

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Kế hoạch thực hiện giải pháp nâng cao chỉ số hài lòng của các tổ chức, cá nhân đối với dịch vụ hành chính công thuộc thẩm quyền của Sở Y tế năm 2023**

**GIÁM ĐỐC SỞ Y TẾ TỈNH KHÁNH HÒA**

*Căn cứ Quyết định 25/QĐ-SYT ngày 18/01/2023 của Sở Y tế về việc ban hành Kế hoạch CCHC năm 2023 của Sở Y tế;*

*Căn cứ Quyết định số 2078/QĐ-UBND ngày 28/7/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở Y tế; Quyết định số 1146/QĐ-UBND ngày 28/4/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa về việc sắp xếp cơ cấu tổ chức Sở Y tế;*

*Xét đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính, Sở Y tế.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Kế hoạch thực hiện giải pháp nâng cao chỉ số hài lòng của các tổ chức, cá nhân đối với dịch vụ hành chính công thuộc thẩm quyền của Sở Y tế.

**Điều 2.** Trưởng các Phòng của Sở, Trưởng Ban chỉ đạo công tác cải cách hành chính Sở và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 2 (VBĐT);
- Lãnh đạo Sở (VBĐT);
- Lưu: VT, TCHC.

**GIÁM ĐỐC**

**Bùi Xuân Minh**

## KẾ HOẠCH

### Thực hiện giải pháp nâng cao chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với dịch vụ hành chính công thuộc thẩm quyền của Sở Y tế

(Ban hành kèm theo Quyết định /QĐ-SYT ngày /02/2023 của Sở Y tế)

#### I. MỤC ĐÍCH

1. Nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi nhiệm vụ được giao giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của Sở Y tế.

2. Cải thiện tích cực về việc nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc cung cấp, phục vụ và giải quyết thủ tục hành chính công của Sở Y tế.

#### II. CÁC GIẢI PHÁP

1. Tuyên truyền, phổ biến về công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; đổi mới hình thức tuyên truyền, phổ biến đến các tổ chức, cá nhân thường xuyên giao dịch tại bộ phận Một cửa.

2. Niêm yết công khai, đầy đủ thủ tục hành chính về tại nơi tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính và trên cổng hoặc trang thông tin điện tử.

3. Tiếp tục rà soát các thủ tục hành chính; tập trung rà soát các quy trình thực hiện theo cơ chế một cửa; đơn giản hóa và rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

4. Đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính; tổ chức khảo sát, điều tra, đo lường sự hài lòng và thu nhận ý kiến của người dân đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức. Việc đánh giá phải công khai, minh bạch, khách quan để chỉ ra được những yếu kém trong cung cấp dịch vụ công nhằm đưa ra được các giải pháp khắc phục kịp thời.

5. Chuyển đổi và triển khai hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015; kịp thời điều chỉnh để đáp ứng được việc chỉ đạo, điều hành trong cung cấp dịch vụ công.

6. Kiện toàn, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công của bộ phận Một cửa của Sở Y tế. Bố trí kinh phí, đầu tư trang thiết bị và nâng cấp các thiết bị làm việc tại nơi tiếp nhận và trả kết quả; thực hiện tốt việc tiếp nhận và giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; tạo sự thoải mái cho người dân, tổ chức đến yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính.

7. Bố trí cho cán bộ, công chức trong thực thi công vụ. đào tạo, tập huấn nâng cao trình độ chuyên môn, các kỹ năng trong giải quyết công việc hành chính và kỹ năng

giao tiếp

8. Tổ chức kiểm tra trong cung cấp dịch vụ công; xử lý nghiêm những trường hợp không thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo đúng trình tự, thủ tục và thời gian quy định; những cán bộ, công chức gây những nhiễu, tiêu cực trong thực thi nhiệm vụ.

9. Thực hiện đánh giá, nhận xét công chức tham gia giải quyết thủ tục hành chính theo Chỉ thị số 12/CT-UBND ngày 26/5/2017.

### **III. NHIỆM VỤ, SẢN PHẨM, TIẾN ĐỘ VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC**

*(Theo phụ lục chi tiết đính kèm).*

### **IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

Kinh phí thực hiện công tác cải cách hành chính được bố trí trong dự toán chi ngân sách cấp cho Sở Y tế năm 2023.

### **V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Phòng Tổ chức - Hành chính**

Làm đầu mối tham mưu cho giám đốc Sở tổ chức thực hiện Kế hoạch này; tổng hợp, theo dõi, kiểm tra đánh giá thực hiện Kế hoạch.

#### **2. Các Phòng chuyên môn thuộc Sở**

Căn cứ vào nhiệm vụ được giao tổ chức thực hiện kế hoạch thuộc lĩnh vực được phân công và gửi báo cáo định kỳ về cho Văn phòng Sở theo đúng quy định.

#### **3. Các cơ quan, đơn vị trực thuộc**

Căn cứ vào kế hoạch CCHC của Sở Y tế và chức năng nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị xây dựng Kế hoạch cải cách hành chính phù hợp và tổ chức triển khai thực hiện; báo cáo định kỳ về Sở Y tế theo đúng thời gian quy định.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện giải pháp nâng cao chỉ số hài lòng của các tổ chức, cá nhân đối với dịch vụ hành chính công thuộc thẩm quyền của Sở Y tế./.

**Phụ lục**  
**NHIỆM VỤ CỤ THỂ, SẢN PHẨM, TIẾN ĐỘ VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN**  
*(Kèm theo Kế hoạch thực hiện giải pháp nâng cao chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với dịch vụ hành chính công thuộc thẩm quyền của Sở Y tế )*

<b>TT</b>	<b>Nhiệm vụ</b>	<b>Thời gian hoàn thành</b>	<b>Trách nhiệm thực hiện</b>	<b>Sản phẩm/ hoạt động</b>	<b>Đơn vị phối hợp</b>
01	Tuyên truyền, phổ biến về công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; đổi mới hình thức tuyên truyền, phổ biến đến các tổ chức, cá nhân thường xuyên giao dịch tại bộ phận Một cửa	Thường xuyên	Tổ chức - Hành chính	Thực hiện tuyên truyền tại Bộ phận một cửa; trên website và trong quá trình thẩm định cơ sở	Phòng NVYD, Thanh tra Sở, Trung tâm Giám định Y khoa và Chi cục ATVSTP
02	Niêm yết công khai, đầy đủ thủ tục hành chính về tại nơi tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính và trên cổng hoặc trang thông tin điện tử.	Tháng 01	Tổ chức - Hành chính	Hình ảnh niêm yết tại Bộ phận một cửa và link website	
03	Tiếp tục rà soát các thủ tục hành chính; tập trung rà soát các quy trình thực hiện theo cơ chế một cửa; đơn giản hóa và rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	Thường xuyên	Tổ chức - Hành chính	Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính và báo cáo kiểm soát thủ tục hành chính định kỳ theo quy định	Phòng NVYD, Trung tâm Giám định Y khoa và Chi cục ATVSTP

TT	Nhiệm vụ	Thời gian hoàn thành	Trách nhiệm thực hiện	Sản phẩm/ hoạt động	Đơn vị phối hợp
04	Đánh giá chất lượng giải quyết TTHC; tổ chức khảo sát, điều tra, đo lường sự hài lòng và thu nhận ý kiến của người dân đối với sự phục vụ của CB, CC, VC. Việc đánh giá phải công khai, minh bạch, khách quan để chỉ ra được những yếu kém trong cung cấp dịch vụ công nhằm đưa ra được các giải pháp khắc phục kịp thời.	Trong năm	Tổ chức - Hành chính	Báo cáo kết quả khảo sát ý kiến khách hàng đăng ký TTHC tại bộ phận một cửa Sở Y tế năm 2023	
05	Chuyển đổi, triển khai hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015; kịp thời điều chỉnh để đáp ứng được việc chỉ đạo, điều hành trong cung cấp dịch vụ công.	Trong năm	Ban chỉ đạo ISO	1. Quyết định công bố 2. Báo cáo kết quả	Các phòng thuộc Sở, các cơ quan, đơn vị có liên quan
06	Kiện toàn, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công của bộ phận Một cửa của Sở Y tế. Bố trí kinh phí, đầu tư trang thiết bị và nâng cấp các thiết bị làm việc tại nơi tiếp nhận và trả kết quả; thực hiện tốt việc tiếp nhận và giải quyết các TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; tạo sự thoải mái cho người dân, tổ chức đến yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính	Trong năm	Tổ chức - Hành chính	1. Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở Y tế (nếu có thay đổi). 2. Bổ sung, thay mới thiết bị làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	

<b>TT</b>	<b>Nhiệm vụ</b>	<b>Thời gian hoàn thành</b>	<b>Trách nhiệm thực hiện</b>	<b>Sản phẩm/ hoạt động</b>	<b>Đơn vị phối hợp</b>
07	Bố trí cho cán bộ, công chức trong thực thi công vụ, đào tạo, tập huấn nâng cao trình độ chuyên môn, các kỹ năng trong giải quyết công việc hành chính và kỹ năng giao tiếp.	Trong năm (nếu có)	Tổ chức - Hành chính	Cử cán bộ, công chức trong thực thi công vụ tham gia các lớp đào tạo, tập huấn khi Bộ Y tế, UBND tỉnh, Sở Nội vụ tổ chức (nếu có)	Phòng NVYD, Chi cục ATVSTP và Trung tâm Giám định Y khoa
08	Thường xuyên kiểm tra, giám sát trong cung cấp dịch vụ công; xử lý nghiêm những trường hợp không thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo đúng trình tự, thủ tục và thời gian quy định; những cán bộ, công chức gây những phiền, tiêu cực trong thực thi nhiệm vụ.	Thường xuyên trong năm	Tổ chức - Hành chính		Các phòng thuộc Sở
09	Thực hiện đánh giá, nhận xét công chức tham gia giải quyết thủ tục hành chính theo Chỉ thị số 12/CT-UBND ngày 26/5/2017.	Định kỳ hàng tháng	Tổ chức - Hành chính	Báo cáo nhận xét, đánh giá công chức tham gia giải quyết TTHC và 11 bảng đánh giá hàng tháng	Các phòng thuộc Sở