UBND TỈNH KHÁNH HÒA **SỞ Y TẾ**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số5153 /BC-SYT	*Khánh Hòa, ngày 15 tháng 12 năm 2022*

BÁO CÁO
Kết quả triển khai 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 2022

Kính gửi: Sở Nội vụ

Thực hiện Quyết định số 116/QĐ-SYT ngày 28/01/2022 của Sở Y tế về việc ban hành Kế hoạch thực hiện giải pháp nâng cao chỉ số hài lòng của các tổ chức, cánhân đối với dịch vụ hành chính công thuộc thẩm quyền của Sở Y tế năm 2022, SởY tế đã chỉ đạo các đơn vị thuộc và trực thuộc triển khai thực hiện với kết quả năm 2022 cụ thể như sau:

I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH CHUNG

Sở Y tế Khánh Hòa là cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh Khánh Hòa, có chức năng tham mưu, giúp UBND tỉnh thực hiện chức năng quản lý nhà nước về chăm sóc và bảo vệ sức khoẻ nhân dân gồm: y tế dự phòng; khám, chữa bệnh; phục hồi chức năng; y dược cổ truyền; thuốc phòng bệnh, chữa bệnh cho người; mỹ phẩm; an toàn vệ sinh thực phẩm; trang thiết bị y tế; dân số; bảo hiểm y tế.

Sở Y tế Khánh Hòa gồm có 04 phòng chức năng và 27 cơ quan, đơn vị trực thuộc. Trong đó có 03 đơn vị trực thuộc (Trung tâm Giám định Y khoa, Chi cụcAn toàn vệ sinh thực phẩm và Chi cục Dân số - Kế hoạch hóa gia đình) và 02 phòng thuộc Sở có liên quan đến việc cung cấp dịch vụ hành chính công thuộcthẩm quyền của Sở Y tế.

II. KẾT QUẢ TRIỂN KHAI KẾ HOẠCH THỰC HIỆN GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN ĐỐI VỚI DỊCVỤ HÀNH CHÍNH CÔNG THUỘC THẨM QUYỀN CỦA SỞ Y TẾ

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 2022 banhành kèm theo Quyết định số 116/QĐ-SYT ngày 28/01/2021 của Sở Y tế với 09 giải pháp nhằm mục đích: 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 thủtục hành chính thuộc thẩm quyền của Sở Y tế và cải thiện

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

Qua 01 năm triển khai thực hiện, với sự quan tâm, chỉ đạo sâu sát, quyết liệt của cấp ủy Đảng, Lãnh đạo Sở Y tế cùngvới sự nổ lực của từng công chức, viên chức của các đơn vị thuộc và trực thuộc, Sở Y tế đã triển khai hiệu quả các giải pháp với kết quả cụ thể như sau:

1. **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.

- Sở Y tế tổ chức tuyên truyền, phổ biến về công tác tiếp nhận, giải quyết thủtục hành chính thuộc thẩm quyền của Sở Y tế bằng nhiều hình thức đa dạng, phongphú và hiệu quả như:

- Niêm yết công khai tại Bộ phận một cửa.

- Cung cấp hồ sơ mẫu tại Bàn của Bộ phận một cửa.

- Công khai trên Trang thông tin điện tử của Sở Y tế.

- Tuyên truyền thông qua trao đổi, hướng dẫn của cán bộ Bộ phận một cửa và cán bộ phòng chuyên môn trong quá trình thẩm định tại cơ sở hành nghề của tổ chức, cá nhân.

- Tuyên truyền thông qua tập huấn các quy định hành nghề cho tổ chức, cá nhân đang hành nghề dược và khám chữa bệnh.

Công tác tuyên truyền được thực hiện thường xuyên, liên tục góp phần giúp các tổ chức, cá nhân thực hiện các TTHC dễ dàng, thuận lợi.

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

Sở Y tế đã thực hiện công khai đầy đủ TTHC thuộc thẩm quyền của Sở Y tế bằng nhiều hình thức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở Y tế và trên Trang thông tin điện tử của Sở Y tế.

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

- Để thực hiên giải pháp này, Sở Y tế đã xây dựng và tổ chức thực hiện Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính của Sở Y tế năm 2022 ban hành kèm theo 81/QĐ-SYT ngày 24/01/2022.

- Thực hiện báo cáo kết quả kiểm soát TTHC định kỳ theo quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ.

- Đối với công tác rà soát cắt giảm, ngày 27/9/2022, Sở Y tế có Công văn 3944/SYT-TCHC về việc báo cáo rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính năm 2022. Nội dung đề xuất cắt giảm thành phần hồ sơ của 04 TTHC (02 TTHC thuộc ATVSTP, 02 TTHC thuộc GĐYK). Tổng số tiền tiết kiệm được 13.392.000 đồng/năm (giảm 4,1% chi phí).

4. Giải pháp 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 côngnhằm đưa ra được các giải pháp khắc phục kịp thời.

Trong năm 2022, nhằm khảo sát ý kiến của khách hàng khi tới Bộ phận một cửa của Sở Y tế để đăng ký thực hiện các thủ tục hành chính liên quan đến lĩnh vựcthuộc thẩm quyền của Sở Y tế. Mục đích, đối tượng và số lượng khảo sát, Phương pháp khảo sát và phân tích kết quả khảo sát theo Báo cáo Kết quả khảo sát ý kiến khách hàng đăng ký TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở Y tế (*đính kèm*).

Trên cơ sở phân tích kết quả và ý kiến đề xuất của nhóm khảo sát, Sở Y tếđã kịp thời khắc phục những tồn tại hạn chế để ngày càng cải thiện chất lượng dịchvụ hành chính công và là tiền đề để xây dựng giải pháp cải thiện chỉ số hài lòng trong những năm tiếp theo.

5. Giải pháp 5: Tiếp tục 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.

- Ngày 14/01/2021, Sở Y tế ban hành Quyết định số 36/QĐ-SYT về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Để triển khai ISO hiệu quả, trong năm 2022, Sở Y tế đã ban hành các văn bản chỉ đạo và tổ chức triển khai thực hiện các văn bản cụ thể như sau:

- Kế hoạch 189/KH-SYT ngày 13/01/2022 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 2022.

- Quyết định số 25/QĐ-SYT ngày 07/01/2022 về việc ban hành Mục tiêu chất lượng của Sở Y tế năm 2022.

- Kế hoạch 527/KH-SYT ngày 28/01/2022 về việc thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2022 của Sở Y tế.

- Ngày 09/9/2022, Sở Y tế đã ban hành Quyết định 793/QĐ-SYT về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:201.

- Ngày 04/11/2022, Sở Y tế đã ban hành Kế hoạch 4457/KH-SYT về việc đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng TCVN 9001:2015. Đồng thời, ngày 08/11/2022 Sở Y tế đã tiến hành đánh giá nội bộ 06 phòng/cơ quan/đơn vị thuộc Sở.

- Ngày 07/12/2022, Sở Y tế đã ban hành Báo cáo 4975/BC-SYT về việc xem xét của Lãnh đạo năm 2022.

6. Giải pháp 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.

Ngày 30/11/2021, Sở Y tế đã ban hành Quyết 1752/QĐ-SYT về việc ban hành quy Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa tại Sở Y tế. Trong năm 2022, Việc kiện toàn Quy chế đã tạo điều kiện thuận lợi cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở Y tế và các cơ quan, đơn vị trực thuộc có liên quan nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công thuộc thẩm quyền của Sở Y tế.

Bên cạnh đó, để 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, Sở Y tế đã đầu tư trang bị đầy đủ máy móc, trang thiết bị làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả như: máy tính, máy in, máy scan, máy photocopy, đường truyền Internet đồng thời bố trí đầy đủ bàn, ghế, quạt, nước uống, khẩu trang, nước sát khuẩn tay … để tạo sự thoải mái cho người dân, tổ chức đến yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính.

7. Giải pháp 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.

Trong năm 2022, Sở Y tế đã bố trí cho cán bộ, công chức trong thực thi công vụ tham gia tập huấn về công tác phòng, chống dịch COVID-19 để đảm bảo an toàn cho cán bô, công chức, viên chức tham gia giải quyết TTHC và tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC.

Bên cạnh đó, Sở Y tế cũng đã tổ chức tập huấn về các quy trình liên quan đến giải quyết TTHC cho cán bộ, công chức tham gia trong quá trình giải quyết TTHC nhằm đảm bảo thực hiện đúng theo quy định.

8. **Giải pháp 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 chực trong thực thi nhiệm vụ.

Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc cung cấp dịch vị công tại Bộ phận một cửa Sở Y tế. Trong năm 2022, không có trường hợp cán bộ, công chức thực thi công vụ 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 chực trong thực thi nhiệm vụ.

9. **Giải pháp 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 Triển khai thực hiện nhân xét, đánh giá cán bộ, công chức tham gia trong việc giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định tại Chỉ thị 12/CT-UBND ngày 26/5/2017: Thực hiện đánh giá hàng tháng và có báo cáo tình hình giải quyết TTHC năm 2022 (*đính kèm*).

Trên đây là Báo cáo kết quả triển khai 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 2022./.

***Nơi nhận*:**
- Như trên (VBĐT);
- Lãnh đạo Sở (VBĐT);
- Lưu: VT, TCHC.

GIÁM ĐỐC

CỘNG HÒA X.H.C.N VIỆT NAM
SỞ Y TẾ
TỈNH KHÁNH HÒA

Bùi Xuân Minh