

Số: 1883 /TB-SYT

Khánh Hoà, ngày 14 tháng 7 năm 2017

## THÔNG BÁO

### **Kết luận của Giám đốc Sở Y tế tại Hội nghị giải pháp nâng cao chỉ số hài lòng của các tổ chức, cá nhân đối với dịch vụ hành chính công và dịch vụ y tế công của ngành y tế**

Ngày 05/7/2017, BS.CKII.Bùi Xuân Minh - Giám đốc Sở Y tế đã chủ trì Hội nghị giải pháp nâng cao chỉ số hài lòng của các tổ chức, cá nhân đối với dịch vụ hành chính công và dịch vụ y tế công của ngành y tế nhằm đánh giá xác thực nguyên nhân ảnh hưởng đến chỉ số hài lòng chung của ngành năm 2016; thảo luận, đề ra kế hoạch, biện pháp, giải pháp khắc phục kịp thời những mặt còn tồn tại, hạn chế, yếu kém tại các cơ quan, đơn vị trực thuộc, từ đó góp phần nâng cao chỉ số hài lòng của các tổ chức, cá nhân đối với dịch vụ hành chính công và dịch vụ y tế công của ngành y tế là trên 77% vào cuối năm 2017 và đạt 90 % vào cuối năm 2020.

Tham dự Hội nghị gồm có:

- Các phòng thuộc Sở: Lãnh đạo phòng, Chuyên viên phụ trách giải quyết hồ sơ TTHC
- 02 Chi cục và Trung tâm Giám định Y khoa: Lãnh đạo cơ quan, đơn vị và Chuyên viên phụ trách giải quyết hồ sơ TTHC.
- Các đơn vị trực thuộc: Lãnh đạo đơn vị, Trưởng phòng được giao đầu mối công tác CCHC và thêm Trưởng phòng Kế hoạch tổng hợp (đối với các bệnh viện & TTYT huyện, thị xã, thành phố).

Sau khi lắng nghe ý kiến trao đổi, thảo luận của các thành viên dự họp, BS.CKII.Bùi Xuân Minh - Giám đốc Sở Y tế kết luận như sau:

#### **1. Văn phòng Sở:**

- Tăng cường kiểm tra hoạt động tại bộ phận 01 cửa; giám sát nhân viên tại bộ phận 01 cửa về kỹ năng giao tiếp và giải thích, hướng dẫn thông tin rõ ràng, cụ thể cho khách hàng.
- Theo dõi việc giải quyết hồ sơ TTHC của các phòng thuộc Sở: Nghiệp vụ Y, Nghiệp vụ Dược, Kế hoạch – Tài chính và Chi cục ATVSTP, Trung tâm Giám định y khoa; báo cáo Giám đốc Sở việc giải quyết hồ sơ TTHC bị trễ hẹn do nguyên nhân chủ quan.
- Tổng hợp các báo cáo công tác Kiểm soát thủ tục hành chính, đơn giản hóa TTHC từ các phòng thuộc Sở và các cơ quan, đơn vị trực thuộc; thực hiện báo cáo các cấp theo quy định.

**2. Các phòng thuộc Sở:** Nghiệp vụ Y, Nghiệp vụ Dược, Kế hoạch – Tài chính và Chi cục ATVSTP, Trung tâm Giám định y khoa phải triển khai thực hiện quyết liệt các giải pháp sau:

- Nâng cao kỹ năng giao tiếp của công chức, viên chức khi đến cơ sở thăm định, tiếp xúc với khách hàng.
- Giải thích, hướng dẫn thông tin rõ ràng, cụ thể,
- Nâng cao trách nhiệm trong giải quyết hồ sơ,
- Tăng cường công tác Kiểm soát thủ tục hành chính, đơn giản hóa TTHC; gửi Văn phòng Sở tổng hợp.

### 3. Các Bệnh viện tuyến tỉnh và các Trung tâm Y tế huyện, thị xã, thành phố:

- Dựa trên Bộ số liệu kết quả khảo sát năm 2016 đã được công bố để đánh giá xác thực nguyên nhân ảnh hưởng đến chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với dịch vụ y tế của đơn vị; xây dựng kế hoạch, biện pháp, giải pháp khắc phục kịp thời những mặt còn tồn tại, hạn chế, yếu kém tại đơn vị; phải triển khai thực hiện quyết liệt các giải pháp để nâng cao chỉ số hài lòng của các tổ chức, cá nhân đối với dịch vụ y tế công của đơn vị.

- Gửi về Sở Y tế (*trước 30/7/2017*) Kế hoạch, biện pháp, giải pháp khắc phục của đơn vị năm 2017 và định kỳ hàng năm gửi về Sở Y tế (*trước 01/02*) Kế hoạch, biện pháp, giải pháp khắc phục của đơn vị của năm hiện tại.

- Định kỳ hàng Quý tự tổ chức khảo sát ý kiến khách hàng để đánh giá xác thực nguyên nhân ảnh hưởng đến chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với dịch vụ y tế của đơn vị nhằm có biện pháp chấn chỉnh kịp thời; báo cáo lồng ghép trong Báo cáo CCHC theo định kỳ.

### 4. Các Trung tâm Chuyên khoa tuyến tỉnh:

- Nghiên cứu Bộ số liệu kết quả khảo sát năm 2016 của các Bệnh viện tuyến tỉnh và các Trung tâm Y tế huyện, thị xã, thành phố để đối chiếu với điểm tương đồng, tình hình thực tế của đơn vị; xây dựng biện pháp khắc phục kịp thời những mặt còn tồn tại, hạn chế, yếu kém tại đơn vị nhằm nâng cao sự hài lòng của tổ chức, cá nhân có liên quan đối với dịch vụ y tế công của đơn vị cung cấp.

- Định kỳ hàng Quý tự tổ chức khảo sát ý kiến khách hàng để đánh giá xác thực nguyên nhân ảnh hưởng đến chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với dịch vụ y tế của đơn vị nhằm có biện pháp chấn chỉnh kịp thời; báo cáo lồng ghép trong Báo cáo CCHC theo định kỳ.

Yêu cầu thủ trưởng các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện ý kiến kết luận của Giám đốc Sở Y tế. *phv*

#### Nơi nhận:

- Lãnh đạo Sở Y tế;
- Các cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở Y tế;
- Các phòng thuộc Sở Y tế;
- Lưu: VT, VP.

**GIÁM ĐỐC**



**Bùi Xuân Minh**