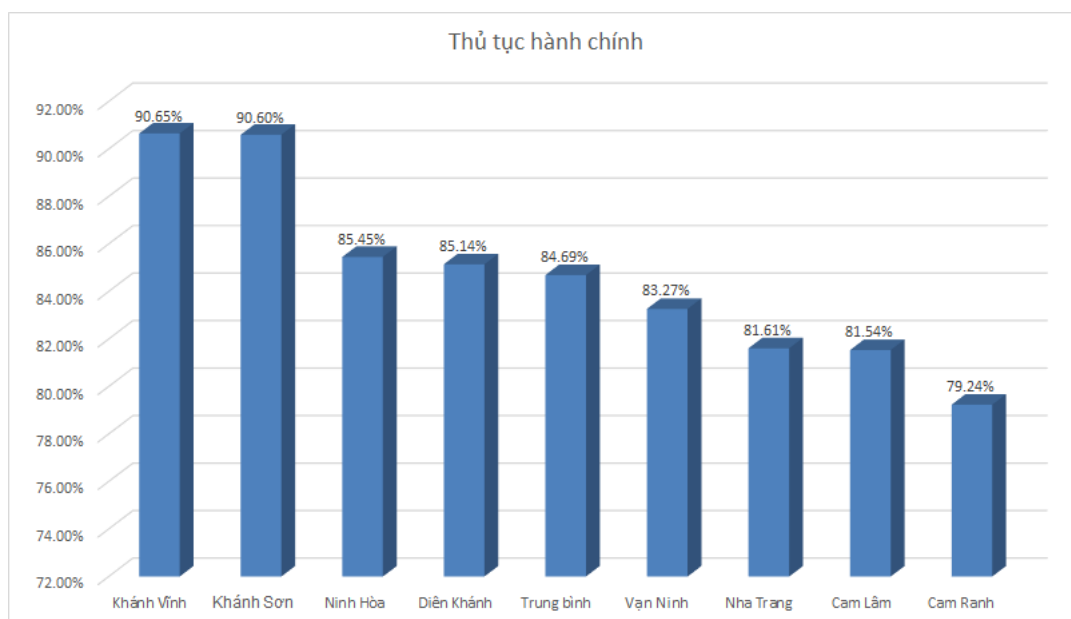
Khánh Vĩnh), vị trí ngôi có khoảng cách lớn (huyện Vạn Ninh).

Nhìn chung, mặc dù trong các năm qua UBND các huyện, thị xã, thành phố đã dành ngân sách rất lớn để đầu tư trang thiết bị bộ phận Một cửa. Tuy nhiên, do số lượng hồ sơ tiếp nhận giải quyết liên tục tăng qua các năm, một số địa phương có hiện tượng quá tải, đồng thời trang thiết bị đầu tư đã lâu, một số đã xuống cấp nên chưa đạt kỳ vọng của khách hàng. Trong năm 2020 các địa phương cần quan tâm, rà soát trang thiết bị, thực hiện đầu tư, sửa chữa, thay thế các thiết bị đã hết hạn sử dụng, hòng học để phục vụ khách hàng tốt hơn.

3. Thủ tục hành chính

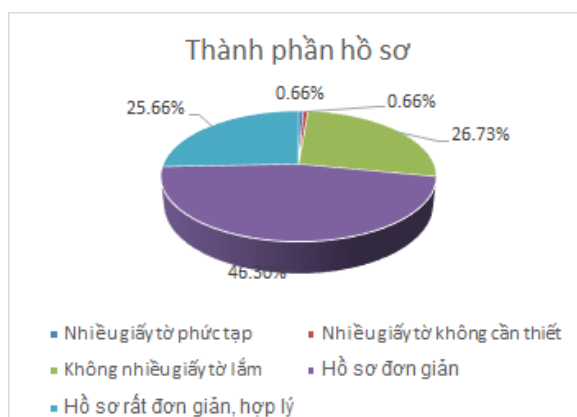
Chỉ số hài lòng trung bình chung về thủ tục hành chính năm 2019 đạt 84,69%, tăng 2,66% so với năm 2018. Có 7/8 địa phương có chỉ số trên 80%, đạt kế hoạch đề ra trong đó huyện Khánh Vĩnh có chỉ số cao nhất đạt 90,65%. Thành phố Cam Ranh là địa phương có chỉ số thấp nhất, chỉ đạt 79,24%.

So với năm 2018, có 6/8 địa phương có chỉ số tăng. Trong đó, huyện Diên Khánh có biên độ tăng cao nhất đạt 8,43%. Thành phố Cam Ranh mặc dù chỉ số năm 2019 tăng 3,54%, tuy nhiên mức tăng này chưa đủ để đưa chỉ số vượt lên trên 80% để đạt mục tiêu kế hoạch đề ra. Các địa phương có chỉ số giảm là Ninh Hòa (1,73%) và Cam Lâm (0,5%).



Năm 2019 toàn tỉnh vận hành toàn diện phần mềm Một cửa giải pháp kiến trúc mới trên Trung tâm Dịch vụ Hành chính công trực tuyến. Nhìn chung, bộ thủ tục hành chính được niêm yết đầy đủ, rõ ràng, quy định rõ điều kiện thực hiện TTHC, thành phần hồ sơ phải nộp, thời gian và cách thức thực hiện. Tuy nhiên, tùy vào sự quyết liệt trong sự chỉ đạo và điều hành của các địa phương, mặc dù sử

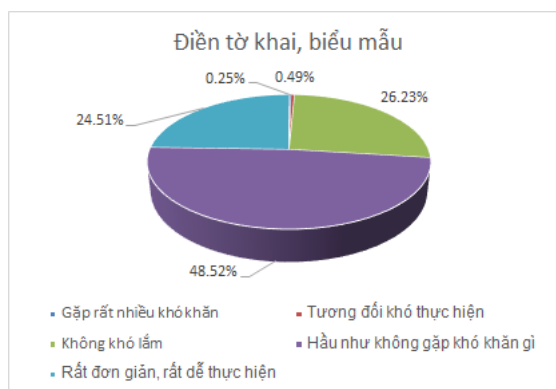
dụng một bộ TTHC chung nhưng cảm nhận của khách hàng về TTHC ở các nơi vẫn có sự khác biệt.



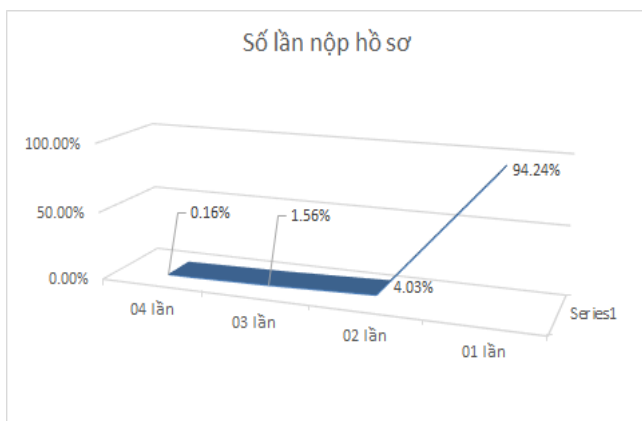
Nhận xét về thành phần hồ sơ, có 25,66% khách hàng cho rằng thành phần hồ sơ rất đơn giản, hợp lý, 46% cho rằng đơn giản, hợp lý, 26,73% nhận xét không nhiều giấy tờ lắm, chỉ có 16 khách hàng, tỷ lệ 1,32% cho rằng thành phần hồ sơ có nhiều loại giấy tờ phức tạp, không cần thiết. Trong số những khách hàng này, có 02 khách hàng ở huyện Cam Lâm cho biết

việc yêu cầu “*giấy khai sinh trước năm 1945*” là không thể thực hiện, một khách hàng khác cũng tại huyện Cam Lâm đề xuất *đã cung cấp hoặc xuất trình giấy Chứng minh Nhân dân thì không cần yêu cầu cung cấp thêm sổ hộ khẩu*. (Chi tiết xem phần dữ liệu phi cấu trúc).

Đối với việc điền tờ khai, biểu mẫu đa số khách hàng với tỷ lệ 48,52% không gặp khó khăn gì, 24,51% nhận xét rất đơn giản dễ thực hiện, 26,23% nhận xét không khó lắm và chỉ có 9 khách hàng với tỷ lệ 0,74% nhận xét gặp nhiều khó khăn khi thực hiện các tờ khai, biểu mẫu theo quy định TTHC.



Với câu hỏi “Công chức có yêu cầu hoặc hướng dẫn ông/bà nộp các giấy tờ không có trong quy định thủ tục hành chính hay không?”, có 98,27% khách hàng trả lời không và 21 khách hàng với tỷ lệ 1,73% trả lời có. Với những trường hợp này, những loại giấy tờ khách hàng được yêu cầu cung cấp gồm hộ chiếu, ảnh, giấy Chứng minh Nhân dân, Giấy chứng nhận tâm thần. Một khách hàng ở huyện Vạn Ninh cho biết: “*Hướng dẫn ít rõ ràng, làm hồ sơ sai gây mất thời gian cho dân*” (chi tiết xem phần dữ liệu phi cấu trúc).

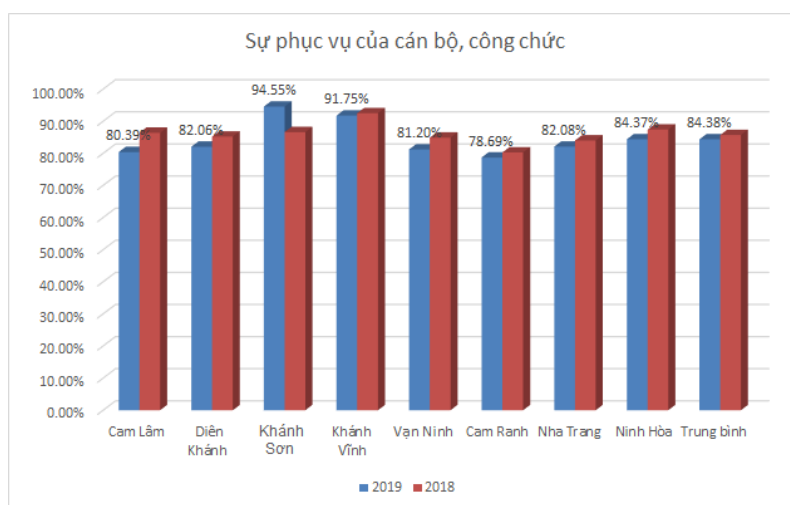


Đa số khách hàng với tỷ lệ 94,24% nộp hồ sơ một lần là được tiếp nhận ngay. Có 4,03% cho biết phải nộp hồ sơ 02 lần, 1,56% phải nộp hồ sơ 3 lần và 0,16% nộp hồ sơ 04 lần. Các trường hợp phải bổ sung, nộp lại hồ sơ ghi nhận nhiều ở Cam

Ranh (20 trường hợp), Nha Trang (15 trường hợp) và Cam Lâm (10 trường hợp).

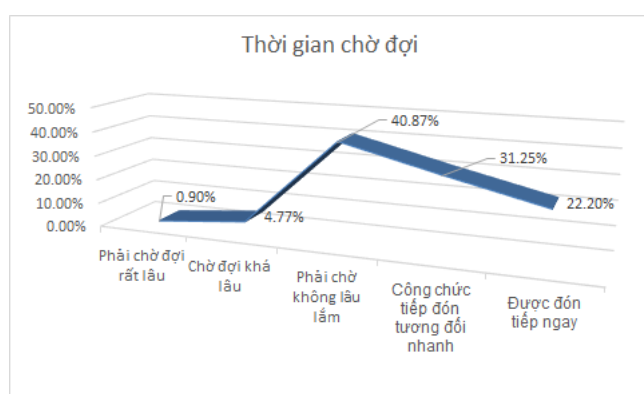
Nhìn chung, khách hàng hài lòng với các quy định về TTHC. Cùng với sự phát triển của internet, Trung tâm Dịch vụ Hành chính công và việc niêm yết công khai TTHC trên môi trường mạng, niêm yết tại bộ phận Một cửa và công chức hướng dẫn tại chỗ đã phát huy hiệu quả, hầu hết khách hàng nắm được các quy định về TTHC qua tìm hiểu thông tin trước khi đến bộ phận Một cửa. Tuy nhiên, điều khách hàng mong muốn, kỳ vọng là công chức không yêu cầu những hồ sơ không có trong thành phần hồ sơ.

4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức



Chỉ số hài lòng chung về sự phục vụ của cán bộ, công chức năm 2019 đạt 84,38%, giảm 1,33% so với năm 2018. Huyện Khánh Sơn có chỉ số đạt cao nhất 94,55%, thành phố Cam Ranh có chỉ số thấp nhất, đạt 78,69%, là địa phương duy nhất không hoàn thành chỉ tiêu kế hoạch giao. So

với năm 2018, hầu hết các địa phương đều có chỉ số giảm, trong đó huyện Cam Lâm có biên độ giảm lớn nhất 6,02%, huyện Khánh Sơn là địa phương duy nhất có chỉ số tăng 7,94% so với năm 2018.

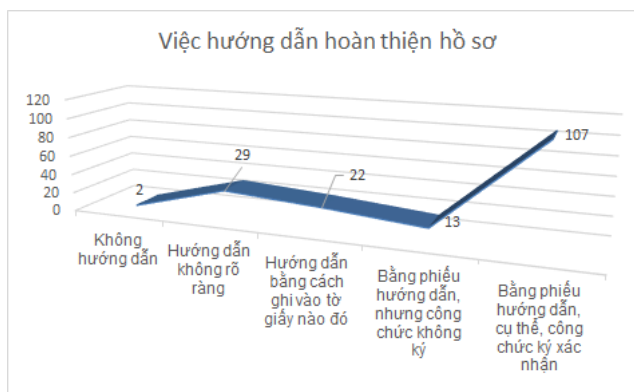


Đa số khách hàng với tỷ lệ 40,8% cho biết thời gian phải chờ đợi không lâu lắm; 31,25% được công chức tiếp đón tương đối nhanh; 22,20% được tiếp đón ngay; 4,77% khách hàng cho biết phải chờ đợi khá lâu và có 0,90% phải chờ đợi rất lâu. Các trường hợp phải chờ đợi lâu ghi nhận ở

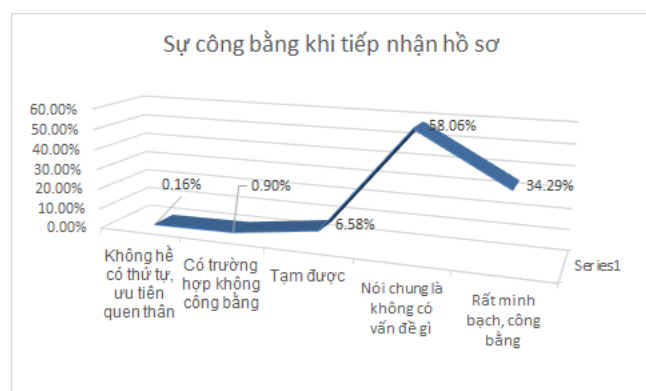
thành phố Nha Trang, Cam Ranh, huyện Vạn Ninh và Diên Khánh. Một khách hàng ở Vạn Ninh có ý kiến: “UBND huyện Vạn Ninh ở khu vực trung tâm, trong khi các xã lại nằm xa khu vực ủy ban, nhiều lúc bà con đi lại xa xôi, đến nơi làm việc thì đông, lấy số thứ tự thì báo sau 16h00 không bấm nữa, đành phải về ngày mai quay lại. Nhiều trường hợp thì chờ quá lâu vì hồ sơ quá tải”. Một khách hàng

ở huyện Vạn Ninh đề xuất: “Cần hỗ trợ nhiều nhân viên để người dân không chờ đợi lâu”; “Nhiều trường hợp chờ quá lâu vì hồ sơ quá tải, vì vậy nên bổ sung thêm cán bộ thuộc lĩnh vực tài nguyên môi trường hoặc ít nhất là có nhân viên hướng dẫn khách hàng làm hồ sơ, điền thông tin chính xác, khi nộp không phải sửa chữa mất nhiều thời gian cho cả hai” (Chi tiết xem phần dữ liệu phi cấu trúc).

Có 85,69% khách hàng cho biết được tiếp nhận hồ sơ ngay từ lần đầu tiên và 173 trường hợp với tỷ lệ 14,31% cho biết hồ sơ bị trả lại để bổ sung. Trong đó, có 107 trường hợp được hướng dẫn bằng phiếu hướng dẫn cụ thể, công chức ký xác nhận; 13 trường hợp hướng dẫn bằng phiếu hướng dẫn nhưng công chức không ký; 22 trường hợp hướng dẫn bằng cách ghi vào tờ giấy nào đó tiện tay lấy được; 29 trường hợp hướng dẫn bằng miệng không rõ ràng và 02 trường hợp cho biết không được hướng dẫn, chỉ nói là chưa đầy đủ, phải làm lại.

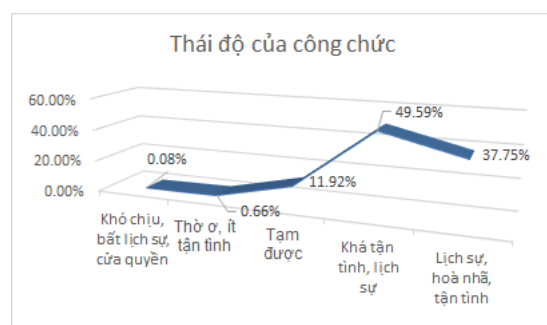


Những trường hợp hướng dẫn không đúng quy định tập trung ở thành phố Nha Trang (18), Khánh Sơn (12) và Cam Lâm (10).



Về sự công bằng khi tiếp nhận hồ sơ, có 58,06% khách hàng nhận xét nói chung là không có vấn đề gì, 34,29% nhận xét rất minh bạch và công bằng. 0,90% cho rằng có trường hợp không công bằng và 0,16% cho rằng không hề có thứ tự, ưu tiên quen thân.

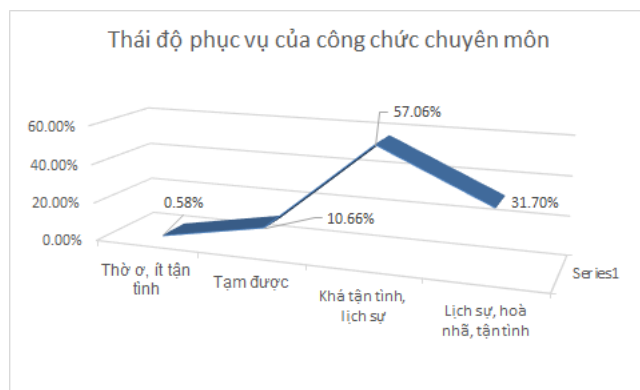
Các trường hợp phản hồi tiêu cực ghi nhận tại thành phố Nha Trang, thị xã Ninh Hòa, huyện Cam Lâm và huyện Vạn Ninh. Một khách hàng ở thành phố Nha Trang cho biết: “việc gọi số thứ tự để làm việc không theo thứ tự, người ý thức thì ngồi chờ đến lượt trong khi nhiều trường hợp không được gọi vẫn được giải quyết. Tôi đề nghị cần chấn chỉnh lại việc này”.



Với câu hỏi: “Ông/Bà có gặp trường hợp cán bộ tại Bộ phận một cửa từ chối nhận hồ sơ vì cho rằng hồ sơ không thể giải quyết hay không?”, đa số khách hàng với tỷ lệ 99,1% trả lời không, có 12 khách hàng với tỷ

lệ 0,99% trả lời có. Việc tiếp nhận hồ sơ của công chức Một cửa được khách hàng nhận xét tương đối nhanh (54,19%), rất nhanh chóng (26,15%), chỉ có 1,07% nhận xét còn chậm chạp hoặc mất nhiều thời gian. Đa số khách hàng cho biết việc nhận hồ sơ được thực hiện tại trụ sở cơ quan. Có 4 ý kiến, tỷ lệ 0,33% cho biết có trường hợp đã từng gặp công chức một cửa nhận hồ sơ ngoài cơ quan.

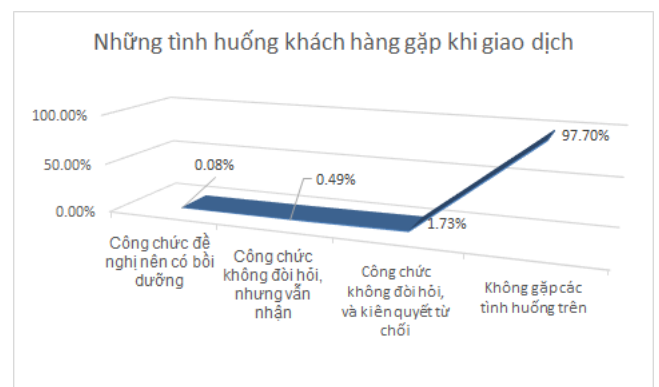
Đối với thái độ giao tiếp của công chức, đa số khách hàng với tỷ lệ 49,59% nhận xét khá tận tình lịch sự, 37,75% nhận xét lịch sự, hòa nhã, tận tình. Có 0,66% khách hàng cho biết công chức thờ ơ, ít tận tình và 0,08% phản ánh khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền. Các phản hồi tiêu cực ghi nhận tại huyện Cam Lâm, Diên Khánh và Vạn Ninh.



Đa số các khách hàng, tỷ lệ 71,05% chỉ giao dịch với công chức Một cửa, 28,95% còn lại có làm việc với công chức chuyên môn để kiểm tra, xác minh thực tế. Nhận xét về thái độ giao tiếp của công chức chuyên môn, đa số khách hàng với tỷ lệ 57,06% nhận xét khá tận tình, lịch

sự; 31,7% nhận xét lịch sự, hòa nhã, tận tình, 10,66% nhận xét ở mức tạm được và có 0,58% nhận xét thờ ơ, ít tận tình. Đối với việc kiểm tra, xác minh, có 59,43% khách hàng nhận xét tương đối nhanh, có trách nhiệm; 27,14% nhận xét rất nhanh chóng, chuyên nghiệp và 1,14% nhận xét còn chậm chạp, mất thời gian, phiền hà.

Nhận xét về tính liêm chính trong công việc, đa số khách hàng với tỷ lệ 97,7% nhận xét công chức không có các biểu hiện tiêu cực. Có 1,73% khách hàng cho biết công chức không đòi hỏi và kiên quyết từ chối, 0,49% cho biết công chức không đòi hỏi nhưng vẫn nhận và 0,08% công chức đề nghị nên có bồi dưỡng để giải quyết công việc nhanh hơn. Có 03 trường hợp khách hàng cho biết số tiền được đề nghị bồi dưỡng từ 100.000 đến 500.000 đồng và 03 trường hợp cho biết “số tiền khác”

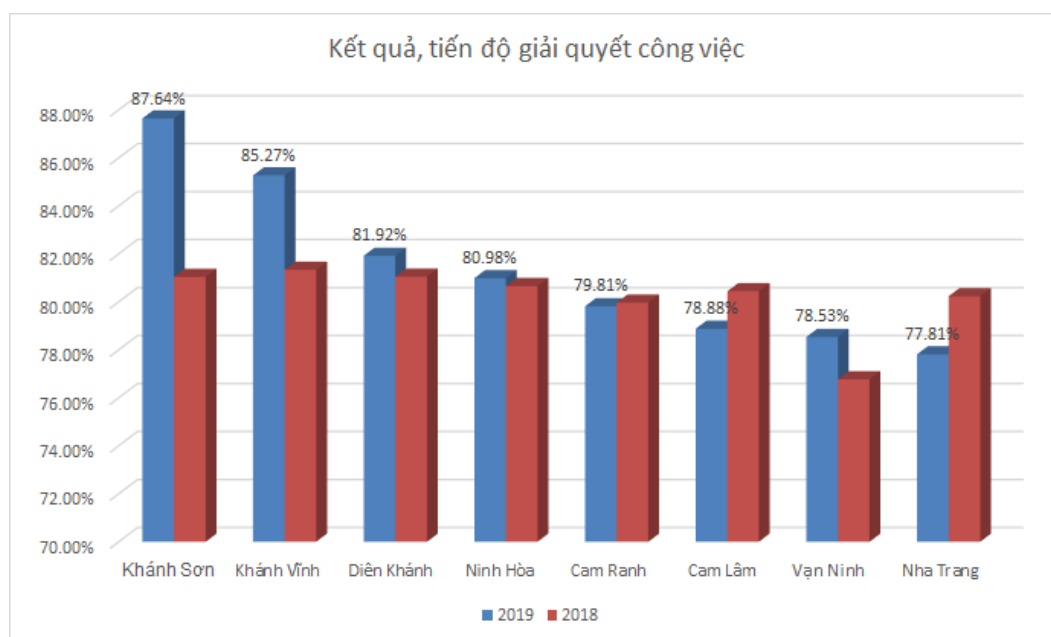


Kết quả điều tra khảo sát năm 2019 ghi nhận rất nhiều tâm tư, nguyện vọng của khách hàng phản ánh thái độ làm việc của công chức. Bên cạnh rất nhiều những phản hồi tích cực như: “*Từ khâu nộp hồ sơ đến khi tổ công tác làm việc hoà nhã, nhiệt tình, tôi có ý kiến biểu dương*”, “*Tôi cảm thấy hài lòng, hy vọng cơ*

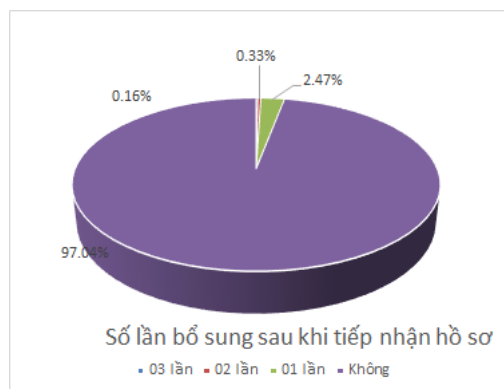
quan sẽ tiếp tục thực hiện cải cách hành chính để giảm tối thiểu thủ tục cho dân” (Nha Trang) vẫn còn có một số phản ánh về thái độ phục vụ: “*Cách phục vụ của nhân viên một cửa chưa tốt, còn nhần nhó, phục vụ chưa tận tình; có thái độ bất lịch sự khi giao tiếp, không hướng dẫn tận tình, tái diễn rất nhiều lần khi làm giấy tờ, coi thường người dân*” (Diên Khánh), “*Công chức phục vụ tốt, tuy nhiên cán bộ một cửa nhần nhó khi nhờ in giùm hồ sơ*”(Khánh Vĩnh).

5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc

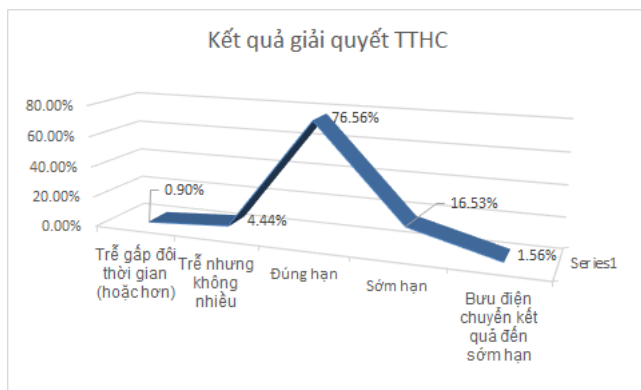
Chỉ số trung bình về kết quả, tiến độ giải quyết công việc năm 2019 đạt 81,33%, tăng 1,04% so với năm 2018. Huyện Khánh Sơn có chỉ số cao nhất, đạt 87,64%, thành phố Nha Trang có chỉ số thấp nhất, đạt 77,81%. So với năm 2018, các địa phương có chỉ số tăng gồm: Khánh Sơn, Khánh Vĩnh, Diên Khánh, Ninh Hòa, trong đó Khánh Sơn có biên độ tăng cao nhất, đạt 6,60%. Các địa phương có chỉ số giảm gồm: Nha Trang, Vạn Ninh, Cam Lâm, Cam Ranh, trong đó thành phố Nha Trang có biên độ giảm lớn nhất, 2,42%. Các địa phương có chỉ số thấp, không đạt chỉ tiêu kế hoạch đề ra gồm: Nha Trang, Vạn Ninh, Cam Ranh và Cam Lâm.



Sau khi hồ sơ đã nhận giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, có 97,04% khách hàng cho biết cơ quan không yêu cầu bổ sung hồ sơ thêm. Có 2,96% khách hàng phải bổ sung hồ sơ thêm, trong đó 2,47% bổ sung 01 lần, 0,33% bổ sung 02 lần và 0,16% bổ sung 03 lần. Đối với những trường hợp này có 11 trường hợp được gọi điện mời đến nhận thông báo bằng văn bản; 04 trường hợp thông báo bằng điện thoại, đề nghị bổ sung nhưng không rõ ràng và 09 trường hợp không thông



báo gì, chỉ khi đến bộ phận Một cửa theo ngày hẹn thì mới biết (Nha Trang 05, Diên Khánh 02, Ninh Hòa 01, Khánh Vĩnh 01). Đa số khách hàng được hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng cách tra cứu thông tin hồ sơ, chỉ có 3,46% nhận xét việc hướng dẫn không đầy đủ rõ ràng hoặc không có hướng dẫn.



Đối với kết quả giải quyết TTHC, đa số khách hàng với tỷ lệ 76,56% nhận xét hồ sơ được giải quyết đúng hạn, 16,53% cho biết hồ sơ được giải quyết sớm hạn, 1,56% nhận kết quả tại địa chỉ đăng ký do bưu chính công ích chuyển đến sớm hạn. Có 4,44% khách hàng cho biết hồ sơ giải quyết trễ nhưng không nhiều và 0,90%

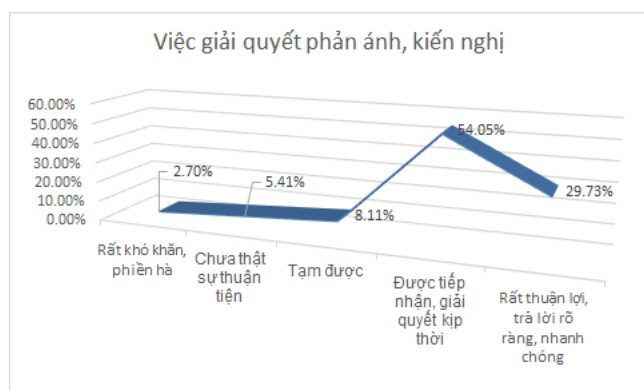
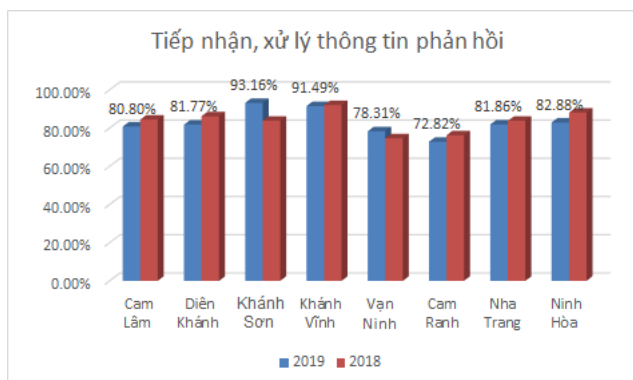
trễ gấp đôi so với thời gian quy định hoặc hơn. Đối với các trường hợp hồ sơ trễ hạn, đa số khách hàng cho biết được nhắn tin mời đến bộ phận Một cửa nhận thông báo xin lỗi và hẹn lại rõ ràng (53,23%), 12,9% cho biết được nhắn tin, nhưng đến nơi thì không nhận được thông báo, 8,06% khách hàng cho biết là được công chức gọi điện báo chưa có kết quả nhưng không thông báo rõ lý do và 25,81% cho biết không nhận bất kỳ thông tin gì từ cơ quan. Từ kết quả khảo sát như trên có thể thấy nhận định của khách hàng phù hợp với kết quả giải quyết TTHC trên phần mềm một cửa điện tử. Điều này cho thấy khách hàng đa số hài lòng với tiến độ giải quyết công việc của UBND các huyện, thị xã, thành phố. Tuy nhiên, khách hàng phản ánh một số địa phương chưa thực hiện tốt việc xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả theo quy định.

Kết quả tổng hợp dữ liệu phi cấu trúc cũng cho thấy mặc dù số lượng khách hàng có hồ sơ giải quyết trễ hạn tương đối thấp, nhưng một số trường hợp không hài lòng với cách giải quyết của các địa phương. Bên cạnh một số nhận xét tốt: *“các nhân sự tại UBND thị xã Ninh Hòa làm việc tích cực, rất chủ động, rất tốt. Tôi hoan nghênh tinh thần và trách nhiệm của các đồng chí”*, vẫn có một số trường hợp khách hàng không hài lòng: *“không tận tình trong công việc”*, *“hẹn nhận kết quả đi lại nhiều lần nhưng không nhận được kết quả, cũng không hẹn lại thời gian chính xác. Đã ba, bốn tháng nhưng vẫn hẹn, gọi không bắt máy”* (Vạn Ninh).

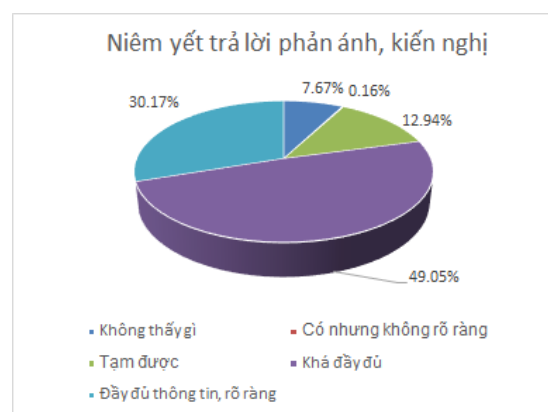
6. Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi

Chỉ số trung bình chung về tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi năm 2019 đạt 82,91%, giảm 0,73% so với năm 2018. Huyện Khánh Sơn là địa phương có chỉ số cao nhất, đạt 93,16%. Các địa phương có chỉ số thấp hơn 80%, không hoàn thành chỉ tiêu kế hoạch gồm: Vạn Ninh 74,67% và Cam Ranh 76,20%. So với năm 2018, chỉ có

02 địa phương có chỉ số tăng là Khánh Sơn và Vạn Ninh, trong đó Khánh Sơn có biên độ tăng cao nhất, đạt 9,35%, các địa phương còn lại đều có chỉ số giảm, trong đó thị xã Ninh Hòa có chỉ số giảm lớn nhất 5,17%.



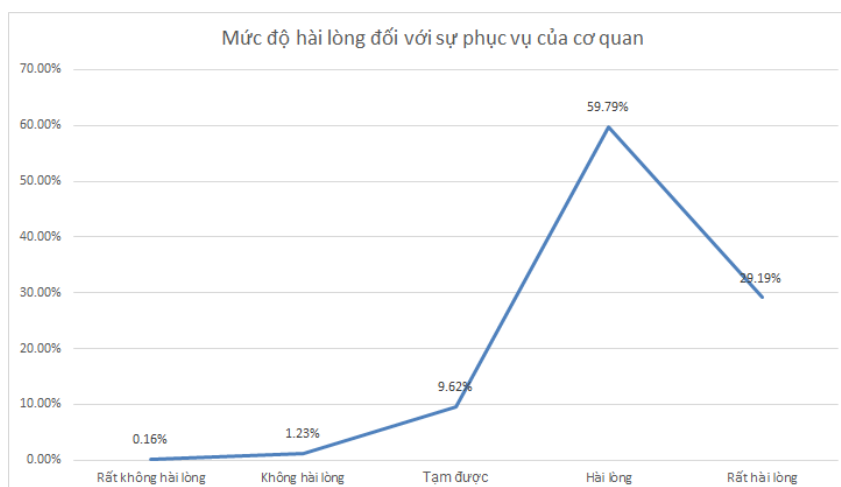
hàng cho biết chưa từng gửi phản ánh, kiến nghị; 39 khách hàng, tỷ lệ 3,21% đã từng phản ánh, kiến nghị. Nhận xét về kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị, có 54,05% khách hàng cho biết được tiếp nhận, giải quyết kịp thời. 29,73% cho biết rất thuận lợi, trả lời rõ ràng nhanh chóng, 8,11% nhận xét tạm được, 5,41% cho biết chưa thật sự thuận tiện và 2,701% phản hồi tiêu cực, nhận xét rất khó khăn, phiền hà.



Khách hàng nhận xét việc niêm yết nội dung trả lời phản ánh, kiến nghị đầy đủ và rõ ràng. Có 49,05% nhận xét việc niêm yết khá đầy đủ, 30,17% nhận xét rất đầy đủ thông tin, rõ ràng, 12,94% nhận xét tạm được, 7,67% cho biết không thấy gì và 0,16% nhận xét có nhưng không đầy đủ. Nhìn chung, khách hàng hài lòng với việc tiếp nhận và giải quyết phản ánh, kiến nghị của các địa phương.

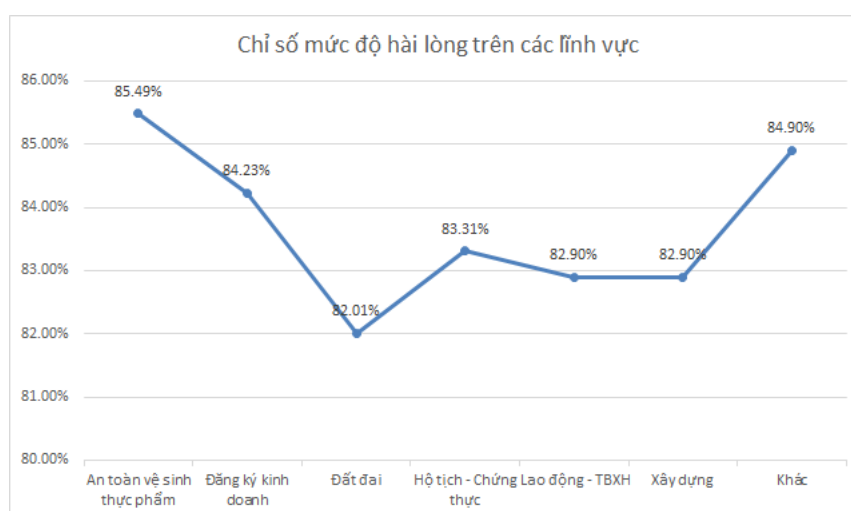
III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG

1. Đánh giá chung



Kết quả khảo sát cho thấy tỷ lệ hài lòng chung khối UBND các huyện, thị xã, thành phố năm 2019 là 82,46%. Trong đó, có 29,19% khách hàng rất hài lòng, 59,79% hài lòng, 9,62% nhận xét tạm được, 1,23% (15 trường hợp)

nhận xét không hài lòng và 0,16% (02 trường hợp) nhận xét rất không hài lòng ghi nhận ở huyện Vạn Ninh và thành phố Nha Trang. Những nội dung khách hàng không hài lòng gồm: kết quả giải quyết công việc chậm trễ, đi lại nhiều lần (9 ý kiến); thủ tục quá rắc rối phức tạp, mất nhiều thời gian làm hồ sơ (4 ý kiến); thái độ phục vụ, giao tiếp kém (4 ý kiến); điều kiện tiếp đón, phục vụ còn hạn chế, bất tiện khi giao dịch (2 ý kiến).



Biểu đồ 5: Chỉ số hài lòng 2019 trên các lĩnh vực – UBND cấp huyện

Kết quả phân tích chỉ số hài lòng trên từng lĩnh vực cho thấy năm 2019 có sự chuyển biến lớn khi tất cả các lĩnh vực đều có chỉ số trên 80%, xếp loại tốt theo thang đo. Lĩnh vực an toàn vệ sinh thực phẩm có chỉ số cao nhất, đạt 85,49%, mặc dù chỉ số còn thấp so với các lĩnh vực khác nhưng ghi nhận lĩnh vực đất đai có sự chuyển biến tích cực, chỉ số đạt 82,01%. Đây là kết quả thu được của nhiều chính sách, giải pháp chỉ đạo, điều hành lớn, gồm việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ

thông tin trong giải quyết TTHC, kiểm soát, kéo giảm tỷ lệ hồ sơ trễ hạn, đặc biệt là lĩnh vực đất đai, thực hiện việc quản lý đất đai phi địa giới hành chính...

Nhìn chung, khách hàng ở những địa phương có lượng hồ sơ giao dịch thấp có mức độ hài lòng cao hơn các địa phương còn lại. Trong xu hướng lượng hồ sơ liên tục tăng, để nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng, các địa phương cần tăng cường tuyên truyền, vận động, hướng dẫn người dân nộp hồ sơ điện tử, sử dụng bưu chính công ích và các tiện ích thanh toán trực tuyến để phân luồng từ xa, giảm số người đến giao dịch trực tiếp, từ đây nâng cao chất lượng phục vụ.

2. Góp ý của khách hàng

Tổng hợp các góp ý, có rất nhiều ý kiến của khách hàng khen ngợi tác phong làm việc của các cán bộ, công chức. Đặc biệt, khách hàng đánh giá cao các công chức, viên chức thành phố Nha Trang mặc dù có số lượng hồ sơ lớn nhất tỉnh nhưng làm việc nhanh nhẹn, chuyên nghiệp. Bên cạnh đó, khách hàng cũng phản ánh thái độ giao tiếp, ứng xử của công chức, viên chức huyện Diên Khánh, Cam Lâm.

Khách hàng đề nghị các cơ quan nhà nước tăng cường đầu tư trang thiết bị cho bộ phận Một cửa: các màn hình lớn cung cấp thông tin; đầu tư mới, bảo trì hệ thống máy lạnh, máy quạt; cung cấp mạng wifi công suất lớn; bố trí máy scan, máy in kết nối với máy tra cứu thông tin để hỗ trợ khách hàng tra cứu, nộp hồ sơ điện tử. Khách hàng tại huyện Vạn Ninh, Cam Lâm đề nghị bố trí một bàn hướng dẫn, hỗ trợ nộp hồ sơ. Khách hàng tại huyện Diên Khánh đề nghị bố trí mái che khu vực để xe và có nhân viên bảo vệ, trông giữ xe cho khách đến giao dịch.

Những khách hàng nộp hồ sơ điện tử phản ánh việc đăng ký tài khoản gặp nhiều khó khăn do số CMND đã có trên cơ sở dữ liệu. Vì vậy, cần nghiên cứu cách thức để khách hàng tự đăng ký, lấy lại mật khẩu đăng nhập đối với những trường hợp này. Khách hàng cũng kiến nghị tăng số lượng hồ sơ cho phép tiếp nhận ở mức độ 3, 4 và cho phép thanh toán trực tuyến. Đồng thời tăng cường việc hỗ trợ trực tuyến thông qua mạng xã hội Zalo, Facebook.

Phản ánh, kiến nghị của khách hàng chủ yếu tập trung vào thái độ, tác phong làm việc của các công chức, viên chức. Vì vậy, lãnh đạo các địa phương cần quan tâm, chấn chỉnh lề lối, tác phong làm việc, phục vụ khách hàng. Đặc biệt, đa số các khách hàng cảm nhận được sự quá tải của công chức do lượng khách hàng đến giao dịch đông: *“hồ sơ nhiều nên phải chờ lâu”, “cần có thêm nhân viên hướng dẫn”*; *“ô số 1 thường rất đông nhưng chỉ có một người giải quyết nên rất chậm”*. Tại thành phố Nha Trang, do khách đến giao dịch đông nên người dân sẵn sàng ngồi chờ theo số thứ tự. Tuy nhiên, việc một số công chức ưu tiên người quen,

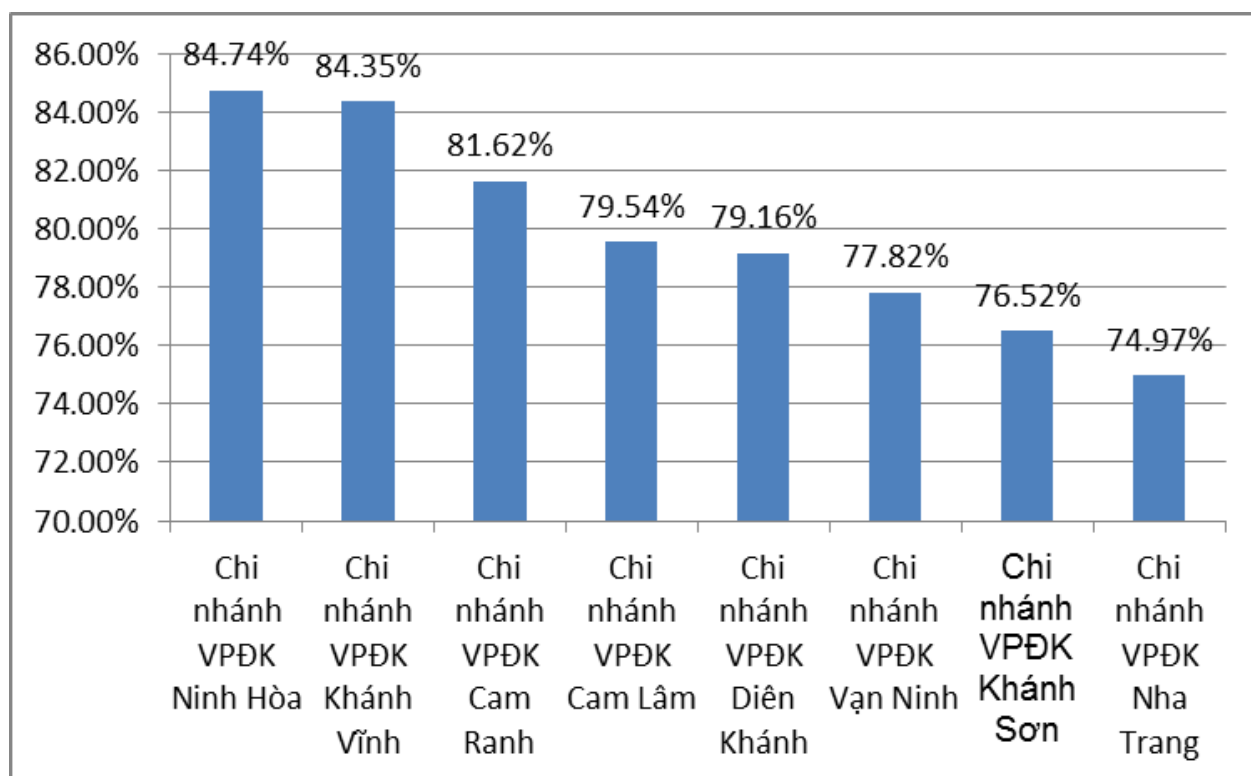
thân, đến giao dịch mà không xếp hàng tạo nên bức xúc, phản ánh trong dữ liệu phi cấu trúc: *“người ý thức ngồi chờ đến lượt trong khi nhiều trường hợp không được gọi vẫn giải quyết. Tôi đề nghị chấn chỉnh lại việc này”*. Trong xu hướng tinh giản biên chế, các cán bộ, công chức phải đảm nhận nhiều công việc, để giải quyết tình trạng quá tải, lượng người giao dịch đông, các cơ quan cần có những biện pháp quyết liệt trong chỉ đạo, điều hành để nâng cao hiệu suất làm việc của công chức, tăng cường kỹ năng giao tiếp, ứng xử và đặc biệt là cần phân luồng từ xa thông qua việc khuyến khích tiếp nhận và giải quyết hồ sơ điện tử.

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

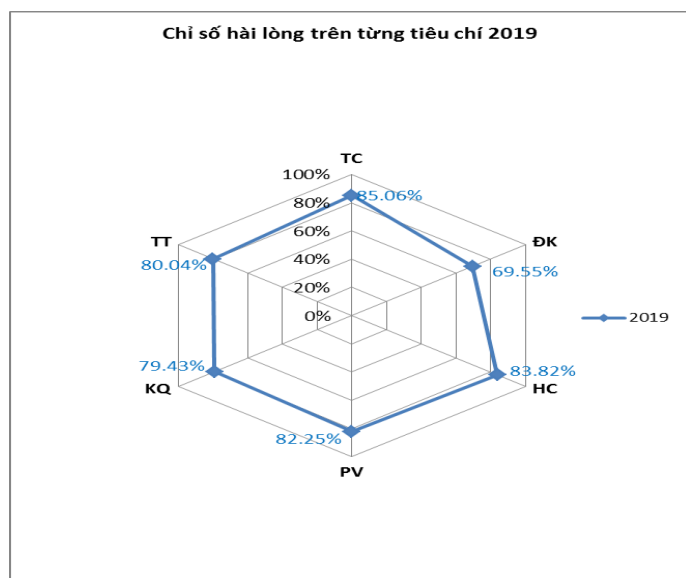
Phần III.1: CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC CHI NHÁNH VĂN PHÒNG ĐĂNG KÝ

I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG

Đây là năm đầu tiên triển khai điều tra, khảo sát đối với các Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai. Kết quả thống kê cho thấy có 08/08 đơn vị có chỉ số đạt từ mức Khá trở lên, trong đó 02 đơn vị đạt mức Tốt là Chi nhánh Ninh Hòa (84,74%), Chi nhánh Khánh Vĩnh (84,35%). Chỉ số trung bình là 80,03%, đạt mục tiêu kế hoạch của tỉnh đề ra. Nhìn chung chỉ số hài lòng giữa các đơn vị không có sự cách biệt lớn, chênh lệch giữa đơn vị có chỉ số cao nhất với thấp nhất là 9,77%.



Biểu đồ 6: Chỉ số hài lòng năm 2019 - Khối Văn phòng đăng ký đất đai

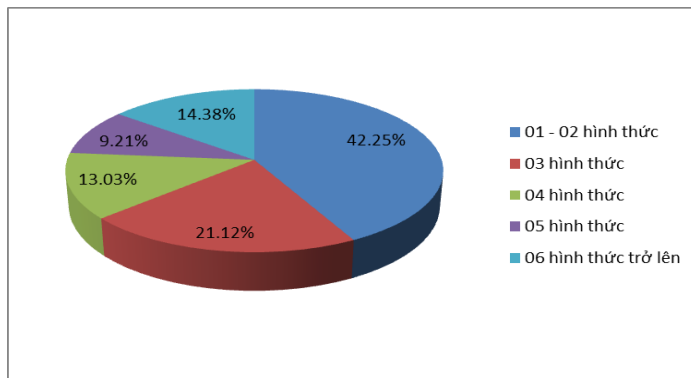
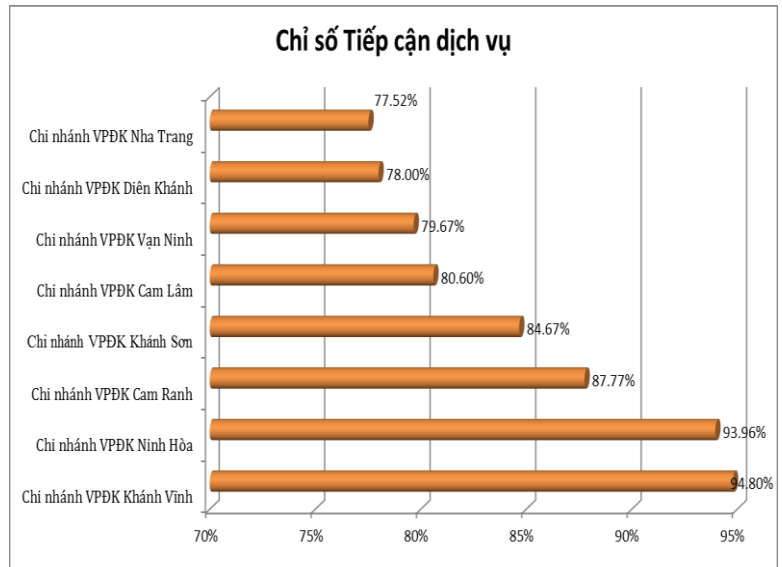


Trong 06 tiêu chí được khảo sát đánh giá, có 04 tiêu chí đạt từ 80% trở lên, cao nhất là Tiếp cận dịch vụ, đạt 85,06%. 02 tiêu chí chưa đạt mục tiêu kế hoạch đề ra là Điều kiện tiếp đón và phục vụ (69,55%), Kết quả giải quyết, tiến độ giải quyết công việc (79,43%).

II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ

1. Tiếp cận dịch vụ

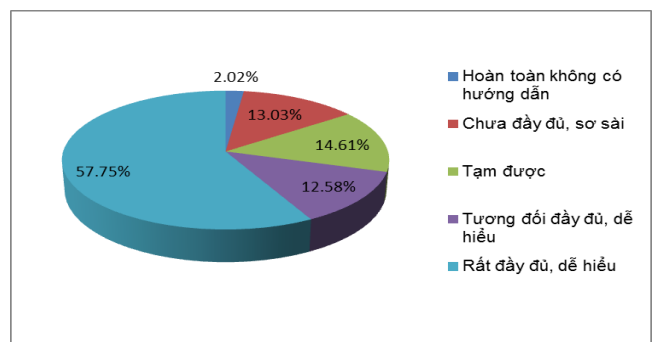
Chỉ số trung bình tiêu chí Tiếp cận dịch vụ đạt mức Tốt (85,06%). Thống kê cho thấy có 05/08 đơn vị có chỉ số từ 80%, trong đó có 04 đơn vị đạt mức Tốt, cao nhất là Chi nhánh Khánh Vĩnh (94,80%), kế tiếp lần lượt là Chi nhánh Ninh Hòa (93,96%), Chi nhánh Cam Ranh (87,77%), Chi nhánh Khánh Sơn (84,67%). Chi nhánh Nha Trang là đơn vị thấp nhất, chỉ đạt 77,52%.



Kết quả thống kê cho thấy có tới 57,75% khách hàng đánh giá các Chi nhánh có từ 03 hình thức thông tin dịch vụ công trở lên, trong đó 14,38% đánh giá từ 06 hình thức trở lên; khách hàng đánh giá có từ 01 - 02 hình thức chiếm tỷ lệ khá thấp, chỉ có 42,25%.

Đa số khách hàng tiếp cận thông tin chủ yếu bằng các phương thức thông tin truyền thống như bảng niêm yết tại trụ sở, cung cấp tài liệu tại bàn viết hồ sơ, công chức giới thiệu, hướng dẫn (66,80%). 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,... đã có hiệu quả (33,20%).

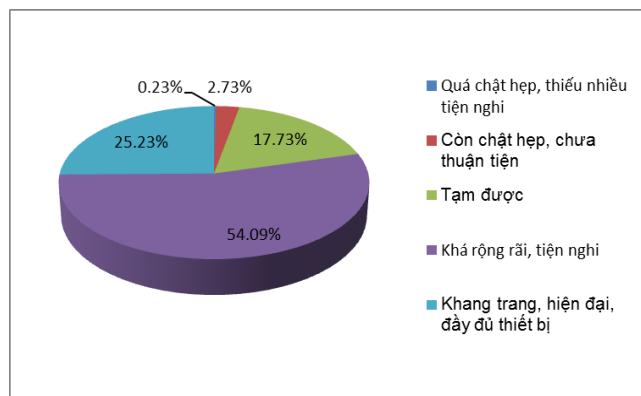
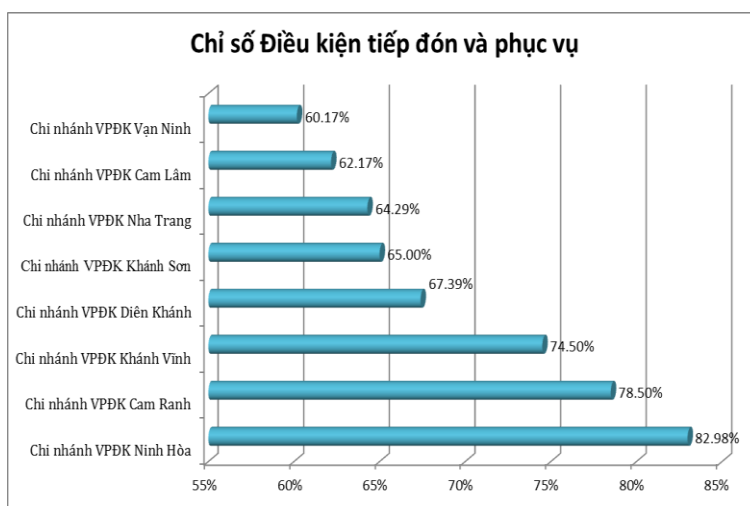
Về nội dung thông tin được cung cấp, 70,34% khách hàng đánh giá thông tin tương đối đầy đủ, rất đầy đủ, dễ hiểu; 14,61% đánh giá tạm được; 15,06% nhận xét chưa đầy đủ, sơ sài và hoàn toàn không có hướng dẫn.



Việc giải đáp, hướng dẫn khách hàng khi gặp khó khăn, thắc mắc về thủ tục hành chính hoặc cách thức đăng ký, sử dụng dịch vụ hành chính công của các Chi nhánh khá tốt. Thống kê cho thấy 81,76% đánh giá việc hướng dẫn, giải đáp là khá tốt, rất rõ ràng và đầy đủ; chỉ có 0,90% đánh giá là ít khi giải đáp hoặc giải đáp sơ sài.

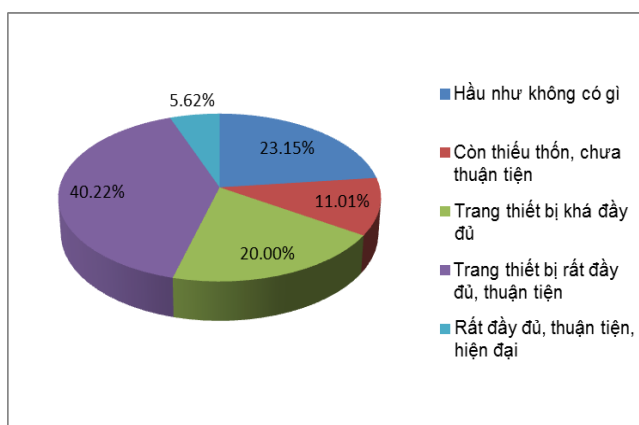
2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ

Đây là tiêu chí có chỉ số trung bình thấp nhất trong 06 tiêu chí được khảo sát, đánh giá, chỉ đạt 69,55%. Chỉ 03 đơn vị đạt mức Khá, cao nhất là Chi nhánh Ninh Hòa (82,98%), kế đến là Chi nhánh Cam Ranh (78,50%) và Khánh Vĩnh (74,50%). 05 đơn vị còn lại chỉ đạt mức Trung bình, thấp nhất là Chi nhánh Vạn Ninh (60,17%).

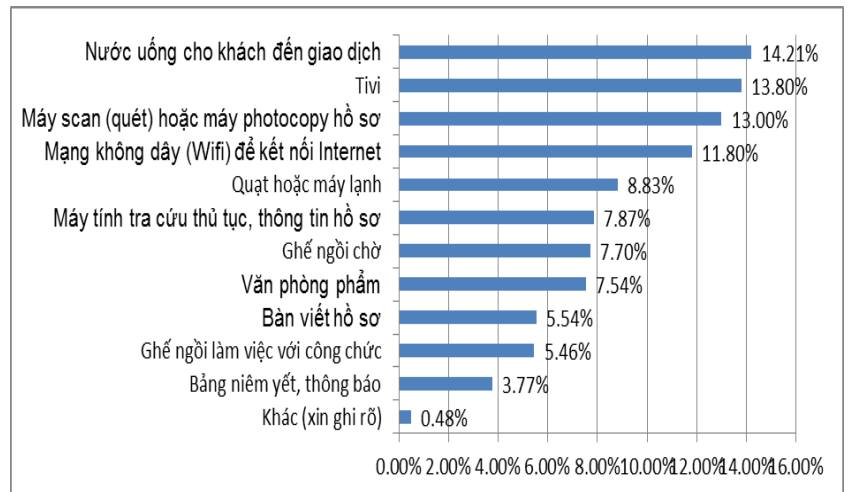


Hầu hết khách hàng hài lòng với Bộ phận Một cửa các chi nhánh, 79,32% đánh giá khá rộng rãi, tiện nghi, khang trang, hiện đại, đầy đủ thiết bị; chỉ có 2,95% đánh giá chật hẹp, thiếu nhiều tiện nghi, chưa thuận tiện (tập trung chủ yếu ở Chi nhánh Khánh Sơn).

Đánh giá về trang thiết bị tại Bộ phận Một cửa, 65,84% khách hàng cho rằng các Chi nhánh được trang thiết bị đầy đủ, thuận tiện, hiện đại (các đơn vị được đánh giá tốt là Cam Ranh, Khánh Vĩnh, Ninh Hòa); 11,01% cho rằng còn thiếu thốn, chưa thuận tiện; 23,15% nhận xét hầu như không có gì (Chi nhánh Vạn Ninh, Cam Lâm là 02 đơn vị được đánh giá thấp nhất).

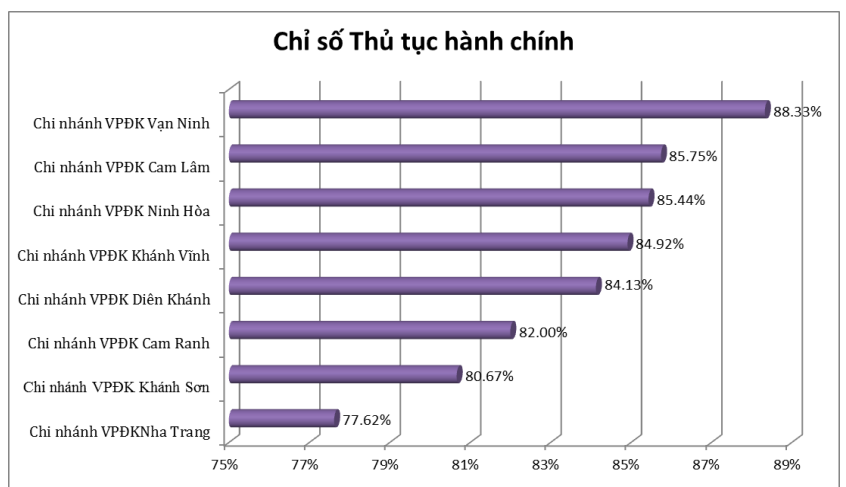


Thống kê cho thấy có tới 61,64% nhu cầu của khách hàng là cần bổ sung nước uống cho khách, tivi, máy scan (quét) hoặc máy photocopy hồ sơ, wifi để kết nối internet, quạt hoặc máy lạnh.

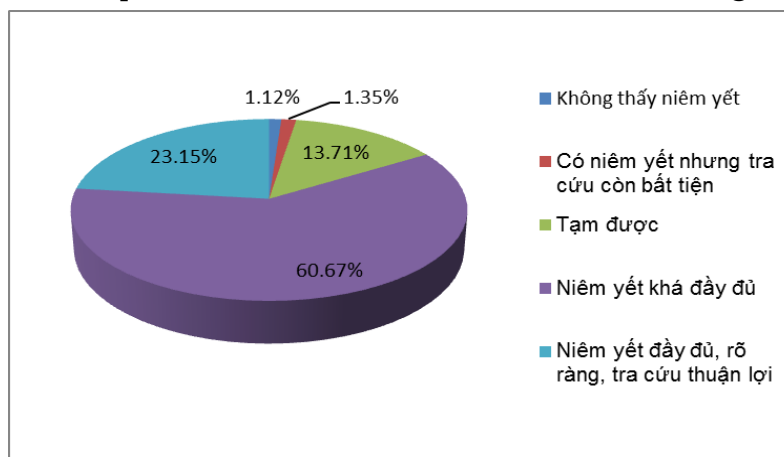


3. Thủ tục hành chính

Đây là tiêu chí có chỉ số trung bình cao thứ hai, đạt 84,76%. 07/08 tiêu chí đạt mục tiêu kế hoạch đề ra (trên 80%), trong đó có 05 đơn vị đạt mức Tốt, cao nhất là Chi nhánh Vạn Ninh (88,33%). Đơn vị có chỉ số thấp nhất là Chi nhánh Nha Trang, đạt 77,62%, đạt mức Khá.

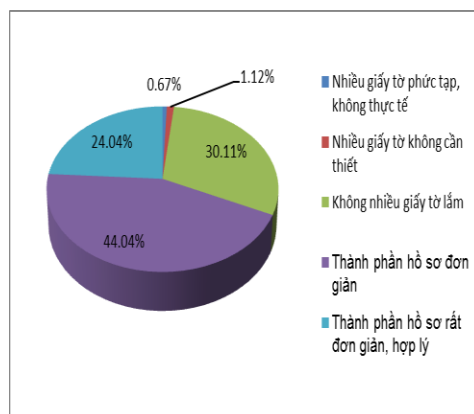


Phân tích cho thấy, khoảng chênh lệch giữa các đơn vị không lớn, đặc biệt ở các đơn vị có chỉ số đạt mức Tốt. Điều này cho thấy trong các năm gần đây, kể từ năm 2016, cải cách đơn giản hóa, hợp lý hóa thông tin, quy trình thủ tục hành chính đã được ngành tài nguyên và môi trường của tỉnh đẩy mạnh thực hiện, đem lại kết quả tích cực, được cá nhân, tổ chức đánh giá cao.



Trả lời phiếu khảo sát, 83,82% khách hàng đánh giá thông tin thủ tục hành chính được công khai rõ ràng, đầy đủ, dễ tra cứu; 13,71% cho rằng tạm được. Tỷ lệ khách hàng đánh giá thiếu thông tin hoặc thông tin chưa đầy đủ, sơ sài chỉ có 2,47%.

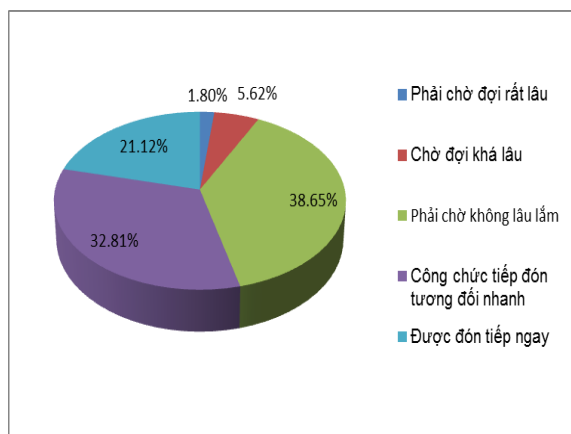
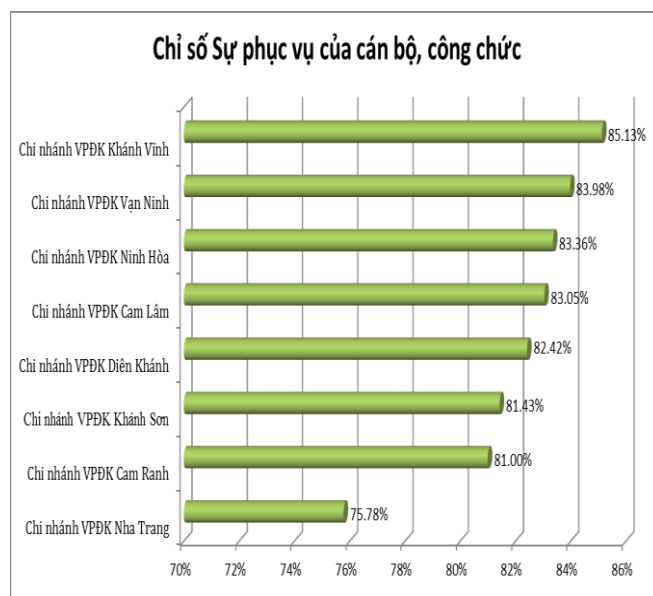
Đánh giá về thành phần hồ sơ, biểu mẫu thủ tục hành chính, 68,09% đánh giá đơn giản, hợp lý; 30,11% cho rằng không nhiều giấy tờ lắm; chỉ có 1,80% nhận xét có nhiều giấy tờ phức tạp, không thực tế, không cần thiết (Chi nhánh Nha Trang, Khánh Sơn, Vạn Ninh, Cam Lâm). Tương ứng với đó, 71,17% khách hàng cho biết không gặp khó khăn trong việc điền các tờ khai, biểu mẫu, tờ khai. Kết quả khảo sát có 86,52% khách hàng cho biết hồ sơ được tiếp nhận ngay từ lần đầu.



Tuyệt đại đa số hướng dẫn của cán bộ một cửa các Chi nhánh là thống nhất với nội dung thủ tục được quy định, tuy nhiên còn vẫn còn 04 khách hàng (chiếm tỷ lệ 0,90%) cho rằng có yêu cầu, hướng dẫn nộp các giấy tờ không có trong quy định thủ tục hành chính (Chi nhánh Nha Trang, Vạn Ninh, Cam Lâm).

4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức

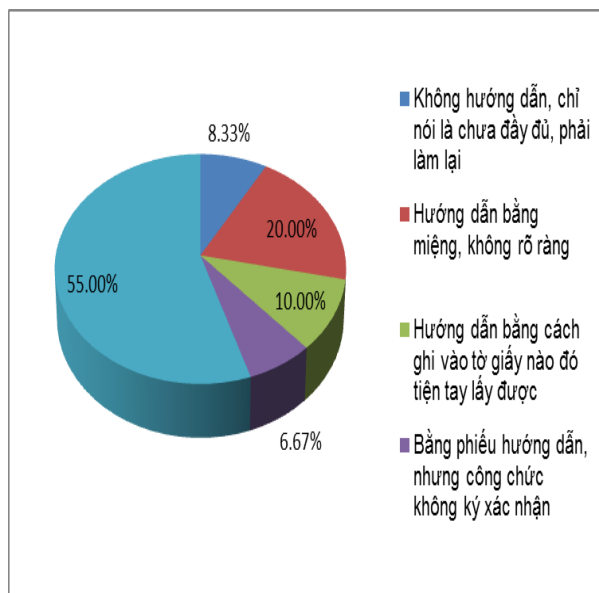
Đây là tiêu chí có chỉ số trung bình cao thứ ba (82,25%), đạt mục tiêu kế hoạch đề ra. 07/08 đơn vị có chỉ số đạt trên 80%, 01 đơn vị xếp hạng Tốt, 07 đơn vị còn lại xếp hạng Khá. Chi nhánh Khánh Vĩnh có chỉ số hài lòng cao nhất, đạt 85,13%, kế đến là Chi nhánh Vạn Ninh (83,98%). Chi nhánh Nha Trang tiếp tục là đơn vị có chỉ số thấp nhất, chỉ đạt 75,78%. Khoảng chênh lệch giữa 07 đơn vị đạt mục tiêu kế hoạch đề ra rất thấp (4,13%).



Đa số khách hàng hài lòng với thái độ đón tiếp của cán bộ một cửa. Thống kê có 53,93% cho biết được cán bộ tiếp đón ngay và nhanh; 38,65% cho biết tuy có chờ đợi nhưng không lâu lắm; 7,42% khách hàng còn lại nhận xét là lâu và rất lâu (33 trường hợp, tập trung chủ yếu ở Chi nhánh Vạn Ninh, Nha Trang, Ninh Hòa).

Thái độ phục vụ của cán bộ một cửa

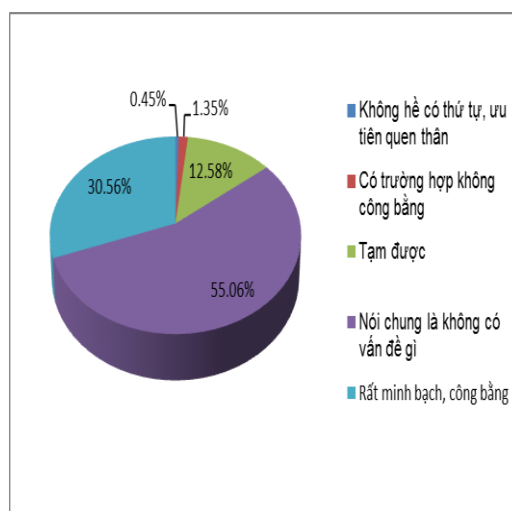
các Chi nhánh được khách hàng đánh giá khá cao. 80,90% khách hàng đánh giá cán bộ tận tình, lịch sự, hoà nhã (được khen nhiều nhất là Chi nhánh Khánh Vĩnh, Ninh Hòa, Cam Ranh); nhận xét thờ ơ, ít tận tình chỉ có 1,57% (03 trường hợp ở Chi nhánh Nha Trang, Vạn Ninh, Diên Khánh); 17,53% khách hàng cho biết tạm được.



Việc hướng dẫn khách hàng hoàn thiện hồ sơ khi trả lại bổ sung của các Chi nhánh không được khách hàng đánh giá cao, cần phải được chỉ đạo chấn chỉnh. 55,00% khách hàng cho biết cán bộ một cửa hướng dẫn bằng phiếu hướng dẫn, thông tin rất cụ thể, công chức ký xác nhận; 45,00% khách hàng còn lại phản ánh chưa cán bộ một cửa thực hiện chưa đúng quy định, trong đó hướng dẫn bằng miệng, không rõ ràng (20,00%). Thống kê cho thấy có tới 5,62% khách hàng

phản ánh phải hoàn thiện hồ sơ từ 02 lần trở lên mới được tiếp nhận (05 lần trở lên là 0,45%).

Đại đa số khách hàng (85,62%) đánh giá việc tiếp nhận hồ sơ là minh bạch, công bằng, không có vấn đề gì, chấp nhận được; 12,58% đánh giá tạm được; chỉ có 1,80% cho biết có trường hợp không công bằng và không hề có thứ tự, ưu tiên quen thân (Nha Trang chiếm 03/08 trường hợp).

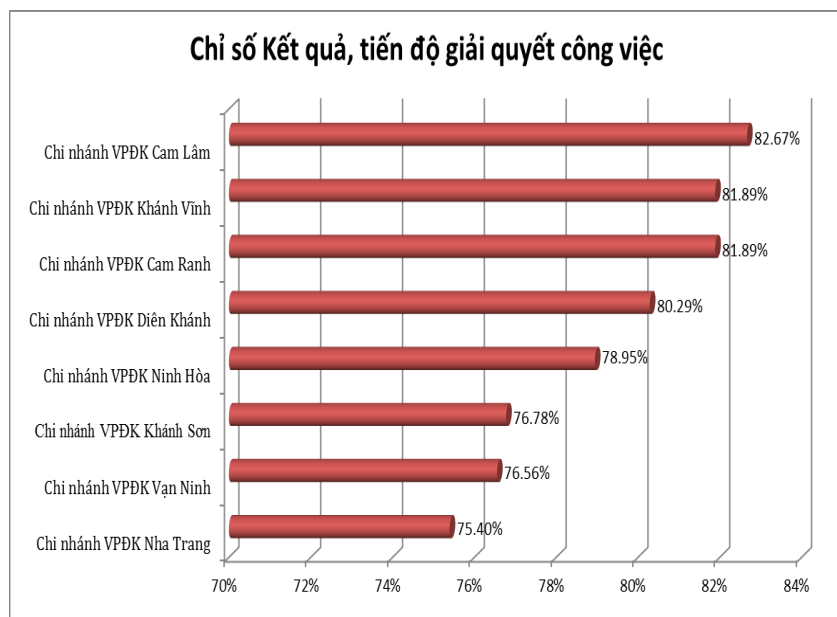


Năng lực xử lý công việc của cán bộ được khách hàng đánh giá khá cao, 76,58% đánh giá nhanh chóng và rất nhanh chóng; 20,72% tạm được; chỉ có 2,70% đánh giá còn chậm chạp cần phải được cải thiện (Vạn Ninh, Ninh Hòa). Thống kê có 10 trường hợp phản ánh cán bộ một cửa nhận hồ sơ ngoài cơ quan, hướng dẫn khách hàng liên hệ với dịch vụ hay người quen để làm thủ tục cho nhanh (Chi nhánh Khánh Vĩnh, Ninh Hòa, Vạn Ninh, Diên Khánh, Nha Trang).

93,92% khách hàng không gặp trường hợp cán bộ đòi hỏi, những nhiều khi giải quyết hồ sơ; 4,73% cho biết cán bộ không đòi hỏi và kiên quyết từ chối; 1,13% phản ánh cán bộ không đòi hỏi nhưng vẫn nhận (Chi nhánh Nha Trang 03

trường hợp; Vạn Ninh, Diên Khánh mỗi đơn vị 01); 0,23% cho biết cán bộ đề nghị nên có bồi dưỡng để hồ sơ được giải quyết nhanh hơn (Chi nhánh Vạn Ninh).

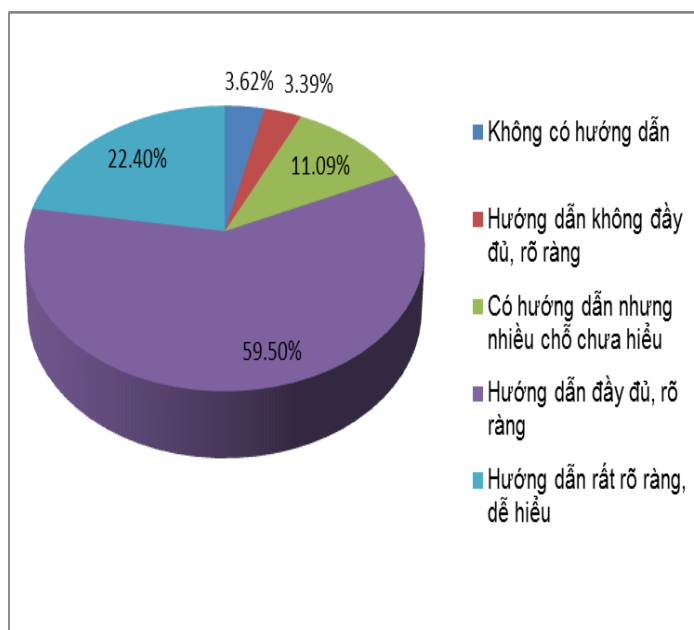
5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc



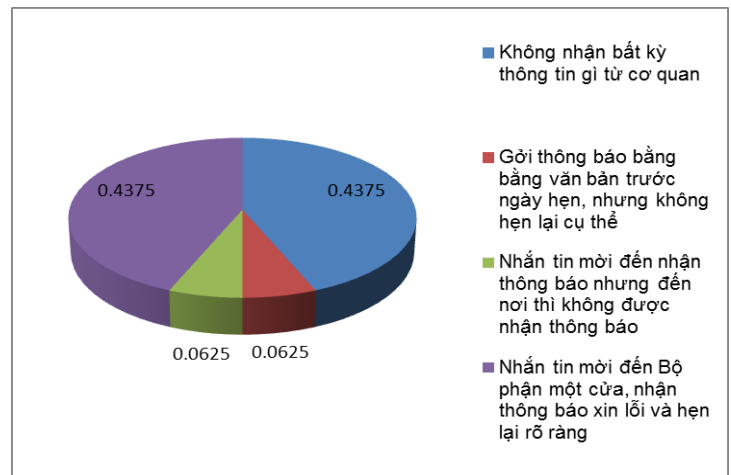
Chỉ số trung bình tiêu chí này là 79,43%, gần đạt mục tiêu kế hoạch đề ra. Thống kê cho thấy 08/08 đơn vị đều đạt mức Khá, trong đó 04 đơn vị đạt từ 80% trở lên, cao nhất là Chi nhánh Cam Lâm (82.67%), kế tiếp là Khánh Vĩnh, Cam Ranh, Diên Khánh. Chi nhánh Nha Trang tiếp tục ở là đơn vị có chỉ số thấp nhất (75,40%).

Kết quả khảo sát cho thấy, khách hàng được yêu cầu bổ sung hồ sơ sau khi tiếp nhận chiếm tỷ lệ khá thấp, chỉ có 5,62% (25 trường hợp, nhiều nhất là Chi nhánh Khánh Sơn - 06 trường hợp, kế tiếp là Vạn Ninh và Nha Trang mỗi đơn vị 05). Trong số các khách hàng được yêu cầu bổ sung này, 88,00% cho biết chỉ bổ sung 01 lần, 12% phải bổ sung từ 02 lần trở lên. Tuy nhiên chỉ có 06 trường hợp được gọi điện thoại, mời đến Bộ phận Một cửa để nhận thông báo bằng văn bản.

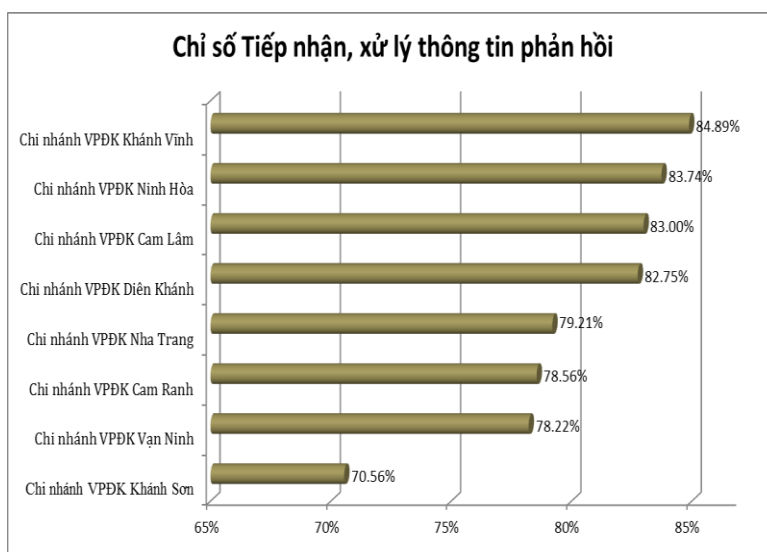
Mặc dù có 81,90% khách hàng đánh giá được hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng về cách thức tra cứu tiến độ hồ sơ, kết quả tuy nhiên, hình thức khách hàng tra cứu hồ sơ chủ yếu vẫn là đến tận nơi hỏi Bộ phận Một cửa và gọi điện thoại hỏi thăm, hỏi thăm người quen (92,00%). Chỉ có 6,31% khách hàng dùng mã số biên nhận tra cứu trên Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh; 1,08% tra cứu bằng tin nhắn SMS qua số tổng đài 1900.1023.



Kết quả khảo sát có 91,24% khách hàng cho biết nhận hồ sơ đúng và sớm hạn; 8,76% cho biết hồ sơ trễ hạn, trong đó 6,97% cho biết tuy có trễ nhưng không nhiều. Đối với hồ sơ trễ hạn, chỉ có 43,75% khách hàng cho biết được nhấn tin mời đến Bộ phận Một cửa nhận thông báo xin lỗi và hẹn lại rõ ràng



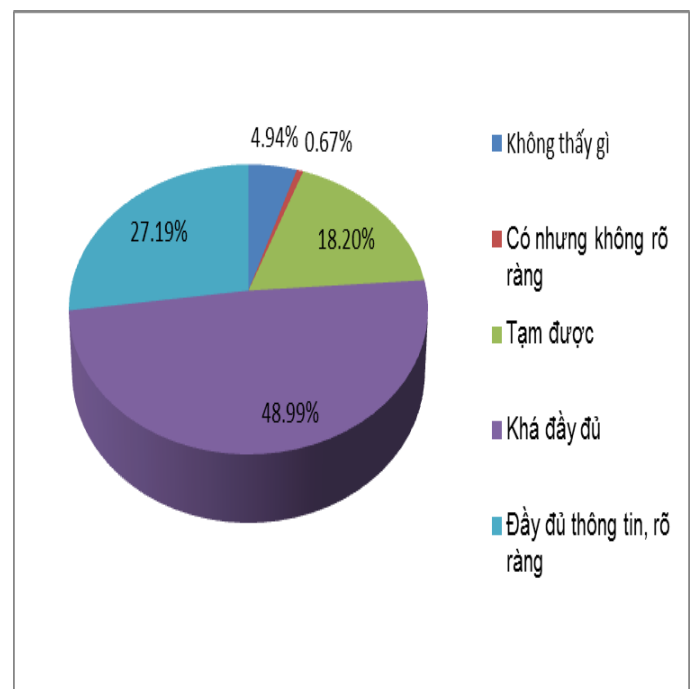
6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi



08/08 đơn vị có chỉ số đạt mức Khá, trong đó có 04 đơn vị đạt mục tiêu kế hoạch đề ra, cao nhất là Chi nhánh Khánh Vĩnh (84,89%), kế đến là Ninh Hòa, Cam Lâm, Diên Khánh. Chi nhánh Khánh Sơn là đơn vị có chỉ số thấp nhất (70,56%). Chỉ số Trung bình đạt 80,04%.

95,06% khách hàng đánh giá các cơ quan có niềm yết thông tin đường dây nóng (số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, website,...) để phản ánh, kiến nghị, trong đó 76,18% cho rằng thông tin khá đầy đủ, rõ ràng, 18,20% đánh giá tạm được, 0,67% cho biết có nhưng không rõ ràng.

Kết quả khảo sát cho thấy, trong số 14 khách hàng có phản ánh, kiến nghị thì chỉ có 06 khách hàng đánh giá được tiếp nhận, giải quyết kịp thời (chiếm tỷ lệ 42,86%); 05 khách hàng cho biết tạm được (35,71%); 03 khách hàng nhận xét chưa thực sự thuận tiện (21,43%). Việc niêm yết, công khai nội



dung trả lời phản ánh, kiến nghị tại Bộ phận Một cửa, trên Website được các Chi nhánh thực hiện khá tốt. Thống kê có 94,38% khách hàng nhận thấy các đơn vị có thực hiện, trong đó 76,18% đánh giá thực hiện đầy đủ, rõ ràng.

Trong thời gian tới ngành tài nguyên và môi trường cần tiếp tục quan tâm hơn nữa đến việc công khai, tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị và thắc mắc của khách hàng. Thống kê cho thấy, có 43/430 khách hàng (chiếm tỷ lệ 10%) không gửi phản ánh, kiến nghị vì sợ bị gây khó dễ hoặc còn ngại vì nhiều phiền hà.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG

1. Đánh giá chung của khách hàng

Kết quả khảo sát năm 2019 cho thấy tỷ lệ khách hàng hài lòng và rất hài lòng đối với sự phục vụ của các Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai khá cao, đạt 80,22%; 2,92% khách hàng cảm thấy không hài lòng và rất không hài lòng là tỷ lệ khá thấp đối với ngành tài nguyên và môi trường (13 trường hợp). Kết quả nêu trên cho thấy ngành tài nguyên và môi trường đã có nhiều nỗ lực trong việc tham mưu quản lý nhà nước về đất đai, đặc biệt ở lĩnh vực cải cách đơn giản hóa thủ tục hành chính.

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 tập trung trên ở các nội dung như công khai, minh bạch thông tin thủ tục hành chính; điều kiện tiếp đón, phục vụ; thành phần hồ sơ thủ tục hành chính còn phức tạp; minh bạch, công bằng khi tiếp nhận hồ sơ; kết quả giải quyết hồ sơ chậm trễ.

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 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.

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

Trong nội dung góp ý của khách hàng đối với các chi nhánh văn phòng đăng ký đất đai, 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 các đơn vị 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; cung cấp wifi miễn phí cho khách hàng truy cập internet tại Bộ phận Một cửa.

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

- Thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính theo đúng quy định về cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

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

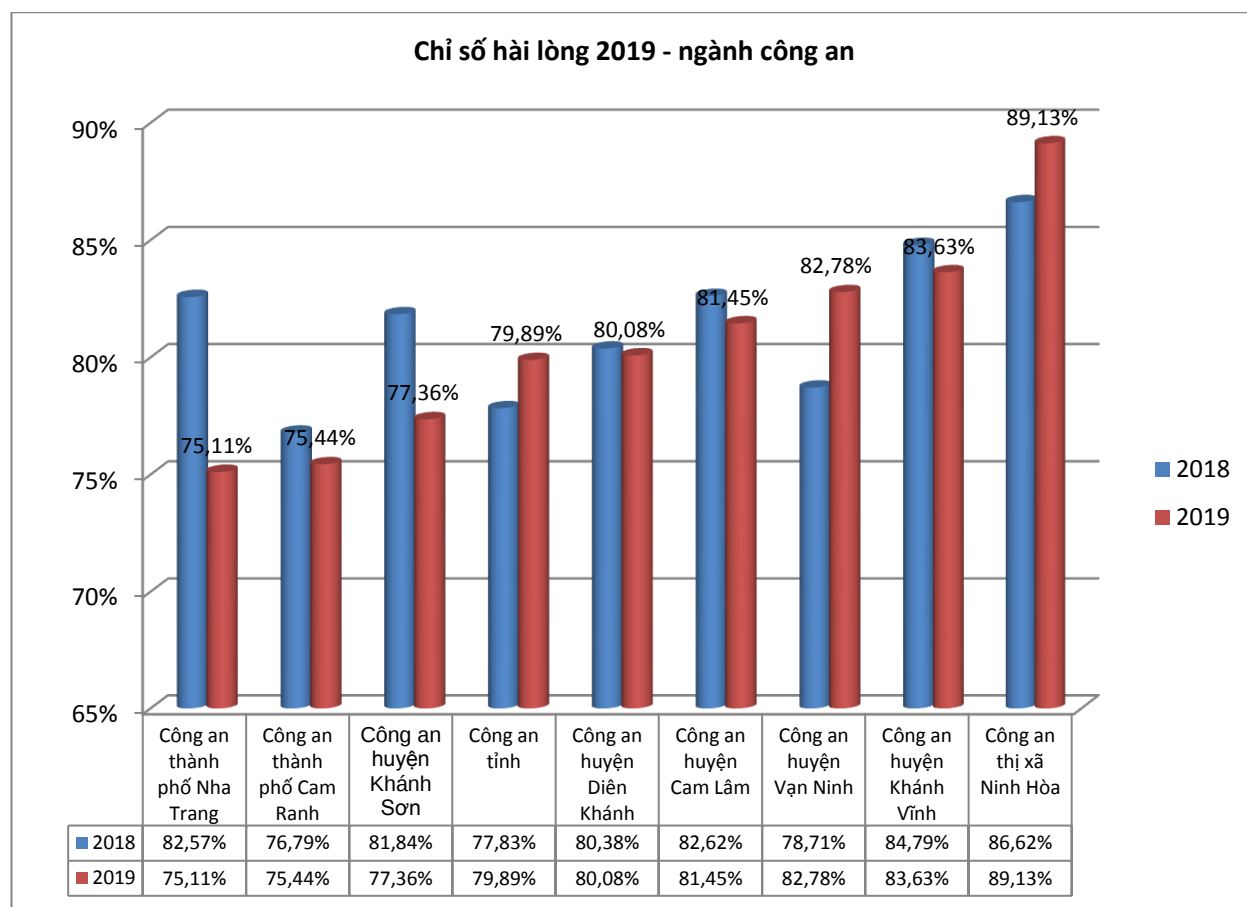
Phần IV:
CHỈ SỐ HÀI LÒNG KHỎI CÁC CƠ QUAN NGÀNH DỤC TẠI TỈNH

MỤC I.
CÁC CƠ QUAN CÔNG AN

I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG

Đây là năm thứ 2 liên tiếp chỉ số hài lòng trung bình ngành Công an đạt mục tiêu của tỉnh đề ra, đạt 80,52%. 09/09 đơn vị có chỉ số từ mức Khá trở lên, trong đó có 02 đơn vị đạt mức Tốt, cao nhất là Công an Ninh Hòa, kế tiếp là Công an Khánh Vĩnh. Khoảng chênh lệch chỉ số giữa đơn vị cao nhất và thấp nhất khá cao 14,02% (năm 2018 chỉ có 9,83%).

Trong thời gian tới, ngành Công an cần tiếp tục cố gắng hơn nữa vì hiện có tới 06/09 đơn vị có chỉ số hài lòng giảm so với năm 2018. Đây là nguyên nhân quan trọng dẫn đến chỉ số hài lòng trung bình của ngành giảm 0,73% so với năm 2018. Đơn vị có mức giảm cao nhất là Công an Nha Trang (7,46%), thấp nhất là Công an Diên Khánh (0,29%). 03 đơn vị có chỉ số hài lòng tăng là Công an Vạn Ninh (4,07%), Ninh Hòa (2,51%), Công an tỉnh (2,06%).



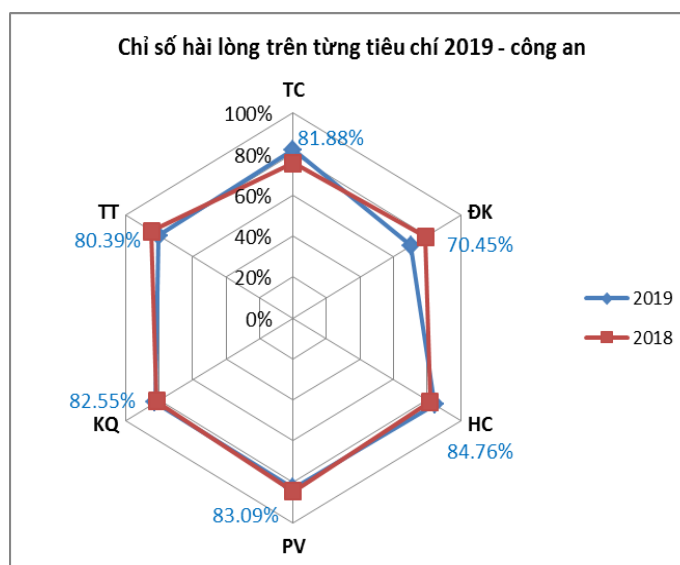
Biểu đồ 7: Chỉ số hài lòng năm 2019 - Ngành Công an

Thông kê qua 04 năm cho thấy, ngành Công an đã có nhiều nỗ lực trong việc cải thiện chỉ số hài lòng. So với năm 2016, chỉ số trung bình tăng 8,01%, cao nhất thuộc về Công an Ninh Hòa (16,78%), kế đến là Công an Vạn Ninh (14,95%). Mức tăng cũng khá cao so với năm 2017 (5,94%), Công an Ninh Hòa và Công an Vạn Ninh tiếp tục là 02 đơn vị có mức tăng cao nhất, lần lượt là 12,93% và 12,37%.

Bảng 3. Chỉ số hài lòng ngành Công an 2016 - 2019

Stt	Đơn vị	SIPS			
		2016	2017	2018	2019
1	Công an Cam Lâm	74,70%	79,99%	82,62%	81,45%
2	Công an Diên Khánh	68,52%	78,16%	80,38%	80,08%
3	Công an Khánh Sơn	73,15%	71,21%	81,84%	77,36%
4	Công an Khánh Vĩnh	75,69%	79,24%	84,79%	83,63%
5	Công an Vạn Ninh	67,83%	70,41%	78,71%	82,78%
6	Công an Cam Ranh	74,01%	76,49%	76,79%	75,44%
7	Công an Nha Trang	73,82%	66,90%	82,57%	75,11%
8	Công an Ninh Hòa	72,35%	76,20%	86,62%	89,13%
9	Công an tỉnh	76,15%	72,56%	77,83%	79,89%
	Chỉ số trung bình	72,51%	74,58%	81,25%	80,52%

Trong năm 2019, ngành Công an đã có nhiều nỗ lực, cố gắng trong việc cải cách thủ tục hành chính, kết quả chỉ số hài lòng của tiêu chí này đạt cao nhất trong 06 tiêu chí được khảo sát đánh giá, đạt 84,76%, tăng 2,79% so với năm 2018. Điều kiện tiếp đón và phục vụ là tiêu chí duy nhất chưa đạt mục tiêu kế hoạch đề ra, chỉ đạt 70,45%. 04 tiêu chí còn lại đều có chỉ số khá cao, trên 80%.

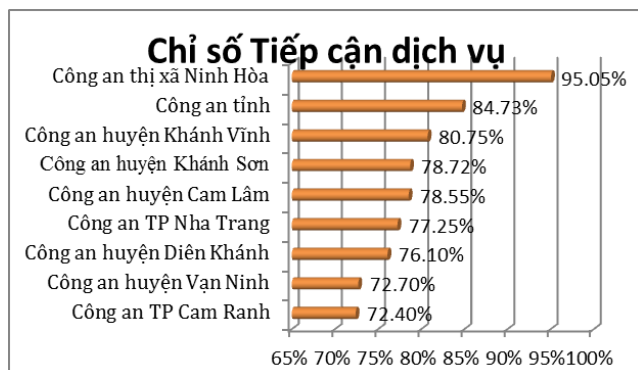


Biểu đồ 8: Chỉ số hài lòng chung trên 6 tiêu chí - ngành công an

II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ

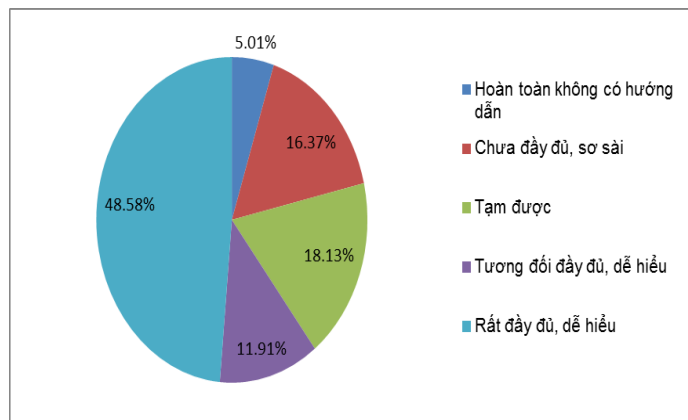
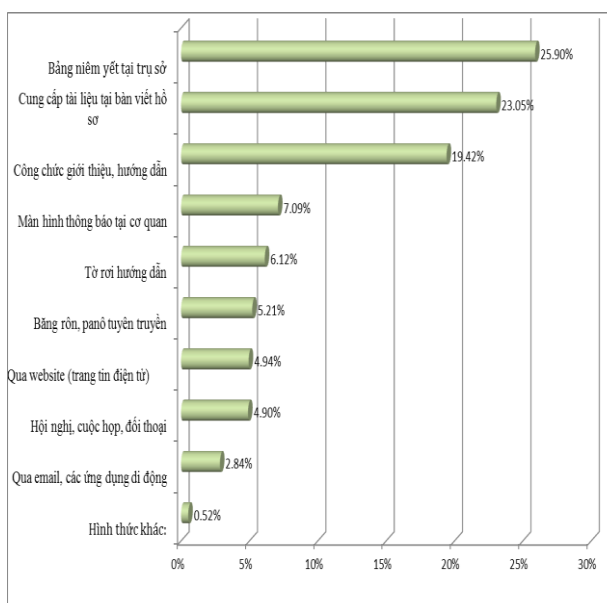
1. Tiếp cận dịch vụ

Đây là năm đầu tiên chỉ số trung bình của tiêu chí Tiếp cận dịch vụ đạt mục tiêu kế hoạch đề ra, đạt 81,88%, tăng 6,23% so với năm 2018. 09/09 đơn vị có chỉ số hài lòng đạt từ mức Khá trở lên, trong đó 04 đơn vị đạt trên 80% (tăng 02 đơn vị so với năm 2018), 02 đơn vị có chỉ số đạt mức Tốt. Công an Ninh Hòa là đơn vị dẫn đầu, đạt mức rất cao (95,05%), kế đến là Công an tỉnh (84,73%), thấp nhất là Công an Cam Ranh (72,40%).



08/09 đơn vị có chỉ số tăng so với năm 2018. Công an tỉnh là đơn vị có mức tăng cao nhất (10,49%), tiếp theo là Công an thị xã Ninh Hòa (9,30%). Công an huyện Khánh Vĩnh là đơn vị duy nhất giảm (2,79%) nhưng vẫn đạt mục tiêu kế hoạch đề ra.

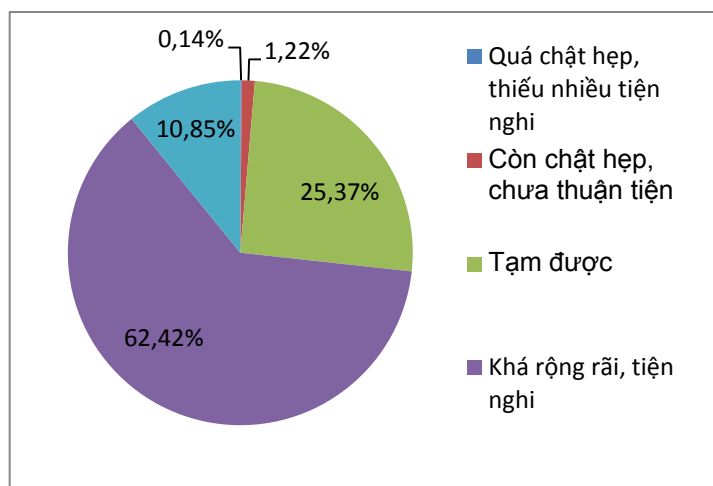
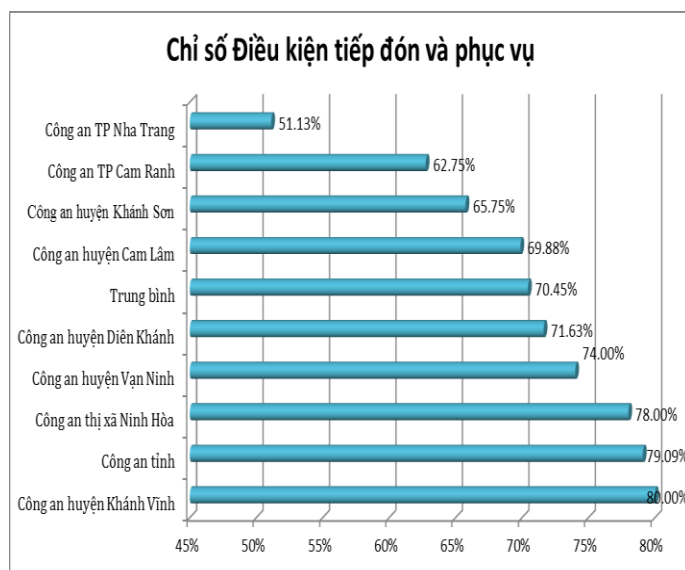
50,61% khách hàng đánh giá các cơ quan công an có từ 01 - 02 hình thức thông tin dịch vụ công trở lên; 28,69% - đánh giá có từ 04 hình thức trở lên. Đa số khách hàng tiếp cận thông tin chủ yếu bằng các phương thức thông tin truyền thống như bảng niêm yết tại trụ sở, cung cấp tài liệu tại bàn viết hồ sơ, công chức giới thiệu, hướng dẫn (68,37%). 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, 48,58% khách hàng đánh giá thông tin rất đầy đủ, dễ hiểu; 11,91% cho rằng tương đối đầy đủ, dễ hiểu; 18,13% đánh giá tạm được; còn lại nhận xét chưa đầy đủ, sơ sài và hoàn toàn không có hướng dẫn.

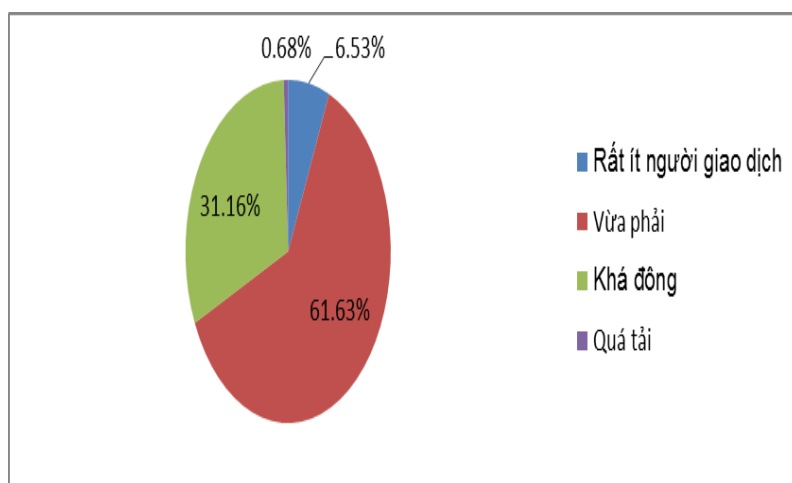
2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ

Đây là tiêu chí duy nhất có chỉ số trung bình chưa đạt mục tiêu kế hoạch đề ra, chỉ đạt 70,45%, giảm 8,60% so với năm 2018 và thấp hơn cả năm 2017. Có 06 đơn vị đạt mức Khá (cao nhất là Công an Khánh Vĩnh), 02 đơn vị đạt mức Trung bình (Công an Cam Ranh và Công an Khánh Sơn), 01 đơn vị đạt mức Yếu (Công an Nha Trang, chỉ đạt 51,13%). Khoảng chênh giữa đơn vị cao nhất với thấp nhất là 28,88%.



Kết quả khảo sát cho thấy, có 73,27% khách hàng hài lòng với diện tích làm việc Bộ phận một cửa, tăng 4,24% so với năm 2018. Tỷ lệ khách hàng đánh giá tạm được, còn chật hẹp, chưa thuận tiện hoặc quá chật hẹp, thiếu nhiều tiện nghi chỉ còn 26,73% (năm 2018 là 30,97%).

Đánh giá về khối lượng giao dịch tại Bộ phận Một cửa, 61,63% đánh giá là vừa phải; 31,16% cho rằng khá đông; quá tải chỉ có 0,68% (Công an Nha Trang, Ninh Hòa). Điều này cho thấy các đơn vị đã quan tâm và đầu tư nhiều hơn về diện tích và nhân sự tại Bộ phận Một cửa.

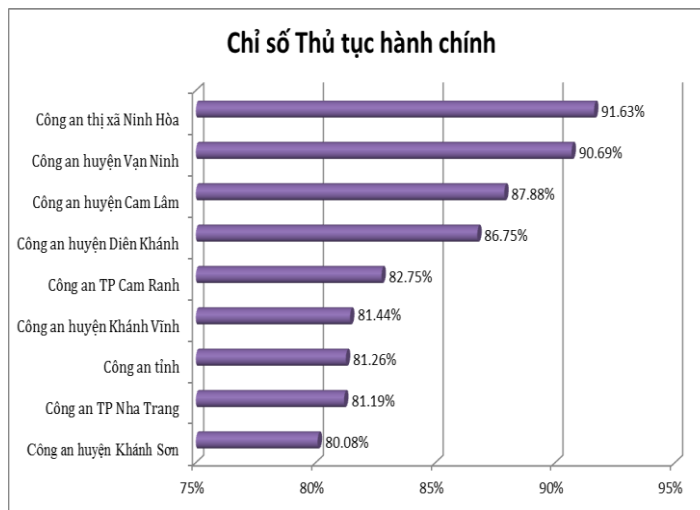


Trong thời gian tới, ngành Công an cần quan tâm hơn nữa đến trang thiết bị tiếp đón và làm việc, hiện chỉ có 73,07% khách hàng đánh giá hài lòng, giảm

23,95% so với năm 2018. Thống kê cho thấy có tới 62,72% khách hàng nhận thấy cần bổ sung nước uống cho khách, máy tính tra cứu thủ tục, thông tin hồ sơ, máy scan (quét) hoặc máy photocopy hồ sơ, wifi để kết nối internet.

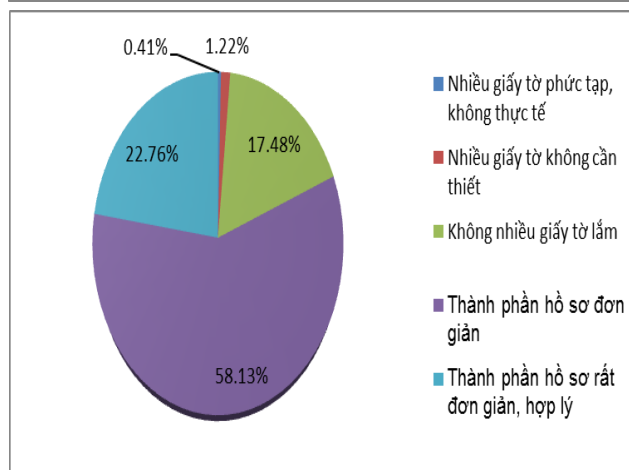
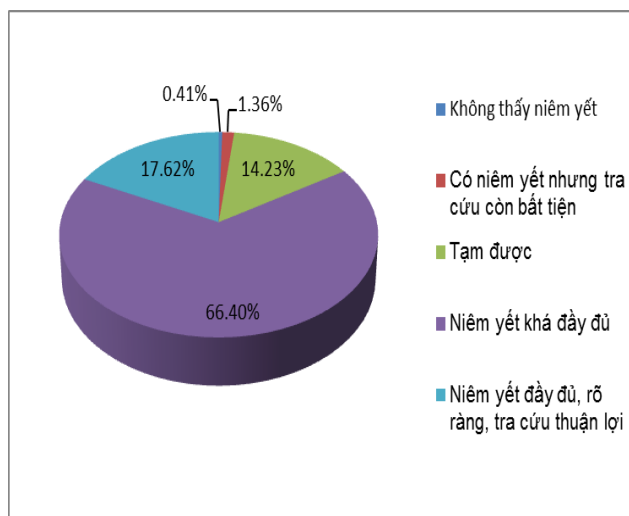
3. Thủ tục hành chính

Đây là tiêu chí có chỉ số trung bình cao nhất, đạt 84,76%, tăng 2,79% so với năm 2018. 09/09 đơn vị có chỉ số trên 80%, trong đó 06 đơn vị có chỉ số tăng so với năm 2018, 04 đơn vị đạt mức Tốt, cao nhất là Công an Ninh Hòa (91,63%), kế tiếp lần lượt là Công an Vạn Ninh (90,69%), Công an Cam Lâm (87,88%), Công an Diên Khánh (86,75%).



Khoảng chênh lệch giữa đơn vị cao nhất với thấp nhất là 11,54% (năm 2018 là 13,49%), cho thấy các đơn vị đều đạt được kết quả tích cực trong việc cải cách thủ tục hành chính theo chỉ đạo của ngành.

Trả lời phiếu khảo sát, 84,01% khách hàng đánh giá thông tin thủ tục hành chính được công khai rõ ràng, đầy đủ, dễ tra cứu (tăng 3,04% so với năm 2018). Tỷ lệ khách hàng đánh giá thiếu thông tin hoặc thông tin chưa đầy đủ, sơ sài đã giảm mạnh so với năm 2018, giảm từ 6,25% còn 1,76%. Tương ứng với đó, 72,76% khách hàng đánh giá nội dung, chất lượng thông tin tốt, rất tốt và dễ thực hiện. Chỉ có 0,41% khách hàng cảm thấy khó thực hiện.



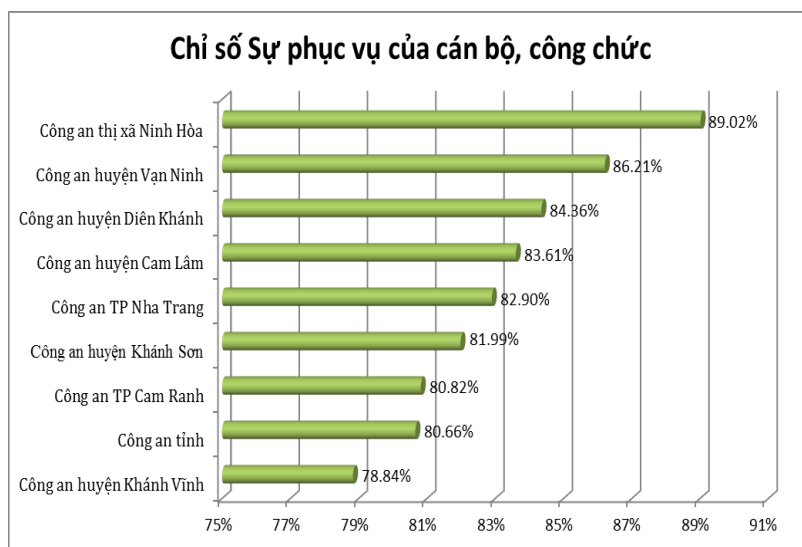
80,89% khách hàng đánh giá hồ sơ đơn giản, rất đơn giản, hợp lý, tăng 7,60% so với năm 2018. Chỉ có

1,63% đánh giá phức tạp, không thực tế, không cần thiết như Sổ hộ khẩu, giấy khai sinh (Công an tỉnh có 03 khách hàng, Công an Nha Trang 05, Công an Cam Lâm, Diên Khánh, Khánh Sơn mỗi đơn vị 01).

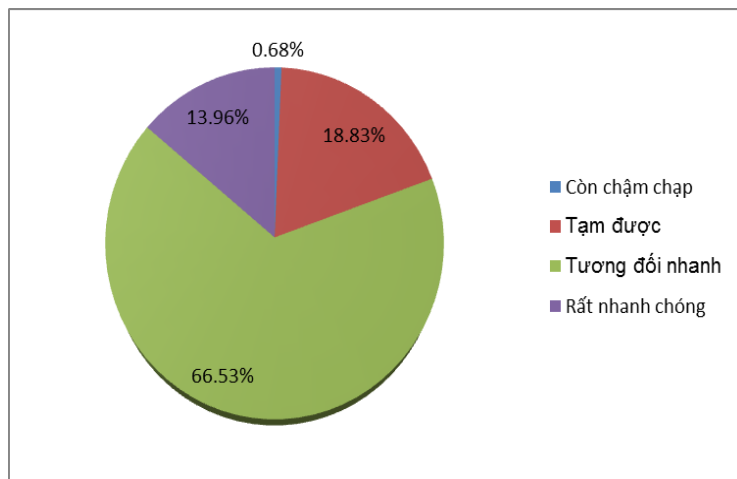
Tuyệt đại đa số hướng dẫn của cán bộ ngành Công an là thống nhất với nội dung thủ tục được quy định, tuy nhiên còn vẫn còn 11 khách hàng (chiếm tỷ lệ 1,50%, tăng 08 trường hợp so với năm 2018) cho rằng có yêu cầu, hướng dẫn nộp các giấy tờ không có trong quy định thủ tục hành chính (Công an Vạn Ninh 02; Công an tỉnh, Công an Nha Trang, Công an Diên Khánh mỗi đơn vị 03).

4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức

Đây là tiêu chí có chỉ số cao thứ hai, đạt 83,09%, tuy nhiên giảm 1,64% so với năm 2018. 08/09 đơn vị đạt chỉ số từ từ 80% trở lên, 03 đơn vị đạt mức Tốt là Công an Ninh Hòa, Vạn Ninh, Diên Khánh với chỉ số lần lượt là 89,02%, 86,21% và 84,36%. Đơn vị có chỉ số thấp nhất là Công an Khánh Vĩnh, chỉ đạt 78,84%.



Kết quả khảo sát cho thấy, thái độ phục vụ của cán bộ một cửa ngành Công an khá tốt, có 89,69% khách hàng đánh giá cán bộ tận tình, lịch sự, hoà nhã (Tốt nhất là Công an Ninh Hòa, kế đến là Công an tỉnh, Công an Nha Trang, Diên Khánh); 9,91% đánh giá tạm được. Có 03 trường hợp đánh giá cán bộ một cửa thờ ơ, ít tận tình (Công an tỉnh).



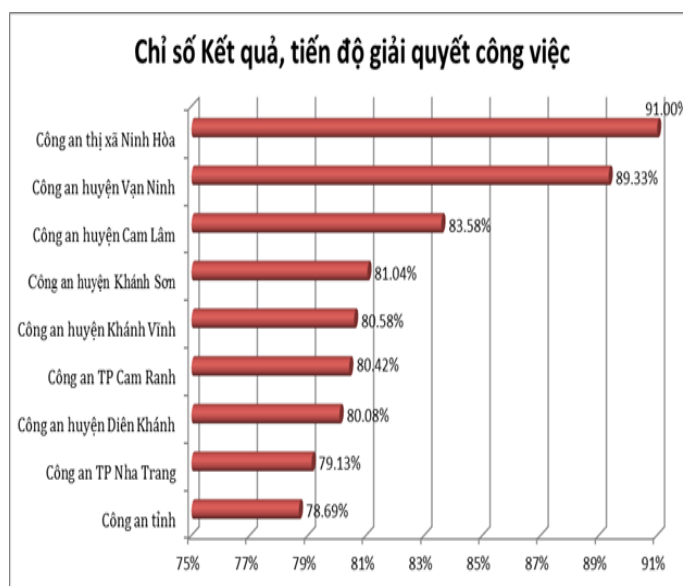
80,49% khách hàng cho biết năng lực xử lý công việc của cán bộ một cửa nhanh chóng và rất nhanh chóng; 18,83% khách hàng cho rằng tạm được; chỉ có 0,68% đánh giá còn chậm chạp cần phải được cải thiện.

Đại đa số khách hàng (98,92%) đánh giá việc tiếp nhận hồ sơ là minh bạch, công bằng, không có vấn đề gì, chấp nhận được; chỉ có 1,08% nhận xét là có trường hợp không công bằng và không hề có thứ tự, ưu tiên quen thân. Thống kê có 07 trường hợp phản ánh cán bộ một cửa nhận hồ sơ ngoài cơ quan, hướng dẫn khách hàng liên hệ với dịch vụ hay người quen để làm thủ tục cho nhanh rất cần được ngành Công an rà soát, chấn chỉnh (Công an Ninh Hòa, Cam Lâm, Diên Khánh).

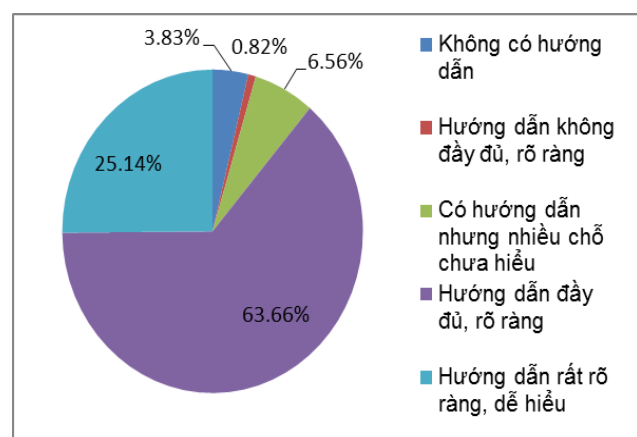
95,80% khách hàng không gặp trường hợp cán bộ đòi hỏi, những nhiều khi giải quyết hồ sơ (năm 2018 là 98,7%); 3,39% cho biết cán bộ không đòi hỏi và kiên quyết từ chối; chỉ có 06 phản ánh cán bộ không đòi hỏi nhưng vẫn nhận (Công an Nha Trang 04; Ninh Hòa, Cam Lâm mỗi đơn vị 01), giảm 02 trường hợp so với năm 2018.

5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc

Ở tiêu chí này, chỉ số trung bình ngành Công an đạt 82,55%, tăng 1,05% so với năm 2018. 07/09 đơn vị có chỉ số đạt mục tiêu kế hoạch đề ra (trên 80%), 02 đơn vị đạt mức Tốt, cao nhất là Công an Ninh Hòa (91,00%), đơn vị còn lại là Công an Vạn Ninh (89,33%). Chỉ có 04 đơn vị tăng so với năm 2018 (Công an Vạn Ninh, Ninh Hòa, Khánh Sơn, Cam Lâm), giảm 04 đơn vị. Tuy là đơn vị có chỉ số thấp nhất nhưng chỉ số của Công an tỉnh vẫn đạt 78,69%.



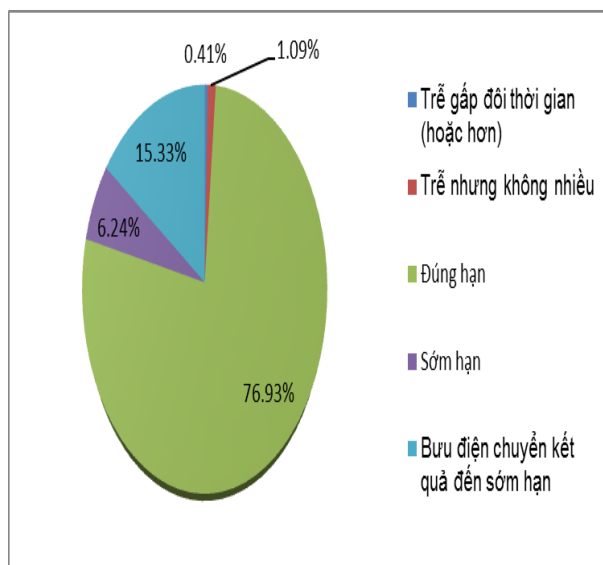
Kết quả khảo sát cho thấy, việc yêu cầu khách hàng bổ sung hồ sơ sau khi tiếp nhận giảm mạnh. 98,78% khách hàng không phải bổ sung hồ sơ, giảm 4,89% so với năm 2018; chỉ 1,22% phải bổ sung hồ sơ, trong đó 0,41% phải bổ sung ít nhất từ 02 lần trở lên. Công an tỉnh là đơn vị duy nhất bị phản ánh yêu cầu khách hàng bổ sung tới 04 lần.



Mặc dù có 88,80% 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

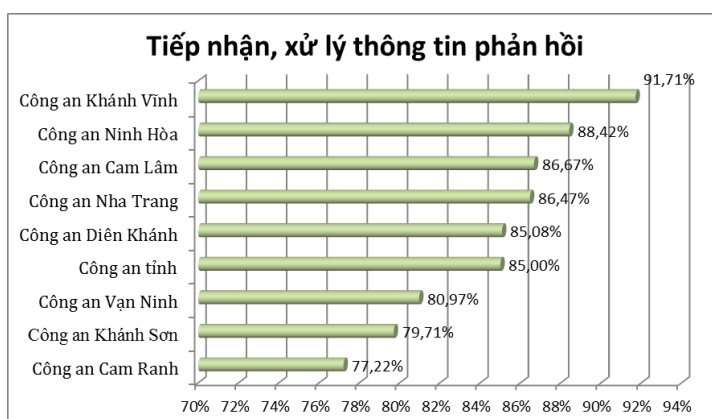
hàng tra cứu hồ sơ chủ yếu vẫn là đến tận nơi hỏi Bộ phận Một cửa và gọi điện thoại hỏi thăm (90,51%).

Tiến độ giải quyết hồ sơ của ngành Công an được khách hàng đánh giá rất cao. 98,51% ghi nhận hồ sơ sớm và đúng hạn; chỉ có 1,49% phản ánh là trễ hạn. Đối với hồ sơ trễ hạn, 66,67% khách hàng được nhắn tin mời đến Bộ phận Một cửa nhận thông báo xin lỗi và hẹn lại rõ ràng. Ngành Công an tiếp tục chỉ đạo các đơn vị thực hiện nghiêm quy định về cơ chế một cửa, một cửa liên thông vì vẫn có 16,67% khách hàng phản ánh không nhận bất kỳ thông tin gì khi hồ sơ bị trễ hạn.



6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi

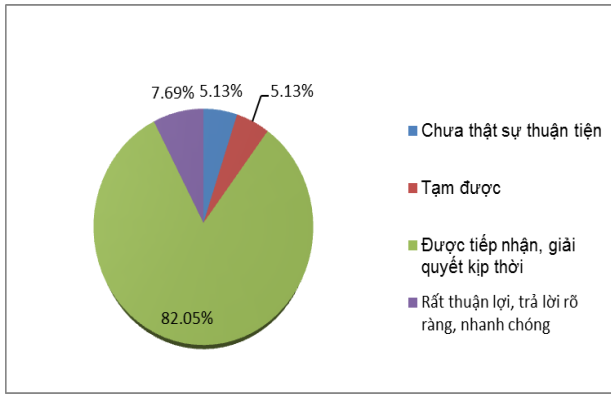
Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi có chỉ số hài lòng trung bình đạt 80,39%, giảm 4,19% so với năm 2018. Có 05/09 đơn vị mục tiêu kế hoạch của tỉnh đề ra, trong đó 02 đơn vị đạt mức Tốt (giảm 04 đơn vị so với năm 2018). Đây là lần thứ 5 Công an Ninh Hòa có chỉ số thành phần



cao nhất trong số 09 đơn vị được khảo sát đánh giá, đạt 90,08%. Trong số 04 đơn vị chưa đạt kế hoạch đề ra, Công an Cam Ranh là đơn vị có chỉ thấp nhất, đạt 73,50%, kế đến là Công an tỉnh (74,88%), Công an Khánh Sơn (76,58%), Công an Nha Trang (79,08%).

Kết quả cho thấy có 95,53% 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 (năm 2018 là 97,02%); 0,95% đánh giá thông tin cung cấp chưa đầy đủ và 3,52% khách hàng cho biết không thấy thông tin đường dây nóng để gửi phản ánh, kiến nghị.

Năm 2018, trong 739 khách hàng thì 38 khách hàng cho biết có phản ánh, kiến nghị với cơ quan Công an. Kết quả cho thấy có 03 khách hàng cảm thấy rất thuận lợi, trả lời rõ ràng, nhanh chóng (năm 2018 chỉ có 01); 32 khách hàng đánh



giá được tiếp nhận, giải quyết kịp thời; 04 khách hàng cho rằng tạm được và chưa thực sự thuận tiện.

Kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị của các đơn vị cũng được đánh giá cao, còn 76,50% khách hàng ghi nhận cơ quan có niềm yết, công khai nội dung trả lời phản ánh, kiến nghị khá đầy đủ và

đầy đủ, rõ ràng; chỉ có 10,11% đánh giá không thấy gì.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG

1. Đánh giá chung của khách hàng

Kết quả khảo sát năm 2019 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 có 05 trường hợp, chiếm tỷ lệ 0,68%, giảm 0,03% so với năm 2018.

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 thủ tục hành chính; điều kiện tiếp đón, phục vụ; thành phần hồ sơ thủ tục hành chính còn phức tạp; minh bạch, công bằng khi tiếp nhận hồ sơ; kết quả giải quyết hồ sơ chậm trễ.

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.

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.

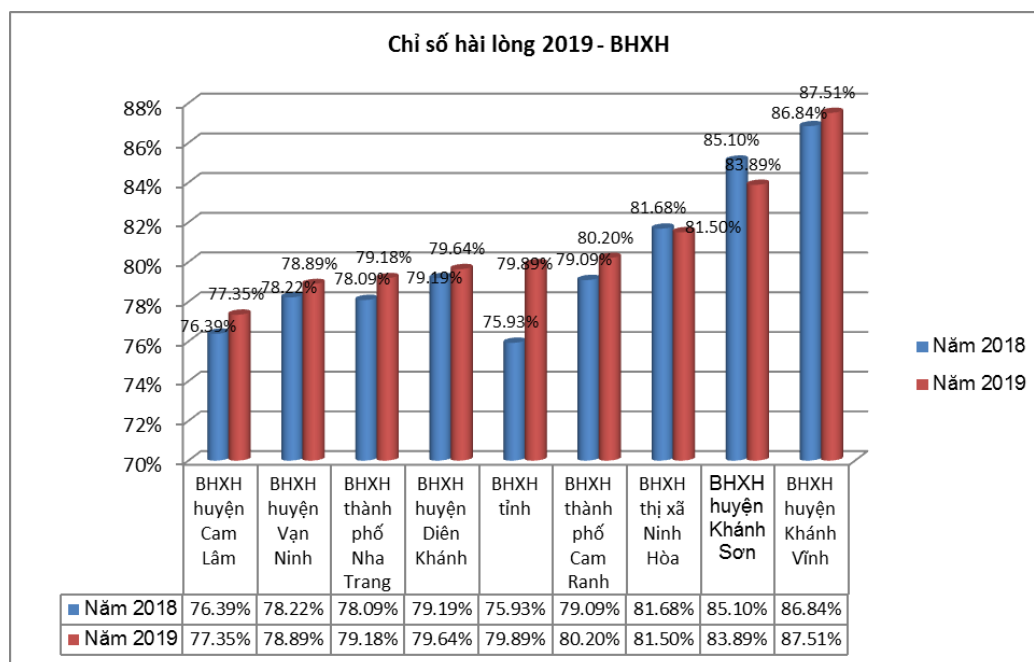
- Công chức một cửa cần tiếp đón và hướng dẫn tận tình hơn, không có thái độ cửa quyền, nhũn nhũn; làm việc cần chuyên nghiệp hơn, tập trung hơn, không để người dân chờ đợi lâu.

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

MỤC II. LĨNH VỰC CƠ QUAN BẢO HIỂM XÃ HỘI

I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG

Chỉ số hài lòng trung bình năm 2019 của khối BHXH đạt 80,62%, tăng 1,1% so với năm 2018 (79,52%), hoàn thành mục tiêu đề ra tại kế hoạch CCHC tỉnh năm 2019 (80%). BHXH Khánh Vĩnh tiếp tục giữ vững vị trí có chỉ số cao nhất, đạt 87,51%, thấp nhất là BHXH huyện Cam Lâm, chỉ đạt 77,35%. Xem Biểu đồ.



Biểu đồ 9: Chỉ số hài lòng năm 2019 - BHXH

7/9 đơn vị có chỉ số tăng so với năm 2018, BHXH tỉnh có mức tăng cao nhất 3,96%. Các đơn vị Cam Ranh, Nha Trang, Cam Lâm, Khánh Vĩnh, Vạn Ninh, Diên Khánh đều có tăng nhưng không đáng kể, xấp xỉ mức 1%. BHXH Khánh Sơn, Ninh Hòa là 02 đơn vị có chỉ số hài lòng giảm (lần lượt là 1,22% và 0,18%).

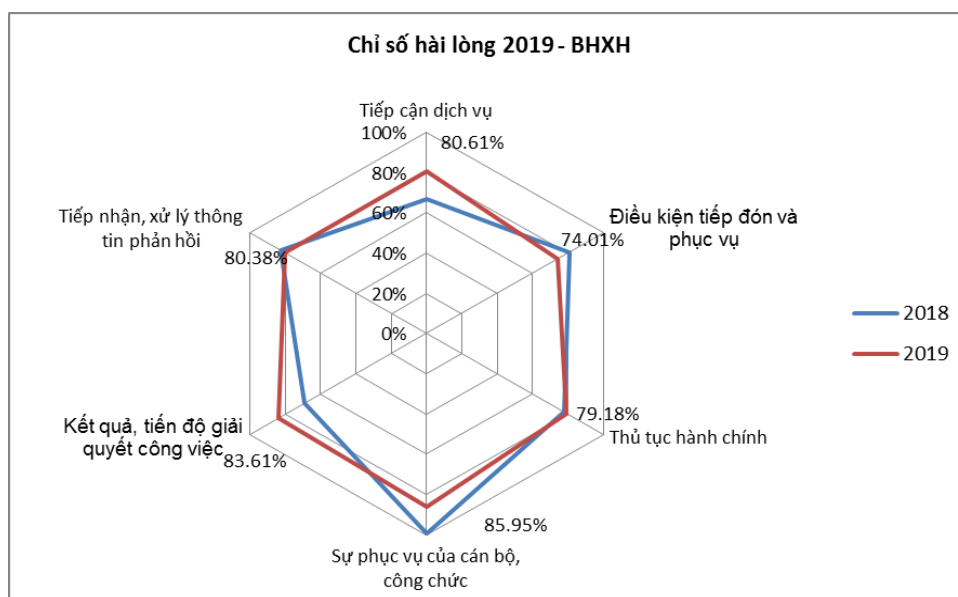
Trong năm 2019, số đơn vị có chỉ số đạt mục tiêu đề ra giảm so với năm 2018. Theo đó, chỉ có 4/9 đơn vị có chỉ số đạt mục tiêu đề ra (từ 80% trở lên), giảm 03 đơn vị so với năm 2018, trong đó có BHXH Khánh Vĩnh đạt trên 85% (87,51%). Khoảng cách chênh lệch giữa đơn vị có chỉ số cao nhất với thấp nhất là 10,16%, giảm 0,75% so với năm 2018.

Bảng 4. Chỉ số hài lòng BHXH 2018 – 2019

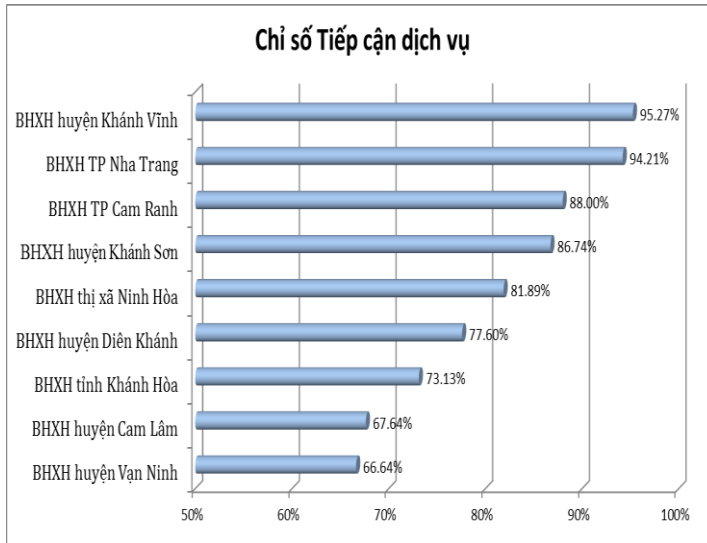
TT	Đơn vị	SIPS		Tăng, giảm
		Năm 2018	Năm 2019	
1	BHXH huyện Cam Lâm	76.39%	77.35%	0.96%
2	BHXH huyện Diên Khánh	79.19%	79.64%	0.45%
3	BHXH huyện Khánh Sơn	85.10%	83.89%	-1.22%
4	BHXH huyện Khánh Vĩnh	86.84%	87.51%	0.67%
5	BHXH huyện Vạn Ninh	78.22%	78.89%	0.67%
6	BHXH thành phố Cam Ranh	79.09%	80.20%	1.11%
7	BHXH thành phố Nha Trang	78.09%	79.18%	1.10%
8	BHXH thị xã Ninh Hòa	81.68%	81.50%	-0.18%
9	BHXH tỉnh	75.93%	79.89%	3.96%
	Trung bình chung	79.52%	80.62%	1.10%

Xem xét Biểu đồ bên dưới có thể thấy chỉ số trên 6 tiêu chí đều có sự thay đổi so với năm 2018, trong đó, có 3 chỉ số tăng và 03 chỉ số giảm so với năm 2018. Chỉ số Kết quả, tiến độ giải quyết công việc có mức tăng cao nhất 14,63%, kế đến là Tiếp cận dịch vụ 13,58%, chỉ số về Thủ tục hành chính có mức tăng không đáng kể. Đối với 03 tiêu chí giảm, tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ công chức có mức giảm lớn nhất 13,5%, kế đến là Điều kiện tiếp đón và phục vụ (giảm 6,69%) và Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi (giảm 2,53%).

Sự mất cân đối trên 6 tiêu chí đã được thu hẹp so với năm 2018. 4/6 tiêu chí có chỉ số đạt mục tiêu kế hoạch đề ra, trong đó có tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ công chức đạt mức hài lòng cao nhất – 85,95%. Xem Biểu đồ.

**Biểu đồ 10: Chỉ số hài lòng trên từng tiêu chí - BHXH 2019**

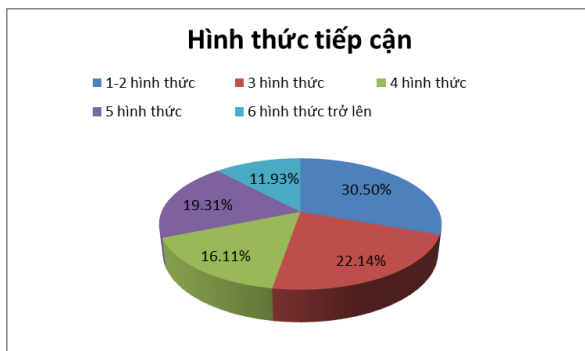
II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ



1. Tiếp cận dịch vụ

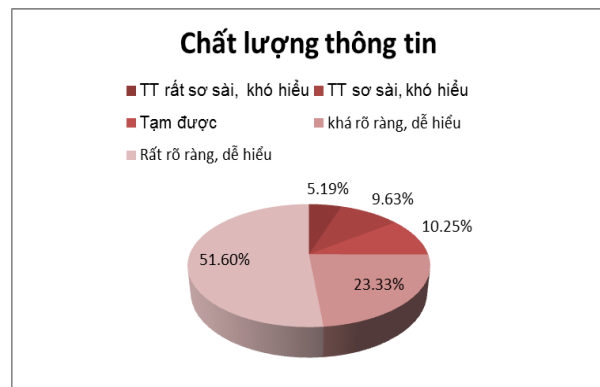
Chỉ số trung bình tiêu chí Tiếp cận dịch vụ đạt 80,61%, tăng 20,58% so với năm 2018 (60,03%). BHHX Khánh Vĩnh có chỉ số cao nhất với 95,27%, tiếp đến là Nha Trang với 94,21%, Cam Ranh 88,0%; Ninh Hòa với 81,89% , đạt mức Tốt theo thang đo. BHHX huyện Diên Khánh, BHHX tỉnh đạt mức Khá. 02 đơn vị còn lại (Cam Lâm, Vạn Ninh) chỉ đạt

mức Trung bình, trong đó Vạn Ninh thấp nhất với 66,64%.



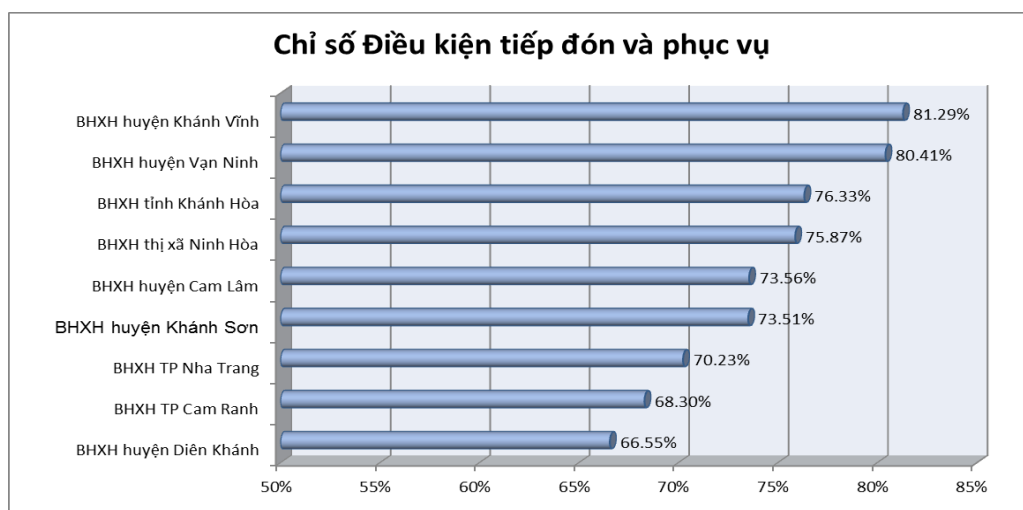
Chỉ còn 30,50% khách hàng cho biết chỉ được tiếp cận thông tin về cơ chế, chính sách, quy định về BHHX dưới 01-02 hình thức thông tin (giảm 16,76% so với năm 2018). Việc cung cấp thông tin từ 03 hình thức trở lên ngày càng tăng (tuy nhiên, tỷ lệ 06 hình thức trở lên giảm 7% so với năm 2018, chỉ chiếm 11,93%).

Chất lượng thông tin được cung cấp đã nâng cao đáng kể, có 74,66% khách hàng đánh giá thông tin được cung cấp “khá rõ ràng, dễ hiểu” và “rất rõ ràng, dễ hiểu”, tăng 9,26% so với năm 2018 (năm 2018 chỉ đạt 65,40%). Trong khi đó, tỷ lệ khách hàng đánh giá là “rất sơ sài, khó hiểu” đã giảm 2,02% so với năm 2018, chỉ còn 5,19%. Đây là tín hiệu tích cực cho thấy công tác cải thiện, nâng cao chất lượng thông tin của ngành đã đem lại những hiệu quả nhất định, ngày càng đáp ứng tốt hơn yêu cầu của khách hàng trong thời đại công nghệ 4.0.



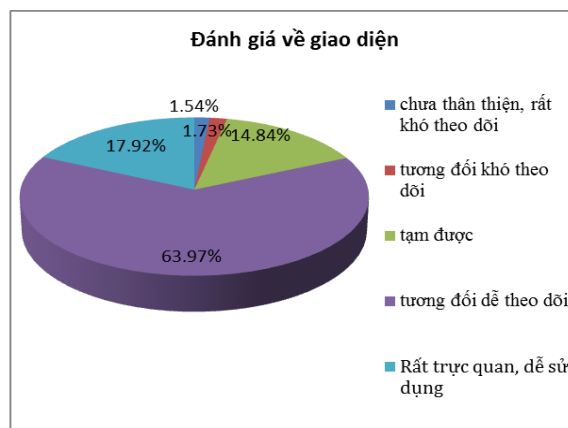
Thông qua phiếu khảo sát, nhiều khách hàng đề nghị tăng cường tập huấn trực tiếp cho các doanh nghiệp, tổ chức; hỗ trợ kỹ thuật khi phần mềm bị lỗi; duy trì đường dây nóng và bố trí cán bộ trực hướng dẫn, giải đáp qua điện thoại, tránh tình trạng có công bố số điện thoại đường dây nóng nhưng không liên lạc được (máy bận trong thời gian dài, đồ chuông không ai bắt máy...) Đồng thời, đối với những hồ sơ trả về khi chưa hợp lệ, đề nghị BHHX cần hướng dẫn cụ thể trong nội dung trả về để khách hàng tiện điều chỉnh, bổ sung.

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

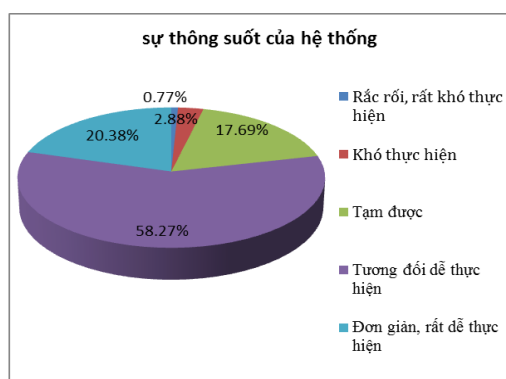


Chỉ số trung bình tiêu chí Điều kiện đảm bảo thực hiện dịch vụ công trực tuyến đạt 74,01%, giảm 6,69% so với năm 2018 (80,70%). BHXX Khánh Vĩnh tiếp tục dẫn đầu (81,29%), tiếp đến là Vạn Ninh (80,41%). Có 2/9 đơn vị có chỉ số đạt mục tiêu (Khánh Vĩnh, Vạn Ninh), giảm 6 đơn vị so với năm 2018. Hầu hết các đơn vị đều có sự giảm sút so với năm 2018, trong đó, BHXX Diên Khánh giảm mạnh nhất (15,47%), chỉ đạt 66,55%, xếp cuối bảng. Các đơn vị khác có mức giảm khá cao như: Nha Trang (giảm 11,69%), Cam Ranh (giảm 10,48%), Khánh Sơn (giảm 10,01%),... Duy nhất chỉ có BHXX Vạn Ninh giữ mức ổn định so với năm 2018 (đạt 80,41%, tăng 0,11%).

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 2018. Có 81,89% khách hàng nhận xét “tương đối dễ theo dõi” và “đơn giản, rất dễ theo dõi”, tăng 5,16%; 14,48% đánh giá tạm được, giảm 4,64%; chỉ còn 3,28% khách hàng chưa hài lòng, giảm 0,51%.



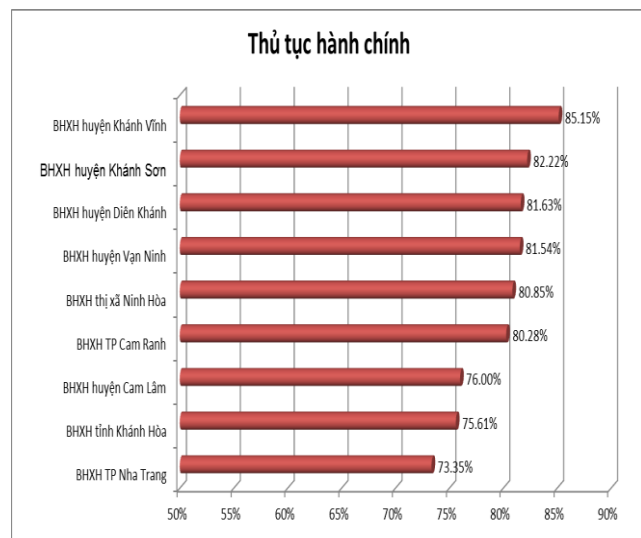
Đối với việc thao tác trên giao diện website, có 3,65% khách hàng cảm thấy khó thực hiện (năm 2018 là 3,01%); 17,73% nhận xét tạm được; 78,65% đánh giá là “tương đối dễ thực hiện” và “đơn giản, rất dễ thực hiện” (tăng 3,09% so với năm 2018).



Trong 520 khách hàng giao dịch trực tuyến được khảo sát, 69,94% cho biết hệ thống luôn thông suốt, không thấy trục trặc (năm 2018 chỉ đạt 38,25%); 27,36% nhận xét đôi lúc còn trục trặc, giảm 24,47% so với năm 2018 (51,83%); có 2,70% đánh giá hệ thống lúc nào

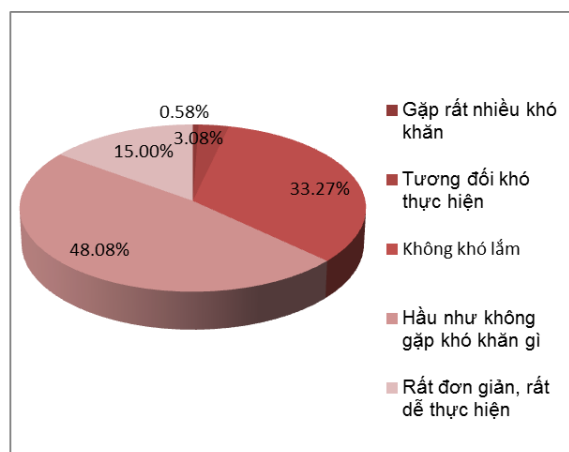
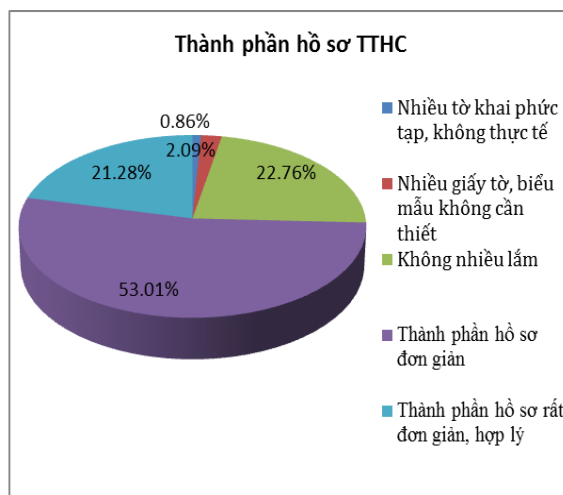
cũng trực trực hoặc thường xuyên trực trực (năm 2018 chỉ có 1,83% khách hàng phản ánh điều này).

3. Thủ tục hành chính



Chỉ số trung bình Thủ tục hành chính đạt 79,18%, tăng 1,07% so với năm 2018 (78,11%). 6/9 đơn vị đạt mục tiêu kế hoạch đề ra (năm 2018 có 8 đơn vị), trong đó có 1 đơn vị có chỉ số trên 85% là BHHX Khánh Vĩnh (đạt mức Tốt). BHHX Nha Trang xếp ở cuối bảng, chỉ đạt 73,35% (giảm 5,57% so với năm 2018). Khoảng cách chênh lệch giữa đơn vị đứng đầu và cuối là 11,8%, tăng 2,79% so với năm 2018 (9,01%).

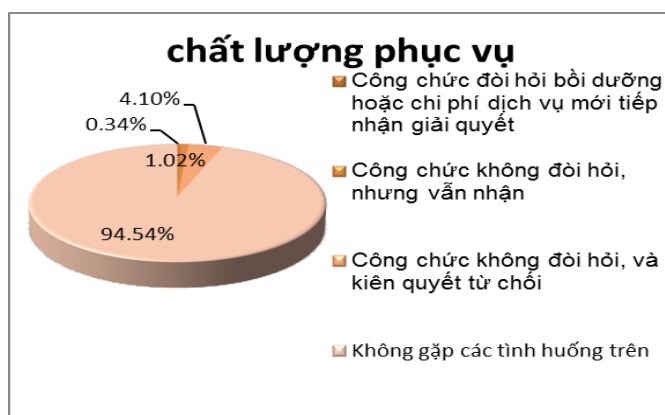
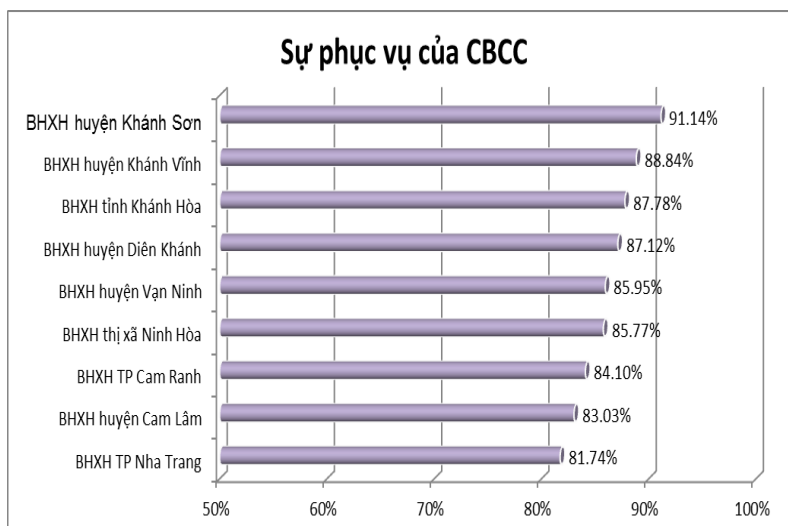
Trả lời phiếu khảo sát, 74,29% khách hàng cho rằng hồ sơ thủ tục hành chính “đơn giản, ít giấy tờ” và “rất đơn giản, hợp lý; 22,76% cho rằng thành phần hồ sơ “không có gì phức tạp”. Tuy nhiên vẫn còn 2,95% đánh giá thành phần hồ sơ còn “quá nhiều giấy tờ phức tạp, nhiều loại không cần thiết hoặc vô lý” và “nhiều giấy tờ, có loại không cần thiết” (giảm 0,45% so với năm 2018). Ví dụ như: Yêu cầu bổ sung giấy chứng minh nhân dân, sổ hộ khẩu trong khi nhân viên đã có sổ bảo hiểm xã hội (Nha Trang); yêu cầu phải chụp CMND của khách hàng (Cam Ranh), đã nộp hồ sơ điện tử nhưng vẫn nộp hồ sơ giấy kèm theo (Diên Khánh)... Điểm đáng lưu ý là những thành phần hồ sơ bị khách hàng phản ánh là phức tạp, không cần thiết hoặc vô lý trong năm 2018 vẫn chưa được khắc phục.



Phần lớn khách hàng đánh giá giấy tờ, biểu mẫu hồ sơ là đơn giản, dễ thực hiện (65,19%); 31,73% cho rằng không khó lắm; chỉ có 3,07% là phức tạp, khó điền thông tin. Từ đó, chỉ có 3,28% khách hàng phải mất khá nhiều thời gian mới tạo lập và nộp được hồ sơ điện tử (năm 2018 là 3,92%). 78,38% 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. Tuy nhiên, qua khảo sát, kết quả chỉ số hài lòng của khách hàng đối với tiêu chí này có sự sụt giảm



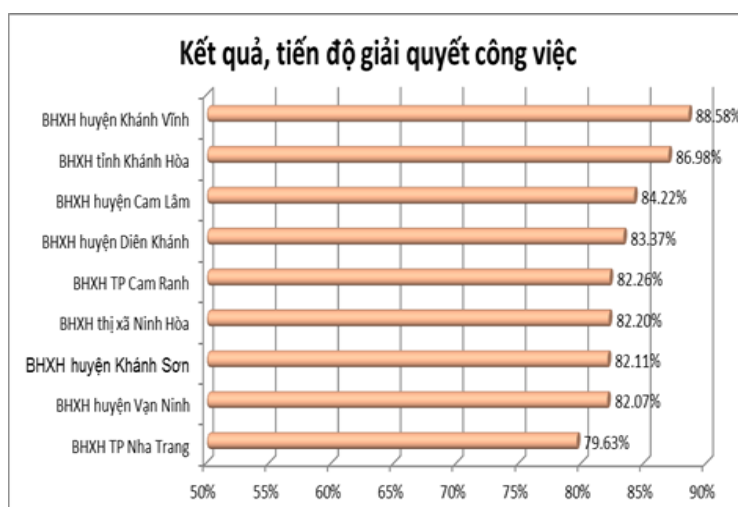
so với năm 2018, chỉ đạt 85,95%, (giảm 13,5%). BHXH Khánh Sơn xếp thứ nhất với 91,14% khách hàng hài lòng, thấp nhất là Nha Trang (chỉ đạt 81,74%).

Tuyệt đại đa số khách hàng (98,63%) phản ánh không gặp phiền hà, những nhiễu (tăng 0,86% so với năm 2018). 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

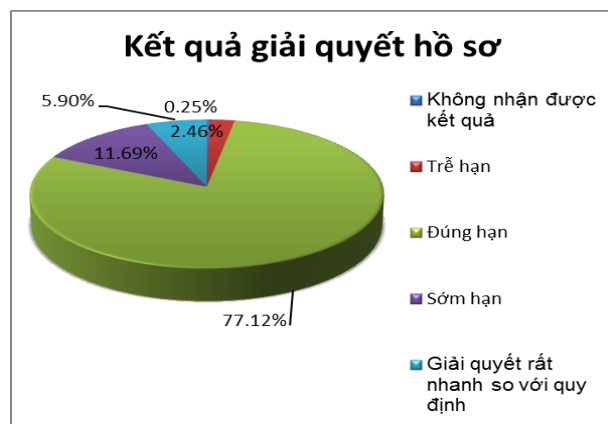
Chỉ số trung bình là 83,61%, đã có sự cải thiện đáng kể so với năm 2018 (tăng 14,93%). Kết quả phân tích dữ liệu cho thấy, trong 9 đơn vị BHXH thì chỉ có 01 đơn vị chỉ số ở mức khá là BHXH Nha Trang (chỉ đạt 79,63%), 08 đơn vị còn lại đều đạt mức Tốt (trên 80%), đạt chỉ tiêu đề ra. Trong đó, cao nhất là Khánh Vĩnh đạt 88,58%. Khoảng cách chênh lệch giữa đơn vị có chỉ số cao nhất với đơn vị thấp



nhất là 8,95%% (năm 2018 là 14,26%).

Trả lời phiếu khảo sát cho thấy có 13,16% 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 theo các năm (năm 2017 là 34,94%, năm 2018 là 24,74%).

Có 94,71% khách hàng phản ánh hồ sơ được giải quyết nhanh, sớm, đúng hạn, đạt yêu cầu, (năm 2018 là 98,30%); 2,46% phản ánh trễ hạn (tăng 1,15% so với năm 2018); Tuy nhiên vẫn còn 0,25% khách hàng phản ánh không nhận được kết quả giải quyết, giảm nhẹ 0,14%.

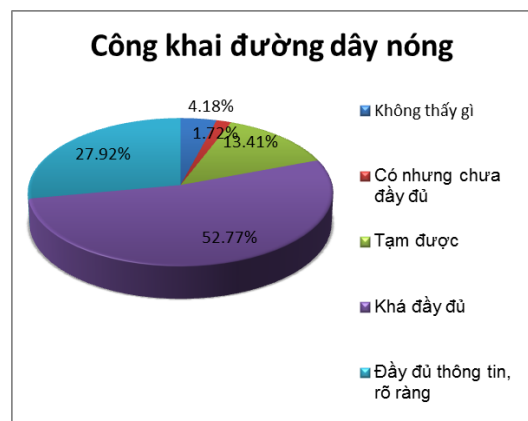
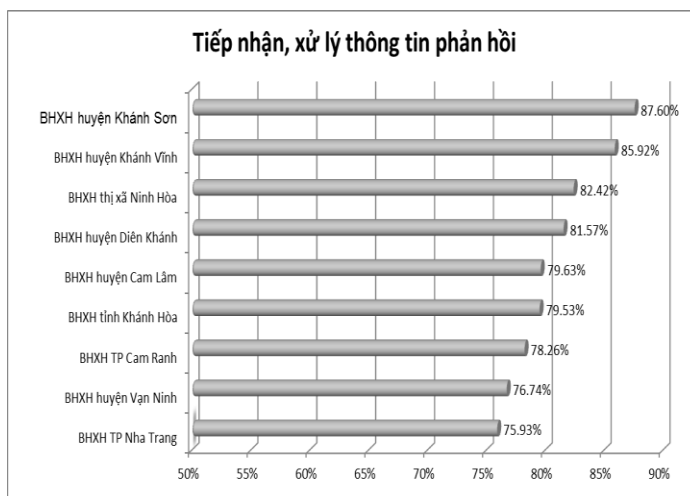


Đối với các trường hợp hồ sơ giải quyết trễ hạn, nguyên nhân được các cơ quan giải thích là do: hồ sơ nhiều nên giải quyết không kịp; lỗi đường truyền Internet; do đường xa, mạng internet lỗi. (xem chi tiết tại Phụ lục dữ liệu phi cấu trúc BHXH).

6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi

Chỉ số trung bình năm 2019 là 80,38%, giảm 2,53% so với năm 2018 (82,91%), đạt mục tiêu đề ra. BHXH Khánh Sơn có chỉ số hài lòng cao nhất, đạt 87,60%, thấp nhất là BHXH Nha Trang, đạt 75,93%.

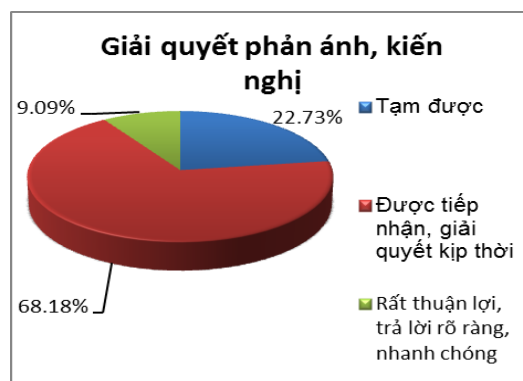
Chỉ có 4/9 đơn vị có chỉ số đạt mục tiêu đề ra (Khánh Sơn, Khánh Vĩnh, Ninh Hòa và Diên Khánh), giảm 5 đơn vị so với năm 2018.



80,69% khách hàng nhận thấy các cơ quan đã cung cấp, công khai đầy đủ thông tin đường dây nóng (năm 2018 là 84,58%); 13,41% khách hàng đánh giá là tạm được; 5,90% đánh giá là không thấy thông tin hoặc thiếu rất nhiều. Trong đó, tỷ lệ khách hàng cho biết không thấy thông tin chiếm đến 4,18% (tăng 3,4% so với năm 2018). Điều này đòi hỏi

việc công khai thông tin đường dây nóng cần phải được quan tâm, chú trọng hơn.

Trong 22 khách hàng có phản ánh, kiến nghị với cơ quan BHXH thì 77,27% cảm thấy thuận lợi, rất thuận lợi và dễ dàng, tăng 9,53% so với năm 2018 (67,74%); 22,73% cảm thấy tạm được. Điều đáng ghi nhận là không có trường hợp khách hàng cảm thấy chưa thật sự thuận tiện hoặc còn khó khăn, phiền hà (năm 2018 là 12,90%). 86,22% trong số đó hài lòng với kết quả trả lời của cơ quan BHXH (tăng 3,42% so với năm 2018).



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 2019, cảm nhận chung về sự phục vụ của các cơ quan BHXH, trong số 520 khách hàng giao dịch trực tuyến thì có đến 83,08% khách hàng cảm thấy hài lòng và rất hài lòng, tăng 4,96% so với năm 2018 (78,04%); 15,96% đánh giá tạm được; chỉ có 0,96% khách hàng đánh giá là không hài lòng hoặc rất không hài lòng, giảm 0,61% so với năm 2018.

Đối với khách hàng giao dịch trực tiếp, có 258/293 khách hàng cảm thấy hài lòng và rất hài lòng; 31/293 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 04 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 buổi cho đến 03 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; hướng dẫn cho mọi người thêm về chức năng của trang web và cách sử dụng;

- Bổ sung thêm máy móc, trang thiết bị, đầu tư cơ sở vật chất khang trang hơn;

- Thủ tục cần tinh giản, các biểu mẫu, tờ khai cần đơn giản hóa để việc thực hiện trở nên dễ dàng và tiết kiệm thời gian hơn (hồ sơ khai báo, giải quyết chế độ ốm đau, thai sản qua điện tử,...);

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

- 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 khó khăn, mất thời gian, làm trễ nộp hồ sơ.

- 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.

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

- Số điện thoại hướng dẫn, giải đáp thắc mắc cho khách hàng thường xuyên không liên lạc được (máy bận, không bắt máy). Đề nghị cần lưu ý để đảm bảo phục vụ khách hàng tốt hơn;

- Đôi lúc nộp hồ sơ điện tử lên, có giấy hẹn trả kết quả trả về mail nhưng không được thông báo là kết quả đã đến được cơ quan chưa, cần có sự xác nhận lại của bảo hiểm và bưu điện qua mail cho cơ quan, tránh tình trạng đến hẹn trả kết

quả mà không thấy; khi liên hệ bảo hiểm lại trả lời là do bên bưu điện trả kết quả trễ;

- Cần cập nhật thông tin lưu trữ, tránh việc yêu cầu khách hàng cung cấp thông tin nhiều lần (đặc biệt là số CMND, mã thẻ y tế học sinh).

- Hoàn thiện phần mềm BHXH: Thêm chức năng tổng hợp danh sách, hệ số CBCNV tại các thời điểm; thêm chức năng tiếp nhận hồ sơ điện tử cho việc giải quyết ốm đau, thai sản; phần trả kết quả giao dịch trực tuyến đề nghị đính kèm tài liệu nội dung được chấp nhận (sử dụng mã đơn vị phải tự tra lại thủ công mất thời gian); bổ sung thêm mail nhận kết quả; nêu rõ nội dung chưa hợp lệ đối với các hồ sơ trả về để khách hàng tiện điều chỉnh, bổ sung; cần báo lỗi những mục điền thiếu quan trọng trước khi nộp hồ sơ,...

- Khâu hỏi đáp: chưa thường xuyên hoặc khi cập nhật phản hồi

- Nâng cao chất lượng, hiệu quả thủ tục cấp đổi thẻ;

- Cần 01 trang nộp tiền BHXH trực tuyến không phải giao dịch ở ngân hàng làm mất thời gian;

- Đối với hồ sơ trực tuyến, cần triển khai đồng bộ, giấy tờ kèm theo chỉ cần scan và gửi qua mail, không cần nộp hồ sơ giấy

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

MỤC III. LĨNH VỰC HẢI QUAN

I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG

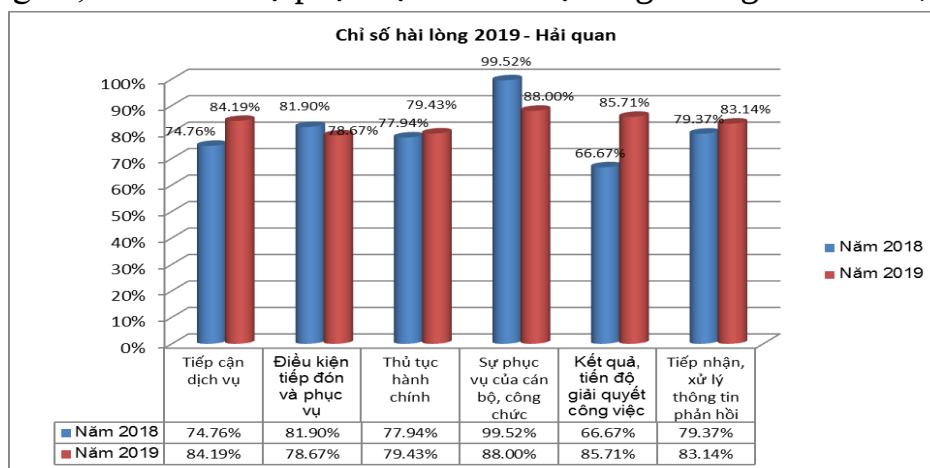
Năm 2019, lĩnh vực hải quan có 35 khách hàng trực tuyến tham gia trả lời phiếu khảo sát. Kết quả phân tích dữ liệu cung cấp một số thông tin đáng chú ý như sau:

Tiếp tục đà tăng trưởng của năm 2018, sang năm 2019, với sự nỗ lực của toàn ngành, chỉ số hài lòng lĩnh vực hải quan đạt 83,19% (tăng 3,16% so với năm 2018 và tăng 10,31% so với năm 2017).

Bảng 5. Chỉ số hài lòng lĩnh vực hải quan 2016 – 2019

TT	Tiêu chí	SIPS			
		2016	2017	2018	2019
1	Tiếp cận dịch vụ	70.15%	63.16%	74.76%	84.19%
2	Điều kiện tiếp đón và phục vụ	75.77%	77.63%	81.90%	78.67%
3	Thủ tục hành chính	79.90%	59.89%	77.94%	79.43%
4	Sự phục vụ của cán bộ, công chức	82.54%	97.24%	99.52%	88.00%
5	Kết quả, tiến độ giải quyết công việc	76.15%	62.71%	66.67%	85.71%
6	Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi	68.00%	77.26%	79.37%	83.14%
	Chỉ số hài lòng	75.42%	72.88%	80.03%	83.19%

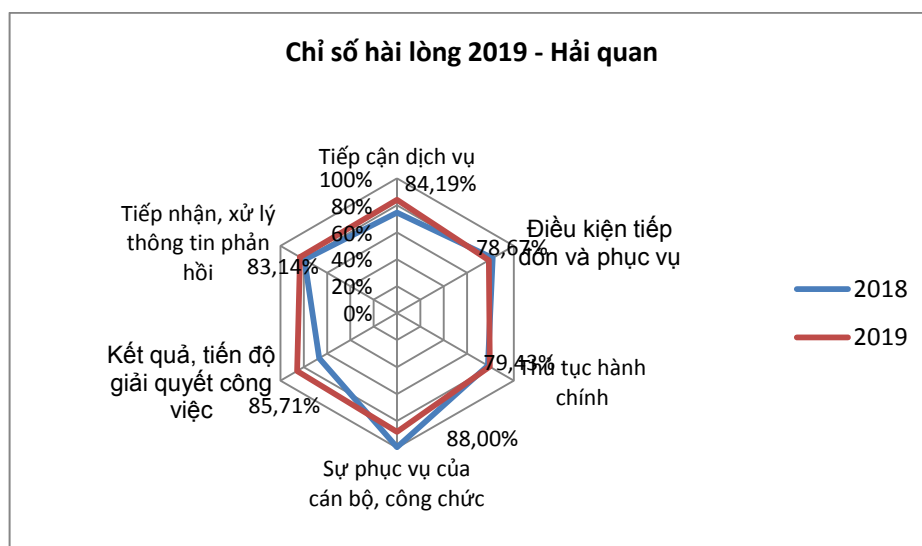
Trong số 6 tiêu chí cấu thành chỉ số hài lòng, có 4 tiêu chí có sự cải thiện so với năm 2018 là Tiếp cận dịch vụ, Thủ tục hành chính, Kết quả, tiến độ giải quyết công việc và Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi. Trong đó, tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc tăng mạnh nhất, với mức tăng 19,05%, tiếp đến là Tiếp cận dịch vụ (tăng từ 74,76% năm 2018 lên 84,19% năm 2019). Bên cạnh đó, tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ, Sự phục vụ của cán bộ công chức lại có sự giảm sút so với năm 2018. Trong đó, tiêu chí về sự phục vụ của cán bộ công chức giảm đến 11,52%.



Biểu đồ 11: Chỉ số hài lòng năm 2019 – Hải quan

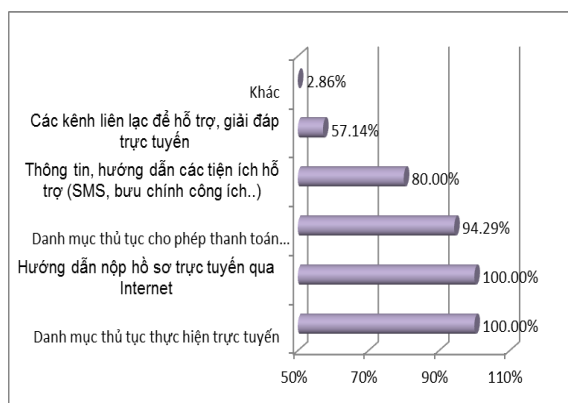
Xét tương quan 6 tiêu chí, mặc dù tiêu chí về sự phục vụ của cán bộ công chức là tiêu chí được đánh giá cao nhất (đạt 88,0%) nhưng lại có sự giảm mạnh so với năm 2018. Cùng với đó, cảm nhận từ phía khách hàng về Điều kiện tiếp đón và phục vụ có sự sụt giảm so với năm 2018 (giảm 3,24%), là tiêu chí đạt mức hài lòng thấp nhất. Sự hài lòng của khách hàng trên các tiêu chí tuy chênh lệch không quá lớn nhưng cũng chưa thực sự đồng đều. Giữa tiêu chí cao nhất với tiêu chí hài lòng thấp nhất chênh lệch 9,33%.

Cả 4 tiêu chí còn lại đều có sự cải thiện so với năm 2018. Đặc biệt, tiêu chí về Kết quả, tiến độ giải quyết công việc có sự cải thiện rõ nét nhất, tăng từ 66,67% năm 2018 lên 85,71% năm 2019 (tăng 19,05%). Điều này đã phần nào thể hiện được sự cố gắng, nỗ lực của ngành hải quan trong việc cải thiện, nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ đối với khách hàng.



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

Tuy nhiên, trong 6 tiêu chí thì vẫn còn 2 tiêu chí thấp hơn chỉ tiêu 80% của tỉnh (xem Biểu đồ).

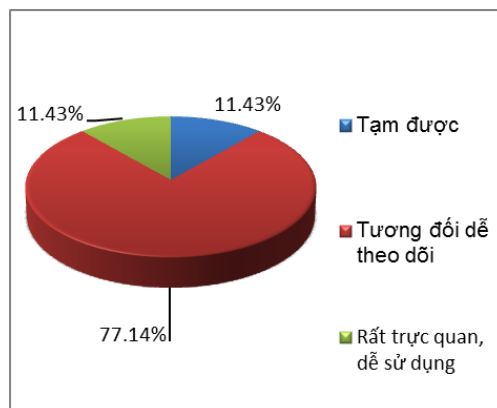


email, ứng dụng di động.

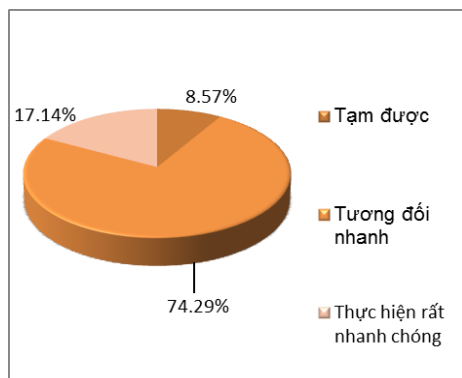
Về **Tiếp cận dịch vụ**, trong năm 2019, ngành hải quan tiếp tục duy trì và nâng cao hiệu quả, chất lượng của các hình thức thông tin, tuyên truyền về dịch vụ đến khách hàng. Theo đó, số lượng khách hàng tiếp cận thông tin qua các hình thức trực tuyến chiếm tỷ lệ cao: 88,57% khách hàng tiếp cận qua website; 45,71% tiếp cận qua

Các nội dung thông tin dịch vụ công được cung cấp đầy đủ và chất lượng thông tin khá tốt; với 97,14% 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 88% khách hàng đánh giá khá tốt giao diện ứng dụng/website cung cấp dịch vụ công trực tuyến của ngành, trong đó 77,14% nhận xét tương đối dễ theo dõi, 11,43% cho rằng đơn giản, rất dễ theo dõi. Thao tác đơn giản, rất dễ thực hiện 85,71%; tạm được 14,28%, không còn khách hàng nào 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, 65,71% khách hàng cho biết thông suốt, không gặp trục trặc khi thao tác; 34,28 % vẫn còn gặp trục trặc khi đăng ký dịch vụ công. Có thể thấy, trong năm 2019, tỷ lệ khách hàng hài lòng về chất lượng đường truyền, hệ thống dịch vụ công trực tuyến ngành hải quan đã được cải thiện đáng kể so với năm 2018 (tăng từ 30,95% lên 65,71%) nhưng vẫn còn cao, cần phải tiếp tục cải thiện hơn nữa để nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.

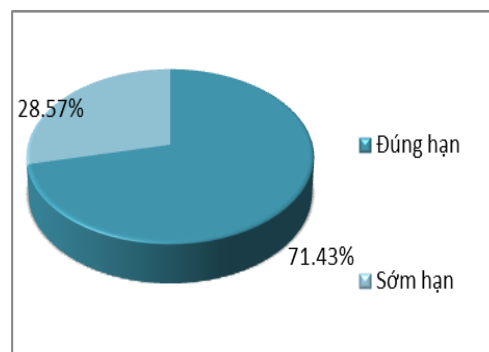


Về thành phần hồ sơ **Thủ tục hành chính**, tiếp tục duy trì kết quả tích cực như năm 2018, trong năm 2019, 100% khách hàng đánh giá không có gì phức tạp hoặc rất đơn giản, hợp lý; các biểu mẫu cũng không có gì khó lẫn hoặc đơn giản, dễ thực hiện. Theo đó, 100% khách hàng được cho biết không gặp khó khăn gì trong việc tạo lập và nộp hồ sơ điện tử cho cơ quan hải quan. Tuy nhiên, cũng còn

đến 11/35 khách hàng phải bổ sung hồ sơ sau khi đã nộp, chiếm tỷ lệ 31,43%.

Về **Sự phục vụ của cán bộ, công chức**, 35/35 khách hàng cho biết, không gặp tình huống đòi hỏi, nhưng nhiều khi giải quyết công việc. Tỷ lệ này so với năm 2018 (2,4%) đã có sự thay đổi tích cực.

Về **Kết quả, tiến độ giải quyết công việc**, 71,43% khách hàng nhận kết quả đúng hạn, 28,57% nhận kết quả sớm hạn hoặc được giải quyết rất nhanh chóng. Không



có khách hàng nào phải nhận hồ sơ trễ hạn. 34/35 khách hàng đánh giá hồ sơ trực

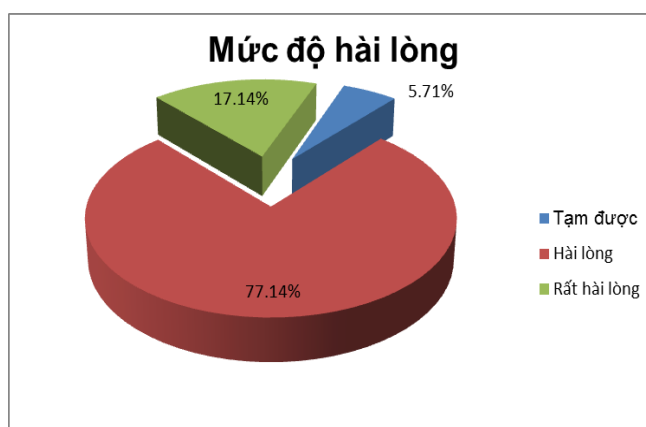
tuyển được tiếp nhận khá nhanh chóng, kịp thời; trong đó, 12/35 khách hàng cho biết hồ sơ được tiếp nhận ngay sau khi bấm nộp.

31/35 khách hàng nhận kết quả trên tài khoản đã đăng ký hoặc nhận qua email, 6 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 (88,57%) cao hơn so với năm 2018 (80,96%).

Về **Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi**, 97,14% khách hàng nhận thấy cơ quan hải qua đã công khai thông tin đường dây nóng đầy đủ, rõ ràng. 88,57% 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.

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 2019, có 33/35 (chiếm 94,29%) khách hàng hài lòng và rất hài lòng. Còn 2 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, sự hài lòng của khách hàng là một trong những yếu tố then chốt để họ tiếp tục lựa chọn Khánh Hòa làm cửa ngõ thông quan. Từ đó, góp phần trực tiếp để Hải quan Khánh Hòa tiếp tục nâng cao hơn nữa hiệu quả công tác thu ngân sách hằng năm.

2. Góp ý của khách hàng

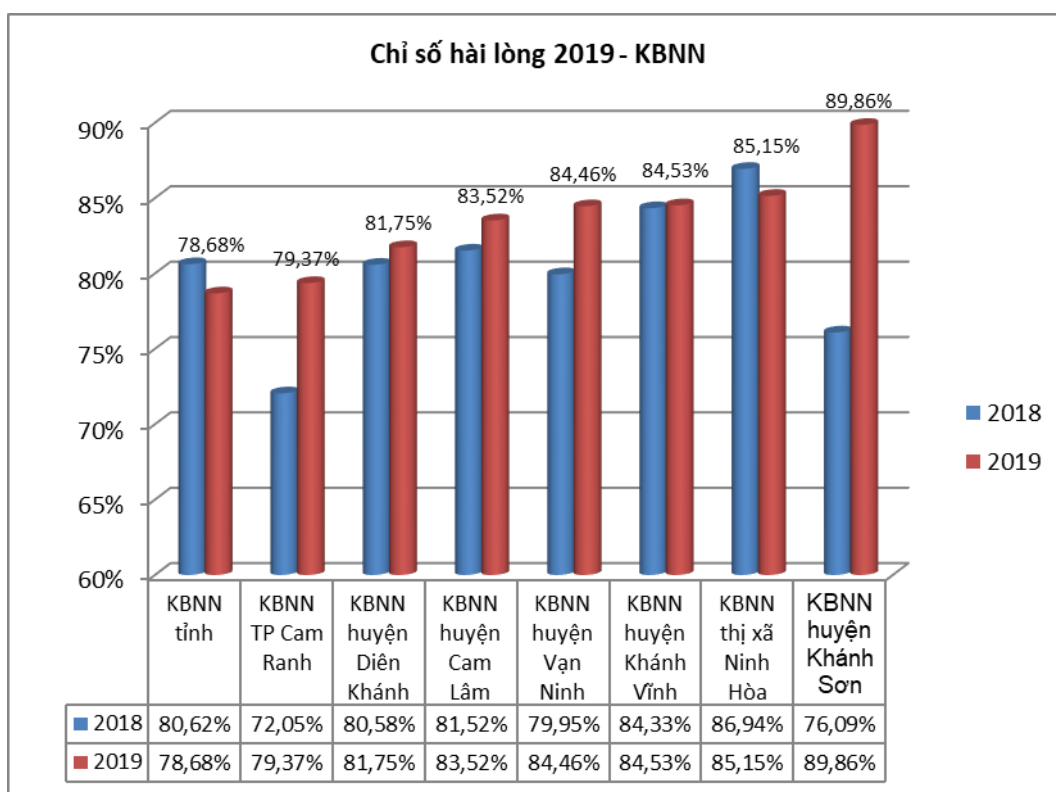
Qua phiếu khảo sát, khách hàng chỉ đề nghị nâng cấp dung lượng đường truyền và tốc độ xử lý của máy chủ để tránh sự cố nghẽn mạng, rớt mạng trong quá trình tạo lập và nộp hồ sơ trực tuyến, đảm bảo tiết kiệm thời gian, công sức. Đồng thời, có một số ý kiến đề nghị cải thiện giao diện để đơn giản, dễ thực hiện hơn.

MỤC IV. LĨNH VỰC KHO BẠC NHÀ NƯỚC

I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG

Chỉ số hài lòng trung bình năm 2019 lĩnh vực KBNN đạt 82,55%; tăng 2,58% so với năm 2018 (79,97%) và đạt mục tiêu chung của tỉnh (trên 80%).

Trong 8 đơn vị được đánh giá thì có 6 đơn vị gia tăng chỉ số hài lòng, trong đó KBNN Khánh Sơn và Cam Ranh có sự tiến bộ vượt bậc, với chỉ số tăng tương ứng 13,77% và 7,32% so với năm 2018. Kết quả trên giúp KBNN Khánh Sơn vươn lên dẫn đầu khối với chỉ số hài lòng 89,86%; trong khi đó, KBNN Cam Ranh mới đạt chỉ số 79,37%, cùng với KBNN tỉnh (78,68%) là 02 cơ quan KBNN chưa bảo đảm mục tiêu 80% của tỉnh đề ra.



Biểu đồ 14: Tương quan chỉ số mức độ hài lòng 2018 – 2019 (KBNN)

Tổng hợp kết quả từ năm 2016 – 2019 cho thấy, lĩnh vực KBNN có nhiều tiến bộ qua các năm, từ 73,17% (năm 2016) lên 75,38% (năm 2017), 79,97% (năm 2018) và kết quả năm 2019 đạt 82,55%. Nhiều đơn vị trong khối có chỉ số 3 năm tăng liên tục như KBNN Diên Khánh, Khánh Sơn, Khánh Vĩnh, Vạn Ninh; KBNN Cam Lâm và Ninh Hòa cũng đang duy trì chỉ số hài lòng tương đối cao trong 02 năm gần đây. Kết quả trên đã cho thấy sự vào cuộc đồng bộ, nhiều giải pháp thiết thực đã được triển khai nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, mức độ hài lòng khách

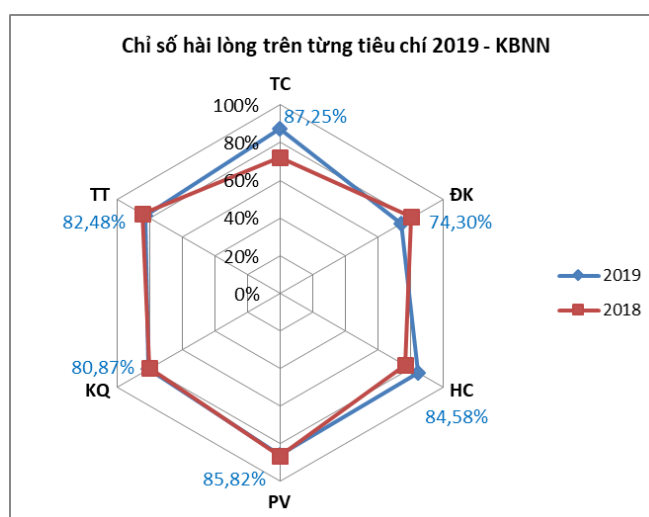
hàng của lĩnh vực KBNN trong các năm qua, trong đó phải kể đến việc triển khai dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực KBNN.

Bảng 6. Chỉ số hài lòng KBNN 2016 – 2019

TT	Đơn vị	SIPS				Tăng/giảm
		2016	2017	2018	2019	
1	KBNN huyện Cam Lâm	81,37%	73,88%	81,52%	83,52%	2,00%
3	KBNN huyện Diên Khánh	74,98%	75,44%	80,58%	81,75%	1,16%
4	KBNN huyện Khánh Sơn	71,22%	72,08%	76,09%	89,86%	13,77%
5	KBNN huyện Khánh Vĩnh	70,75%	79,41%	84,33%	84,53%	0,19%
9	KBNN huyện Vạn Ninh	73,21%	76,26%	79,95%	84,46%	4,51%
2	KBNN thành phố Cam Ranh	71,70%	76,25%	72,05%	79,37%	7,32%
6	KBNN thành phố Nha Trang	69,62%	66,97%	76,52%		
7	KBNN thị xã Ninh Hòa	71,25%	78,55%	86,94%	85,15%	-1,79%
8	KBNN tỉnh	73,92%	76,81%	80,62%	78,68%	-1,94%
	Chỉ số hài lòng trung bình	73,17%	75,38%	79,97%	82,55%	2,58%

(*) Trong năm 2019, KBNN thành phố Nha Trang sáp nhập vào KBNN tỉnh Khánh Hòa

Trong 6 tiêu chí đánh giá, tiêu chí Tiếp cận dịch vụ có chỉ số cao nhất, đạt 87,25%; tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ có chỉ số thấp nhất, đạt 71,93%, là tiêu chí duy nhất chưa đạt mục tiêu đề ra. So với năm 2018, Tiêu chí Tiếp cận dịch vụ có biên độ tăng cao nhất, đạt 15,33%, đây cũng là tiêu chí có biên độ tăng cao nhất năm 2018 (tăng 7,51%); tiêu chí Thủ tục hành chính và Kết quả, tiến độ giải quyết công việc cũng tăng tương ứng 7,87% và 1,04% (Xem biểu đồ).

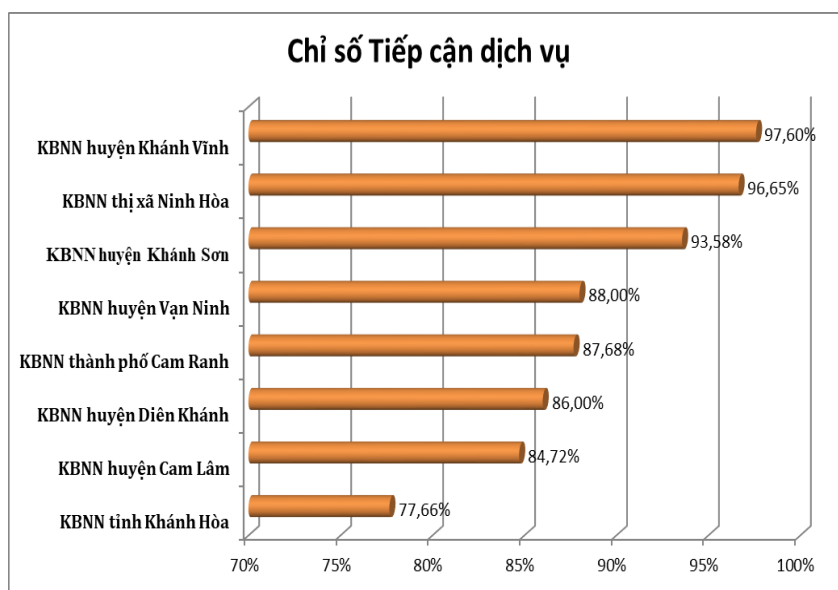


Biểu đồ 15: Chỉ số hài lòng chung trên 6 tiêu chí - KBNN

II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ

1. Tiếp cận dịch vụ

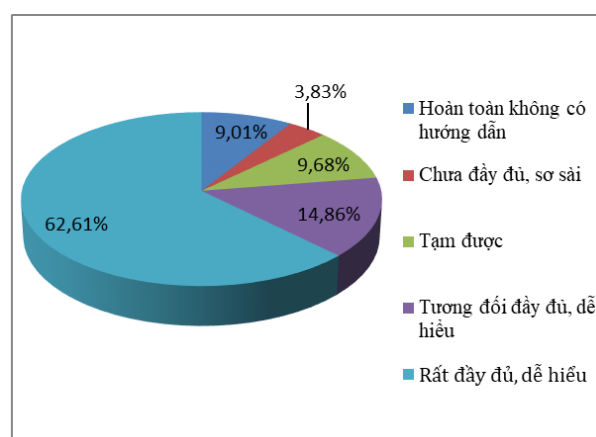
Trong 8 đơn vị thì chỉ có KBNN tỉnh có chỉ số Tiếp cận dịch vụ ở mức Khá, đạt 77,66%, cũng là đơn vị duy nhất chưa đạt mục tiêu đề ra. KBNN Khánh Vĩnh có chỉ số cao nhất, đạt 97,60%, kế tiếp là KBNN thị xã Ninh Hòa với 96,65%. Tất cả đơn vị đều tăng chỉ số so với năm trước, trong đó



KBNN tỉnh có biên độ tăng thấp nhất (6,05%). Các đơn vị còn lại đều có chỉ số tăng trên 10%, một số đơn vị tăng cao như: KBNN Cam Ranh (29,63%), KBNN Khánh Sơn (25,02%), KBNN Khánh Vĩnh (13,52%), kéo theo chỉ số trung bình tăng cao 15,33%, từ 71,93% lên 87,25%.

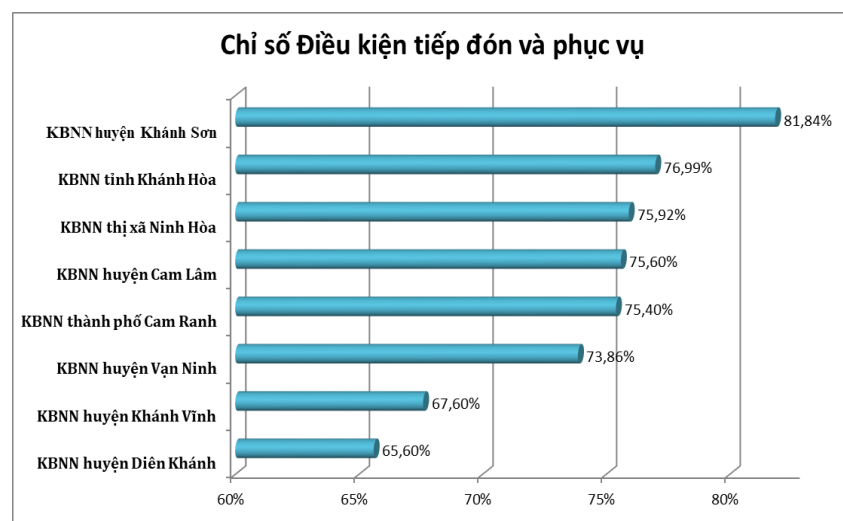
Trả lời phiếu khảo sát, có 42,12% khách hàng nhận thấy thông tin dịch vụ công lĩnh vực KBNN cung cấp chỉ thông qua 1 - 2 hình thức; trong đó chủ yếu là bằng các hình thức truyền thống như bảng niêm yết tại trụ sở làm việc và công chức trực tiếp giới thiệu, hướng dẫn. Các phương thức cung cấp thông tin dịch vụ công hiện đại như: màn hình thông báo, email, ứng dụng di động, website, hội nghị, đối thoại,... đã triển khai nhưng chưa đồng bộ giữa các đơn vị.

Về nội dung thông tin được cung cấp, 62,61% khách hàng đánh giá rất đầy đủ, dễ hiểu (tăng 14,01% so với năm 2018); 14,86% cho rằng tương đối đầy đủ, dễ hiểu; 9,68% nhận xét tạm được. Còn lại 12,84% cho rằng còn thiếu nhiều nội dung cần thiết hoặc hầu như không có thông tin gì hữu ích (giảm 6,56%). Như vậy, bên cạnh việc bổ sung thêm các hình thức cung cấp thông tin, nhiều đơn vị KBNN đã cải thiện cả nội dung và chất lượng thông tin. Tuy nhiên, vẫn còn một số đơn vị chưa làm khách hàng thực sự hài lòng như KBNN tỉnh, Cam Lâm, Diên Khánh.



Phát huy kết quả 2018, những vướng mắc của khách hàng về cơ chế, chính sách, thủ tục được KBNN tiếp nhận, xử lý và hướng dẫn chu đáo; trên 96% khách hàng hài lòng vì KBNN đã quan tâm nắm nhu cầu thông tin của khách hàng để chủ động hỗ trợ.

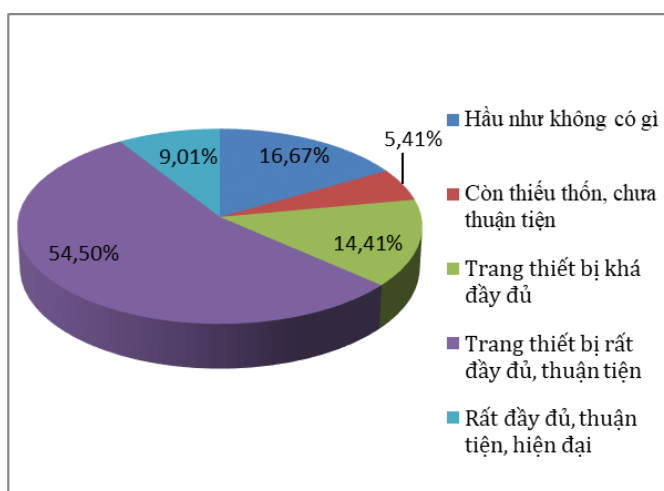
2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ



Chỉ số trung bình về điều kiện tiếp đón và phục vụ năm 2019 lĩnh vực KBNN đạt 74,30%, giảm 6,43% so với năm 2018. KBNN Khánh Sơn có chỉ số hài lòng tiêu chí cao nhất, đạt 81,84%, đây là đơn vị duy nhất có chỉ số tăng và đạt mục tiêu của tỉnh. Có 2/8 đơn vị

có chỉ số ở mức Trung bình là KBNN Diên Khánh (65,60%) và KBND Khánh Vĩnh (67,60%). Trừ KBNN Khánh Sơn có chỉ số tăng (4,04%), các đơn vị còn lại trong khối đều có chỉ số giảm so với năm 2018.

Kết quả khảo sát cho thấy, có 85,07% khách hàng hài lòng với diện tích làm việc Bộ phận một cửa; 13,8% đánh giá tạm được và còn khoảng 1% nhận xét còn chật hẹp, chưa thuận tiện. Tuy nhiên, nhiều khách hàng chưa hài lòng về trang thiết bị tiếp đón và làm việc, còn 16,67% đánh giá hầu như không có trang thiết bị gì; 5,41% đánh giá còn thiếu thốn, chưa thuận tiện và chỉ 77,93% khách hàng là tương đối hài lòng, trong đó nhu cầu về nước uống, mạng wifi, máy scan, photocopy cho khách hàng là khá cao. Một số khách hàng góp ý trang thiết bị cụ thể như máy đếm tiền (KBNN Khánh Vĩnh), máy bấm số thứ tự tự động (KBNN Diên Khánh), bảng thông báo để hướng dẫn rõ khi có thay đổi mẫu (KBNN Cam Ranh).

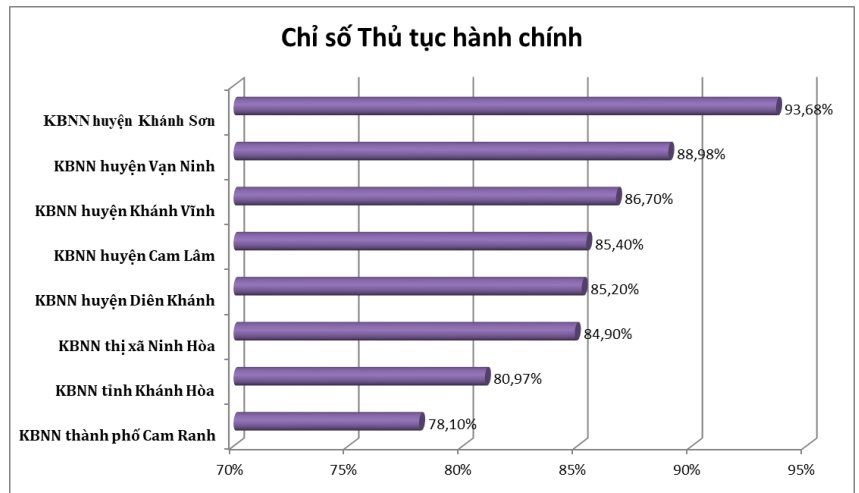


Đánh giá về khối lượng giao dịch tại Bộ phận một cửa, gần 17% khách hàng nhận xét khá đông ở hầu hết các đơn vị, đôi lúc còn quá tải. Về vị trí ngồi,

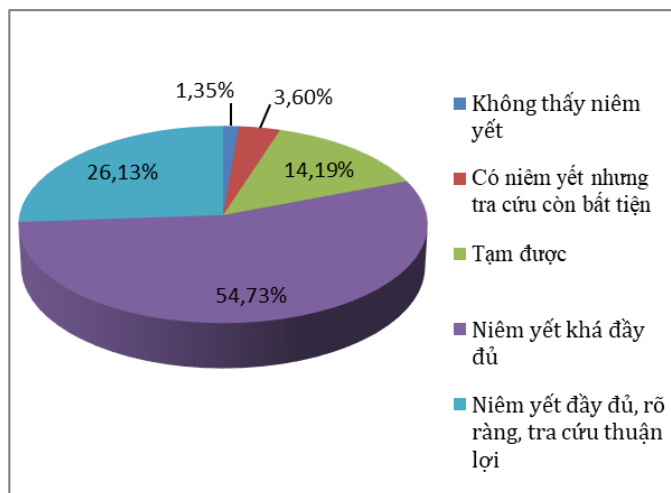
ghế, quầy giao dịch, đa số khách hàng (98,64%) nhận xét rất thuận tiện, thoải mái. Một số ít khách hàng cảm thấy bất tiện khi đến giao dịch tại KBNN tỉnh (*Khi đến giao dịch, CBCC Kho bạc ngồi thấp bên dưới, người đến giao dịch phải khom người để trao đổi công việc*) và KBNN Vạn Ninh (*Vì gương che chắn cao nên khi trao đổi bất tiện*).

3. Thủ tục hành chính

Năm 2019, chỉ số hài lòng trung bình về Thủ tục hành chính đạt 84,58%, tăng 7,87% so với năm 2018. Cao nhất là KBNN Khánh Sơn, chỉ số 93,68%, tiếp đến là KBNN Vạn Ninh với 88,98%. KBNN Cam Ranh có chỉ số thấp nhất với 78,10, cũng là đơn vị duy nhất có chỉ số dưới 80%. Khoảng chênh lệch giữa đơn vị cao nhất với thấp nhất là 15,58%.



Trả lời phiếu khảo sát, đa số khách hàng cho biết thông tin thủ tục hành chính được công khai rất đầy đủ (26,13%) hoặc khá đầy đủ (54,73%), 14,19%



khách hàng đánh giá tạm được và còn 5% chưa thật hài lòng (khách hàng tại KBNN tỉnh là chủ yếu). Về thành phần hồ sơ, 96,61% 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. Bên cạnh đó, một số khách hàng tại KBNN tỉnh, Ninh Hòa, Diên Khánh, Cam Ranh đánh giá còn nhiều giấy tờ không cần

thiết hoặc phức tạp, không thực tế trong thành phần hồ sơ yêu cầu. Đồng thời, 11 khách hàng cho biết còn trường hợp công chức có yêu cầu hoặc hướng dẫn nộp các giấy tờ không có trong quy định thủ tục hành chính.

Kết quả khảo sát cho thấy 86,46% khách hàng cho biết được tiếp nhận hồ sơ ngay lần nộp đầu tiên. 60 khách hàng (13,54%) bị trả lại vì thiếu giấy tờ, giấy tờ

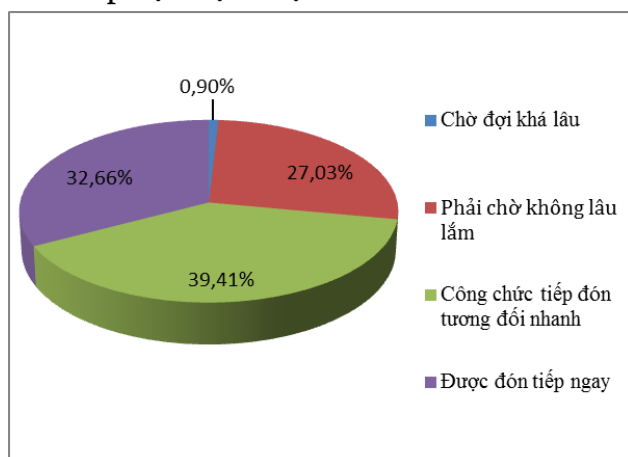
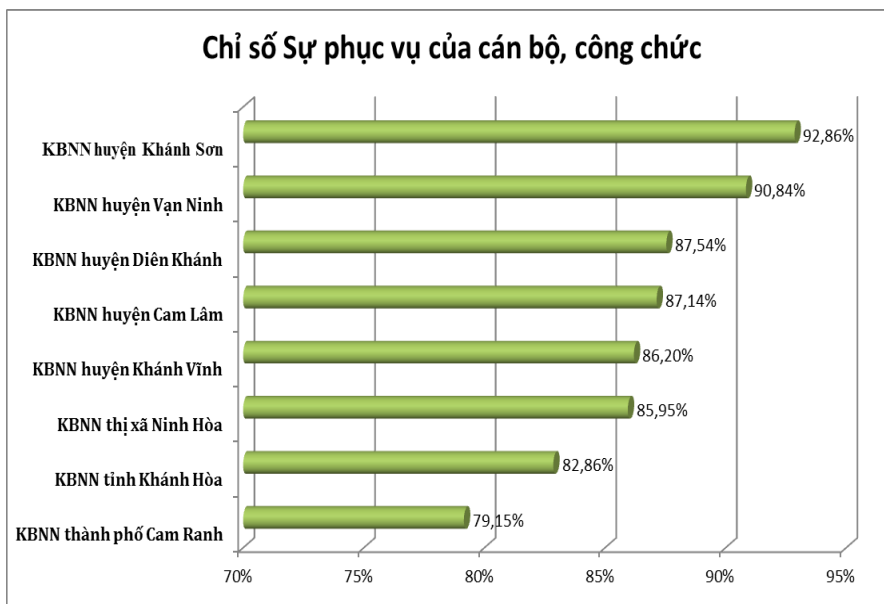
không hợp lệ. Trong số đó, có 38,98% được công chức hướng dẫn bằng phiếu, thông tin rất cụ thể, có ký xác nhận theo quy định (tăng 32,48% so với năm 2018). Số còn lại chưa được thực hiện đúng yêu cầu. 95,05% khách hàng chỉ cần bổ sung hồ sơ 01 lần là được tiếp nhận (tăng 27,15%), số còn lại phải bổ sung từ 2 - 3 lần mới hoàn thiện xong hồ sơ (hầu hết tại các đơn vị trừ KBNN Cam Ranh và Khánh Sơn).

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. Trong đó, nhiều khách hàng gặp trường hợp “Mỗi lần công chức chỉ yêu cầu bổ sung một nội dung, lần sau yêu cầu bổ sung tiếp” (KBNN tỉnh, Cam Lâm, Khánh Vĩnh, Vạn Ninh)

4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức

Trong 8 đơn vị, KBNN Khánh Sơn có chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, công chức cao nhất cao nhất (92,86%), tiếp đến là KBNN Vạn Ninh (90,84%). KBNN Cam Ranh tiếp tục không đạt mục tiêu tại tiêu chí này, chỉ đạt 79,15%, giảm 1,30%. So với năm trước, có

5/8 đơn vị giảm chỉ số, tuy nhiên mức sụt giảm không nhiều, biến động từ 0,46% đến 1,63%, trong đó KBNN Ninh Hòa, Cam Lâm, Khánh Vĩnh dù sụt giảm nhưng vẫn có kết quả ở mức Tốt. Kết quả chung, chỉ số trung bình lĩnh vực KBNN đạt 85,82%, thấp hơn 0,46% so với năm 2018 nhưng vẫn ở mức Tốt, cao thứ 2 sau tiêu chí Tiếp cận dịch vụ.

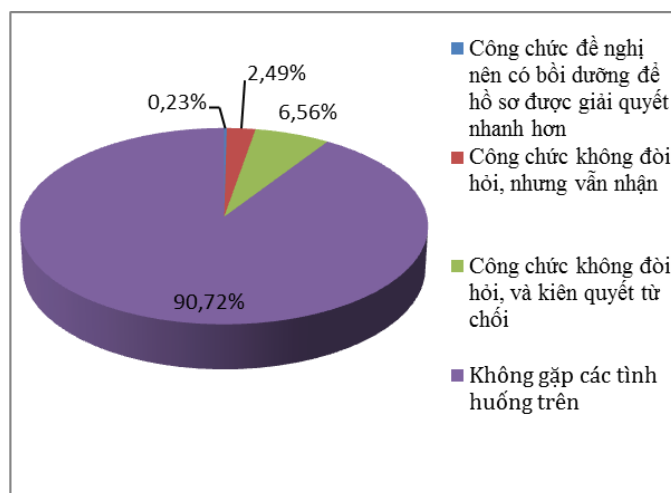


Qua kết quả khảo sát, 72,07% khách hàng cho biết được tiếp đón ngay hoặc khá nhanh chóng khi đến giao dịch, 27,03% phải chờ nhưng không lâu lắm. Còn lại 4 khách hàng nhận xét phải chờ đợi khá lâu khi giao dịch KBNN tỉnh, Diên Khánh, Vạn

Ninh. Khách hàng cho biết thêm nguyên nhân chính phải chờ đợi 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, thờ ơ với khách hàng hoặc vắng mặt. Việc tiếp nhận hồ sơ được khách hàng đánh giá minh bạch, công bằng, nhìn chung là không có vấn đề.

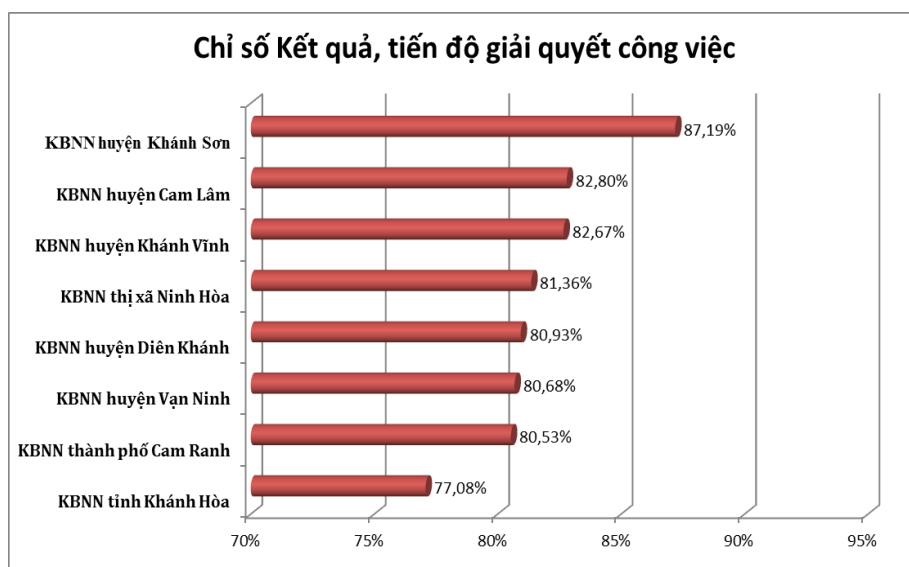
Thái độ giao tiếp của cán bộ, công chức của các đơn vị được hầu hết khách hàng hài lòng (kể cả công chức tiếp nhận và công chức chuyên môn), chỉ có 1 trường hợp khách hàng KBNN Cam Lâm phản ánh thái độ công chức tiếp nhận hồ sơ khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền. Về năng lực giải quyết hồ sơ của cán bộ, công chức một cửa và chuyên môn cũng được khách hàng đánh giá cao, tuy nhiên vẫn còn số ít trường hợp chưa hài lòng về cán bộ tiếp nhận (khách hàng đánh giá công chức tiếp nhận còn chậm tại KBNN tỉnh, Diên Khánh).

Trong quá trình giải quyết công việc, có 90,72% nhận xét không gặp các trường hợp những nhiễu, tiêu cực, 6,56% nhận xét “công chức không đòi hỏi, và kiên quyết từ chối”, 11 trường hợp nhận xét “công chức không đòi hỏi, nhưng vẫn nhận” và 01 trường hợp cho biết “Công chức đề nghị nên có bồi dưỡng để hồ sơ được giải quyết nhanh hơn”.



5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc

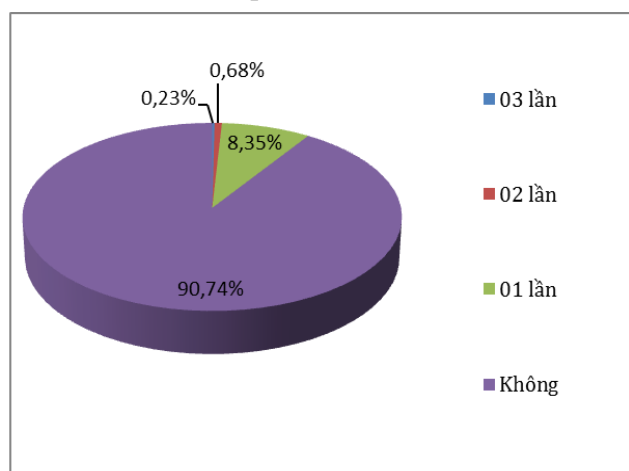
Chỉ số trung bình về Kết quả, tiến độ giải quyết công việc năm 2019 của lĩnh vực KBNN đạt 80,87%, tăng 1,04% so với năm 2018. Cao nhất là KBNN Khánh Sơn, chỉ số 87,19%, là đơn vị duy nhất đạt mức Tốt; thấp nhất là KBNN tỉnh đạt 77,08%, chưa đạt mục tiêu 80% đề ra. Các đơn vị còn lại có chỉ số



KBNN tỉnh đạt 77,08%, chưa đạt mục tiêu 80% đề ra. Các đơn vị còn lại có chỉ số

tương đối đồng đều từ khoảng 80% đến 83%.

Theo kết quả khảo sát, sau khi được tiếp nhận hồ sơ, có 90,74% khách hàng

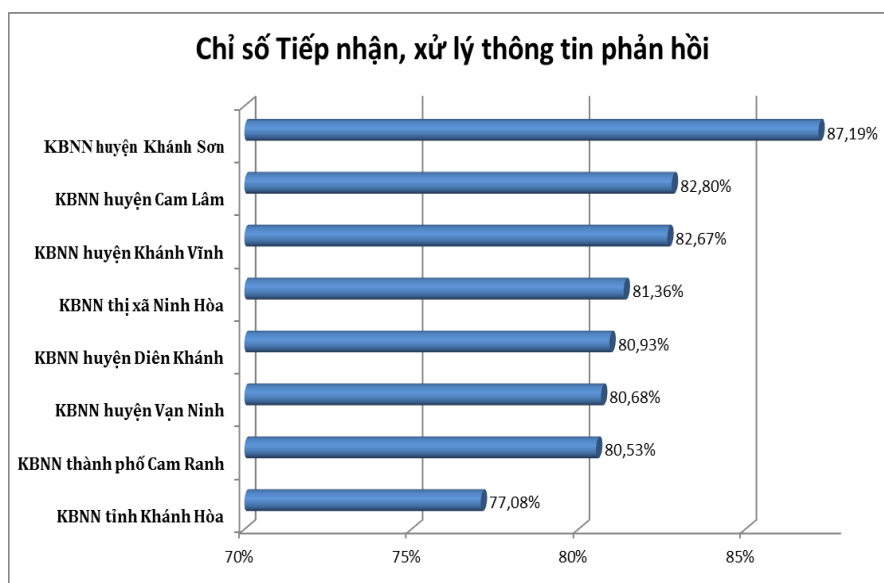


không phải bổ sung hồ sơ, còn lại 37 khách hàng phải bổ sung 01 lần, 3 khách hàng bổ sung 02 lần và 01 khách hàng bổ sung 4 lần. Trong đó chỉ có 01 khách hàng phản ánh không nhận được thông báo gì, chỉ khi đến Bộ phận một cửa theo ngày hẹn mới biết phải bổ sung và 15 trường hợp nhận thông báo qua điện thoại nhưng không rõ ràng.

Sau khi đã nộp hồ sơ, trên 87% khách hàng nhận được hướng dẫn về cách thức tra cứu tiến độ hồ sơ. Tuy nhiên, hình thức để cứu tiến độ chủ yếu vẫn là đến trực tiếp cơ quan KBNN hoặc gọi điện hỏi thăm. Về kết quả giải quyết công việc, hầu hết khách hàng đánh giá cơ quan KBNN trả kết quả sớm và đúng hẹn, có 15 khách hàng cho biết hồ sơ trễ hẹn nhưng không nhiều (9/15 khách hàng thuộc KBNN tỉnh).

6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi

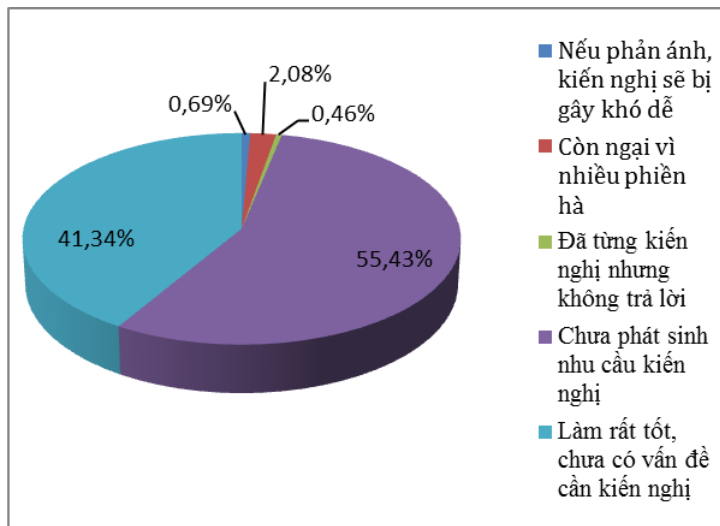
Năm 2019, chỉ số trung bình chung về tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi đạt 82,48%, giảm 1,87% so với năm 2018. KBNN huyện Khánh Sơn tiếp tục là đơn vị có chỉ số cao nhất, đồng thời cũng là đơn vị có chỉ số tăng vượt bậc (15,20%). Trong



khi đó KBNN tỉnh 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 (77,08%). Tính chung toàn tỉnh, có 7/8 đơn vị đạt chỉ tiêu trên 80%.

Về công khai thông tin đường dây nóng, 35,36% khách hàng nhận xét đầy đủ, rõ ràng; 46,40% đánh giá khá đầy đủ và 14,41% cảm thấy tạm được. Có 3,83% (17 khách hàng, trong đó 9 khách hàng của KBNN tỉnh) chưa đánh giá tốt nội dung công khai.

Trong 444 khách hàng được khảo sát thì chỉ có 10 khách hàng có phản ánh, kiến nghị, rơi vào KBND tỉnh (5 khách hàng) và Ninh Hòa (2 khách hàng), Diên Khánh (2 khách hàng), Vạn Ninh (1 khách hàng). Trong đó có 01 khách hàng cảm thấy chưa thật sự thuận tiện khi gửi phản ánh, kiến nghị; 3 khách hàng đánh giá tạm được, còn lại 6 khách hàng nhận xét được tiếp nhận, giải quyết kịp thời, rõ ràng, nhanh chóng. Còn lại đại đa số khách hàng không có phản ánh, kiến nghị thì 96,77% cho biết KBNN làm rất tốt hoặc chưa phát sinh nhu cầu kiến nghị; còn lại có 2 trường hợp đã từng kiến nghị nhưng không trả lời (KBNN Khánh Vĩnh), 9 trường hợp ngại phiền hà và 3 khách hàng sợ bị gây khó dễ khi phản ánh, kiến nghị.



Hầu hết khách hàng nhận thấy cơ quan KBNN có niềm yết, công khai nội dung trả lời phản ánh, kiến nghị; chỉ một số ít (26 khách hàng) không thấy gì và 1 khách hàng đánh giá KBNN Vạn Ninh có công khai nhưng chưa rõ ràng.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG

1. Đánh giá chung của khách hàng

Tổng hợp chung năm 2019, chỉ số hài lòng chung lĩnh vực KBNN tiếp tục có sự tiến bộ so với năm 2018. Đa số khách hàng được khảo sát đánh giá tốt chất lượng phục vụ của các cơ quan kho bạc. Cảm nhận chung, hầu hết khách hàng hài lòng hoặc rất hài lòng với các cơ quan KBNN, một bộ phận (10,56%) đánh giá tạm được, riêng 2 trường hợp rất không hài lòng và 1 không hài lòng đều thuộc KBNN Cam Lâm, nguyên nhân làm khách hàng không hài lòng chủ yếu về thái độ phục vụ: “*Cán bộ tiếp nhận hồ sơ còn nhăn nhó, khó chịu*”, “*Công chức phụ trách có thái độ khó chịu, hay cáu gắt*”.

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

“*Hồ sơ thủ tục nên gửi hình thức trực tuyến thì hay hơn tránh đi lại nhiều lần phải giao dịch trực tiếp*” – đây là ý kiến góp ý của khách hàng KBNN năm 2018, có thể thấy lĩnh vực KBNN đã tiếp thu các góp ý, đề ra các giải pháp khắc phục thiếu sót, hạn chế, đồng thời tổ chức triển khai, đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến trên toàn tỉnh để nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng. Những vấn đề đã làm được, khắc phục đã được người dân, tổ chức, doanh nghiệp ghi nhận đúng mức và

có lời khen ngợi trong kết quả khảo sát năm 2019. Bên cạnh việc đề nghị các cơ quan KBNN tiếp tục phát huy thì khách hàng cũng tiếp tục chỉ ra những chỗ thiếu sót, hạn chế để các đơn vị khắc phục, cải thiện trong các năm tiếp theo - Chi tiết xem phần Dữ liệu phi cấu trúc:

- Một số năm gần đây cải cách hành chính đã tạo thuận lợi hơn cho người dân thực hiện hồ sơ.

- Sự phục vụ của Kho bạc Nhà nước huyện Khánh Vĩnh là tốt, không có vấn đề gì cần phải góp ý.

- Kho bạc Nhà nước Diên Khánh làm việc nhanh, chính xác, rất hài lòng.

- Tôi cảm thấy rất hài lòng với cách hướng dẫn và xử lý giải quyết công việc của Kho bạc Nhà nước nơi tôi thường xuyên liên hệ công tác.

- Nhìn chung giao dịch Kho bạc tôi khá hài lòng với bộ phận một cửa phụ trách trường tôi. Bên cạnh đó, khi thay đổi chứng từ hồ sơ cần có công văn hay gửi mail về cho trường chúng tôi được rõ hơn.

- Nhìn chung cách phục vụ tại Kho bạc rất hài lòng. Tuy nhiên cần giảm một số giấy tờ kèm theo không cần thiết như chứng từ Kho bạc đưa ra trong hóa đơn duyệt chi số tiền ít hơn thì không cần thêm giấy đề nghị thanh toán số tiền trên nữa.

- Về dịch vụ công trực tuyến tại Khánh Hòa đã có triển khai nhưng chưa cập nhật được vì chưa đầy đủ thông tin, nhưng đã có qua lớp tập huấn, bản thân tôi thấy khó thao tác.

- Đề nghị KBNN thành phố Cam Ranh quan tâm, triển khai công tác tập huấn thực hiện các thủ tục hành chính trực tuyến của Kho bạc, phối hợp các cơ quan liên quan triển khai thực hiện có hiệu quả các thủ tục hành chính trực tuyến kho bạc nhà nước.

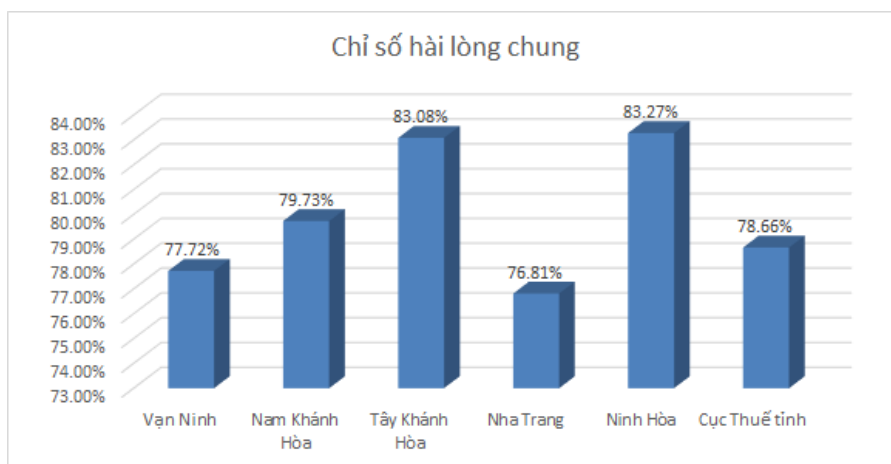
- Rất mong sự quan tâm để tiếp tục hoàn thiện các dịch vụ của các phần mềm, để phục vụ công tác nhanh hơn.

- Cán bộ tiếp nhận, trả kết quả và xử lý chứng từ thực hiện theo quy định, xử lý hồ sơ nhanh chóng, tiếp tục phục vụ khách hàng tốt hơn nữa

- Bộ phận kiểm soát cần hướng dẫn cụ thể, rõ ràng và nhiệt tình hơn đối với nghiệp vụ chuyên môn kế toán khi chưa rõ và còn sai sót.

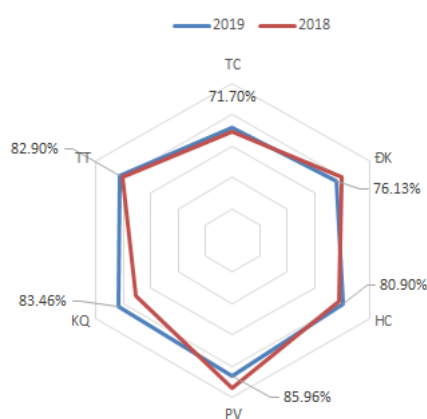
MỤC V. CÁC CƠ QUAN THUẾ

I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG



Biểu đồ 16: Chỉ số hài lòng năm 2019 - ngành thuế

Năm 2019, chỉ số mức độ hài lòng chung Khối các cơ quan Thuế đạt 80,18%, tăng 1,56% so với năm 2018. Chi cục Thuế Tây Khánh Hòa có chỉ số cao nhất, đạt 83,08%. Chi cục Thuế thành phố Nha Trang có chỉ số thấp nhất, đạt 76,81%. Chỉ có 2 cơ quan Thuế có chỉ số cao hơn 80%, đạt chỉ tiêu kế hoạch đề ra gồm: Tây Khánh Hòa và Ninh Hòa. Các cơ quan có chỉ số thấp hơn 80% gồm: Nha Trang, Cục Thuế tỉnh, Vạn Ninh và Nam Khánh Hòa.

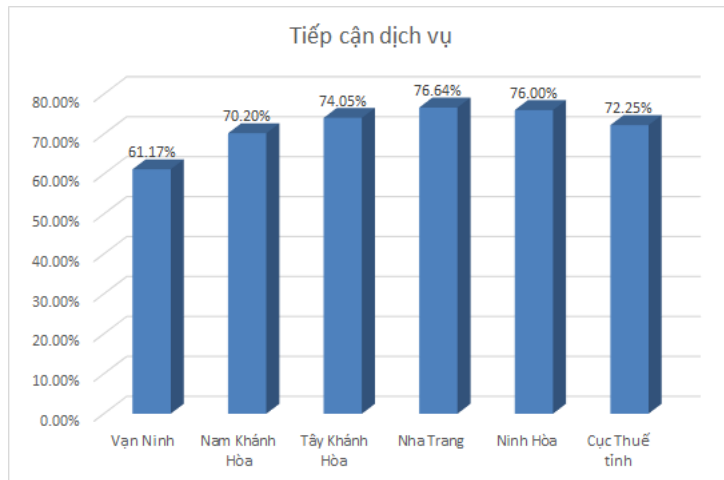


Trên các tiêu chí đánh giá, tiêu chí sự phục vụ của cán bộ, công chức có chỉ số cao nhất, đạt 85,96%, tiêu chí tiếp cận dịch vụ có chỉ số thấp nhất, đạt 71,70%. Có 04 tiêu chí có chỉ số cao hơn 80%, đạt chỉ tiêu kế hoạch đề ra là Sự phục vụ của cán bộ; công chức, kết quả, tiến độ giải quyết công việc; thông tin phản hồi và thủ tục hành chính. Có 02 tiêu chí có chỉ số dưới 80% là tiếp cận dịch vụ; điều kiện tiếp đón

và phục vụ. So với năm 2018, có 03 tiêu chí có chỉ số tăng và 03 tiêu chí có chỉ số giảm, trong đó tiêu chí kết quả, tiến độ giải quyết công việc có biên độ tăng cao nhất, đạt 12,48%, tiêu chí sự phục vụ của cán bộ công chức có biên độ giảm lớn nhất, đạt 7,38%.

II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ

1. Tiếp cận dịch vụ



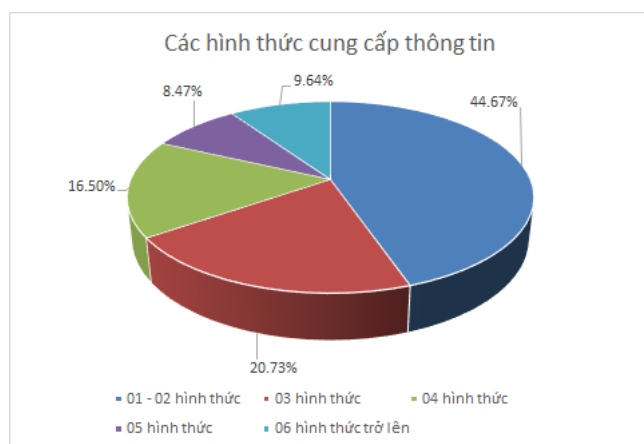
Chỉ số hài lòng trung bình về tiếp cận dịch vụ đạt 71,70%, tăng 2,56% so với năm 2018. Tuy nhiên, mức tăng này vẫn còn khiêm tốn, chưa đủ để hoàn thành chỉ tiêu kế hoạch đề ra là trên 80%. Tất cả các cơ quan Thuế đều có chỉ số thấp hơn 80%, trong đó Chi cục Thuế thành phố Nha Trang có chỉ số

cao nhất, đạt 76,64%, Chi cục Thuế huyện Vạn Ninh có chỉ số thấp nhất, đạt 61,17%.

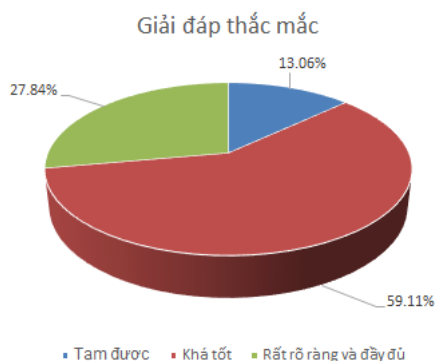
Đánh giá đối với việc cung cấp thông tin về bộ TTHC, các biểu mẫu, phí, lệ phí, cách thức thực hiện TTHC, quy chế tiếp công dân, nội quy nơi làm việc, hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng internet, hướng dẫn sử dụng dịch vụ bưu chính công ích, cách thức tra cứu hồ sơ, thanh toán trực tuyến, sử dụng SMS.... có 76,63% khách hàng đánh giá rất đầy đủ, dễ hiểu; 6,53% đánh giá tương đối đầy đủ, dễ hiểu; 6,19% đánh giá tạm được, 7,22% đánh giá chưa đầy đủ, sơ sài và 3,44% đánh giá hoàn toàn không có hướng dẫn.



Đa số các khách hàng với tỷ lệ 44,67% được cung cấp thông tin từ 1 đến 2 hình thức; 20,73% được cung cấp với 03 hình thức; 16,5% được cung cấp với 04 hình thức, 8,47% được cung cấp với 05 hình thức và 9,64% được cung cấp từ 06 hình thức trở lên. Đối với các khách hàng nộp hồ sơ trực tiếp, các hình thức cung cấp thông tin chủ yếu là bảng niêm yết tại trụ sở (232 ý kiến), cung cấp tài liệu tại bàn viết hồ sơ (145 ý kiến) và công chức giới thiệu, hướng dẫn (137 ý kiến). Đối với các khách hàng nộp hồ sơ trực tiếp, đa số được cung cấp thông tin qua công chức



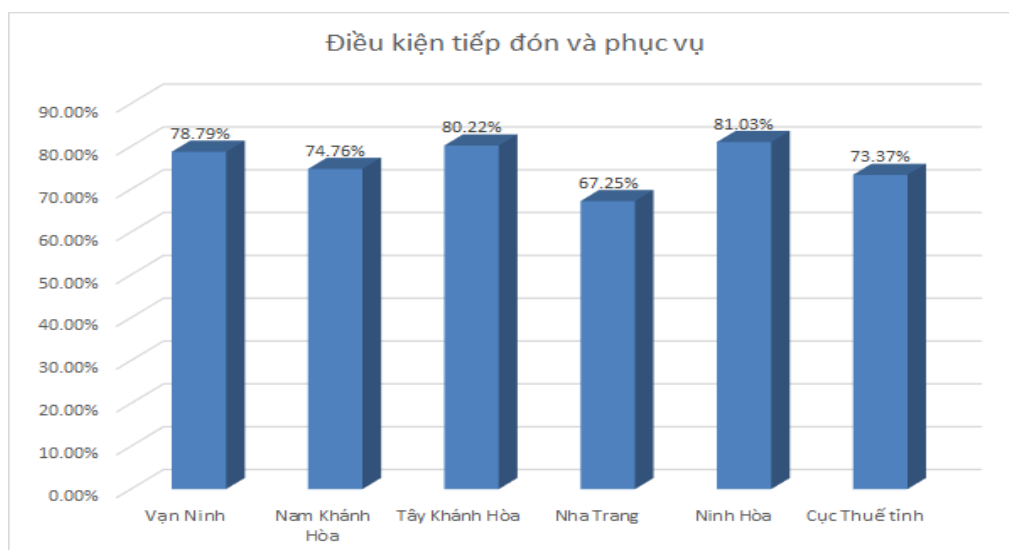
giới thiệu hướng dẫn (230 ý kiến), bảng niêm yết tại trụ sở (228 ý kiến) và qua website, trang tin điện tử (213 ý kiến). Các hình thức khác như tờ rơi hướng dẫn, hội nghị, cuộc họp, băng rôn, pa nô tuyên truyền, email, ứng dụng di động và màn hình thông báo tại cơ quan được khách hàng đánh giá có tỷ lệ thấp.



Khi có những thắc mắc cần công chức giải đáp, có đa số khách hàng, với tỷ lệ 59,11% nhận xét công chức giải đáp khá tốt, 27,84% nhận xét rất rõ ràng và đầy đủ và 13,06% nhận xét ở mức tạm được, không có các nhận xét tiêu cực. Đối với việc chủ động cung cấp thêm thông tin, có 19,59% khách hàng đánh giá rất chủ động và tích cực; 37,11% đánh giá việc này công chức thực hiện khá thường xuyên, 30,24% nhận xét thỉnh thoảng có trao đổi, giải đáp; 6,53% nhận xét không trao đổi hoặc rất ít khi.

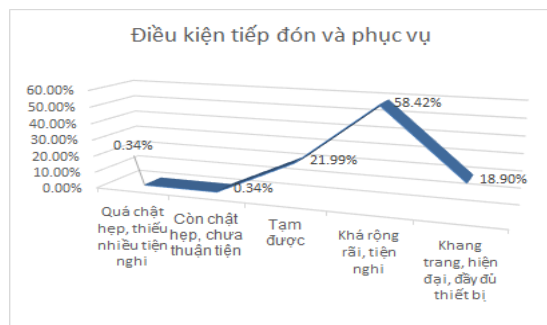
Nhìn chung, khách hàng chưa hài lòng đối với việc cung cấp thông tin của các cơ quan thuế, mong muốn đa dạng hơn các hình thức thông tin, trong đó cần tăng cường các hình thức cung cấp qua trang thông tin điện tử, email, thông báo trên phần mềm/ ứng dụng và tăng cường tổ chức các cuộc đối thoại. Các thông tin khách hàng mong muốn được cung cấp thêm là *“hướng dẫn kê sử dụng phần mềm kê khai thuế, thường xuyên cập nhật hướng dẫn các biểu mẫu mới, Thông tư mới qua địa chỉ email”*. (Cục Thuế tỉnh, chi tiết xem phần Dữ liệu phi cấu trúc)

2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ



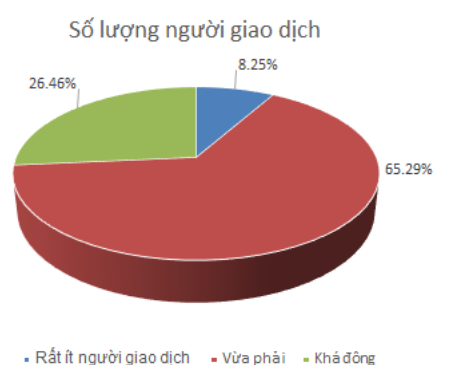
Chỉ số trung bình chung về điều kiện tiếp đón và phục vụ năm 2019 đạt 76,13%, xếp loại khá theo thang đo, giảm 3,55% so với năm 2018 và không đạt chỉ tiêu kế hoạch đề ra. Chỉ có 2/6 cơ quan Thuế có chỉ số cao hơn 80%, cao nhất là

Chi cục Thuế Ninh Hòa với chỉ số 81,03%, các cơ quan Thuế có chỉ số thấp hơn 805 là: Nha Trang, Cục Thuế tỉnh, Nam Khánh Hòa và Vạn Ninh, trong đó Chi cục Thuế Nha Trang có chỉ số thấp nhất, chỉ đạt 67,25%.

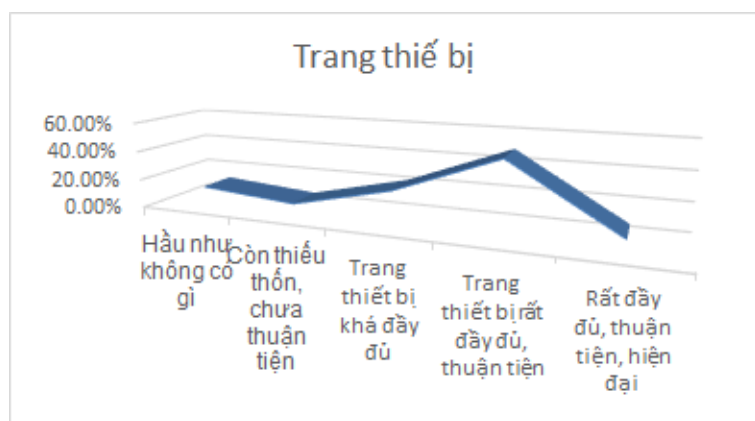


Kết quả khảo sát đối với 291 khách hàng giao dịch trực tiếp tại các cơ quan Thuế cho thấy có 18,9% khách hàng nhận xét trụ sở cơ quan rất khang trang, hiện đại và đầy đủ trang thiết bị, 54,42% nhận xét khá rộng rãi tiện nghi, 21,99% nhận xét tạm được và 0,69% nhận xét còn chật hẹp, chưa thuận tiện.

So với mặt bằng chung các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh, trụ sở và cơ sở vật chất của các cơ quan Thuế rất rộng rãi, khang trang, hiện đại. Tuy nhiên, do số người đến giao dịch đông, quá tải nên chưa đáp ứng sự kỳ vọng của khách hàng. Cụ thể, có 65,29% khách hàng nhận xét lượng khách đến giao dịch khá đông, 26,46% nhận xét vừa phải và 8,25% nhận xét rất ít người giao dịch. Những cơ quan có số người đến giao dịch khá đông là Chi cục Thuế Nha Trang và Nam Khánh Hòa.

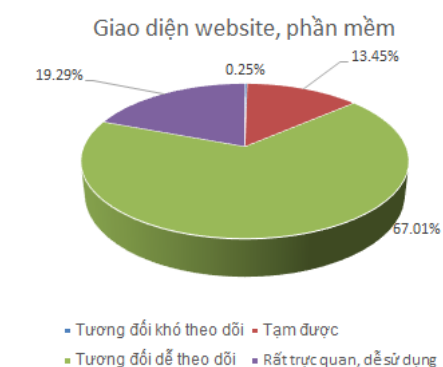


Về vị trí ngồi giao dịch, có 31,62% khách hàng nhận xét rất thuận tiện, 67,7% nhận xét tương đối thoải mái và 0,69% nhận xét rất bất tiện. Khách hàng ý kiến “*gương chắn rất khó trao đổi*”, “*ghế khá cao và thiết kế không phù hợp*”, “*ghế cao bất tiện cho người thấp*” (Nha Trang);



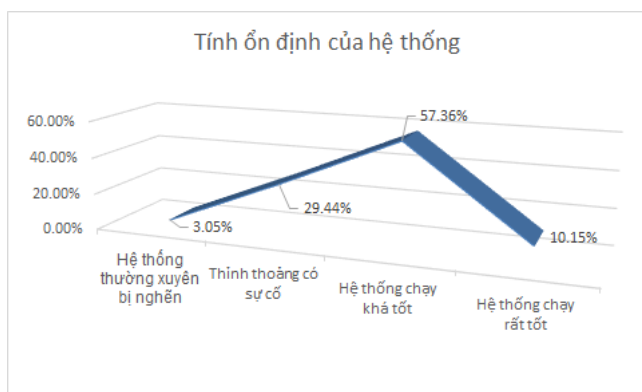
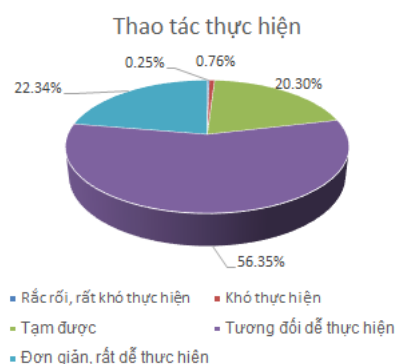
Về trang thiết bị, có 7,56% nhận xét rất đầy đủ, thuận tiện và hiện đại; 49,48% nhận xét tương đối đầy đủ, thuận tiện; 23,02% nhận xét tạm đủ và 19,93% nhận xét còn thiếu thốn, chưa thuận tiện. Những thiết bị khách hàng mong muốn được

bổ sung là máy tra cứu thông tin, máy scan, máy photocopy (38,83%), mật khẩu wifi để kết nối internet, phục vụ việc kê khai thuế điện tử. Khách hàng nhận xét Chi cục Thuế thành phố Nha Trang và Nam Khánh Hòa không cung cấp mật khẩu wifi (Chi tiết xem phần dữ liệu phi cấu trúc).



Kết quả khảo sát 394 khách hàng giao dịch trực tuyến với các cơ quan Thuế, chủ yếu thông qua phần mềm Hỗ trợ Kê khai Thuế (HTKK) cho thấy có 19,29% nhận xét phần mềm có giao diện rất trực quan và dễ sử dụng; 67,01% nhận xét tương đối dễ theo dõi, 13,45% nhận xét tạm được và 0,25% nhận xét tương đối khó theo dõi.

Nhận xét về thao tác thực hiện trên phần mềm, có 22,34% khách hàng nhận xét đơn giản, rất dễ thực hiện; 56,35% nhận xét tương đối dễ thực hiện, 20,30% nhận xét ở mức trung bình; 1,02% nhận xét rắc rối, khó thực hiện. Những thao tác khác hàng nhận xét khó thực hiện là cách thức quản lý, lưu trữ hồ sơ, tài liệu điện tử và đăng ký dịch vụ bưu chính công ích. Cụ thể, một khách hàng Cục Thuế tỉnh có ý kiến: *“Hồ sơ đăng ký mã số thuế cá nhân khi nhập dữ liệu ban đầu hệ thống cần có chức năng lưu lại thông tin người lao động, để không phải nhập cái mới của Công ty khác thì sẽ bị xóa cái cũ mới nhập được”*, khách hàng cũng cho biết việc đăng ký sử dụng bưu chính công ích để giảm đi lại, đến giao dịch trực tiếp gặp nhiều khó khăn, không thuận lợi.



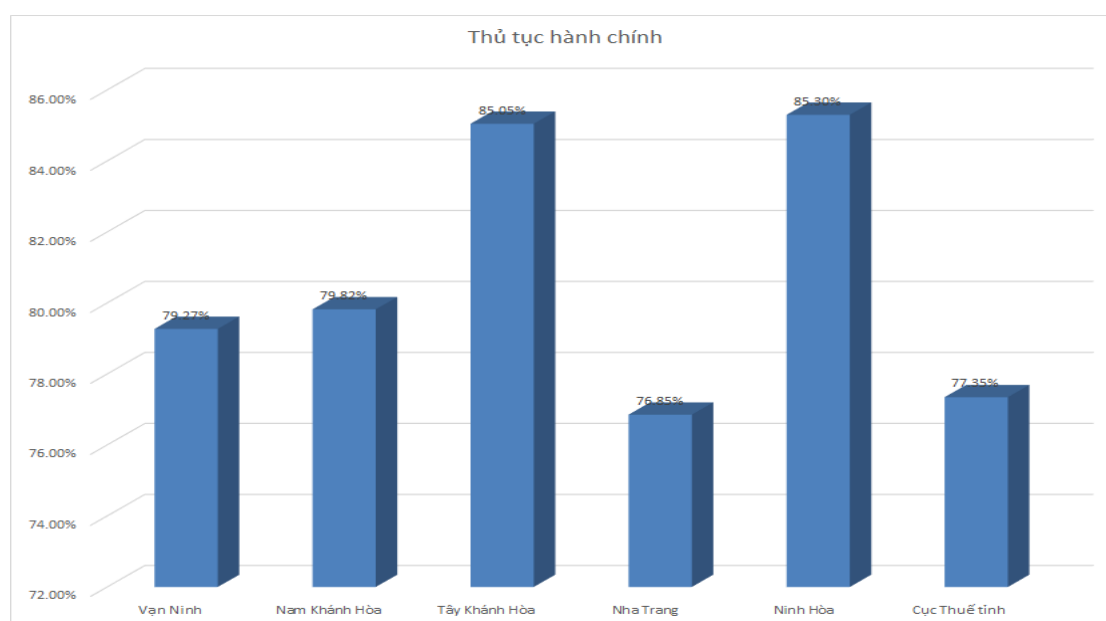
Về tính ổn định của hệ thống, cảm nhận chung của khách hàng thông qua dữ liệu cấu trúc và phi cấu trúc là hệ thống vận hành không ổn định, có tình trạng “nghẽn cổ chai” khi số lượng giao dịch tăng đột biến vào các kỳ báo cáo, quyết toán thuế. Cụ thể, có 10,15% nhận xét hệ thống chạy rất tốt,

57,36% nhận xét khá tốt, 29,44% nhận xét thỉnh thoảng có sự cố và 3,05% nhận xét hệ thống thường xuyên bị nghẽn. Tổng hợp dữ liệu phi cấu trúc của khách hàng giao dịch trực tiếp và trực tuyến ghi nhận rất nhiều phản ánh về tình trạng nghẽn mạng. Cụ thể, một khách hàng của Cục Thuế tỉnh có ý kiến: *“Doanh nghiệp mong muốn hạ tầng, đường truyền luôn ổn định nhất là vào các ngày cuối của kỳ hạn nộp tờ khai và nộp thuế”*, hay một khách hàng tại thành phố Nha Trang nhận xét: *“Đường truyền cần nâng cấp để tránh bị nghẽn. Việc nâng cấp phần mềm diễn ra thường xuyên nhưng không đồng bộ gây khó khăn trong thao tác thực hiện”*.

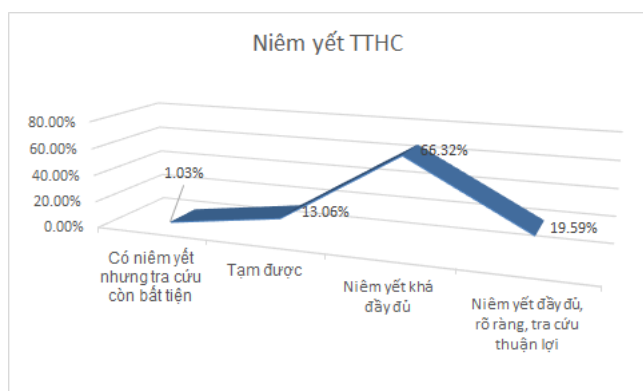
Tổng hợp ý kiến của khách hàng về điều kiện tiếp đón và phục vụ cho thấy cảm nhận chung đối với cơ sở vật chất và điều kiện tiếp đón là rộng rãi, khang trang hiện đại. Tuy nhiên số người đến giao dịch đông nên có hiện tượng quá tải. Khách hàng mong muốn các cơ quan Thuế bố trí vị trí giao dịch thuận tiện hơn, cung cấp thêm các máy móc, trang thiết bị đặc biệt là máy tra cứu thông tin, máy scan, máy photocopy và wifi tốc độ cao không có mật khẩu.

Khách hàng đánh giá rất cao việc ứng dụng công nghệ thông tin của ngành Thuế. Một khách hàng nhận xét: *“Việc nộp hồ sơ thuế trực tuyến rất phù hợp với mong muốn của đơn vị, doanh nghiệp”*. Giao diện phần mềm Khai thuế được khách hàng nhận xét tương đối thân thiện với người dùng và dễ sử dụng. Tuy nhiên, phần mềm vận hành không ổn định, thường xuyên có hiện tượng “thắt cổ chai” vào các kỳ kê khai thuế. Vì vậy, khách hàng mong muốn ngành Thuế đầu tư nâng cấp hạ tầng, đặc biệt là băng thông (bandwidth) máy chủ để việc kết nối thông suốt, thuận tiện.

3. Thủ tục hành chính



Chỉ số hài lòng trung bình chung về thủ tục hành chính năm 2019 đạt 80,9%, tăng 3,04% so với năm 2018. Có 02/06 cơ quan Thuế có chỉ số trên 80%, đạt kế hoạch đề ra Chi cục Thuế Ninh Hòa và Tây Khánh Hòa. Trong đó, Chi cục Thuế Ninh Hòa có chỉ số cao nhất đạt 85,30%. Chi cục Thuế Nha Trang có chỉ số thấp nhất, chỉ đạt 76,85%.

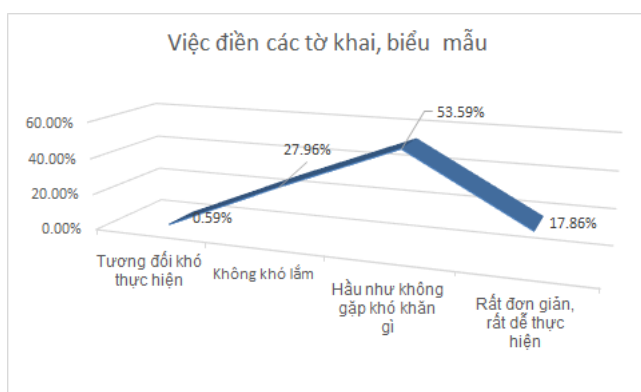
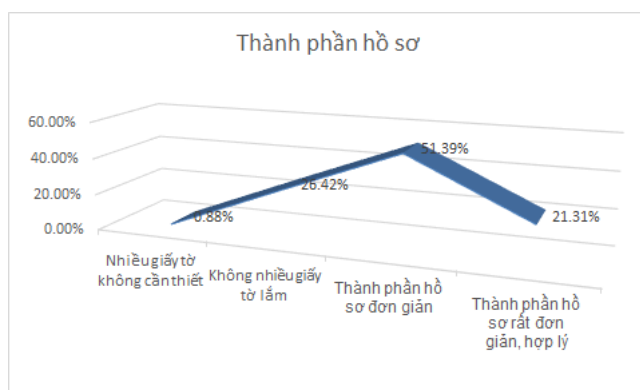


Có 19,59% khách hàng nhận xét việc niêm yết TTHC đầy đủ, rõ ràng, tra cứu thuận lợi; 66,32% khách hàng nhận xét niêm yết khá đầy đủ; 13,06% nhận xét tạm được và 1,03% nhận xét việc tra cứu rất bất tiện. Nguyên nhân việc tra cứu bất tiện chủ yếu là do chưa hệ thống hóa các văn bản và không cập nhật

mới khi có thay đổi.

Nhận xét về thành phần hồ sơ, có 23,31% khách hàng trực tiếp và trực tuyến cho biết thành phần hồ sơ đơn giản, hợp lý; 51,39% đánh giá đơn giản, 26,42% đánh giá không nhiều giấy tờ lăm và 0,88% đánh giá có nhiều loại giấy tờ không cần thiết. Khách hàng đánh giá những biểu mẫu thủ tục hành chính không thống nhất (Nha Trang); thông tin trùng lặp giữa các tờ khai ngành Thuế và ngành Tài nguyên và Môi trường, mong muốn gộp chung các loại tờ khai, biểu mẫu để giảm giấy tờ (Khánh Vĩnh).

Đối với việc điền các tờ khai, biểu mẫu, có 17,86% khách hàng nhận xét rất đơn giản dễ thực hiện, 53,59% nhận xét hầu như không gặp khó khăn gì, 27,96% nhận xét không khó lắm và 0,59% nhận xét tương đối khó thực hiện.

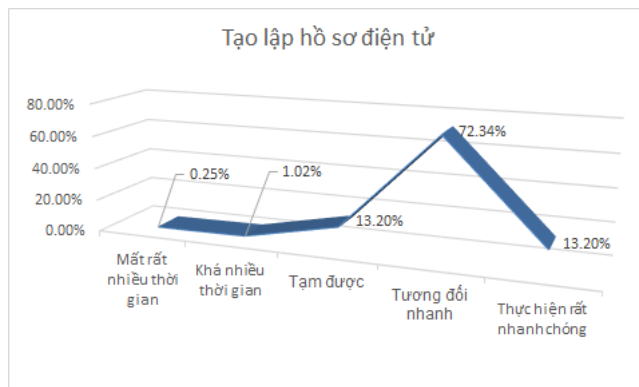


Nhìn chung, khách hàng thực hiện điền các thông tin vào tờ khai thuế tương đối dễ dàng. Tuy nhiên, khách hàng mong muốn ngành thuế chấp nhận các tờ khai điện tử, nộp qua phần mềm có tích hợp chữ ký số để giảm đi lại, như ý kiến của khách hàng tại Nha Trang: “Doanh nghiệp vẫn phải trực tiếp đến Chi cục Thuế để

đóng dấu các giấy tờ liên quan, mong chuyển qua làm trực tuyến”. Hay như ý kiến của khách hàng tại Ninh Hòa: “Cần nâng cấp phần mềm để nộp tờ khai điện tử cho tất cả các tờ khai, không phải nộp trực tiếp bằng giấy”.

Với việc điền các tờ khai, biểu mẫu dễ dàng, đa số khách hàng nhận xét việc tiếp nhận hồ sơ của công chức Một cửa rất nhanh chóng, có đến 97,94% khách hàng nhận xét nộp hồ sơ một lần là được tiếp nhận ngay, chỉ có 05 trường hợp, tỷ lệ 1,72% phải nộp 2 lần và 01 trường hợp duy nhất, tỷ lệ 0,34% cho biết phải nộp 3 lần.

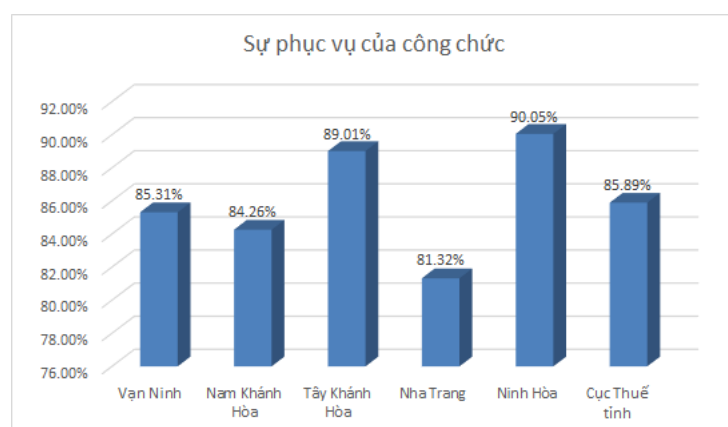
Với những khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến, có 13,20% cho biết thực hiện rất nhanh chóng, 72,34% cho biết thực hiện tương đối nhanh, 13,20% cho biết tạm được, 1,02% mất khá nhiều thời gian và 0,25% cho biết mất rất nhiều thời gian. Điều khách hàng lo lắng khi nộp hồ sơ trực tuyến là gửi dữ liệu không thành công mà không có thông báo, hoặc đã gửi dữ liệu nhưng không có phản hồi, như ý kiến phản ánh của một khách hàng tại Vạn Ninh: “Bộ phận tiếp nhận và giải quyết đề nghị cần giải thích rõ và giúp đỡ cho đơn vị hơn nữa. Tránh trường hợp gửi dữ liệu không có phản hồi lại cho đơn vị là đúng hay sai mà về sau lại lấy lý do là nộp sai rồi xử phạt thuế nộp chậm. Kính mong Chi cục Thuế quan tâm có sự phản hồi lại cho đơn vị để tránh nộp thuế chậm”.



dữ liệu không thành công mà không có thông báo, hoặc đã gửi dữ liệu nhưng không có phản hồi, như ý kiến phản ánh của một khách hàng tại Vạn Ninh: “Bộ phận tiếp nhận và giải quyết đề nghị cần giải thích rõ và giúp đỡ cho đơn vị hơn nữa. Tránh trường hợp gửi dữ liệu không có phản hồi lại cho đơn vị là đúng hay sai mà về sau lại lấy lý do là nộp sai rồi xử phạt thuế nộp chậm. Kính mong Chi cục Thuế quan tâm có sự phản hồi lại cho đơn vị để tránh nộp thuế chậm”.

Tóm lại, nhìn chung khách hàng hài lòng đối với các TTHC nhưng mức độ không cao. Khách hàng mong muốn được tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ kê khai Thuế nhiều hơn nữa. Với số lượng khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến nhiều hơn khách hàng nộp hồ sơ trực tiếp, khách hàng mong muốn ngành Thuế có nhiều kênh hướng dẫn, phản hồi trên môi trường mạng để việc nộp hồ sơ được thuận tiện. Một vấn đề lớn khách hàng quan tâm đối với bộ TTHC là cho phép nộp hồ sơ điện tử đối với tất cả các loại tờ khai, biểu mẫu để giảm đi lại. Đây cũng là nguyên nhân làm cho chỉ số mức độ hài lòng đối với bộ TTHC không cao. Đồng thời cần nâng cao bằng thông máy chủ để việc nộp hồ sơ thuận tiện.

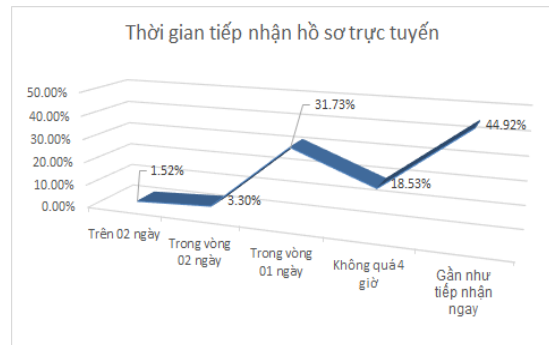
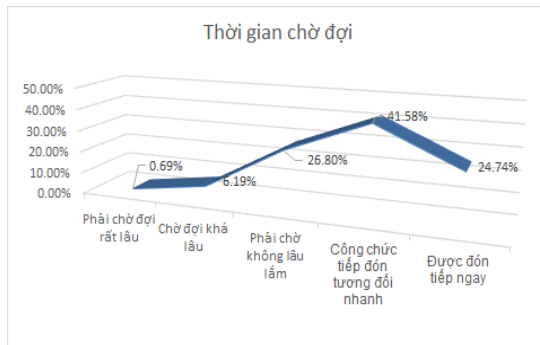
4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức



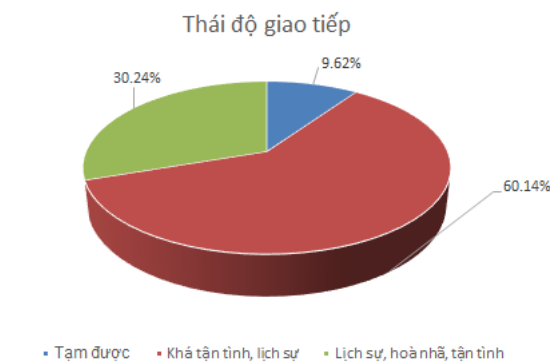
Chỉ số hài lòng trung bình chung về sự phục vụ của công chức Thuế năm 2019 đạt 85,96%, là tiêu chí có chỉ số cao nhất trong 6 tiêu chí khảo sát. Tuy nhiên, so với năm 2018, chỉ số năm 2019 giảm 7,38%. Chi cục Thuế Ninh Hòa có chỉ số cao

nhất, đạt 90,05%, Chi cục Thuế Nha Trang có chỉ số thấp nhất, đạt 81,23%. Tất cả các cơ quan Thuế đề có chỉ số trên 80%, đạt chỉ tiêu kế hoạch đề ra.

Hầu hết khách hàng cho biết thời gian chờ đợi để làm việc với Công chức không lâu lắm, có 66,32% khách hàng không phải chờ đợi và 33,68% khách hàng phải chờ đợi. Đối với các khách hàng phải chờ đợi, có 26,8% chờ đợi không lâu lắm, 6,91% chờ đợi khá lâu và 0,69% chờ đợi rất lâu.



Đối với các khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến, có 44,92% khách hàng cho biết hồ sơ điện tử gần như tiếp nhận ngay lập tức, 18,53% không quá 4 giờ, 31,73% trong vòng 01 ngày, 3,30% trong vòng 02 ngày và có 1,52% cho biết thời gian tiếp nhận là trên 02 ngày. Như vậy, theo cảm nhận của khách hàng, thời gian chờ đợi để tiếp nhận hồ sơ điện tử là khá lâu.



Thứ tự tiếp nhận hồ sơ nhìn chung là rất minh bạch, có 93,47% nhận xét là minh bạch, người đến trước được tiếp đón trước. Chỉ có 0,69% nhận xét không công bằng và 5,84% nhận xét ở mức tạm được. Với câu hỏi: “Ông/ Bà có gặp trường hợp cán bộ tại Bộ phận Một cửa từ chối nhận hồ sơ vì cho rằng hồ sơ không thể giải quyết hay không?”, có 93,03% ý kiến trả lời không và 6,97% trả lời có. Khách hàng đánh giá rất tích cực thái độ giao tiếp của công chức một cửa, cụ thể 30,24% đánh giá hòa nhã, nhiệt tình; 60,14% đánh giá khá tận tình lịch sự, 9,62% đánh giá tạm được, không có phản hồi tiêu cực.

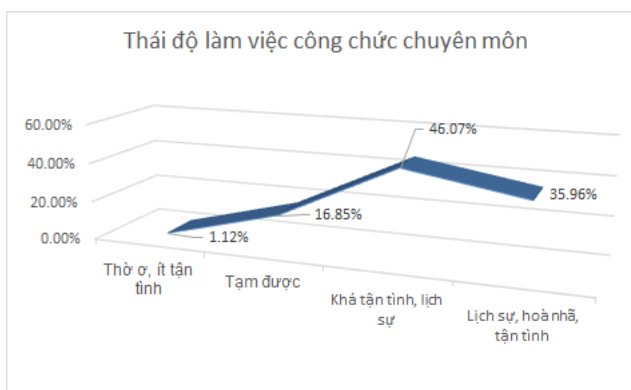
Có 18,90% khách hàng đánh giá việc tiếp nhận hồ sơ của công chức Một cửa rất nhanh chóng, 61,51% đánh giá tương đối nhanh và 19,59% đánh giá ở mức tạm được, không có phản hồi tiêu cực. Tất cả các khách hàng đều có chung một nhận định là



chưa từng gặp hoặc chứng kiến công chức nhận hồ sơ ngoài cơ quan cũng như giới thiệu, hướng dẫn liên hệ với dịch vụ, người quen để làm cho nhanh.

Các khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến nhận xét việc xét khi thắc mắc về TTHC hoặc cách thức đăng ký, sử dụng dịch vụ công trực tuyến được công chức hướng dẫn, hỗ trợ rất rõ ràng đầy đủ (21,83%), khá tốt (64,72%), tạm được 12,44%, ít khi giải đáp (1,02%).

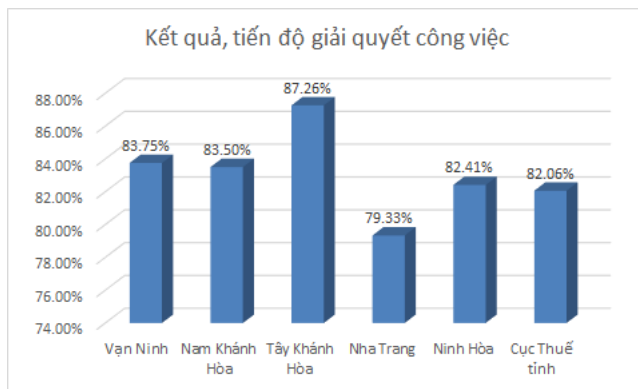
Đối với các khách hàng nộp hồ sơ trực tiếp, sau khi hồ sơ được tiếp nhận có 30,58% tiếp tục làm việc với công chức chuyên môn. Nhận xét về thái độ làm việc của công chức chuyên môn, 35,96% khách hàng cho biết khá hòa nhã, nhiệt tình; 46,07% nhận xét khá tận tình, lịch sự; 16,85% nhận xét tạm được và 1,12% nhận xét thờ ơ, ít tận tình. Phản hồi tiêu cực ghi nhận tại Chi cục Thuế Ninh Hòa. Về tác phong làm việc, có 23,6% nhận xét công chức chuyên môn làm việc rất chuyên nghiệp, 52,81% nhận xét tương đối có trách nhiệm, 22,47% nhận xét tạm được và 1,12% nhận xét còn chậm chạp, ghi nhận tại thị xã Ninh Hòa. Trong phần dữ liệu phi cấu trúc, khách hàng ý kiến: “Tôi xin góp ý Đội Thuế phường Ninh Hiệp làm việc không rõ ràng, úp mở, giải thích cho người dân không minh bạch” hay ý kiến của khách hàng ở Chi cục Nam Khánh Hòa: “Không ý kiến về mặt giao dịch tại bộ phận giao dịch một cửa mà có ý kiến về đội kiểm tra thuế. Mong đội kiểm tra tạo điều kiện cho doanh nghiệp phát triển” (Chi tiết xem phần dữ liệu phi cấu trúc).



Về sự liêm chính của công chức, tất cả các khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến đều nhận xét công chức không yêu cầu bồi dưỡng. Đối với các khách hàng nộp hồ sơ trực tiếp, chỉ có 01 trường hợp phản ánh công chức không đòi hỏi nhưng vẫn nhận, không có biểu hiện vôi vĩnh.

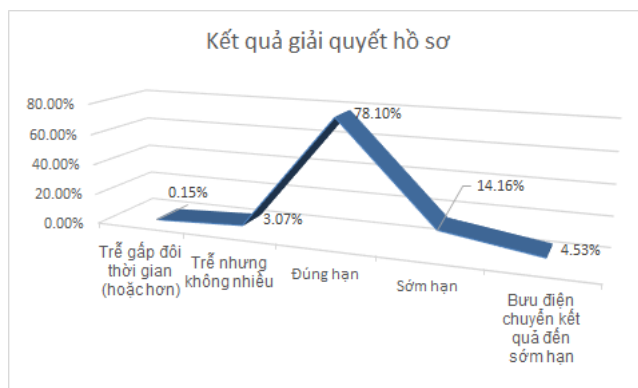
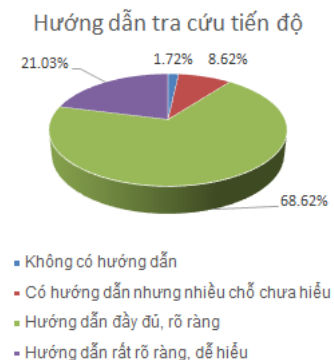
Nhìn chung, khách hàng rất hài lòng đối với sự phục vụ của công chức ngành Thuế tỉnh Khánh Hòa, thể hiện ở dữ liệu cấu trúc có chỉ số rất cao và những lời động viên, chia sẻ thể hiện ở dữ liệu phi cấu trúc: “Tôi rất hài lòng về việc giải quyết công việc trực tuyến nhanh gọn, ít tốn thời gian đi lại” (Ninh Hòa), “Thái độ làm việc của cán bộ nhiệt tình, hoà đồng, vui vẻ, giải quyết hồ sơ đúng hạn” (Tây Khánh Hòa).

5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc



Chỉ số hài lòng trung bình chung về kết quả, tiến độ giải quyết công việc năm 2019 đạt 83,46%, đạt chỉ tiêu kế hoạch đề ra là trên 80%. Có 5/6 cơ quan Thuế có chỉ số cao hơn 80%, trong đó dẫn đầu là Chi cục Thuế Tây Khánh Hòa 87,26%, Chi cục Thuế Nha Trang có chỉ số thấp nhất, đạt 79,33%. So với năm 2018, Chỉ số tăng 12,48%, là tiêu chí có biên độ tăng cao nhất trong 6 tiêu chí đánh giá.

Sau khi hồ sơ đã được tiếp nhận, đa số các khách hàng với tỷ lệ 97,94% không phải bổ sung thêm hồ sơ. Có 5 khách hàng, tỷ lệ 1,72% cho biết phải bổ sung 5 lần và 1 khách hàng với tỷ lệ 0,34% phải bổ sung 02 lần. Tất cả các khách hàng này cho biết được công chức gọi điện thoại, mời đến Bộ phận Một cửa để nhận thông báo bổ sung.

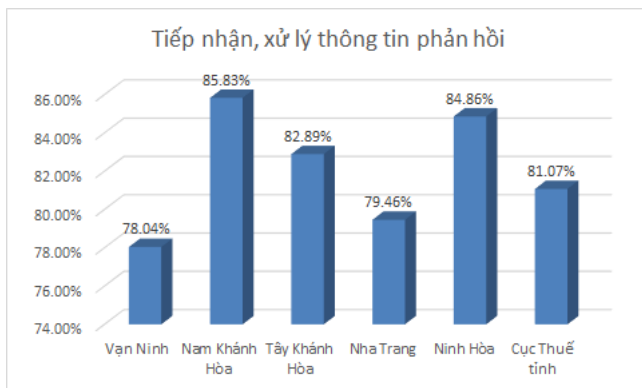


Đa số các khách hàng, tỷ lệ 89,66% được công chức hướng dẫn cách tra cứu thông tin, tiến độ giải quyết hồ sơ. 8,62% cho biết có được hướng dẫn nhưng nhiều chỗ chưa hiểu rõ và 1,72% cho biết hoàn toàn không có hướng dẫn. Về kết quả giải quyết hồ sơ, có 4,53% khách hàng nhận kết quả tại địa chỉ đăng ký qua bưu chính công ích sớm hạn, 14,16% nhận kết quả sớm hạn, 78,10% nhận kết quả đúng hạn, 3,07% trễ hạn nhưng không nhiều lắm và chỉ có 0,15% cho biết thời gian trễ gấp đôi hoặc hơn. Cảm nhận của khách hàng phù hợp với báo cáo kết quả giải quyết hồ sơ của ngành thuế năm 2019 có tỷ lệ hồ sơ giải quyết trễ hạn rất thấp.

Nhìn chung, khách hàng hài lòng với tiến độ giải quyết công việc của công chức Thuế. Đặc biệt, khách hàng kỳ vọng cao việc ứng dụng các thành tựu công nghệ thông tin trong giải quyết các TTHC về thuế và hỗ trợ kê khai cho người nộp Thuế. Tất cả các khách hàng nộp hồ sơ điện tử đều hài lòng đối với việc kê khai thuế qua mạng internet, mặc dù băng thông phần mềm đôi lúc còn chậm, nghẽn mạng, nhưng khách hàng rất chia sẻ và cảm thông: “*Rất hữu ích và thuận tiện*”

“Nộp hồ sơ điện tử thuận tiện không mất thời gian đi lại” (Nha Trang). Tuy nhiên, đầu đó ở những khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến chưa hài lòng với việc giải quyết công việc của cơ quan Thuế: “Đề nghị nhân viên thuế làm việc nhiệt tình hơn với yêu cầu hoàn thuế từ phía cá nhân. Khi hồ sơ thiếu hoặc cần bổ sung gì cần giải thích rõ với người dân, tránh tình trạng không tiếp nhận hồ sơ hoặc nhận rồi lại bảo người dân lên lấy về vì khó khăn trong các thủ tục hoàn thuế” (Nha Trang).

6. Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi

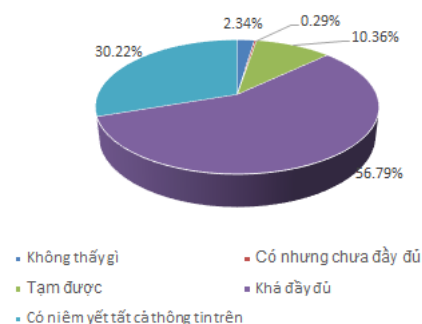


Chỉ số trung bình chung về tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi đạt 82,90%, đạt chỉ tiêu kế hoạch đề ra. Chi cục Thuế Tây Khánh Hòa có chỉ số cao nhất, đạt 85,53%. Có 02 cơ quan Thuế có chỉ số dưới 80%, trong đó Chi cục Thuế Vạn Ninh có chỉ số thấp nhất, đạt 78,04%. So với năm 2018, chỉ

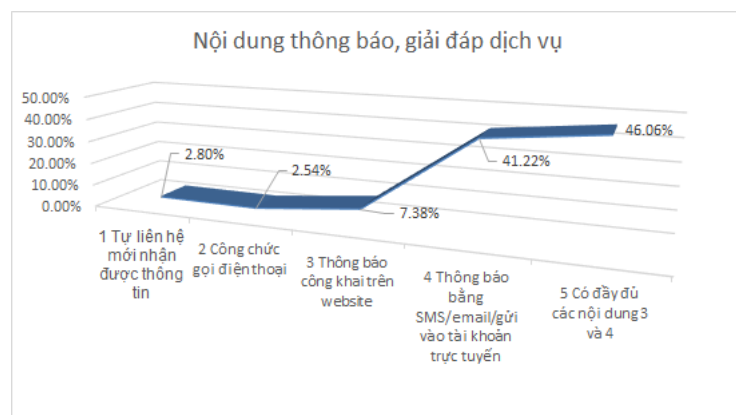
số tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi tăng 2,10%.

Các khách hàng nộp hồ sơ trực tiếp và trực tuyến đều cho biết thông tin đường dây nóng gồm tên người tiếp nhận, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, website... được cung cấp rất đầy đủ. Cụ thể, có 30,22% nhận xét có đầy đủ thông tin, 56,79% nhận xét khá đầy đủ, 10,36% nhận xét tạm được và 2,63%

Niềm yết thông tin đường dây nóng

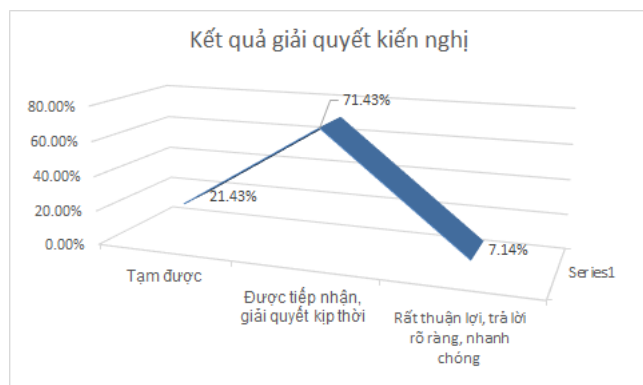


nhận xét chưa đầy đủ.



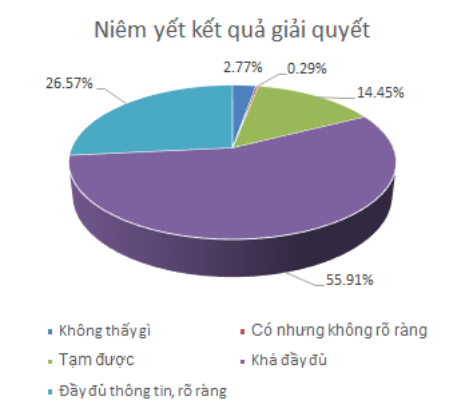
Đối với các thông báo, hướng dẫn, giải đáp dịch vụ, có 41,22% khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến nhận được thông báo bằng tin nhắn SMS, email và trên tài khoản trực tuyến. Có 7,38% đọc thông tin trên website, 46,06% nhận đầy đủ 2 nội dung trên, 2,54% được công

chức gọi điện hướng dẫn và 2,80% tự liên hệ mới nhận được thông tin. Nhìn chung, các thông báo giải đáp, hướng dẫn dịch vụ đến được với các khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến, thuận tiện trong giao dịch.



Có 95,19% khách hàng được khảo sát cho biết chưa từng gửi phản ánh, kiến nghị đến các cơ quan Thuế. Trong số này, 27,44% cho biết làm rất tốt, không có vấn đề gì cần kiến nghị; 27,44% chưa phát sinh nhu cầu kiến nghị; 0,72% cho biết đã từng kiến nghị nhưng không trả lời và 6 ý

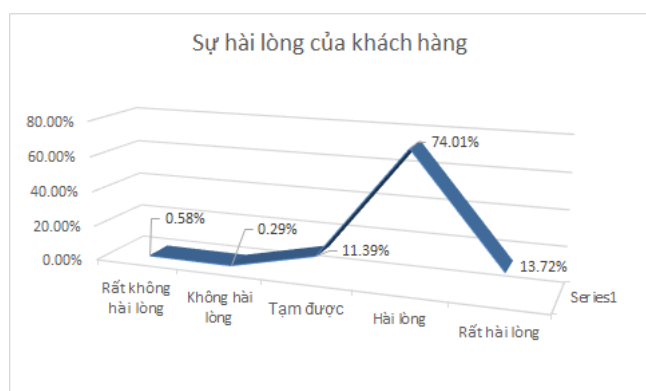
kiến với tỷ lệ 2,17% cho biết còn ngại vì sợ phiền hà. Đối với 4,81% khách hàng đã từng gửi phản ánh, kiến nghị, có 7,14% cho biết việc giải quyết rất thuận lợi, trả lời rõ ràng và nhanh chóng; 71,43% cho biết được tiếp nhận và giải quyết kịp thời, 21,43% cho biết việc giải quyết ở mức tạm được, không có phản hồi tiêu cực.



Khách hàng đánh giá việc niềm ý kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị được thực hiện khá tốt, 26,57% cho biết rất đầy đủ thông tin; 55,91% cho biết khá đầy đủ; 14,45% tạm được và 3,07% cho biết không thấy gì. Các khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến cho biết kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị được niềm ý rất đầy đủ trên website của cơ quan Thuế.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý CỦA KHÁCH HÀNG

1. Đánh giá chung



Kết quả khảo sát cho thấy tỷ lệ hài lòng chung khối các cơ quan Thuế năm 2019 là 82,90%, trong đó có 13,72% khách hàng rất hài lòng, 74,01% hài lòng, 11,39% đánh giá tạm được, 0,29% không hài lòng và 0,58% rất không hài lòng. Nhìn chung, khách hàng chưa hài lòng đối

với việc cung cấp thông tin, điều kiện tiếp đón và phục vụ, bao gồm cơ sở vật chất bộ phận Một cửa và giao diện, tính ổn định của hệ thống phần mềm. Khách hàng hài lòng đối với các quy định thủ tục hành chính và việc tiếp nhận thông tin phản

hồi, giải quyết các phản ánh, kiến nghị của khách hàng. Khách hàng rất hài lòng đối với sự phục vụ của công chức ngành Thuế tỉnh Khánh hòa và kết quả, tiến độ giải quyết công việc.

2. Góp ý của khách hàng

Khách hàng đánh giá rất cao sự phục vụ của công chức ngành Thuế và dành nhiều lời khen ngợi: *“Các dịch vụ và thủ tục tại Cục thuế tỉnh Khánh hòa rất nhanh chóng và được giải đáp nhiệt tình”* (Cục Thuế tỉnh). Khách hàng cũng đánh giá rất cao việc ứng dụng các thành tựu công nghệ thông tin trong quản lý và hỗ trợ người nộp thuế. Đồng thời, khách hàng cũng mong muốn hệ thống dịch vụ công ngành Thuế phát triển hơn nữa, cho phép nộp tất cả các loại tờ khai, biểu mẫu bằng hình thức trực tuyến để tiết kiệm thời gian và giảm đi lại: *“Việc nộp hồ sơ thuế trực tuyến rất phù hợp với mong muốn của đơn vị, doanh nghiệp. Doanh nghiệp vẫn phải trực tiếp đến Chi cục thuế để đóng dấu các giấy tờ liên quan, mong chuyển qua làm trực tuyến”* (Chi cục Thuế Nha Trang).

Những vấn đề khách hàng không hài lòng chủ yếu là vị trí ngồi giao dịch với công chức không thuận tiện và một số bộ phận Một cửa quá tải, dẫn đến việc khách hàng phải chờ đợi. Khách hàng ý kiến rất nhiều về việc các cơ quan Thuế không cung cấp mật khẩu wifi hoặc hệ thống wifi không đủ công suất để phục vụ số lượng lớn khách hàng. Khách hàng cũng kiến nghị nghị đầu tư thêm các máy tra cứu thông tin, máy scan, máy photocopy để nâng cao chất lượng phục vụ, đồng thời cần gộp các tờ khai lĩnh vực đất đai và thuế để thuận tiện hơn trong giao dịch.

Tổng hợp dữ liệu phi cấu trúc cho thấy các ý kiến tập trung vào sự ổn định của phần mềm kê khai thuế. Hiện nay, tốc độ internet người dùng cuối trên địa bàn tỉnh rất cao, tuy nhiên do đặc thù lưu lượng truy cập phát sinh lớn vào các kỳ báo cáo nên khách hàng phản ánh hệ thống vận hành không ổn định và kiến nghị ngành Thuế cần nâng cấp băng thông máy chủ để đảm bảo việc truy cập, tiếp nhận và giải quyết các TTHC về thuế được thông suốt, cụ thể:

- *Doanh nghiệp mong muốn hạ tầng, đường truyền luôn ổn định nhất là vào các ngày cuối của kỳ hạn nộp tờ khai và nộp thuế;*

- *Tăng cường tốc độ mạng để không bị đứng và nghẽn mạng vào thời gian kê khai, nộp thuế;*

- *Đường truyền trực tuyến quá chậm gây bức xúc. Nên nâng cấp đường truyền;*

- *Việc nâng cấp đường truyền chưa đồng bộ còn gây khó khăn cho doanh nghiệp;*

- Đường truyền nhiều khi bị tắc nghẽn gây khó khăn cho đơn vị. Đề nghị nâng cấp đường truyền để tránh tình trạng này;

- Đường truyền cần nâng cấp để tránh bị nghẽn. Việc nâng cấp phần mềm diễn ra thường xuyên nhưng không đồng bộ gây khó khăn trong thao tác thực hiện. Phần mềm hỗ trợ kê khai nhiều khi bị lỗi cần nâng cấp để tránh lỗi.

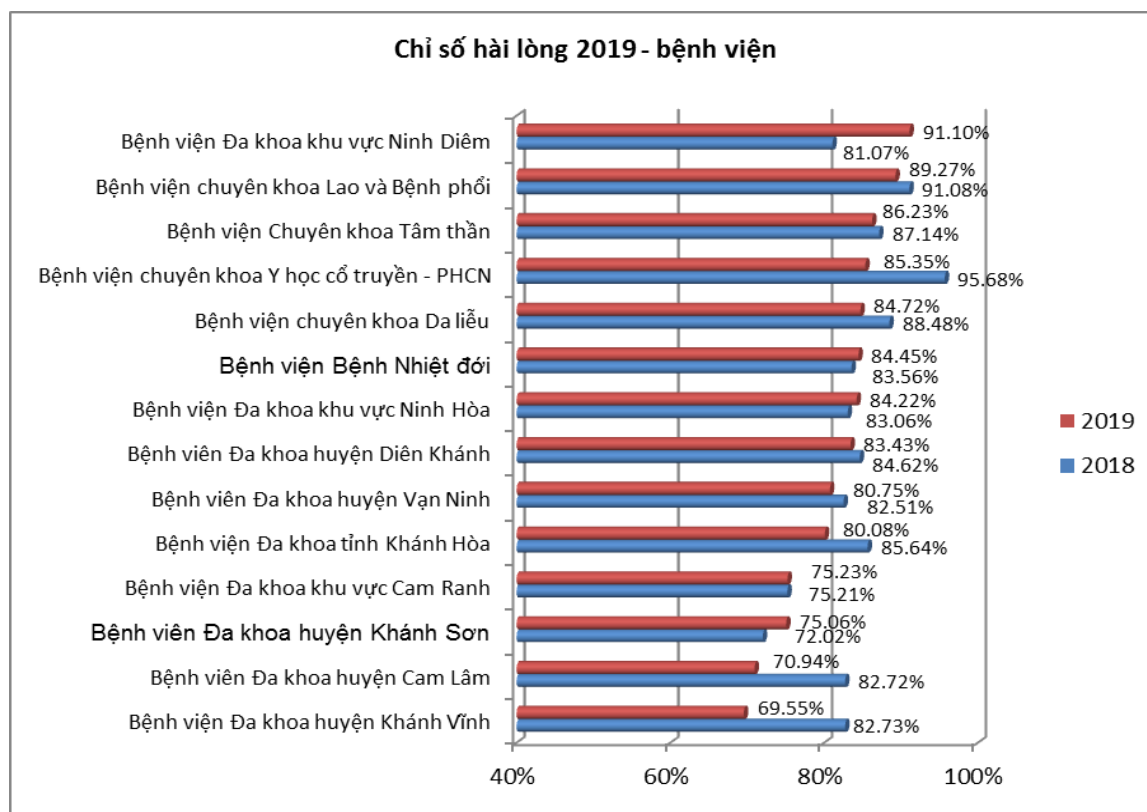
Những góp ý cụ thể đối với từng địa phương được tổng hợp và hệ thống hóa tại Phụ lục Dữ liệu phi cấu trúc kèm theo Báo cáo.

Phần V:
CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC BỆNH VIỆN,
PHÒNG KHÁM ĐA KHOA KHU VỰC NĂM 2019

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 2019 của các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa có giảm nhẹ so với năm 2018 (năm 2019: 83,57%, năm 2018: 81,42%), vượt 1,42% so với mục tiêu Kế hoạch CCHC năm 2019 (80%). 100% đơn vị được khảo sát đều đạt mức từ Khá trở lên trên thang đo chỉ số hài lòng. Có 10/14 đơn vị đạt trên 80%, mục tiêu kế hoạch đề ra.



Biểu đồ 17: Chỉ số hài lòng 2019 các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa

Trong đó, có 07 đơn vị có chỉ số hài lòng đạt mức Tốt (chiếm tỷ lệ 50%), tiêu biểu là 02 đơn vị dẫn đầu đạt cao là Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Diêm đạt 91,10%, kế tiếp là Bệnh viện Chuyên khoa Lao và bệnh Phổi đạt 89,27%.

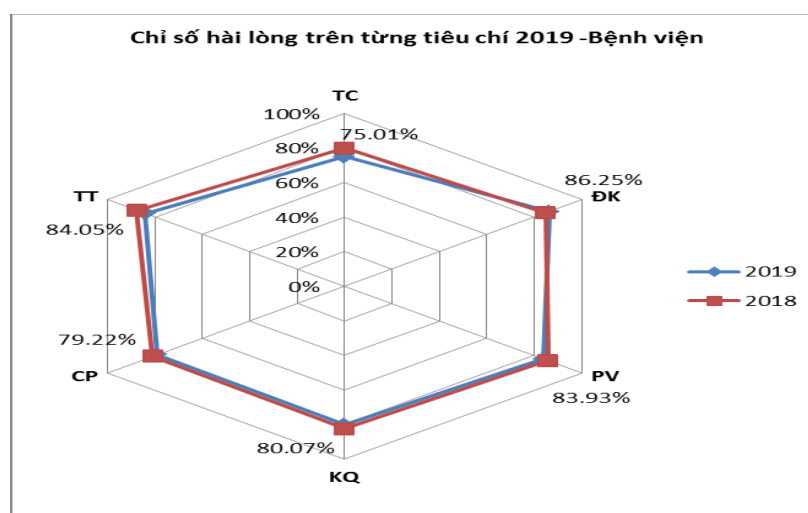
Hai Bệnh viện xếp cuối là Bệnh viện Đa khoa huyện Cam Lâm đạt 70,94%, Bệnh viện Đa khoa huyện Khánh Vĩnh chỉ đạt 69,55%. Bệnh viện Đa khoa huyện

Khánh Sơn từ đơn vị có chỉ số hài lòng thấp nhất năm 2018 là 72,02% đã có cải thiện, vươn lên đạt 75,06% trong năm 2019.

Bảng 7. Chỉ số hài lòng các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa 2018 - 2019

Đơn vị	SIPS		Tăng/giảm
	2018	2019	
Bệnh viện Bệnh Nhiệt đới	83.56%	84.45%	0.89%
Bệnh viện chuyên khoa Da liễu	88.48%	84.72%	-3.77%
Bệnh viện chuyên khoa Lao và Bệnh phổi	91.08%	89.27%	-1.81%
Bệnh viện Chuyên khoa Tâm thần	87.14%	86.23%	-0.91%
Bệnh viện chuyên khoa Y học cổ truyền - Phục hồi chức năng	95.68%	85.35%	-10.33%
Bệnh viện Đa khoa huyện Cam Lâm	82.72%	70.94%	-11.78%
Bệnh viện Đa khoa huyện Diên Khánh	84.62%	83.43%	-1.19%
Bệnh viện Đa khoa huyện Khánh Sơn	72.02%	75.06%	3.04%
Bệnh viện Đa khoa huyện Khánh Vĩnh	82.73%	69.55%	-13.18%
Bệnh viện Đa khoa huyện Vạn Ninh	82.51%	80.75%	-1.77%
Bệnh viện Đa khoa khu vực Cam Ranh	75.21%	75.23%	0.02%
Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Diêm	81.07%	91.10%	10.03%
Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa	83.06%	84.22%	1.16%
Bệnh viện Đa khoa tỉnh Khánh Hòa	85.64%	80.08%	-5.56%
Chỉ số hài lòng trung bình	83.57%	81.42%	-2.15%

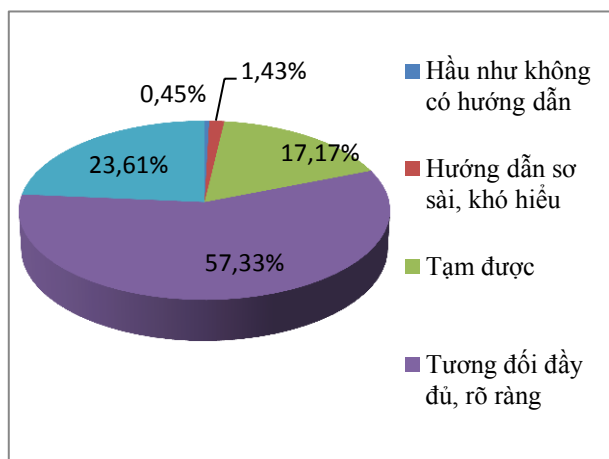
Tất cả 06 tiêu chí đánh giá đều đạt mức từ Khá trở lên, có chỉ số trung bình đạt trên 80%. Các tiêu chí có chỉ số trung bình giảm nhẹ so với năm 2018, tuy nhiên vẫn có tiêu chí tăng (từ 84,87% tăng lên 86,25%). Đây là năm thứ hai liên tiếp Tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ có chỉ số trung bình cao với 86,25%.



Biểu đồ 18: Chỉ số hài lòng 2019 trên 6 tiêu chí – Bệnh viện

II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ

1. Tiếp cận dịch vụ

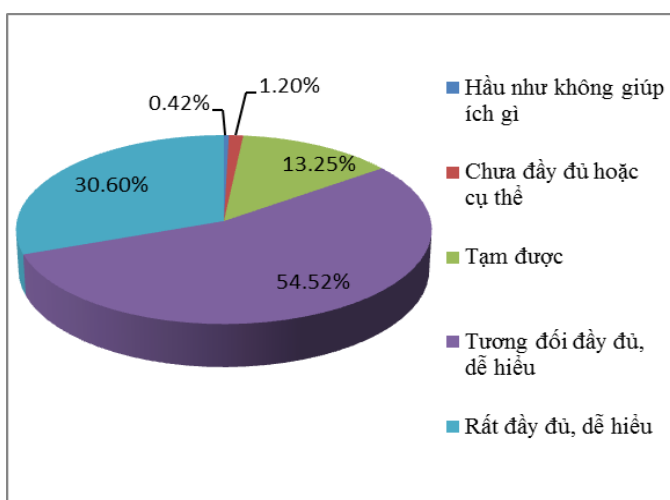


Chỉ số Tiếp cận dịch vụ được thiết kế gồm 06 câu hỏi (tiêu chí thành phần), phản ánh sự chủ động trong việc cung cấp thông tin dịch vụ khám, chữa bệnh và các hỗ trợ thông tin cần thiết khác của các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa cho người dân.

Kết quả năm 2019, chỉ số hài lòng trung bình về Tiếp cận dịch vụ của

khối các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa là 75,01%; cao nhất là Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Diêm đạt 85,11%, Bệnh viện Đa khoa huyện Cam Lâm là đơn vị nằm trong nhóm thấp nhất, đạt 65,43%. So với năm 2018, chỉ số trung bình giảm 4,82%.

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 (84,98%), mà chủ yếu là bảng niêm yết tại bệnh viện (29,33%), qua hướng dẫn của cán bộ, nhân viên y tế (34,13%) và qua người quen giới thiệu (21,53%).

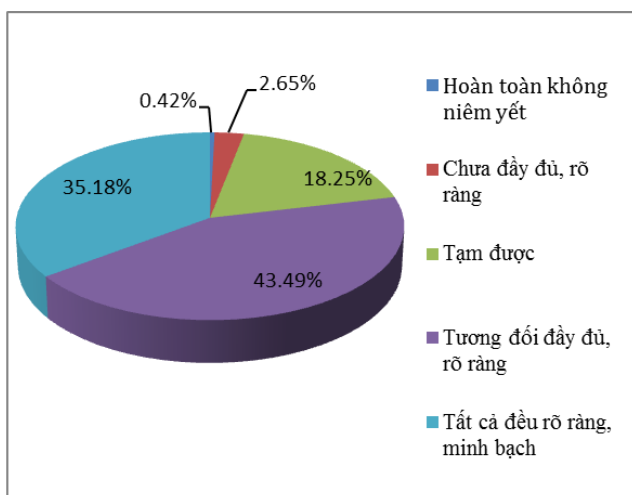


Các hình thức thông tin hiện đại như website (trang tin điện tử), báo, đài hay tờ rơi còn chưa phổ biến, chỉ dưới 10%, trong khi y tế là lĩnh vực dịch vụ sự nghiệp công đã phải tiến hành tự chủ hoàn toàn từ năm 2018 và là lĩnh vực cạnh tranh khá gay gắt.

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 (84,58%). Tuy nhiên, vẫn còn 13,25% khách hàng đánh giá chất lượng thông tin ở mức Tạm được; và 1,62% đánh giá chưa đầy đủ, cụ thể hoặc hầu như không giúp ích được gì.

86,68% 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); 12,23% đánh giá tạm được. Chỉ có hơn 1,08% khách hàng chưa thật sự hài lòng, giảm nhẹ so với năm 2018 (giảm 0.36%).



Theo phản ánh của 3,07% 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 2018 là 4,15%.

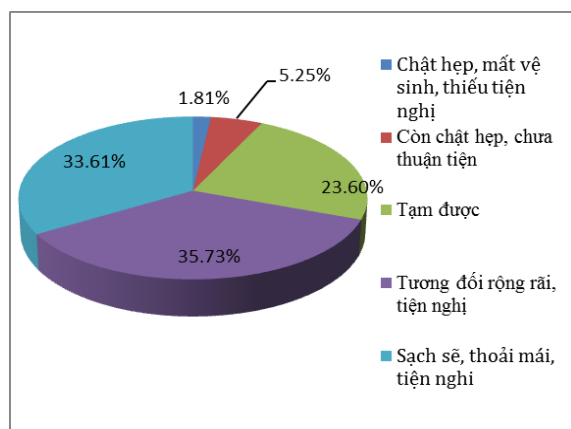
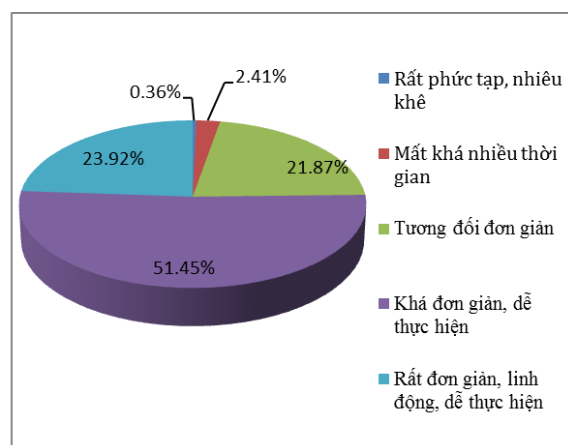
97,23% khách hàng đánh giá thủ tục nhập viện, đăng ký khám chữa bệnh đơn giản, linh động, dễ thực

hiện; chỉ còn 2,77% khách hàng phản nản.

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 nhẹ 0,72% so với năm 2018); chỉ còn 1,75% còn phản nản (tỷ lệ năm 2018 là 2,47%).

2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ

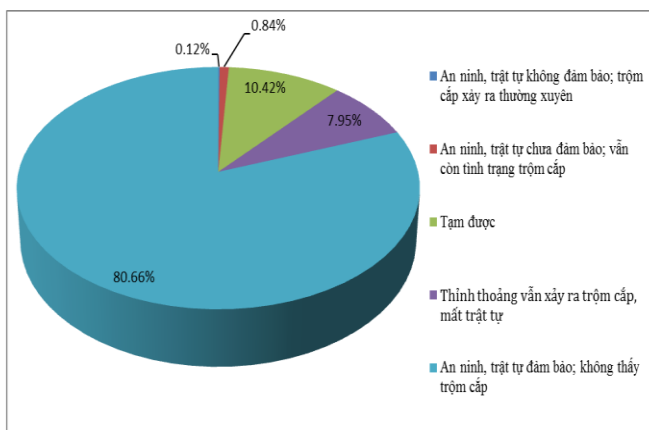
Qua kết quả Chỉ số hài lòng trung bình của tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ đạt mức Tốt, 86,25% (năm 2018 là 84,87%); có 10/14 đơn vị đạt mức Tốt (từ 84% trở lên), 04/13 đơn vị đạt mức Khá và không có đơn vị được đánh giá ở mức Trung bình. Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Diêm đã vươn lên dẫn đầu về Điều kiện tiếp đón và phục vụ, với chỉ số đạt 95,20% (năm 2018 là Bệnh viện Y học cổ truyền – PHCN). Có 08 đơn vị năm 2019 được khảo sát đều có chỉ số tăng ở tiêu chí này, 01 đơn vị giữ nguyên, chỉ có 05/14 đơn vị có chỉ số giảm nhưng không đáng kể. Bệnh viện Đa khoa Khu vực Ninh Diêm cũng là đơn vị có mức tăng nhiều nhất 10% so với năm 2018. Bệnh viện Đa khoa huyện Cam Lâm thấp nhất, chỉ đạt 74%.



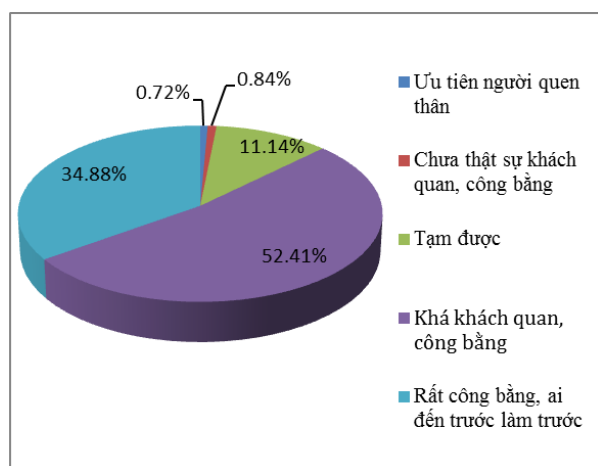
Qua phiếu khảo sát, có còn 1,81% khách hàng đánh giá không gian chung và khu vực vệ sinh bệnh viện còn chật hẹp, mất vệ sinh, thiếu ngăn nắp, giảm nhẹ so với năm 2018 (tỷ lệ này năm 2018 là 2,9%); 5,25% cho rằng còn chật hẹp, chưa

thuận tiện, tăng nhẹ so với năm 2018 (tỷ lệ này năm 2018 là 3,68%).

Về mức độ an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân tại các bệnh viện, năm 2019 khách hàng đánh giá an ninh được thắt chặt hơn với 80,66% khách hàng đánh giá an ninh, trật tự đảm bảo, không thấy trộm cắp (tăng 8,27% so với năm 2018); 10,42% khách hàng đánh giá là tạm được hoặc thỉnh thoảng vẫn xảy ra trộm cắp, mất trật tự; chỉ có 0,96% khách hàng không hài lòng về tình hình an ninh, trật tự tại các bệnh viện.



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

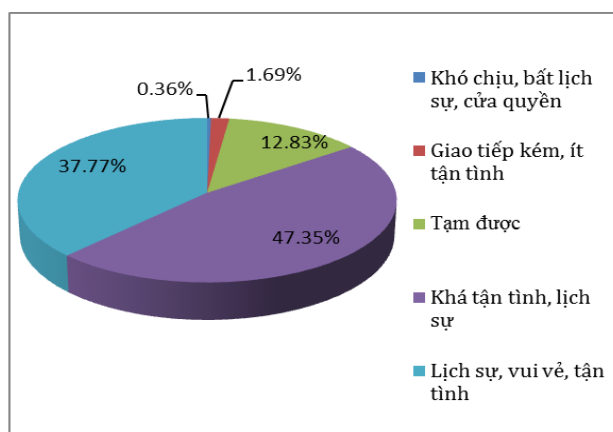


Qua phiếu khảo sát, hầu hết khách hàng (87,29%) cho biết cán bộ, nhân viên y tế đối xử với khách hàng khách quan, công bằng (tăng 1,13% so với năm 2018); 77,23% cấp số thứ tự lượt khám chữa bệnh và gọi tên khách hàng qua hệ thống loa. Chỉ còn có 1,56% khách hàng phản ánh còn ưu tiên quen thân hoặc chưa thực sự khách quan, công bằng (giảm 0,61% so với năm

2018).

Năm 2019, 92,17% khách hàng cho biết không mất nhiều thời gian chờ đến lượt khám chữa bệnh; chỉ có 7,83% 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 có 4,63% 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, giảm mạnh so với năm 2018 (23,31%).

Về thái độ giao tiếp, ứng xử, 85,12% khách hàng đánh giá cán bộ, nhân viên y tế tận tình, lịch sự, hòa nhã (tăng 0,90% so với năm 2018); 12,83% đánh giá tạm được; chỉ còn có 2,05%



phản ánh còn khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền hoặc giao tiếp kém, ít tận tình (tăng nhẹ 0,06 năm 2018).

98,49% phản ánh cán bộ, nhân viên y tế không đòi hỏi và kiên quyết không nhận bồi dưỡng của khách hàng (tăng hơn 3,31% so với năm 2018); chỉ còn 1,38 % cho biết cán bộ y tế từ chối bồi dưỡng nhưng vẫn nhận, đưa thì nhận, không đưa thì thôi (năm 2018 là 4,7%). 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%.

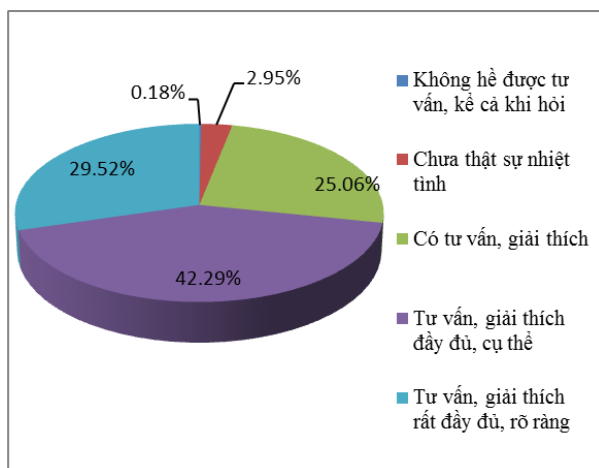
Tổng hợp chung, chỉ số Sự phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế khối các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa đạt 83,93%, giảm 1,87%; dẫn đầu vẫn là Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Diêm với 91,52%, thấp nhất là Bệnh viện Đa khoa huyện Cam Lâm với 76,80% (năm 2018 là 86,07%).

Ở tiêu chí này, có 08/14 đơn vị đạt mức Tốt, từ 84% trở lên (giảm 04 đơn vị); 06/14 đơn vị mức Khá, trong đó 04 đơn vị thấp hơn mục tiêu kế hoạch (chưa đạt 80%). Chênh lệch chỉ số giữa đơn vị cao nhất và thấp nhất vẫn còn khá lớn (xấp xỉ 15%).

4. Kết quả dịch vụ

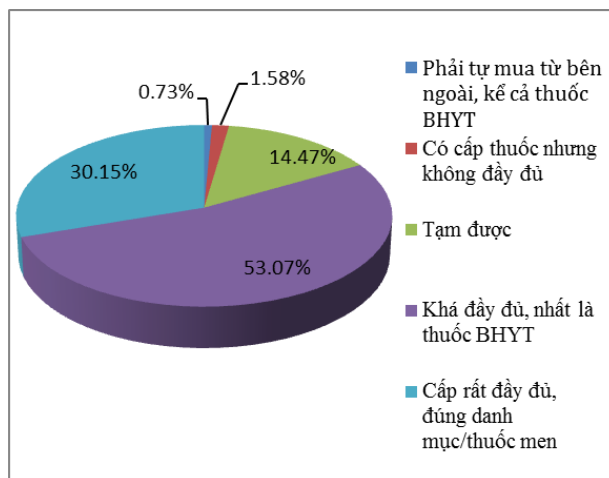
Cảm nhận về cách thức khám, điều trị bệnh, 72,04% 76,19 khách hàng đánh giá ở mức khá tốt, an tâm, tin tưởng chất lượng; 9,34 % chưa an tâm, tăng 5,75% (năm 2018 là 6,09%); 17,47 % đánh giá mức tạm được (năm 2018 là 6,88%, tăng 10,59%). Nguyên nhân không an tâm được đánh giá do trang thiết bị, máy móc thiếu (40,48%); trình độ tay nghề nhân viên y tế kém (27,38%); 32,14% cảm thấy còn sơ sài, qua loa và một số nguyên nhân khác.

Tuy nhiên, tỷ lệ khách hàng muốn chuyển viện tăng với tỷ lệ 1,14% (năm 2018 là 0,84%). Tỷ lệ khách hàng đánh giá sơ sài, hoặc chưa an tâm, nhân viên trình độ còn yếu đối với Bệnh viện đa khoa Cam Ranh, Khánh Vĩnh vẫn còn khá cao, cần tiếp tục khắc phục.



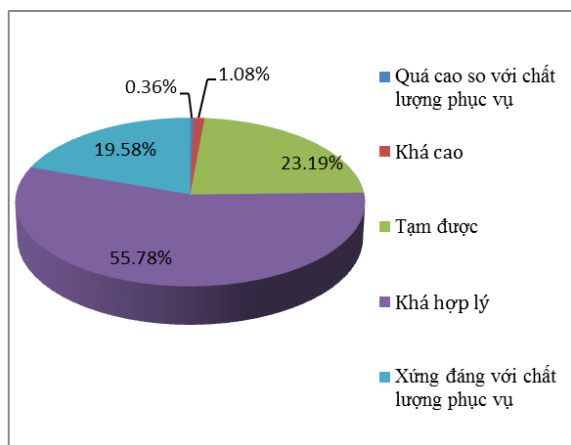
Điểm tích cực là 96,87% khách hàng cho biết được y bác sỹ tư vấn rõ ràng, dễ hiểu về tình trạng sức khỏe của mình và các khuyến nghị cần thiết. Tuy nhiên, cũng còn 43 khách hàng nhận thấy việc tư vấn chưa thật sự nhiệt tình và chỉ 03 khách hàng cho biết không hề được tư vấn, kể cả khi hỏi (tỷ lệ này là 3,13 %, tăng 0,54% so với năm 2018).

83,22% 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 14,47% khách hàng đánh giá tạm được và chỉ có 2,33% khách hàng chưa hài lòng về việc cấp thuốc của các bệnh viện (xem Biểu đồ).



Tổng hợp chung, chỉ số Kết quả dịch vụ của khối các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa năm 2019 đạt **80,07%**, giảm 2,2%. Có 04/14 đơn vị đạt mức Tốt, từ 84% trở lên, dẫn đầu là Bệnh viện chuyên khoa Lao và Bệnh phổi với 90,93%, thấp nhất là bệnh viện huyện Khánh Vĩnh với 62,03%. Ở tiêu chí này, có 09 đơn vị đạt mục tiêu trên 80%; có 05 đơn vị chưa đạt chỉ tiêu ở tiêu chí này; không đơn vị nào đạt mức Trung bình.

5. Chi phí dịch vụ

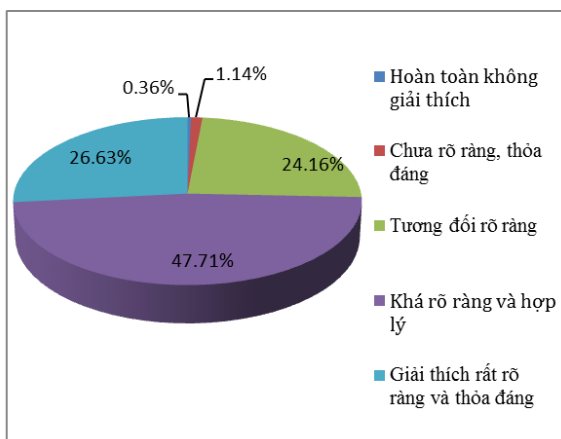


2,89%).

Đánh giá về mức giá, phí khám chữa bệnh và vật tư y tế tại bệnh viện, 75.38% cho biết khá hợp lý hoặc xứng đáng với chất lượng phục vụ của bệnh viện, giảm 4,18% so với năm 2018; 23,19% khách hàng nhận xét tạm được, tăng 6,36%; chỉ có 1,44% nhận xét khá cao hoặc quá cao so với chất lượng phục vụ, giảm 1,45% (tỷ lệ này năm 2018 là

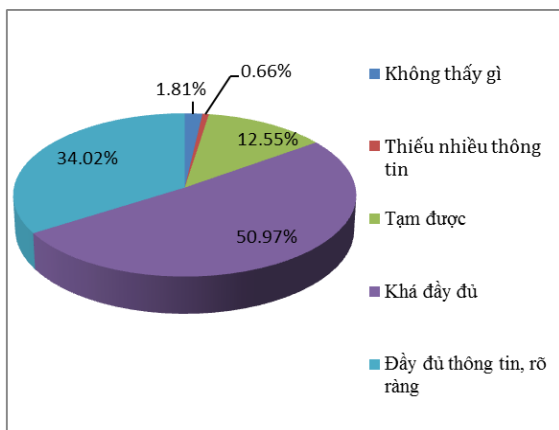
98,50% khách hàng cho biết được giải thích rõ ràng về các khoản chi phí khám chữa bệnh, tăng 3,02%; chỉ có 1,50% khách hàng cho biết hoàn toàn không được giải thích hoặc giải thích không rõ ràng (giảm hơn hai lần so với năm 2018 – 4,52%).

Tổng hợp chung, chỉ số Chi phí dịch vụ của khối các bệnh viện đa khoa, chuyên



khoa năm 2019 đạt 79,22%, giảm 1,78 %; Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Diêm vươn lên dẫn đầu với 89,60% (tăng 11,93 % so với năm 2018). Ở tiêu chí này, trong 14 đơn vị có 03 đơn vị đạt mức Tốt, tỷ lệ 21,42%, giảm 14,28% (năm 2018 có 04/14 đơn vị, tỷ lệ 35,71%); có đến 06 đơn vị chưa đạt chỉ tiêu 80% ở tiêu chí này.

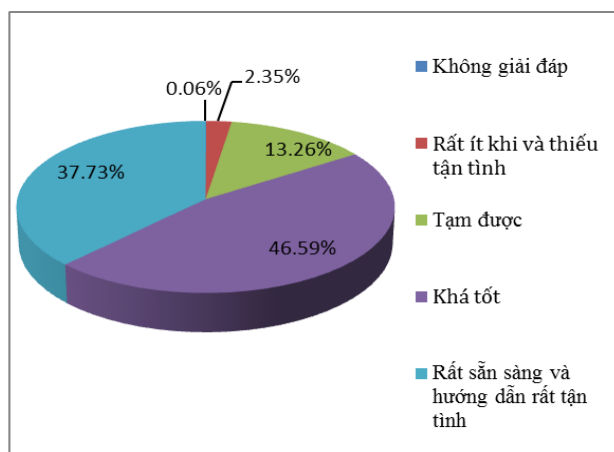
6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi



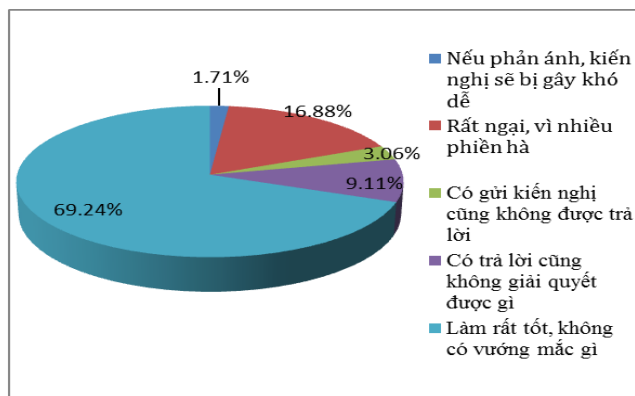
Chỉ số trung bình về Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi đạt 84,05%, giảm 3,59 % so với năm 2018. Trong đó, 04 đơn vị đạt trên 90%: Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Diêm (94,31%); kế tiếp là Bệnh viện Lao và Bệnh phổi (92,60%), Bệnh viện Chuyên khoa Tâm thần (92,11%), Bệnh viện Bệnh Nhiệt đới đạt 90,33%.

Ở tiêu chí này, trong 14 đơn vị có 09 đơn vị đạt vượt mục tiêu 80%, trong đó có 08 đơn vị đạt mức Tốt; còn 05 đơn vị chưa đạt chỉ tiêu 80% ở tiêu chí này. Chênh lệch giữa đơn vị cao nhất với thấp nhất còn khá cao, 25,41%, tăng 2,94%.

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, 12,55% đánh giá tạm được; 84,99% cho biết khá đầy đủ hoặc đầy đủ, rõ ràng, giảm 4,19 %. Chỉ có 2,47% 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), tăng nhẹ so với năm 2018 (năm 2018 là 2,06%).



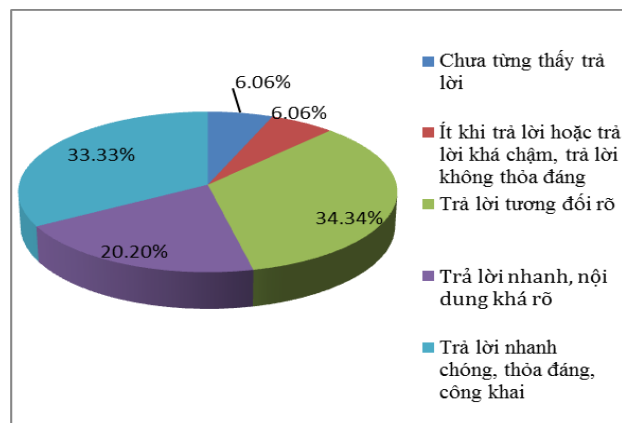
97,58 % khách hàng cho biết khi gặp vướng mắc hoặc cần thêm thông tin, họ được cán bộ, nhân viên bệnh viện có



sẵn sàng giải đáp, hướng dẫn, tỷ lệ này năm 2018 đạt 98,24%. Chỉ còn 2,41% nhận xét cán bộ, nhân viên bệnh viện không giải đáp hoặc rất ít khi và thiếu tận tình.

Trong số 94 khách hàng đã từng có phản ánh, kiến nghị với bệnh viện thì hầu hết (94,68%) cho biết rất thuận tiện, dễ dàng; chỉ có 05 người (5,32%) cảm thấy khó khăn, phiền hà, chưa thuận tiện.

Đối với 1.635 khách hàng chưa từng phản ánh, kiến nghị thì nguyên nhân là do bệnh viện làm rất tốt, không có gì phải kiến nghị (69,24 %, giảm 10,65% so với năm 2018); số khác ngại bị gây khó dễ hoặc nhiều phiền hà (xem hình).



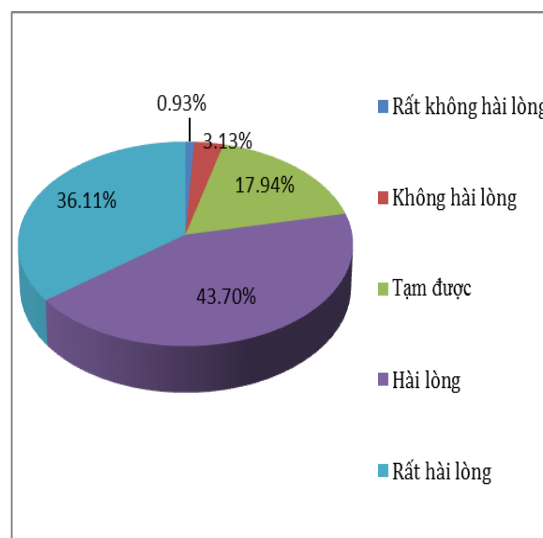
Trong số 94 khách hàng đã từng có phản ánh, kiến nghị, tỷ lệ đánh giá không thay đổi nhiều, gần như giữ nguyên, cụ thể có 87,87 % khách hàng đánh giá khá tốt (năm 2018 là 88,19%); 6,06% chưa từng thấy trả lời (năm 2018 là 3,47 %) và 6,06% cho biết ít khi thấy trả lời hoặc rất chậm, không thỏa đáng (năm 2018 là 8,33%).

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 2019, trong số 1.660 khách hàng được lấy ý kiến, có 79,81% hài lòng và rất hài lòng; 17,94% đánh giá tạm được; có 3,13% khách hàng có ý kiến không hài lòng và 0,93% khách hàng rất không hài lòng.

Nguyên nhân chưa hài lòng chủ yếu là do chất lượng khám, chữa bệnh kém, không an tâm (29,30%); máy móc, thiết bị không đáp ứng yêu cầu (23,44%); tiếp đến là thuốc men điều trị thiếu thốn, kém chất lượng (10,94%) và một số nguyên nhân khác.



“Tôi không chấp nhận được cách làm việc của bệnh viện Cam Ranh. Cháu tôi bị phỏng rất nặng đưa lên bệnh viện nằm 2 ngày, bác sĩ chỉ khám sơ sài, xin chuyển viện thì bệnh viện làm ngơ đến khi gia đình tự đưa cháu đi Nha Trang thì người ta kêu quá nặng phải chuyển vào Sài Gòn” – Phản ánh đối với Bệnh viện Đa khoa khu vực Cam Ranh

Tổng hợp dữ liệu phi cấu trúc cho thấy, các bệnh viên chuyên khoa, Bệnh viện đa khoa tỉnh, Diên Khánh, Vạn Ninh, đa khoa khu vực Ninh Diêm, Ninh Hòa nhận được nhiều ý kiến đánh giá tích cực. Bệnh viện Đa khoa khu vực Cam Ranh tiếp tục nhận

được nhiều ý kiến phản nản nhất, với hầu hết các vấn đề đều có phản ánh chưa hài lòng; tiếp đến là Bệnh viện Đa khoa Cam Lâm, với nhiều phản ánh về thái độ phục vụ.

Ngoài ra, tổng hợp dữ liệu phi cấu trúc còn tiếp nhận rất nhiều phản ánh cụ thể 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.

“Nếu trong trường hợp tôi hoặc người thân không cấp cứu cần đến cơ sở y tế gần nhất thì tôi và người thân sẽ không vào Bệnh viện Cam Lâm để chữa bệnh” – Ý kiến đối với Bệnh viện Đa khoa Cam Lâm

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.

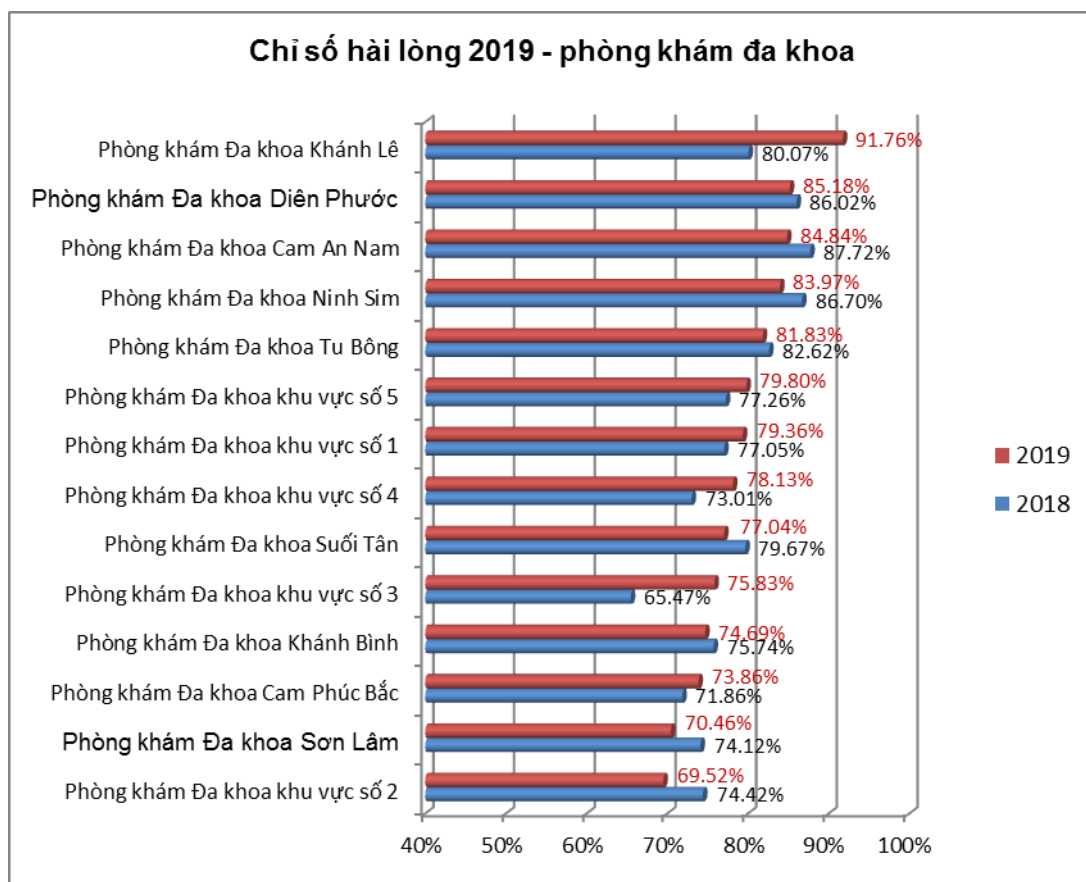
- Tăng cường truyền thông, cung cấp thông tin về dịch vụ công phong phú và chất lượng hơn; củng cố các yếu tố liên quan đến tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi, tổ chức tiếp nhận, giải quyết, trả lời các phản ánh, kiến nghị một cách kịp thời, rõ ràng, thỏa đáng và minh bạch.

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. 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 2019 khối Phòng khám đa khoa (PKĐK) khu vực của tỉnh thay đổi không đáng kể so với năm 2018. Chỉ số hài lòng trung bình là 79,02%, mức tăng nhẹ 1,02% so với năm 2018 (năm 2018 là 78%), tuy nhiên chưa đạt chỉ tiêu kế hoạch CCHC năm 2019 của tỉnh (80%)



Biểu đồ 19: Chỉ số hài lòng 2019 – Phòng khám đa khoa

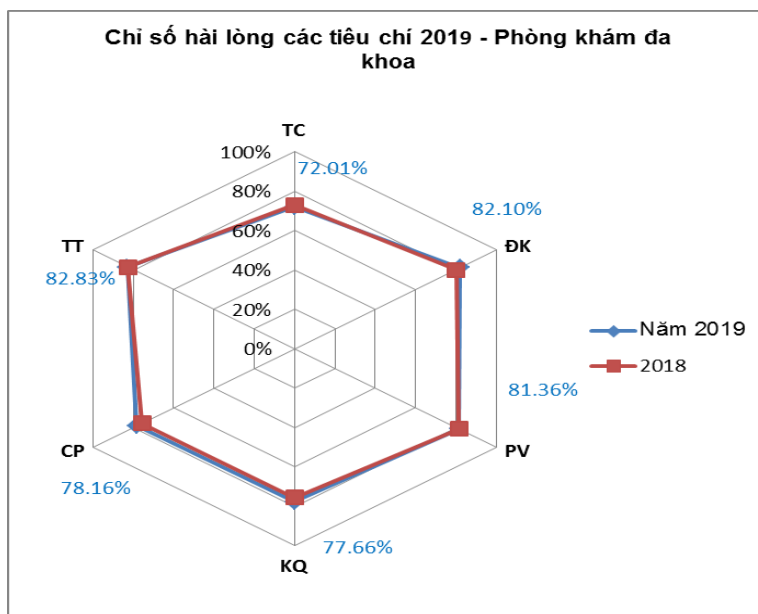
Trong 14 đơn vị được khảo sát, có 03 đơn vị đạt mức Tốt, 11 đơn vị đạt mức Khá, không còn đơn vị mức Trung bình. PKĐK Khánh Lê đứng đầu với 91,76%; tiếp đến là PKĐK Diên Phước với 85,18% và PKĐK Cam An Nam với 84,84%.

Có 09 đơn vị chưa đạt mục tiêu 80% của tỉnh. Các phòng khám: Số 2, Sơn Lâm, Cam Phúc Bắc nằm trong nhóm thấp nhất; trong đó PKĐK số 2 chỉ đạt 69,52%. Chênh lệch chỉ số hài lòng giữa đơn vị cao nhất và thấp nhất khá lớn, 22,42% (năm 2018 là 22,25%). Xem Biểu đồ.

Bảng 8. Chỉ số hài lòng phòng khám đa khoa 2018 - 2019

TT	Cơ quan	SIPS		Tăng/giảm
		2018	2019	
1	Phòng khám Đa khoa Cam An Nam	87.72%	84.84%	-2.88%
2	Phòng khám Đa khoa Cam Phúc Bắc	71.86%	73.86%	2.00%
3	Phòng khám Đa khoa Diên Phước	86.02%	85.18%	-0.84%
4	Phòng khám Đa khoa Khánh Bình	75.74%	74.69%	-1.05%
5	Phòng khám Đa khoa Khánh Lê	80.07%	91.76%	11.69%
6	Phòng khám Đa khoa Ninh Sim	86.70%	83.97%	-2.73%
7	Phòng khám Đa khoa khu vực số 1	77.05%	79.36%	2.32%
8	Phòng khám Đa khoa khu vực số 2	74.42%	69.52%	-4.90%
9	Phòng khám Đa khoa khu vực số 3	65.47%	75.83%	10.36%
10	Phòng khám Đa khoa khu vực số 4	73.01%	78.13%	5.12%
11	Phòng khám Đa khoa khu vực số 5	77.26%	79.80%	2.54%
12	Phòng khám Đa khoa Sơn Lâm	74.12%	70.46%	-3.66%
13	Phòng khám Đa khoa Suối Tân	79.67%	77.04%	-2.63%
14	Phòng khám Đa khoa Tu Bông	82.62%	81.83%	-0.79%
	Chỉ số hài lòng trung bình	78.00%	79.02%	1.02%

Đây là năm liên tiếp 6 tiêu chí đánh giá đều đạt mức Khá, tuy nhiên tiêu chí Tiếp cận dịch vụ vẫn chưa được cải thiện, chỉ đạt 72,01%, giảm nhẹ 0,84% so với năm 2018. Tiêu chí Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi cao nhất trong các tiêu chí với chỉ số 82,83%, nhưng chỉ tăng nhẹ 0,29% so với năm 2018.

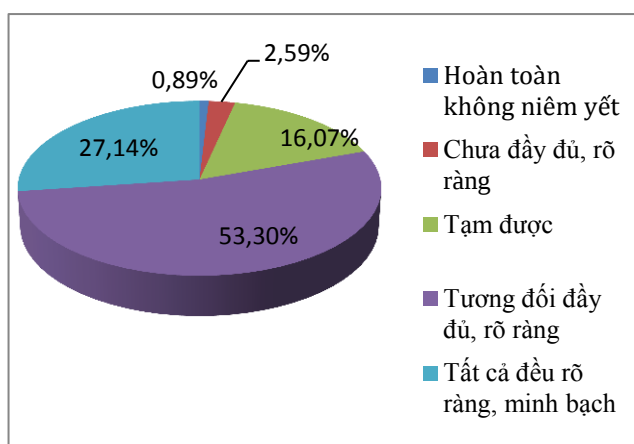
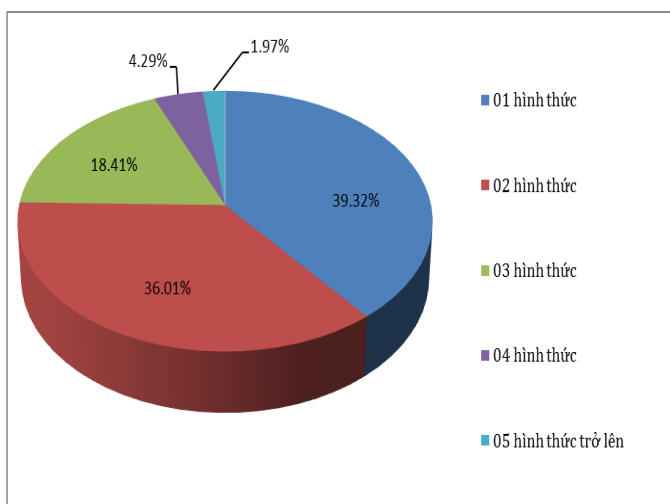


Biểu đồ 20: Chỉ số hài lòng 2019 trên 6 tiêu chí – Phòng khám

II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG TRÊN TỪNG TIÊU CHÍ

1. Chỉ số Tiếp cận dịch vụ

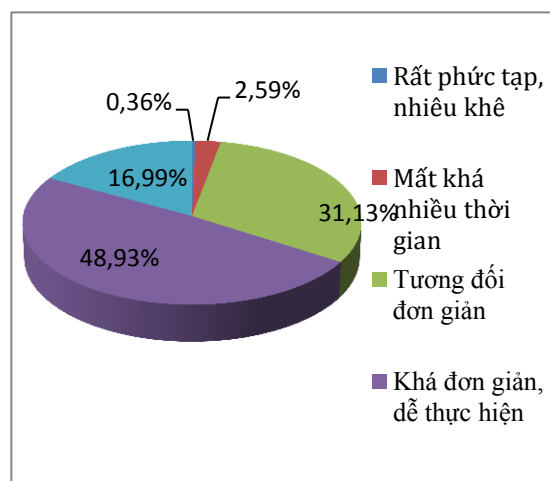
Chỉ số trung bình về Tiếp cận dịch vụ năm 2019 của khối PKĐK đạt 72,01 / 72,85%, mức Trung bình theo thang đo chỉ số. Cao nhất là Phòng khám Đa khoa khu vực Khánh Lê, với 87,04%; tiếp đến là Phòng khám Đa khoa khu vực Diên Phước, với 79,25%. 05/14 đơn vị có chỉ số dưới 72,01%, mức Trung bình. Chênh lệch giữa đơn vị cao nhất và thấp nhất đến 24,46%, tăng 0,79% so với năm 2018.



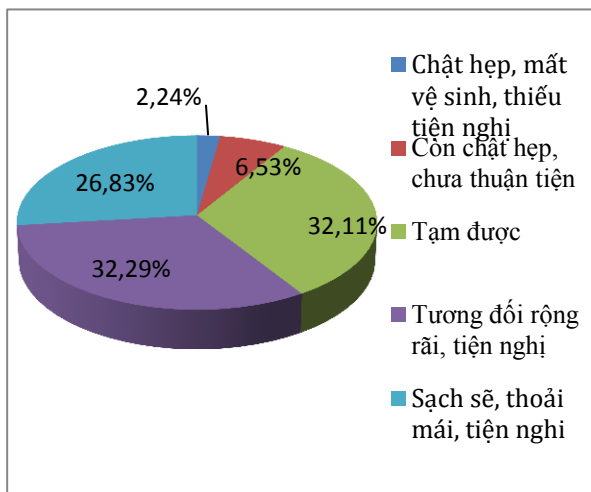
Qua khảo sát, 75,33 % khách hàng cho biết chỉ tiếp cận thông tin dịch vụ của PKĐK qua từ 1-2 hình thức; chủ yếu vẫn là qua bảng niêm yết tại phòng khám, qua nhân viên y tế giới thiệu, hướng dẫn và qua người quen. Tỷ lệ tìm hiểu thông tin qua website rất thấp, chỉ chiếm 4,29%.

Trong đó, 3,48% 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.

97,05% khách hàng đánh giá thủ tục nhập viện, đăng ký khám chữa bệnh đơn giản, linh động, dễ thực hiện; chỉ còn 2,95% thấy phức tạp, không cần thiết, khó thực hiện; gần tương ứng chỉ số của khối bệnh viện (2,77%). 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.

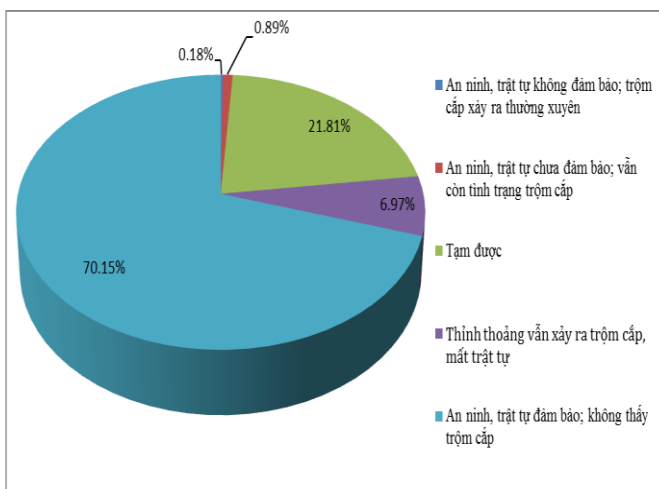


2. Chỉ số Điều kiện tiếp đón, phục vụ



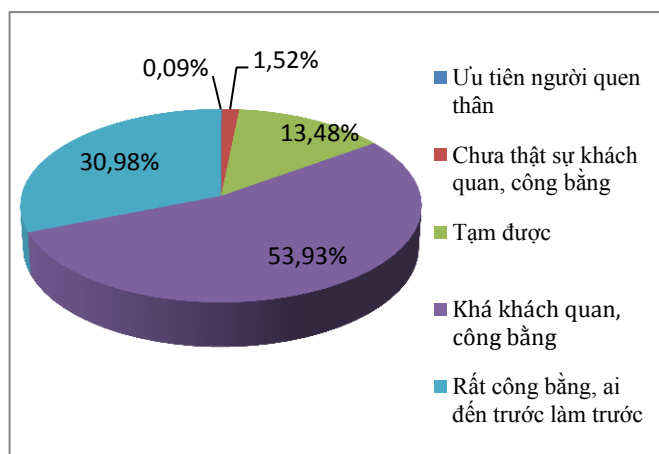
Đánh giá về không gian chung và khu vực vệ sinh của phòng khám, đa số đánh giá tương đối rộng rãi, sạch sẽ, thoải mái (trên 59%); 32,11% đánh giá tạm được. Còn lại trên 14% chưa hài lòng vì chật hẹp, thiếu ngăn nắp, chưa thuận tiện. 8,77% khách hàng chưa hài lòng về nơi khám và điều trị. Các khu vực dịch vụ hỗ trợ nhìn chung vẫn chưa đạt yêu cầu.

Trả lời phiếu khảo sát, 70,15% khách hàng đánh giá an ninh, trật tự đảm bảo, không thấy trộm cắp; 28,78% khách hàng đánh giá là tạm được hoặc thỉnh thoảng vẫn xảy ra trộm cắp, mất trật tự; vẫn còn 1,07% 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 giá thấp hơn khối bệnh viện.



Tổng hợp chung, chỉ số trung bình về Điều kiện tiếp đón, phục vụ năm 2019, khối PKĐK đạt 82,108%. Được đánh giá cao nhất vẫn là Phòng khám Cam An Nam, với chỉ số 97,63%; tiếp đến là PKĐK Khánh Lê 94,87%. Trong 14 đơn vị thì chỉ còn 04 đơn vị chưa đạt mục tiêu chung của tỉnh ở tiêu chí này (giảm 02 đơn vị so với năm 2018). Thấp nhất là PKĐK số 4 chỉ đạt 65,38%. Chênh lệch giữa đơn vị cao nhất với thấp nhất là 32,25%, quá cao so với tình hình chung.

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



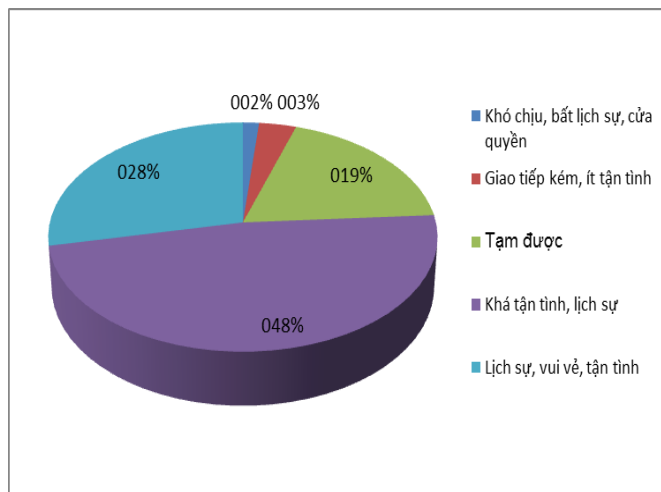
Ở tiêu chí này, PKĐK khu vực Khánh Lê đạt 90,20%, cao nhất trong các phòng khám và cao hơn đơn vị đứng cuối là PKĐK khu vực số 3 xấp xỉ 18,7% (thấp hơn so với 24% của năm 2018).

Tiếp đến là PKĐK khu vực Ninh Sim, đạt 86,1%, mức Tốt theo thang đo chỉ số. Chỉ số trung bình

khối phòng khám là 81,36%, đạt mục tiêu chung của tỉnh.

Năm 2019, 86,96% khách hàng cho biết không mất nhiều thời gian chờ đến lượt khám chữa bệnh, tăng 2,61%; có đến 13,05% khách hàng phải chờ đợi rất lâu, mất khá nhiều thời gian (tăng 10,72% so với năm 2018). 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; 16,73% đánh giá tạm được, chỉ còn 2,42% khách hàng cho biết còn trường hợp giao tiếp kém, ít tận tình hoặc khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền (giảm 6,08% so với năm 2018).

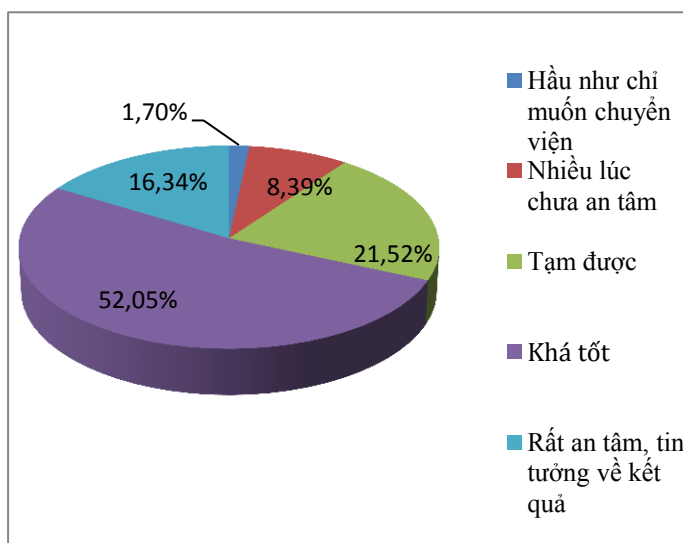


4. Chỉ số Kết quả dịch vụ

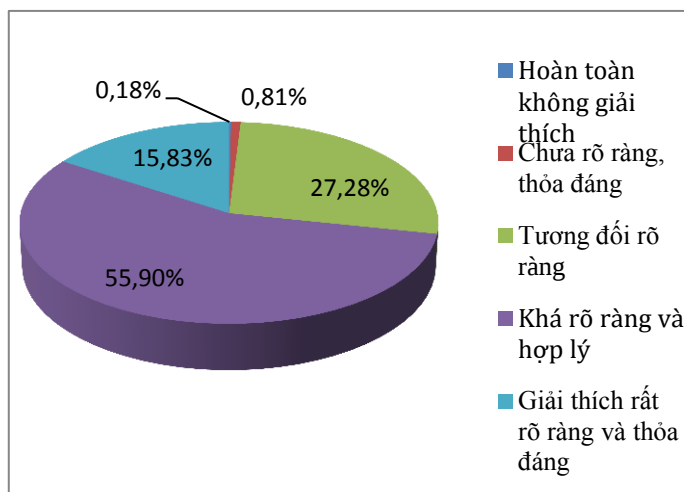
Chỉ số trung bình về Kết quả dịch vụ đạt 77,66%. Trong 14 đơn vị thì có 06 đơn vị đạt mục tiêu kế hoạch, 01 đơn vị đạt Trung bình là PKĐK khu vực Tu Bông. 08/14 đơn vị chưa đạt mục tiêu 80% của tỉnh. PKĐK khu vực Khánh Lê đạt trên 90,3%, cao nhất trong khối phòng khám và cùng với PKĐK khu vực Cam An Nam (84,5%) đạt mức Tốt.

Đánh giá về kết quả khám, điều trị bệnh, 68,39% khách hàng cảm thấy an tâm, tin tưởng; 21,52% khách hàng chấp nhận được.

Nhưng còn lại 9,46% khách hàng chưa an tâm, trong đó 1,70% chỉ muốn chuyển viện. Nguyên nhân chủ yếu là trang thiết bị, máy móc rất thiếu (49,02%), thuốc chữa bệnh không đầy đủ (11,76%); cơ sở vật chất, điều kiện tiếp đón thiếu thốn, lạc hậu (11,76%) và các nguyên nhân khác.



5. Chỉ số Chi phí dịch vụ

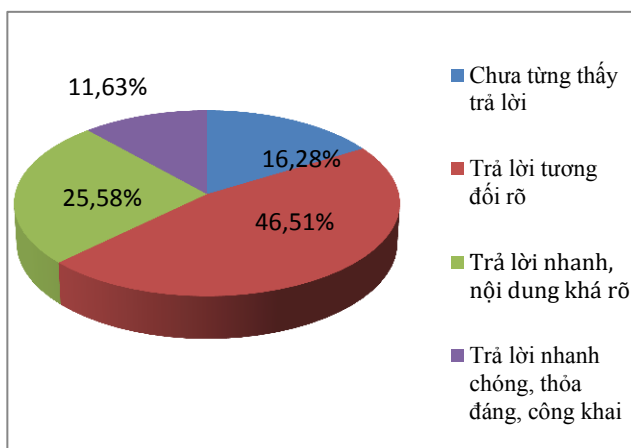


Đánh giá về giá, phí khám chữa bệnh và vật tư y tế, 81,5% khách hàng cho rằng khá hợp lý, giảm so với mức 98,3% của năm 2018. 99,01% khách hàng nhận được sự giải thích tương đối rõ ràng về các khoản phải chi trả (tăng khá cao so với mức 93,37% của năm 2018).

Tổng hợp chung, chỉ số trung bình về Chi phí dịch vụ đạt 78,16%, PKĐK khu vực Khánh Lê vươn lên dẫn đầu với 91,25% (năm 2018 là Phòng khám Ninh Sim), đồng thời cũng là đơn vị duy nhất đạt mức Tốt; PKĐK khu vực Sơn Lâm thấp nhất, với chỉ số 70,62%%.

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

Ở tiêu chí này, PKĐK khu vực Khánh Lê với 96,92% đạt cao nhất trong khối phòng khám; không có đơn vị đạt dưới mức Trung bình (chỉ số dưới 68%). Có 05 đơn vị chưa đạt mục tiêu kế hoạch của tỉnh năm 2019. Chênh lệch giữa đơn vị cao nhất với thấp nhất lên đến 22,5% (giảm so với mức 25,25% của năm 2018). Trong số khách hàng đã từng gửi phản ánh, kiến nghị với phòng khám thì 51,17% cho rằng việc thực hiện khá thuận lợi, dễ dàng.

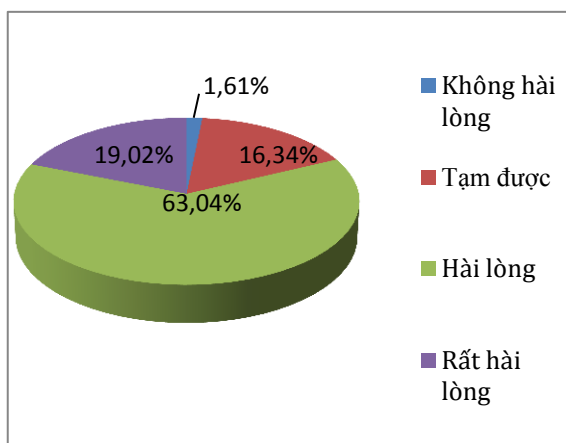


Trong số 43 đã từng gửi phản ánh, kiến nghị thì 83,72% nhận xét được trả lời nhanh chóng, công khai, nội dung khá rõ; 16,28% chưa thấy trả lời. Như vậy, vẫn còn nhiều khách hàng còn ngại gửi phản ánh, kiến nghị khi có nguyện vọng, vướng mắc.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ GÓP Ý, KIẾN NGHỊ

1. Đánh giá chung

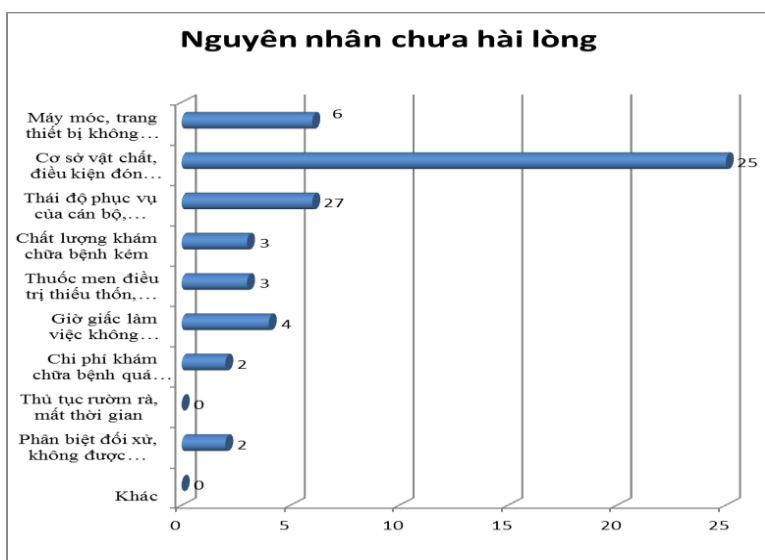
Trong 1.120 khách hàng được lấy ý kiến, có trên 82% khách hàng cảm thấy hài lòng hoặc rất hài lòng đối với sự phục vụ của các phòng khám đa khoa khu vực. 16,34% đánh giá tạm được và 1,61% còn lại cảm thấy chưa hài lòng.



Chỉ với việc ưu tiên cho người già và trẻ em, Phòng khám Đa khoa Khánh Lê nhận được rất nhiều cảm tình của khách hàng. Các phòng khám Cam An Nam, Diên Phước, Ninh Sim, Tu Bông, số 1, số 4, số 5 cũng nhận được nhiều ý kiến hài lòng.

Tuy nhiên, vẫn còn khách hàng phản ánh chưa hài lòng mà nguyên nhân chủ yếu là do: Cơ sở vật chất, điều kiện tiếp

đón rất thiếu thốn; thái độ phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế; máy móc, trang thiết bị không đáp ứng yêu cầu khám chữa bệnh; giờ giấc làm việc không nghiêm túc; chất lượng khám, chữa bệnh; thuốc men điều trị. Phòng khám Đa khoa Cam Phúc Bắc nhận rất nhiều phản nản về tình trạng mất vệ sinh chung trong khu vực khám chữa bệnh. Phòng khám Đa khoa số 2 bị phản ánh về thái độ giao tiếp, phục vụ.



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. Đối với các phòng khám đa khoa khu vực ở địa bàn miền núi, cần quan tâm bố trí xe cứu thương để hỗ trợ cấp cứu, chuyển viện cho người bệnh.

- 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:
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

I. KẾT LUẬN CHUNG

1. Đối với các Sở, UBND cấp huyện và cơ quan ngành dọc

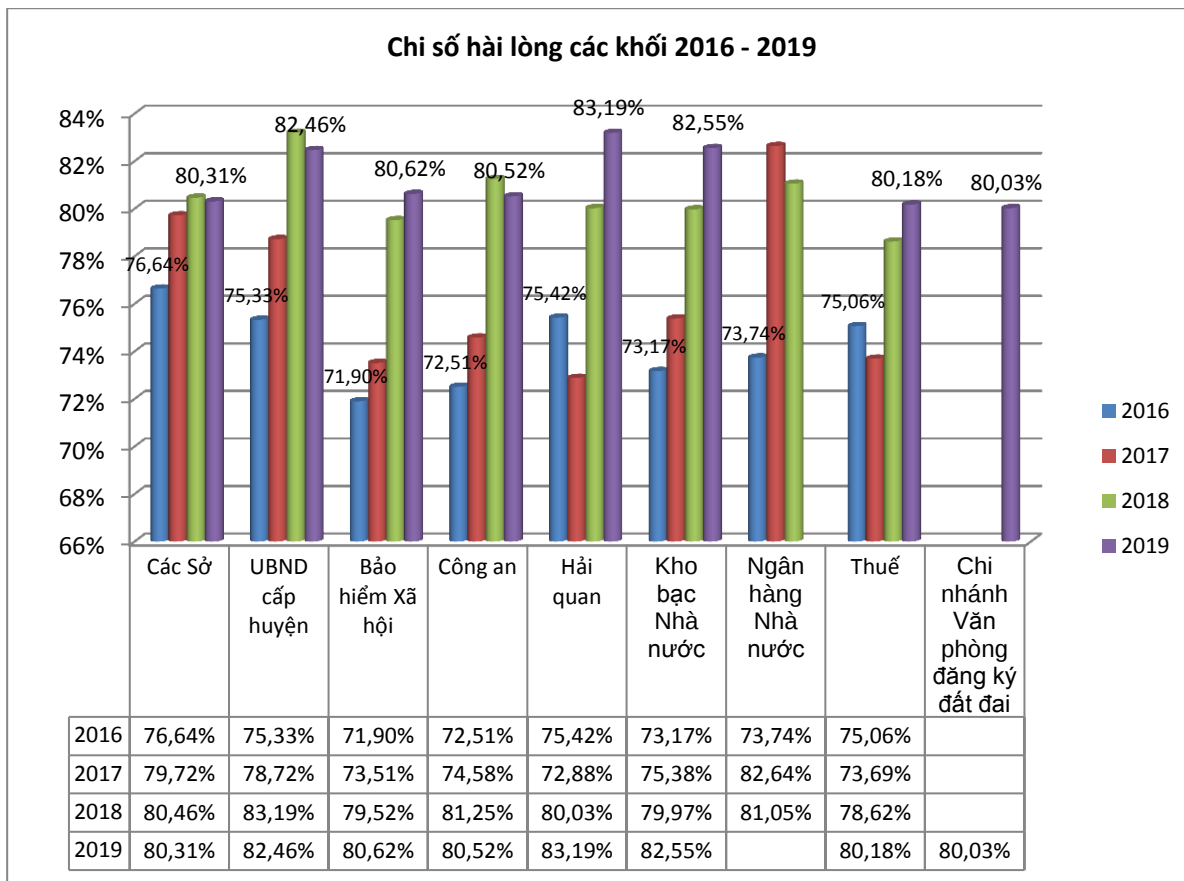
a) Những mặt đã làm được:

Kết quả khảo sát năm 2019 cho thấy sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với 9 khối cơ quan cung cấp dịch vụ hành chính công có sự phân hóa không đáng kể. Đáng phần khởi là trong 06 khối cơ quan ngành dọc, thì có 3 khối có chỉ số hài lòng tăng so với năm 2018, trong đó ngành Hải quan và Kho bạc Nhà nước có chuyển biến rất tích cực. Các khối còn lại có giảm nhưng không đáng kể, mức giảm dưới 1% và tất cả các khối cơ quan đều đạt chỉ số hài lòng trung bình trên 80%. Riêng Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh và khối Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai chưa đủ điều kiện để so sánh, và Khối chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai mới được công bố chỉ số hài lòng lần đầu, nhưng kết quả nhìn chung tích cực.

Bảng 9. So sánh chỉ số hài lòng trung bình 2016 - 2019

TT	Khối cơ quan	Chỉ số hài lòng trung bình				Tăng/giảm
		2016	2017	2018	2019	
1	Các Sở	76.64%	79.72%	80.46%	80.31%	-0.15%
2	UBND cấp huyện	75.33%	78.72%	83.19%	82.46%	-0.73%
3	Bảo hiểm Xã hội	71.90%	73.51%	79.52%	80.62%	1.10%
4	Công an	72.51%	74.58%	81.25%	80.52%	-0.73%
5	Hải quan	75.42%	72.88%	80.03%	83.19%	3.16%
6	Kho bạc Nhà nước	73.17%	75.38%	79.97%	82.55%	2.58%
7	Ngân hàng Nhà nước	73.74%	82.64%	81.05%		
8	Thuế	75.06%	73.69%	78.62%	80.18%	1.56%
9	Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai				80.03%	

So với mục tiêu chỉ số hài lòng trên 80% mà UBND tỉnh đề ra tại Kế hoạch CCHC năm 2019, thì tất cả 9 khối cơ quan có chỉ số hài lòng trung bình đạt yêu cầu. Trong tổng số 70 cơ quan, đơn vị thuộc 9 khối nêu trên thì có 41 cơ quan, đơn vị có chỉ số hài lòng cao hơn năm trước. Trong đó. Lĩnh vực BHXH và Kho bạc Nhà nước 4 năm liên gia tăng chỉ số hài lòng trung bình, với mức tăng sau 4 năm là trên 9%. Ngành thuế và Hải quan 3 năm liên gia tăng chỉ số hài lòng, với mức tăng rất đáng ghi nhận.



Biểu đồ 21: So sánh chỉ số hài lòng cơ quan hành chính 2016 - 2019

Để có được kết quả này, nhiều cơ quan, đơn vị đã xây dựng và triển khai quyết liệt nhiều giải pháp thiết thực, đồng bộ ngay từ đầu năm 2019. Nhiều cơ quan, đơn vị đã phân tích rất kỹ kết quả khảo sát các năm trước để phát huy những điểm mạnh, có biện pháp phù hợp để khắc phục những vấn đề chưa hài lòng theo đúng chỉ đạo của UBND tỉnh. Các Sở: Tư pháp, Thông tin và Truyền thông, Ngoại vụ, Xây dựng, Y tế, BHXH tỉnh, Công an tỉnh, UBND các huyện Khánh Sơn, Khánh Vĩnh, thành phố Nha Trang, thị xã Ninh Hòa... đã kiểm soát chặt chẽ quá trình thực hiện, 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.

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, chú trọng nhiều hơn đến chất lượng thông tin; quan tâm nhiều hơn đến nhu cầu thông tin của khách hàng, từ đó chủ động hỗ trợ, giải đáp kịp thời. Dịch vụ công trực tuyến được cung cấp qua Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh đã từng bước phát huy tác động tích cực nhờ cung cấp dịch vụ công trực tuyến đồng bộ và tập trung, có sự hỗ trợ hiệu quả bởi các kênh, công cụ hỗ trợ trực tuyến. 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, nhũng nhiễu giảm mạnh.

Nếu như trong các năm 2016, 2017, kết quả đạt được khiến cho mục tiêu chỉ số hài lòng đến năm 2020 đạt trên 80% như mục tiêu đã đặt ra trong Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước của Chính phủ và của tỉnh là thách thức lớn, thì kết quả khảo sát năm 2019 đã khẳng định, tỉnh Khánh Hòa có thể đạt được và duy trì được mục tiêu này. Kết quả này có được nhờ sự chỉ đạo sâu sát, quyết liệt của Tỉnh ủy, UBND tỉnh và sự cố gắng, nỗ lực vượt bậc, không ngừng của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức tỉnh Khánh Hòa trong suốt những năm qua. Kết quả khảo sát sự hài lòng qua các năm cũng đã chỉ ra một điểm hết sức quan trọng, đó là nhận thức về trách nhiệm phục vụ và ý thức không ngừng cải thiện chất lượng phục vụ Nhân dân đã trở thành vấn đề hàng ngày của các cơ quan hành chính tỉnh, của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương và của đại đa số cán bộ, công chức, viên chức.

Trong kết quả khảo sát hài lòng năm 2019, sự khác biệt về mức hài lòng trung bình giữa khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến với khách hàng nộp hồ sơ trực tiếp là chưa rõ rệt (**xem Bảng 10**); nhưng số liệu thu thập được đã chỉ ra những triển vọng rất lớn trong cung cấp dịch vụ hành chính công trực tuyến tại tỉnh. Theo phản ánh của 1.149 khách hàng được khảo sát, kết quả cho thấy đã tiết kiệm được 1.340 ngày công đi lại, với quãng đường di chuyển tiết kiệm được ước tính khoảng 66.875 km; với tổng số tiền tiết kiệm được là khoảng 444.775.000 đồng, với định mức tính tối thiểu. Nếu tính cho trên 120.000 hồ sơ trực tuyến đã thực hiện được trong năm 2019 thì con số rất lớn, và càng lớn hơn rất nhiều cho cả cơ quan nhà nước lẫn toàn xã hội nếu số lượng giao dịch trực tuyến chiếm tỷ lệ ngày càng cao hơn trong tổng số hồ sơ mà các cơ quan hành chính tỉnh tiếp nhận, giải quyết hàng năm. Đặc biệt, việc nộp hồ sơ trực tuyến đã hạn chế sự nhũng nhiễu, phiền hà đến mức rất thấp.

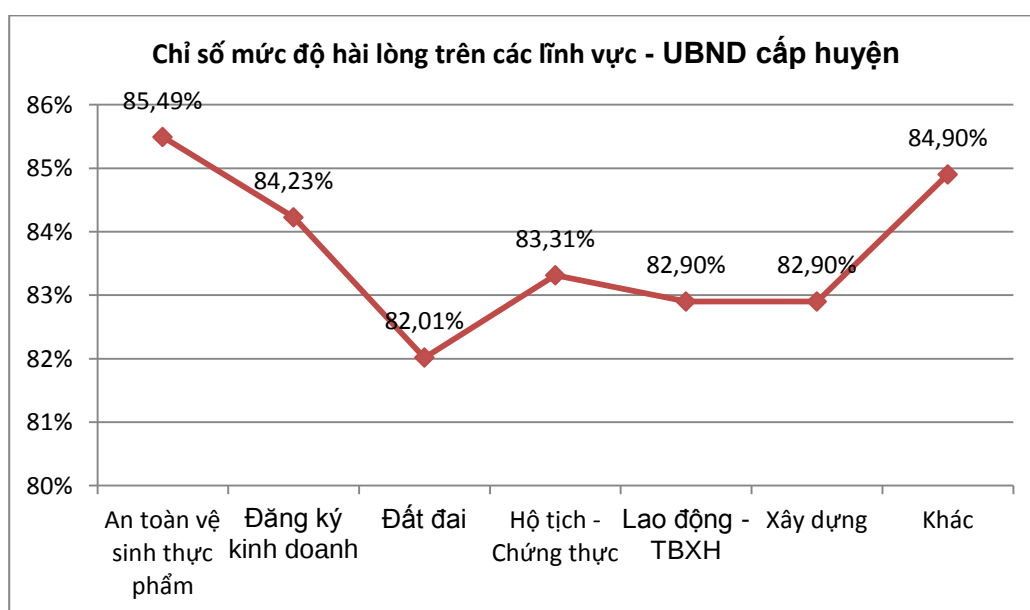
Bảng 10. So sánh chỉ số hài lòng giữa các hình thức nộp hồ sơ - 2019

Tiêu chí	Hình thức nộp	
	Trực tuyến	Trực tiếp
TC	3.6556	4.2499
ĐK	3.8992	3.6079
HC	3.8766	4.2049
PV	4.3554	4.1971
KQ	4.2515	4.0567
TT	4.0718	4.0837
ĐTB	4.0183	4.0667
SIPS	80.37%	81.33%

Kết quả khảo sát lần này cũng phản ánh rất rõ, ngay cả những lĩnh vực thủ tục vốn rất phức tạp như: đất đai, xây dựng, đầu tư, lao động – thương binh xã hội,..., những ngành có đặc điểm dịch vụ công chuyên biệt như: bảo hiểm xã hội, kho bạc nhà nước, công an,...; hoặc những địa bàn có khối lượng hồ sơ rất lớn như Nha Trang, Ninh Hòa,... đều có thể cải thiện tích cực chỉ số hài lòng, nếu như có những nỗ lực và giải pháp hợp lý.

Trong 6 tiêu chí được đánh giá, thì Thủ tục hành chính, Sự phục vụ của cán bộ, công chức và Kết quả, tiến độ giải quyết công việc tiếp tục có chỉ số hài lòng duy trì rất tốt. Kết quả tổng hợp câu 21 trên phiếu khảo sát cho thấy, số khách hàng phản ánh tình trạng *Có tin nhắn/tự tra cứu báo đang chờ giao trả kết quả, nhưng khi đến nhận thì chưa có; Khi đến nhận kết quả, Bộ phận một cửa hướng dẫn sang hỏi bộ phận khác; Bộ phận một cửa không trả lời được hồ sơ đã giải quyết đến đâu ; Bộ phận một cửa cho biết hồ sơ đã giải quyết xong, nhưng kết quả chưa được chuyển đến* giảm rất mạnh so với những năm trước.

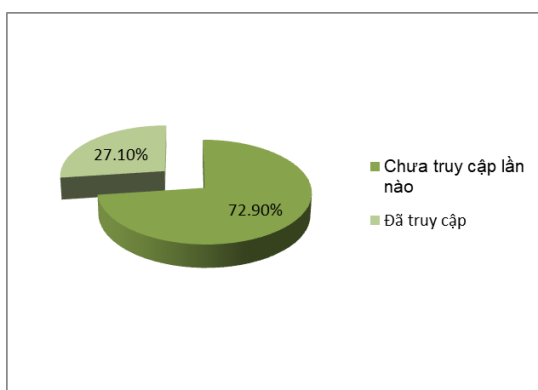
Cùng với sự cải thiện về chỉ số định lượng là những đánh giá, ghi nhận rất khách quan, xác đáng và rất cụ thể từ người dân, tổ chức, doanh nghiệp. Những cá nhân, bộ phận, lĩnh vực giải quyết công việc tốt, nhanh chóng, sớm hạn, ứng xử văn minh, lịch sự đều nhận được những lời khen ngợi, biết ơn chân thành từ phía tổ chức, cá nhân thực hiện giao dịch, tiêu biểu là Bộ phận một cửa và Phòng Tài nguyên và Môi trường, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai Nha Trang, Cam Lâm, Cam Ranh, Khánh Vĩnh, Ninh Hòa; Bộ phận một cửa Cam Ranh, Ninh Hòa, Khánh Sơn, Khánh Vĩnh, hầu hết các cơ quan Sở, lĩnh vực BHXH, ngành công an, cơ quan thuế, Kho bạc Nhà nước... Đó là sự động viên rất lớn để các cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh tiếp tục cố gắng trong những năm tiếp theo.



Biểu đồ 22. Chỉ số hài lòng trên các lĩnh vực – UBND cấp huyện

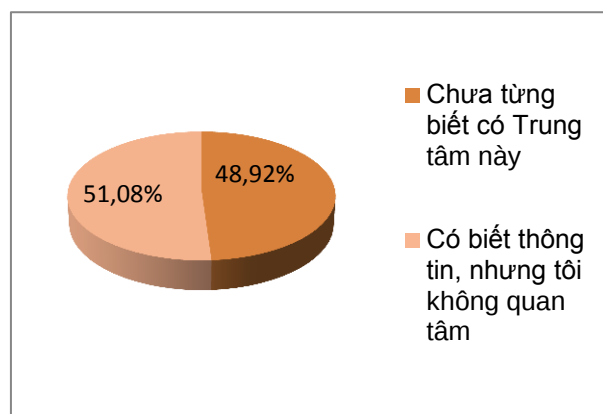
b) Những hạn chế, điểm chưa hài lòng:

Phản ánh của khách hàng nộp hồ sơ trực tiếp cho thấy, tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ tại nhiều cơ quan cung cấp dịch vụ hành chính nhìn chung còn hạn chế. Bộ phận một cửa thành phố Nha Trang, Diên Khánh, của một số chi nhánh Văn phòng đất đai, của ngành công an và một số Sở còn chật hẹp, thiếu thôn nhiều trang thiết bị phục vụ Nhân dân đến giao dịch, nhất là mạng wifi, nước uống, quạt, máy scan hoặc photocopy, tivi, máy tính nối mạng.



Đối với khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến, kết quả khảo sát cho thấy điểm yếu nhất là Tiếp cận dịch vụ. Nhiều nội dung thông tin còn chưa đầy đủ, hoặc khó hiểu, nhất là cách thức thực hiện thủ tục hành chính, đăng ký dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến; các thông tin về phí, lệ phí chưa đủ rõ. Kết quả khảo sát cũng cho

thấy, mặc dù Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh đã đi vào vận hành gần 2 năm, và Ban Điều hành Đề án cùng các cơ quan, địa phương đã có nhiều nỗ lực truyền thông nhưng mức độ tiếp cận thông tin của tổ chức, cá nhân còn khá hạn chế. Trong **12.521** người được hỏi thì có đến 72,90% cho biết chưa truy cập lần nào; trong số đó có 48,92% chưa từng biết có Trung tâm này, và 51,08% còn lại có biết nhưng không quan tâm. Đó có lẽ là nguyên nhân chính dẫn đến một bộ phận lớn khách hàng khi muốn biết thông tin, tiến độ giải quyết hồ sơ vẫn lựa chọn đến trực tiếp Bộ phận một cửa hoặc gọi điện thoại hỏi thăm là chủ yếu. Như vậy, cần phải xem lại sự đồng bộ và mức độ hiệu quả trong công tác truyền thông ở từng cơ quan, đơn vị, ở cấp cơ sở.



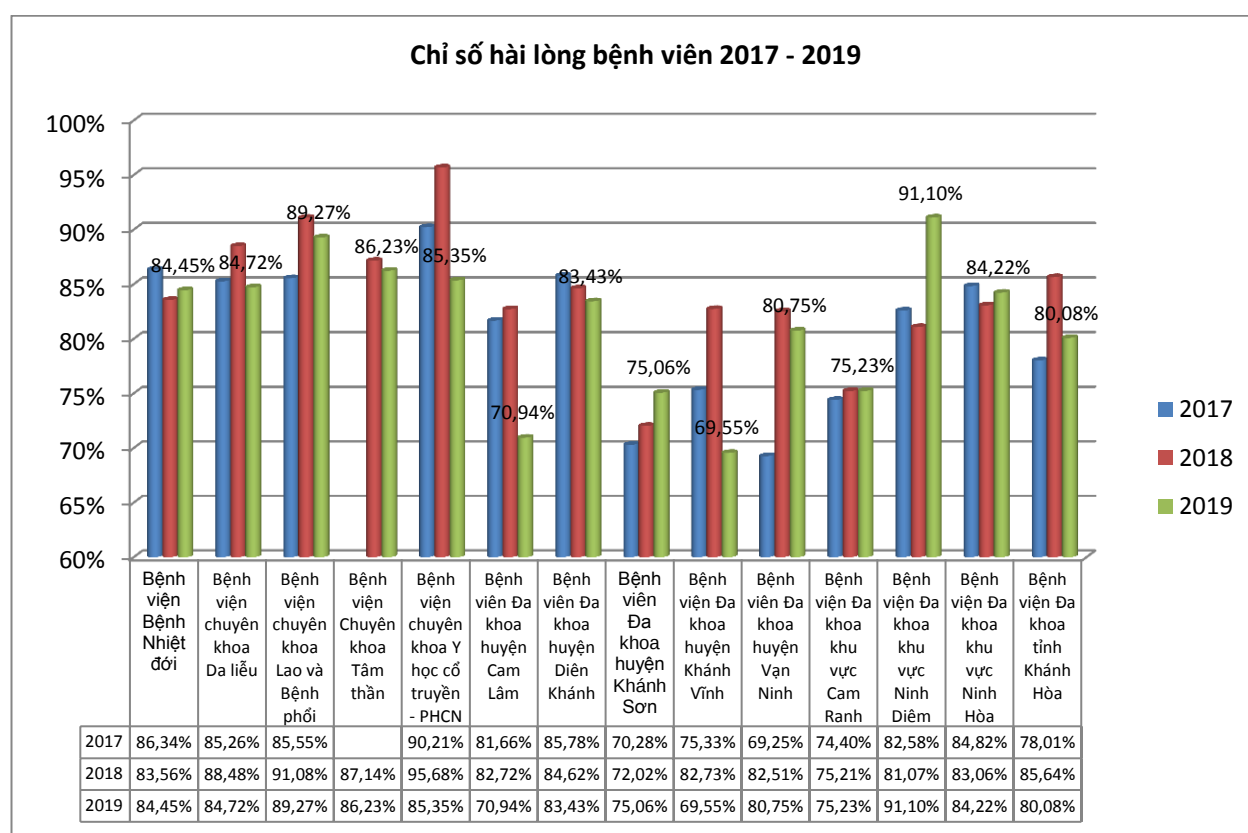
Tổng hợp dữ liệu phi cấu trúc cũng cho thấy, những phản ánh, góp ý và vấn đề chưa hài lòng tiếp tục giảm so với những năm trước. Nhưng vẫn còn những phản ánh về tinh thần, thái độ phục vụ của một số cá nhân, cơ quan, đơn vị (Bộ phận một cửa Cam Lâm, Diên Khánh, chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai Vạn Ninh). Một số khách hàng vẫn còn gặp khó khăn, vướng mắc trong việc giải quyết hồ sơ về đất đai, xây dựng, nghĩa vụ tài chính về đất, cấp giấy phép lái xe, chuyển chức sắc tôn giáo; một số thủ tục yêu cầu giấy tờ không cần thiết. Có

trường hợp giải quyết hồ sơ chậm trễ, nhưng chưa được các cơ quan giải quyết, trả lời thấu đáo. Trong một số thời điểm cụ thể, số lượng giao dịch hồ sơ tăng đột biến, tạo ra áp lực rất lớn cho Bộ phận một cửa và các cơ quan chuyên môn, khách hàng đến giao dịch mất khá nhiều thời gian chờ đợi (Vạn Ninh, Cam Lâm, Nha Trang).

Ngành Công an hầu như chưa có các kênh trực tuyến để hỗ trợ cung cấp thông tin giải quyết hồ sơ cho người dân một cách kịp thời, hiệu quả.

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

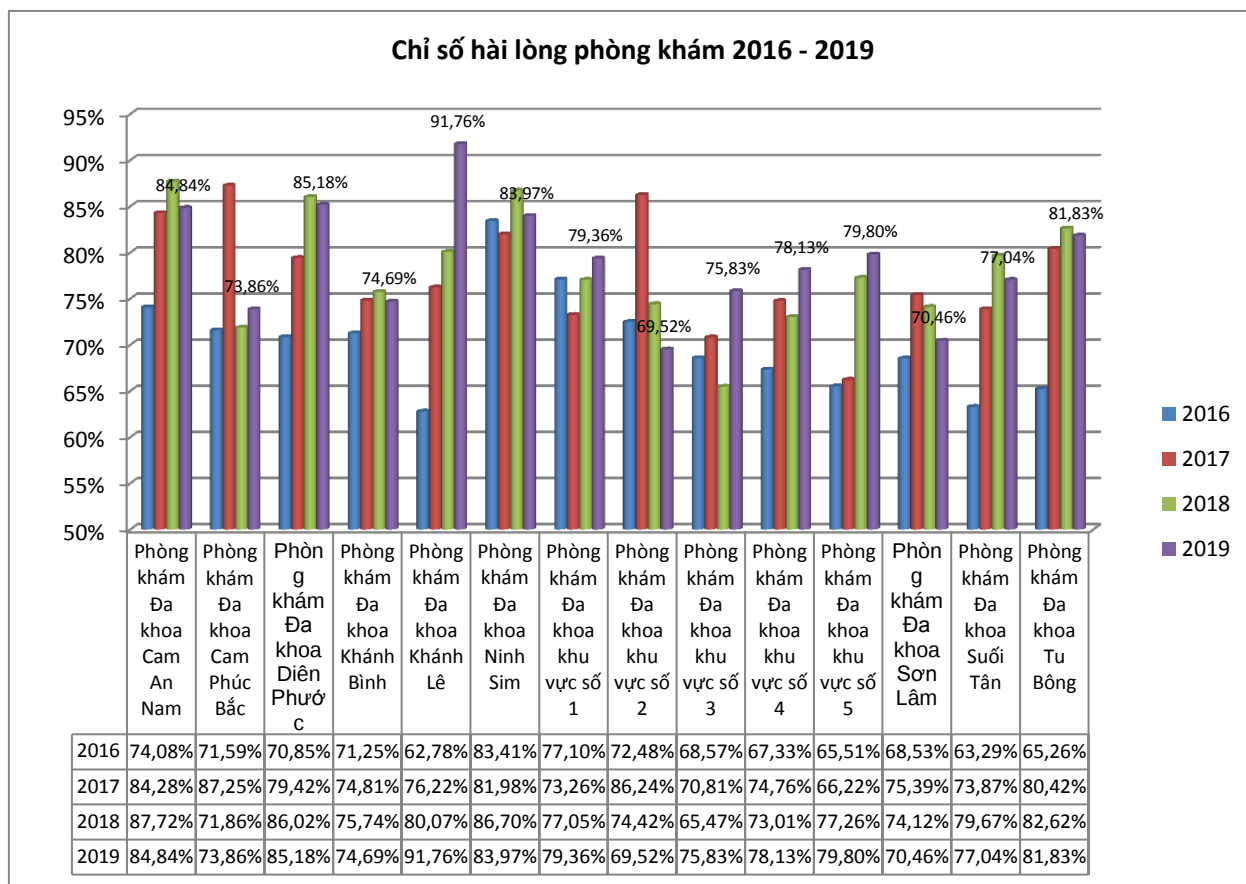
So với chỉ tiêu năm 2019, thì khối các Bệnh viện vẫn duy trì được kết quả tương đối tốt và đạt yêu cầu đề ra.



Biểu đồ 23. Chỉ số hài lòng bệnh viện 2017 – 2019

Tuy nhiên dù tiếp tục tăng chỉ số hài lòng thì các phòng khám đa khoa khu vực vẫn còn thấp hơn mục tiêu Kế hoạch CCHC tỉnh năm 2019. Trong 28 đơn vị được khảo sát thì có đến 10 đơn vị tiếp tục cải thiện kết quả so với năm 2018; trong đó một số đơn vị có mức hài lòng tăng trên 10%. 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 vẫn được duy trì khá hiệu quả.

Kết quả phân tích phương sai cho thấy, chỉ số hài lòng trung bình giữa khách hàng **có và không có** BHYT không khác biệt, giữa nam và nữ; nhưng có sự khác biệt giữa nhóm **điều trị ngoại trú với điều trị nội trú**, trong đó mức hài lòng của ngoại trú thấp hơn khoảng 2%. Kết quả phân tích cũng cho thấy, nhóm tuổi trẻ hơn, nhóm trình độ đại học, cao đẳng trở lên, nhóm cán bộ, công chức, cư trú địa bàn Khánh Sơn, Khánh Vĩnh có chỉ số hài lòng trung bình thấp hơn các nhóm, địa bàn còn lại với khoảng chênh lệch từ 3 – 5%.



Biểu đồ 24. Chỉ số hài lòng phòng khám 2016 – 2019

Kết quả khảo sát năm 2019 đối với Bệnh viện và Phòng khám tiếp tục phản ánh rõ sâu sắc những mặt đã làm được, những điểm khách hàng hài lòng; đồng thời tiếp tục chỉ ra những hạn chế, bất cập trong hệ thống khám, chữa bệnh trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa. Trong đó, nhiều nội dung là thành quả cũng như vấn đề hạn chế chung của toàn hệ thống, đã tồn tại qua nhiều năm liên tục. Do đó, rất cần có sự tổng hợp, phân tích, đánh giá và xây dựng các giải pháp phù hợp, căn cơ trong thời gian tới.

II. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Các giải pháp trọng tâm tiếp tục cải thiện chỉ số hài lòng 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 2019, 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 đẩy mạnh truyền thông khuyến khích người dân, tổ chức, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, sử dụng dịch vụ bưu chính công ích để giảm giấy tờ, giảm thời gian và số lần đi lại, giảm chi phí giải quyết thủ tục hành chính, tăng cường tính minh bạch và hiệu quả giải quyết công việc nhiều hơn nữa. UBND các huyện, thị xã, thành phố phải quan tâm chỉ đạo sâu sát việc tổ chức thực hiện ở cấp xã. Phối hợp chặt chẽ, kịp thời trong việc tiếp nhận, giải đáp, hướng dẫn những vấn đề mà người dân, tổ chức, doanh nghiệp còn vướng mắc; tích cực hỗ trợ tiếp cận dịch vụ công trực tuyến cho tổ chức cá nhân.

Cần phải gương mẫu chủ động tổ chức rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính, giảm mạnh hoặc tích hợp các giấy tờ, biểu mẫu, tờ khai không cần thiết, trùng lặp nội dung thông tin; 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,...). Chủ động quán triệt đến cán bộ, công chức, viên chức giảm thiểu tình trạng bổ sung hồ sơ nhiều lần, dừng tính hồ sơ không có lý do chính đáng; bảo đảm từng cán bộ, công chức, viên chức phải có ý thức tranh thủ hướng dẫn, hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến cho tổ chức, cá nhân bất kỳ lúc nào có điều kiện phù hợp.

Tiếp tục quan tâm rà soát, bổ sung các điều kiện tiếp đón, phục vụ Nhân dân tại Bộ phận một cửa, bố trí đầy đủ trang thiết bị để hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến ngay tại Bộ phận một cửa khi có nhu cầu. Quan tâm đến sự tiện lợi, thoải mái của người dân trong suốt quá trình giao dịch công việc, thường xuyên nhắc nhở, uốn nắn về tinh thần phục vụ, thái độ giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức. UBND thành phố Nha Trang, ngành công an cần quan tâm đầu tư, nâng cấp phòng làm việc, trang thiết bị của Bộ phận một cửa.

Các cơ quan chủ trì tham mưu cải cách hành chính tỉnh tiếp tục tham mưu mở rộng danh mục thủ tục cho phép nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến đối với toàn bộ thủ tục hành chính đã thỏa mãn các điều kiện theo quy định, hướng

dẫn có liên quan. Nghiên cứu tiếp tục bổ sung, hoàn thiện hệ thống các chức năng, tiện ích của Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh để tiếp tục phát huy hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp. Tham mưu phối hợp với các đoàn thể, hiệp hội, cơ quan thông tin đại chúng tổ chức các đợt truyền thông trọng điểm, liên tục đến tận cơ sở để ngày càng đông đảo người dân biết và sử dụng dịch vụ trực tuyến.

Ban Điều hành Đề án thành lập Trung tâm chủ trì triển khai kế hoạch rà soát, tinh chỉnh quy trình giải quyết thủ tục hành chính, bổ sung đầy đủ các thông tin hướng dẫn thủ tục hành chính, sử dụng dịch vụ của Trung tâm; đầu tư hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật; kết hợp đồng bộ với lộ trình mở rộng kết nối dịch vụ công trực tuyến giữa Trung tâm của tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Đối với các cơ quan ngành dọc, cần kiến nghị cấp trên đẩy mạnh triển khai dịch vụ công trực tuyến, nhất là ngành công an; tăng cường hạ tầng, thiết bị kỹ thuật; kết nối cơ sở dữ liệu với các ngành, địa phương thuộc tỉnh; rà soát và nâng cấp website, ứng dụng trực tuyến để đại đa số người dùng có thể tiếp cận thuận lợi. Tham gia cung cấp dịch vụ công trực tuyến, phối hợp giải quyết thủ tục hành chính liên thông qua Trung tâm theo đúng quy trình được cấp thẩm quyền phê duyệt, công bố, đề cao trách nhiệm phục vụ tổ chức, cá nhân. Bưu điện tỉnh và các đối tác cần chủ động đẩy mạnh quảng bá các dịch vụ theo nội dung đã ký kết.

2. Các giải pháp tiếp tục cải thiện chỉ số hài lòng 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.

- Xây dựng và triển khai các chuẩn mực cần thiết để cán bộ, nhân viên y tế

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, lề 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 dịch vụ do mình cung cấp đến các tầng lớp nhân dân; 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.

- Sở Y tế cần phải tích cực 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. Trực tiếp chỉ đạo các biện pháp cải thiện ngay chất lượng phục vụ của Bệnh viện Đa khoa khu vực Cam Ranh, Bệnh viện đa khoa các huyện Cam Lâm, Khánh Sơn, một số phòng khám đa khoa khu vực còn chậm chuyển biến.

Nghiên cứu ứng dụng công nghệ thông tin trong quy trình và dữ liệu liên quan đến công tác quản lý và dịch vụ khám, chữa bệnh; tiến tới áp dụng thống nhất, liên thông trong hệ thống khám chữa bệnh trên toàn tỉnh; đẩy mạnh truyền thông giáo dục sức khỏe kết hợp với marketing dịch vụ trong toàn ngành, tăng cường năng lực cạnh tranh cung cấp dịch vụ với đầy mạnh tự chủ tài chính, đổi mới cơ chế hoạt động của các đơn vị sự nghiệp ngành y tế. Có kế hoạch để kiện toàn hệ thống trạm y tế cấp xã; rà soát và bố trí hợp lý phương tiện cấp cứu, chuyển viện cho các cơ sở ở xa trung tâm, khu vực miền núi, hải đảo. Đó những nội dung trọng tâm và cấp bách ngay trong năm 2020 cũng như những năm tới.

Trên đây là Báo cáo tổng hợp Chỉ số hài lòng 2019 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