

**BÁO CÁO**  
**Xem xét của Lãnh đạo năm 2024**

Thực hiện Kế hoạch 164/KH-SYT ngày 12/01/2024 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 với kết quả cụ thể như sau:

**1. Về công tác chỉ đạo và điều hành Hệ thống quản lý chất lượng**

- Trong năm 2024, Sở Y tế đã ban hành tổng cộng 02 Quyết định (Quyết định 479/QĐ-SYT 24/7/2024 và 929/QĐ-SYT ngày 26/11/2024) về việc kiện toàn Ban chỉ đạo xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào hoạt động quản lý Nhà nước của Sở Y tế, phân công Đ/c Lê Văn Khoa, giám đốc Sở làm đại diện lãnh đạo theo dõi, chỉ đạo.

- Ngày 12/01/2024, Sở Y tế đã ban hành Kế hoạch 164/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 24/01/2024, Sở Y tế đã ban hành Quyết định 46/QĐ-SYT về việc ban hành Mục tiêu chất lượng của Sở Y tế năm 2024, đề ra 07 mục tiêu cần triển khai thực hiện trong năm 2024.

- Ngày 25/01/2024, Sở Y tế đã ban hành Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội năm 2024, xác định 10 nội dung thực hiện.

- Ngày 11/7/2024, Sở Y tế đã ban hành Quyết định số 38/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 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.

**2. Về Công tác rà soát tài liệu áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng**

Thực hiện chỉ đạo của Đại diện lãnh đạo về chất lượng, các Phòng, bộ phận đã tiến hành rà soát lại toàn bộ tài liệu áp dụng HT QLCL, kết quả đã tham mưu và được lãnh đạo phê duyệt các tài liệu, cụ thể:

- Trong năm 2024, Sở Y tế vẫn tiếp tục tuân thủ Chính sách chất lượng được phê duyệt theo Quyết định số 615/QĐ-SYT ngày 13/7/2020;

- Ngày 24/01/2024, Sở Y tế đã ban hành Quyết định 46/QĐ-SYT về việc ban hành Mục tiêu chất lượng của Sở Y tế năm 2024, đề ra 07 mục tiêu cần triển

khai thực hiện trong năm 2024.

- Ngày 24/01/2024, Sở Y tế đã ban hành Quyết định 46/QĐ-SYT về việc ban hành Mục tiêu chất lượng của Sở Y tế năm 2024 và 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. Đối với nội dung đánh giá mục tiêu chất lượng năm 2023, ngày 28/12/2023, Sở Y tế đã ban hành báo cáo 5366/BC-SYT về việc thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2023, với 06/7 mục tiêu đề ra trong năm đạt, trong đó mục tiêu “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” không đạt.

- Ngày 25/01/2024, Sở Y tế đã ban hành bảng nhận diện, đánh giá, hành động giải quyết rủi ro và cơ hội năm 2024, Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội năm 2024 và bảng xác định và quản lý tri thức năm 2024.

- Ngày 30/11/2023, Sở Y tế đã ban hành Báo cáo 4833/BC-SYT về việc xem xét của Lãnh đạo năm 2023.

- Hành động khắc phục các điểm không phù hợp qua ĐGNB, qua kiểm tra của Sở KHCN: tại buổi kiểm tra, đoàn đánh giá nội bộ của Sở KHCN chỉ ghi nhận các điểm cần lưu ý, nên các điểm này sẽ được cải tiến trong thời gian tới.

- Việc tuân thủ thực hiện các quá trình giải quyết công việc đã được xác định trong HTQLCL (tuân thủ Quy trình ISO, Quy trình nội bộ-QTNB): Hiện nay, theo yêu cầu của UBND tỉnh, tất cả thủ tục hành chính đều được thực hiện trên cổng hành chính công của tỉnh tại trang [hanhchinhcong.khanhhoa.gov.vn](http://hanhchinhcong.khanhhoa.gov.vn). Vì vậy, tất cả mọi thủ tục đều tuân thủ quy trình trên hệ thống.

- Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến áp dụng HTQLCL: Trong năm 2024, Sở Y tế không nhận phản ánh, khiếu nại nào liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính.

- Trong năm 2024, các nội dung đều không thay đổi, nên Sở Y tế vẫn tiếp tục sử dụng Sổ tay chất lượng đã được ban hành từ ngày 28/10/2021.

### **3. Về công tác duy trì, cải tiến HT QLCL**

#### *a) Các thay đổi liên quan đến HT QLCL:*

Việc áp dụng HTQLCL đã góp phần tích cực trong giải quyết các công việc chuyên môn của Sở; cập nhật kịp thời sự thay đổi của các VBQPPL chậm nhất là 3 tháng vào quy trình xử lý công việc trong HTQLCL; các quy trình trong nội bộ được cụ thể hóa, rút ngắn thời gian giải quyết công việc; xác định rõ trách nhiệm thuộc cán bộ, công chức nào trong quy trình giải quyết hồ sơ, từng bước nâng cao năng lực và tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức.

Bên cạnh đó, HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO đã giúp vận hành cơ chế “Một cửa” có hiệu quả hơn: khi giải quyết công việc, HTQLCL yêu cầu các khâu phối hợp phải được kết nối với nhau hợp lý, từ đó có thể thấy rõ khâu nào bị chùng

chéo, bất hợp lý để cải tiến cho phù hợp để phục vụ các tổ chức và người dân được tốt hơn.

Việc mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL phù hợp với việc thay đổi thủ tục hành chính: qua rà soát thủ tục hành chính, Sở đã ban hành Quyết định số 38/QĐ-SYT về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

Sở cũng thường xuyên rà soát, công bố các thủ tục hành chính mới ban hành, sửa đổi, bổ sung, bị bãi bỏ trên cơ sở các văn bản của Bộ Y tế, của tỉnh. Bộ thủ tục hành chính là nguồn pháp lý quan trọng để người dân, thủ trưởng cơ quan hành chính tham chiếu, giám sát việc thực hiện thủ tục hành chính của cán bộ, công chức tại Sở. Đồng thời, các bộ thủ tục này cũng giúp cho việc tra cứu, áp dụng pháp luật của cán bộ, công chức được nhanh chóng chóng, thuận lợi, góp phần đẩy mạnh cải cách hành chính của tỉnh, thúc đẩy phát triển kinh tế, xã hội tại tỉnh nhà.

*b) Mục tiêu chất lượng và kết quả thực hiện:*

Mục tiêu chất lượng năm 2024 được ban hành theo tại Quyết định 46/QĐ-SYT ngày 24/01/2024, kết quả sẽ được đánh giá trong báo cáo đánh giá mục tiêu cuối năm.

*c) Sự hài lòng của tổ chức công dân:*

- Đối với nội dung khảo sát sự hài lòng của Khách hàng, từ 01/5/2024, Sở Y tế đã phát 65 phiếu điều tra đối với các khách hàng đến làm việc tại Bộ phận một cửa. Ngày 11/7/2024, Sở Y tế đã 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 Hòa

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: Luôn đảm bảo sớm hơn so với thời gian quy định

- Việc công khai quy trình, thủ tục, biểu mẫu hành chính: công khai đầy đủ và rõ ràng, chi tiết, dễ hiểu.

- Thái độ trao đổi, giải thích của cán bộ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả: Rất nhiệt tình, lịch sự, thân thiện.

- Môi trường, điều kiện vật chất phục vụ: Qua thực hiện khảo sát đối với 65 người dân được lựa chọn ngẫu nhiên thì có kết quả đánh giá như sau: 62/65 người được hỏi đánh giá là rất tốt (95,38%); 3/65 người được hỏi đánh giá là tốt (4,62%). Sau khi một cửa của Sở y tế chuyển sang tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, nơi đây đã tổ chức, bố trí không gian làm việc thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp khi tới đăng ký thủ tục hành chính, người dân đánh giá hài lòng với không gian môi trường làm việc ở đây.

- Môi trường, điều kiện vật chất phục vụ: Rất tốt (66,67%); tốt (31,67%) và

đảm bảo đáp ứng yêu cầu (3,33%) 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 chỉ cần tới 1 lần đến phòng một cửa Sở Y tế để giải quyết thủ tục 61/65 chiếm 93,85% (so với 98,33% năm 2023); Có 04/65 hồ sơ buộc người dân phải đến phòng một cửa của Sở Y tế để làm lần 2 (6,15%) (vẫn là thuộc lĩnh vực Giám định Y khoa).

- Kết quả phục vụ: Đa số người dân đánh giá là rất hài lòng 61/65 (93,85%), và hài lòng 4/65 (16,67%). Tất cả các đánh giá này được xem là tích cực. Trong thời gian qua, Sở Y tế về tổng thể đã phục vụ tốt cho người dân khi đăng ký TTHC tại Sở.

*d) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính:*

- Số lượng hồ sơ tiếp nhận, xử lý trên phần mềm MCDT/Tổng số hồ sơ các thủ tục hành chính phải thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định trong năm.

*đ) Sự không phù hợp và các hành động khắc phục:*

Theo Biên bản Số: 02/BBKT-To2 ngày 29 tháng 8 năm 2024 tại Sở Y tế, Tổ kiểm tra số 02 đã kết luận: Tại thời điểm kiểm tra không có điểm không phù hợp. Còn đối với các điểm không phù hợp và lưu ý khác, Sở Y tế sẽ đưa vào cải tiến trong thời gian tới.

*e) Kết quả đánh giá nội bộ HT QLCL:*

- Ngày 23/10/2024, Sở Y tế đã ban hành Kế hoạch 4719/KH-SYT về việc đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng TCVN 9001:2015. Thực hiện chương trình đánh giá nội bộ từ ngày 30/10/2024, Đoàn đánh giá đã tiến hành đánh giá tại 06 phòng, Ban chỉ đạo ISO với nội dung đánh giá bám sát các điều khoản của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, kết quả đánh giá có 04 điểm lưu ý và 04 điểm cần khắc phục được phát hiện:

+ Phòng Nghiệp vụ Y Dược: 01 điểm khắc phục, 01 điểm lưu ý.

+ Phòng Kế hoạch tài chính: 01 điểm khắc phục.

+ Phòng Tổ chức Hành chính: 01 điểm lưu ý.

+ Chi cục An toàn vệ sinh thực phẩm: 01 điểm lưu ý.

+ Chi cục Dân số - KHHGD: 01 điểm lưu ý.

+ Trung tâm Giám định Y khoa: 01 điểm lưu ý.

- Kết quả khắc phục:

Các phòng đã khắc phục các điểm không phù hợp và sẽ cải tiến các điểm lưu ý trong thời gian tới.

*f) Các hành động tiếp theo từ cuộc họp xem xét lần trước:*

Đảm bảo các yêu cầu đề ra từ cuộc họp trước:

+ Đảm bảo 100% hồ sơ giải quyết đúng thời gian quy định, trong đó 55% hồ sơ trực tuyến (cải tiến so với năm 2023).

+ Đảm bảo đầy đủ, phù hợp với các tiêu chí theo kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2024.

#### **4. Hoạch định Hệ thống quản lý chất lượng cho năm 2025**

- Về nguồn lực cho HT QLCL:

+ Không bổ sung, thay thế nhân sự (Đại diện lãnh đạo và Thư ký);

- Các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật đến HT QLCL được nêu tại Khoản 3, các phòng liên quan điều chỉnh cho phù hợp với Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 (03 tháng tính từ thời điểm hiệu lực của văn bản hoặc theo quy chế chấm điểm cải cách hành chính của UBND tỉnh ban hành).

- Về Mục tiêu chất lượng năm 2025:

+ Đảm bảo 100% hồ sơ giải quyết đúng thời gian quy định, trong đó 55% hồ sơ trực tuyến.

+ Đảm bảo đầy đủ, phù hợp với các tiêu chí theo kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2024.

+ Đảm bảo 100% TTHC được rà soát, tham mưu công bố trong vòng 10 ngày kể từ khi Bộ Y tế ban hành.

Trên đây là báo cáo kết quả việc áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Sở Y tế trong năm 2024./.

#### **Nơi nhận:**

- Lãnh đạo Sở (VBĐT);
- Các phòng thuộc Sở (VBĐT);
- Chi cục DS-KHHGĐ, ATVSTP, TTGDY (VBĐT);
- Lưu: VT, TCHC.

**GIÁM ĐỐC**

**Lê Văn Khoa**