

BÁO CÁO
Kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2025

Căn cứ Quyết định 26/QĐ-SYT ngày 10/01/2025 về việc ban hành Mục tiêu chất lượng của Sở Y tế năm 2025; Kế hoạch 351/KH-SYT ngày 22/01/2025 về thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2025 của Sở Y tế, với 7 mục tiêu. Trong năm 2025, kết quả triển khai đạt được như sau:

1. Đảm bảo 100% hồ sơ được giải quyết đúng thời gian quy định theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Trong thời gian từ ngày 01/7/2025 đến ngày 14/12/2025, Sở Y tế (bao gồm Sở Y tế và Chi cục An toàn vệ sinh thực phẩm) đã tổ chức thực hiện nghiêm túc cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính. Kết quả cụ thể như sau:

Tổng số hồ sơ tiếp nhận là 2.163 hồ sơ, trong đó 247 hồ sơ chuyển từ kỳ trước sang và 1.916 hồ sơ tiếp nhận trong kỳ báo cáo.

Tổng số hồ sơ đã giải quyết trong kỳ là 1.890 hồ sơ, đạt 100% so với số hồ sơ đã xử lý, trong đó 1.890 hồ sơ được giải quyết sớm hạn (tỷ lệ 100%), không có hồ sơ giải quyết đúng hạn hoặc trễ hạn.

Về phương thức tiếp nhận, tổng số hồ sơ trực tuyến mức độ một phần và toàn trình đạt 1.882 hồ sơ trên tổng số 1.893 hồ sơ, đạt tỷ lệ 99,41%, cho thấy hiệu quả rõ nét trong việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

Đối với việc sử dụng dịch vụ bưu chính công ích, 301 hồ sơ được thực hiện thông qua hình thức vừa nộp hồ sơ vừa trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích, góp phần tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

Công tác kiểm soát, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính được Sở Y tế triển khai thực hiện định kỳ hằng tháng theo quy định. Qua đánh giá, 100% cán bộ, công chức, viên chức tham gia tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính đều được xếp loại hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ, góp phần bảo đảm kỷ luật, kỷ cương hành chính và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

2. Đảm bảo mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đạt tối thiểu 87%

Ngày 11/9/2025, Sở Y tế ban hành Báo cáo số 1949/BC-SYT về kết quả khảo sát ý kiến khách hàng đăng ký thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa Sở Y tế Khánh Hòa năm 2025. Trên cơ sở tổng hợp, phân tích 60 phiếu khảo sát thu thập từ các tổ chức, cá nhân thuộc các lĩnh vực: dược; khám, chữa bệnh; an toàn thực phẩm; bảo trợ xã hội, mức độ hài lòng được đánh giá theo các tiêu chí cụ thể như sau:

Thời gian trả hồ sơ so với phiếu hẹn/thời gian hẹn: Kết quả khảo sát cho thấy việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại Sở Y tế bảo đảm đúng quy định về thời gian, trong đó 90% số người được hỏi đánh giá hồ sơ được trả sớm hẹn, 10% đánh giá trả đúng hẹn, không có trường hợp nào trễ hẹn. Như vậy, 100% hồ sơ được giải quyết đúng hoặc sớm hẹn, đạt mục tiêu đề ra.

Việc công khai quy trình, thủ tục, biểu mẫu hành chính: Có 95% số người được hỏi đánh giá việc công khai quy trình, thủ tục, biểu mẫu hành chính là rất rõ ràng, chi tiết, dễ hiểu; 5% đánh giá là rõ ràng, dễ hiểu. Không có ý kiến đánh giá ở mức tạm được, chưa rõ ràng hoặc không công khai.

Thái độ trao đổi, giải thích của cán bộ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả: 91,7% số người được khảo sát đánh giá cán bộ, công chức tại Bộ phận Một cửa rất nhiệt tình; 8,3% đánh giá nhiệt tình; không có trường hợp phản ánh thái độ thờ ơ, gây phiền hà hoặc những nhiễu.

Môi trường, điều kiện vật chất phục vụ: 93,3% số người được hỏi đánh giá môi trường, điều kiện vật chất phục vụ ở mức rất tốt; 6,7% đánh giá ở mức tốt; không có ý kiến đánh giá chưa đáp ứng yêu cầu hoặc rất tệ. Kết quả cho thấy điều kiện phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tiếp tục được duy trì ổn định và đáp ứng nhu cầu của tổ chức, cá nhân.

Số lần đi lại để hoàn tất hồ sơ: Kết quả khảo sát cho thấy 85% số người dân chỉ phải đi lại 01 lần để hoàn tất thủ tục hành chính; 15% số trường hợp phải đi lại lần thứ hai, chủ yếu liên quan đến việc bổ sung, hoàn thiện hồ sơ trong lĩnh vực an toàn thực phẩm.

Kết quả phục vụ: 100% tổ chức, cá nhân được khảo sát đánh giá từ mức hài lòng đến rất hài lòng, trong đó 95% đánh giá rất hài lòng và 5% đánh giá hài lòng; không có trường hợp đánh giá bình thường hoặc không hài lòng.

Từ các kết quả trên cho thấy, mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tại Sở Y tế năm 2025 đạt 100%,

vượt mục tiêu tối thiểu 87% đã đề ra, góp phần nâng cao hiệu quả cải cách hành chính và chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

3. Đảm bảo 100% TTHC được bổ sung, thiết lập quy trình ISO cho giải quyết các TTHC chậm nhất 30 ngày, kể từ khi UBND tỉnh ban hành Quyết định công bố

Trong năm 2025, có tất cả 92 TTHC, Sở Y tế đều đã ban hành Công văn đề nghị cập nhật cơ sở dữ liệu TTHC gửi Trung tâm PVHCC tỉnh theo quy định, chi tiết như sau:

- Quyết định số 108/QĐ-UBND ngày 12/01/2025, đồng thời Sở Y tế đã ban hành Quyết định 44/QĐ-SYT ngày 13/01/2025, Thủ tục khám chữa bệnh bảo hiểm y tế được triển khai tại cơ sở y tế điều trị

- Quyết định số 165/QĐ-UBND ngày 19/01/2025, đồng thời Sở Y tế đã ban hành Quyết định 63/QĐ-SYT ngày 01/02/2025; Công văn 504/SYT-TCHC ngày 05/2/2025.

- Quyết định số 390/QĐ-UBND ngày 05/02/2025, đồng thời Sở Y tế đã ban hành Quyết định số 85/QĐ-SYT ngày 19/02/2025; Công văn 592/SYT-TCHC ngày 20/2/2025

- Quyết định số 880/QĐ-UBND ngày 02/4/2025, đồng thời Sở Y tế đã ban hành Quyết định số 223/QĐ-SYT ngày 16/4/2025; Công văn 1473/SYT-TCHC ngày 16/4/2025

- Quyết định số 970/QĐ-UBND ngày 10/4/2025, đồng thời Sở Y tế đã ban hành Quyết định 257/QĐ-SYT ngày 23/4/2025; Công văn 1607/SYT-TCHC ngày 24/4/2025

- Quyết định 1541/QĐ-UBND ngày 12/6/2025, đồng thời Sở Y tế đã ban hành Quyết định 389/QĐ-SYT ngày 24/6/2025; Công văn 2636/SYT-TCHC ngày 27/6/2025

- Quyết định số 1601/QĐ-UBND ngày 19/6/2025, đồng thời Sở Y tế đã ban hành Quyết định số 422/QĐ-SYT ngày 04/7/2025 của Sở Y tế; Công văn 2770/SYT-TCHC ngày 04/7/2025.

- Quyết định số 2303/QĐ-UBND ngày 04/9/2025, đồng thời Sở Y tế đã ban hành Quyết định 635/QĐ-SYT ngày 10/9/2025; Công văn 3948/SYT-TCHC ngày 12/9/2025.

- Quyết định số 2356/QĐ-UBND ngày 10/9/2025, đồng thời Sở Y tế đã ban hành Quyết định 685/QĐ-SYT ngày 24/9/2025; Công văn 4217/SYT-TCHC ngày 25/9/2025.

- Quyết định số 2696/QĐ-UBND ngày 16/10/2025, đồng thời Sở Y tế đã ban hành Quyết định số 806/QĐ-SYT ngày 25/10/2025; Công văn 4772/SYT-TCHC ngày 25/10/2025.

- Quyết định 3159/QĐ-UBND ngày 06/12/2025, đồng thời Sở Y tế đã ban hành Quyết định 993/QĐ-SYT ngày 12/12/2025; Công văn 5740/SYT-TCHC ngày 13/12/2025.

4. Đảm bảo 100% TTHC có các bước thiết lập trong quy trình ISO thống nhất với các bước trên phần mềm một cửa

- Ngày 10/01/2025, Sở Y tế ban hành Kế hoạch 110/KH-SYT về việc Áp dụng Hệ thống Quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Cơ quan Sở Y tế năm 2025

- Ngày 11/7/2025, Sở Y tế ban hành Quyết định 438/QĐ-SYT về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Ngày 17/10/2025, Sở Y tế đã ban hành Quyết định số 782/QĐ-SYT về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Quyết định đã được đăng tải trên Website Sở Y tế tại địa chỉ: syt.khanhhoa.gov.vn.

- Ngày 17/10/2025, Sở Y tế đã ban hành Quyết định số 782/QĐ-SYT về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Quyết định đã được đăng tải trên Website Sở Y tế tại địa chỉ: <https://syt.khanhhoa.gov.vn>

Ngày 17/10/2025, Sở Y tế đã rà soát và ban hành lại Quyết định số 783/QĐ-SYT về phê duyệt, ban hành và áp dụng các tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Tất cả 143/143 TTHC đã được công bố áp dụng Hệ thống QLCL tại địa chỉ: <https://syt.khanhhoa.gov.vn/Default.aspx?ArticleId=3d626b71-c452-49c3-9a56-f9d3a26ed59f>

5. 100% các chỉ tiêu, kế hoạch, nhiệm vụ trong năm 2025 của Sở cũng như các chỉ tiêu UBND tỉnh giao đều được tổ chức thực hiện đầy đủ, đúng thời gian quy định.

Trong năm 2025, Sở Y tế được UBND tỉnh giao công việc trên phần mềm nhắc việc như sau: Tổng số công việc: 24 công việc, trong đó:

- Trả lời sớm hạn: 15 công việc (tỷ lệ 62,5%);

- Trả lời đúng hạn: 09 công việc (tỷ lệ 37,5%);

- Trả lời quá hạn: 0 công việc (tỷ lệ 0%);
- Không có công việc xin gia hạn.

6. Trên 95% các văn bản đi (không mật) của Sở được trao đổi dưới dạng văn bản điện tử

Trong năm 2025, tính đến hết ngày 31/12/2025, Sở Y tế có: 6.103 văn bản đi và 1.066 quyết định đi, tất cả đều được nhập trên hệ thống phần mềm E-Office (tỷ lệ 100%); 33.732 văn bản đến, tất cả văn bản đến đều đã được xử lý trên phần mềm EOffice (tỷ lệ 100%).

7. Đảm bảo tỷ lệ các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết do UBND tỉnh công bố mức độ toàn trình, một phần được tiếp nhận qua mạng đạt tối thiểu 50%

Tỷ lệ TTHC trực tuyến mức độ một phần, toàn trình có hồ sơ trực tuyến trong năm (trên tổng số TTHC được công bố mức độ một phần, toàn trình có phát sinh hồ sơ): Tổng số hồ sơ tiếp nhận 47 thủ tục (*thủ tục có phát sinh hồ sơ*) trong năm 2025 là: 1.893 (hồ sơ). Tổng số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến trong năm 2025 là: 1.882 hồ sơ. Do đó, tổng số hồ sơ trực tuyến mức độ một phần, toàn trình: 1.882 hồ sơ/1.893 hồ sơ, đạt tỷ lệ: 99,42%, bao gồm:

- Hồ sơ trực tuyến mức toàn phần: 1.534 hồ sơ/1.538 hồ sơ (tỷ lệ 98,03%).
- Hồ sơ trực tuyến mức độ một phần: 348 hồ sơ/355 hồ sơ (tỷ lệ 98,03%).

Trên đây là nội dung đánh giá kết quả đạt được khi triển khai Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2025./.

Nơi nhận:

- Lãnh đạo Sở (VBĐT);
- Ban chỉ đạo ISO (VBĐT);
- Các phòng thuộc Sở (VBĐT);
- Lưu: VT, TCHC.



Lê Văn Khoa