

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2024

Căn cứ Quyết định 46/QĐ-SYT ngày 24/01/2024 về việc ban hành Mục tiêu chất lượng của Sở Y tế năm 2024; Kế hoạch 364/KH-SYT ngày 25/01/2024 về thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2024 của Sở Y tế, với 7 mục tiêu. Trong năm 2024, kết quả triển khai đạt được như sau:

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

Hiện tại, Bộ phận Một cửa Sở Y tế tại trung tâm Phục vụ hành chính công gồm 01 nhân viên tiếp nhận hồ sơ.

Năm 2024, tình hình triển khai và kết quả thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại Sở Y tế (bao gồm Sở Y tế, Chi cục An toàn vệ sinh thực phẩm và Trung tâm Giám định y khoa) trong năm 2024¹, cụ thể như sau:

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận: 2.805 hồ sơ, gồm: 187 hồ sơ từ kỳ trước chuyển sang; 3620 hồ sơ tiếp nhận trong kỳ.

- Tổng hồ sơ đã giải quyết trong kỳ: 3.587 hồ sơ, trong đó: 3.585 hồ sơ giải quyết sớm hạn (tỷ lệ: 99,94%); 02 hồ sơ giải quyết đúng hạn (tỷ lệ: 0,06%); 0 hồ sơ giải quyết trễ hạn (tỷ lệ 0%).

Nhìn chung, Sở Y tế đã đảm bảo 100% hồ sơ giải quyết đúng thời gian quy định theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

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 11/7/2024, Sở Y tế ban hành Báo cáo 2844/BC-SYT về kết quả khảo sát ý kiến khách hàng đăng ký TTHC tại bộ phận một cửa Sở Y tế Khánh Hòa². Theo đó, kết quả phân tích thu thập trên các phiếu đo lường sự thoả mãn tổ chức công dân thu về, mức độ thoả mãn được đánh giá như sau:

- Thời gian trả hồ sơ so với phiếu hẹn/thời gian hẹn: Đảm bảo sớm hẹn hoặc đúng hẹn so với thời gian quy định, trong đó: 87.69% (giảm so với 91.67% năm

¹ Tính từ 15/12/2023 đến ngày 14/12/2024.

² Thực hiện khảo sát 04 nhóm đối tượng có liên quan đến các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Y tế với tổng cộng 65 phiếu khảo sát tại Bộ phận Một cửa.

2023) người được hỏi là đánh giá sớm hẹn, 12.31% đánh giá mức độ đúng hẹn, không có trường hợp nào trễ hẹn.

- Việc công khai quy trình, thủ tục, biểu mẫu hành chính: 93,85% người được hỏi đánh giá là rất rõ ràng, chi tiết, dễ hiểu; 6,15% người được hỏi đánh giá là rõ ràng, dễ hiểu.

- Thái độ trao đổi, giải thích của cán bộ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả: 93,85% người được hỏi đánh giá là rất nhiệt tình; 6,15% người được hỏi đánh giá là nhiệt tình.

- Môi trường, điều kiện vật chất phục vụ: 95,38% người được hỏi đánh giá là rất tốt; 4,62% người được hỏi đánh giá là tốt và không ai đánh giá ở mức chưa đáp ứng yêu cầu hoặc rất tệ.

- Số lần đi lại để hoàn tất hồ sơ: hầu hết người dân được hướng dẫn chi tiết nên chỉ đi lại 01 lần, tuy nhiên vẫn còn ít trường hợp phải đi lại lần thứ 2 (chiếm khoảng 6,15% số người được khảo sát).

- Kết quả phục vụ: 100% đánh giá từ hài lòng hoặc rất hài lòng, trong đó: tỷ lệ rất hài lòng đạt 93,85% và tỷ lệ hài lòng đạt 16,67%.

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 2024, 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 12/01/2024, đồng thời Sở Y tế đã ban hành Quyết định 44/QĐ-SYT ngày 13/01/2024, 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 19/01/2024, đồng thời Sở Y tế đã ban hành Quyết định 63/QĐ-SYT ngày 01/02/2024; Công văn 504/SYT-TCHC ngày 05/2/2024.

- Quyết định số 390/QĐ-UBND ngày 05/02/2024, đồng thời Sở Y tế đã ban hành Quyết định số 85/QĐ-SYT ngày 19/02/2024; Công văn 592/SYT-TCHC ngày 20/2/2024

- Quyết định số 880/QĐ-UBND ngày 02/4/2024, đồng thời Sở Y tế đã ban hành Quyết định số 223/QĐ-SYT ngày 16/4/2024; Công văn 1473/SYT-TCHC ngày 16/4/2024

- Quyết định số 970/QĐ-UBND ngày 10/4/2024, đồng thời Sở Y tế đã ban hành Quyết định 257/QĐ-SYT ngày 23/4/2024; Công văn 1607/SYT-TCHC ngày 24/4/2024

- Quyết định 1541/QĐ-UBND ngày 12/6/2024, đồng thời Sở Y tế đã ban hành Quyết định 389/QĐ-SYT ngày 24/6/2024; Công văn 2636/SYT-TCHC ngày 27/6/2024

- Quyết định số 1601/QĐ-UBND ngày 19/6/2024, đồng thời Sở Y tế đã ban hành Quyết định số 422/QĐ-SYT ngày 04/7/2024 của Sở Y tế; Công văn 2770/SYT-TCHC ngày 04/7/2024.

- Quyết định số 2303/QĐ-UBND ngày 04/9/2024, đồng thời Sở Y tế đã ban hành Quyết định 635/QĐ-SYT ngày 10/9/2024; Công văn 3948/SYT-TCHC ngày 12/9/2024.

- Quyết định số 2356/QĐ-UBND ngày 10/9/2024, đồng thời Sở Y tế đã ban hành Quyết định 685/QĐ-SYT ngày 24/9/2024; Công văn 4217/SYT-TCHC ngày 25/9/2024.

- Quyết định số 2696/QĐ-UBND ngày 16/10/2024, đồng thời Sở Y tế đã ban hành Quyết định số 806/QĐ-SYT ngày 25/10/2024; Công văn 4772/SYT-TCHC ngày 25/10/2024 .

- Quyết định 3159/QĐ-UBND ngày 06/12/2024, đồng thời Sở Y tế đã ban hành Quyết định 993/QĐ-SYT ngày 12/12/2024; Công văn 5740/SYT-TCHC ngày 13/12/2024.

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 27/10/2023, Sở Y tế đã rà soát và ban hành lại Quyết định số 745/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.

- Ngày 10/01/2024, 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 2024

- Ngày 11/7/2024, 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.

- Tất cả 117/117 TTHC đã được công bố áp dụng Hệ thống QLCL tại địa chỉ: <https://sy.t.khanhhoa.gov.vn/Default.aspx?ArticleId=3d626b71-c452-49c3-9a56-f9d3a26ed59f>

5. 100% các chỉ tiêu, kế hoạch, nhiệm vụ trong năm 2024 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 2024, Sở Y tế được UBND tỉnh giao công việc trên phần mềm nhắc việc như sau: Tổng số công việc: 186 công việc, trong đó:

- Trả lời sớm hạn: 121 công việc (tỷ lệ 65%);
- Trả lời đúng hạn: 65 công việc (tỷ lệ 35%);
- 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 2024, tính đến hết ngày 31/12/2024, 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 99 thủ tục (*thủ tục có phát sinh hồ sơ*) trong năm 2024 là: 3.390 (hồ sơ). Tổng số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến trong năm 2024 là: 2.644 hồ sơ. Do đó, tổng số hồ sơ trực tuyến mức độ một phần, toàn trình: 2.644 hồ sơ/3.390 hồ sơ, đạt tỷ lệ: 77,99%, bao gồm:

- Hồ sơ trực tuyến mức toàn phần: 2.031 hồ sơ/2.131 hồ sơ (tỷ lệ 95,31%).
- Hồ sơ trực tuyến mức độ một phần: 613 hồ sơ/1.259 hồ sơ (tỷ lệ 48,69%).

Trên đây là nội dung đánh giá kết quả đạt được khi triển khai Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2024./.

Nơi nhận:

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

GIÁM ĐỐC

Lê Văn Khoa