

**MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG  
NĂM 2023**

Sở Y tế phân đầu thực hiện các mục tiêu chất lượng sau:

1. Duy trì thực hiện 5S tại Sở Y tế đến tháng 12/2023 đạt trên 90 điểm;
2. 100% hồ sơ hành nghề y, dược tư nhân được cấp giấy phép hành nghề đúng quy định (kịp thời, chính xác, đúng pháp luật);
3. 100% văn bản chỉ đạo của UBND Tỉnh được xử lý đúng thời gian quy định;
4. Duy trì tỷ lệ hài lòng của khách hàng/Tổ chức sử dụng dịch vụ cấp giấy hành nghề Y, Dược tư nhân trên 99%;
5. Công chức Văn phòng Sở Y tế được đào tạo chuyên môn nghiệp vụ ít nhất 40 giờ/người/năm;
6. Duy trì trang Web, Forum của Sở Y tế.

**GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Lâm Thái Thuận**

**KẾ HOẠCH**  
**Thực hiện mục tiêu chất lượng Năm 2023**

**1. Mục tiêu 1:** Duy trì thực hiện 5S tại Sở Y tế đến tháng 12/2023 đạt trên 88 điểm;

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Cung cấp đầy đủ các dụng cụ, phương tiện làm việc.	Văn phòng Sở	Các phòng thuộc Sở	Thường xuyên
2	Xây dựng quy trình thanh lý đối với các hồ sơ, vật dụng không cần thiết.	Văn phòng Sở, Phòng KHTC	Các phòng thuộc Sở	Thường xuyên
3	Mỗi người tập trung vào việc nhận dạng, phân loại các thiết bị, dụng cụ, tài liệu hồ sơ không cần sử dụng.	Trưởng phòng	CBCC	Thường xuyên
4	- Loại bỏ các vật dụng, tài liệu không cần thiết, không sử dụng. - Cải thiện nơi làm việc đảm bảo không có rác trên sàn nhà, bụi bẩn trên thiết bị, vật dụng.	Trưởng phòng	CBCC	Thường xuyên
5	Tiêu chuẩn hóa các hoạt động sàng lọc, sắp xếp, sạch sẽ.	Ban ISO	Trưởng phòng	Thường xuyên

**2. Mục tiêu 2:** 100% hồ sơ hành nghề y, được tư nhân được cấp giấy phép hành nghề đúng quy định (kịp thời, chính xác, đúng pháp luật);

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Tiếp nhận hồ sơ từ bộ phận một cửa chuyển đến các phòng chuyên môn	Văn phòng Sở	Các phòng chuyên môn	Trong ngày
2	Xem xét giải quyết hồ sơ	Trưởng phòng	Chuyên viên phòng	Các ngày trong tuần

3	Thông báo hồ sơ hành nghề không đạt cần phải bổ sung cho “công chức một cửa” để thông báo lại cho người xin cấp chứng chỉ, chứng nhận hành nghề	Trưởng phòng	Chuyên viên phòng	Các ngày trong tuần
4	Thẩm định (hồ sơ đề nghị cấp Chứng nhận đủ điều kiện hành nghề)	Trưởng phòng	Chuyên viên phòng	Theo lịch thẩm định. Riêng lĩnh vực Dược thẩm định vào ngày thứ Ba và thứ Năm hàng tuần
5	- Soạn quyết định và giấy chứng nhận, chứng chỉ hành nghề - Trình lãnh đạo phòng xem xét góp ý để hoàn chỉnh lại và trình lãnh đạo Sở phê duyệt	Chuyên phòng chuyên môn	Trưởng phòng	Theo quy định
6	Lãnh đạo Sở phê duyệt	Lãnh đạo Sở		Tối đa 02 ngày (kể từ khi Trưởng phòng CM trình)
7	Chuyển Chứng chỉ, chứng nhận và lưu trữ hồ sơ	Chuyên viên lưu trữ	Công chức một cửa	Trong ngày (sau khi quyết định và các giấy phép được hoàn chỉnh)

**3. Mục tiêu 3:** 100% văn bản chỉ đạo của UBND Tỉnh được xử lý đúng thời gian quy định;

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Tiếp nhận VB của UBND Tỉnh có quy định thời gian báo cáo (kể cả trên PM Quản lý công việc) trình Chánh văn phòng Sở	Công chức văn thư	Chuyên viên Văn phòng phụ trách PM Quản lý công việc	Thường xuyên
2	Trình Ban Giám đốc Sở xem xét, chuyển các phòng chuyên môn thực hiện	Ban Giám đốc Sở	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên

3	Phối hợp và tổ chức thực hiện các nhiệm vụ theo yêu cầu của văn bản UBND Tỉnh	Trưởng phòng	Các đơn vị liên quan	Theo quy định báo cáo của văn bản UBND Tỉnh
4	Trình lãnh đạo Sở phê duyệt và phát hành VB (kể cả trên PM giao việc)	Ban Giám đốc Sở	Công chức văn thư/ Chuyên viên Văn phòng phụ trách PM Quản lý công việc	Trước 01 ngày so với thời gian quy định của văn bản.

**4. Mục tiêu 4:** Duy trì tỷ lệ hài lòng của khách hàng/Tổ chức sử dụng dịch vụ cấp giấy hành nghề Y, Dược tư nhân trên 99%;

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Chọn tháng ngẫu nhiên trong năm 2023 thực hiện thăm dò ý kiến khách hàng (chọn tháng 5 và tháng 8)	Chánh Văn phòng	Công chức một cửa	Tháng 5 và tháng 8/2023
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gửi phiếu thăm dò sau khi khách hàng nhận được giấy phép hành nghề.</li> <li>- Giải thích sự cần thiết của phiếu thăm dò.</li> <li>- Hướng dẫn khách hàng bỏ phiếu và hộp thư góp ý.</li> </ul>	Công chức một cửa	Chuyên viên Văn phòng	Tháng 5 và tháng 8/2023
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thu thập phiếu góp ý tổ chức, công dân từ hộp thư góp ý.</li> <li>- Tổng hợp ý kiến của khách hàng.</li> <li>- Đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng và đề xuất các biện pháp cải tiến.</li> <li>- Trình Chánh Văn phòng xem trước khi trình Đại diện lãnh đạo</li> </ul>	Chuyên viên Văn phòng	Công chức một cửa	Tháng 5 và tháng 8/2023
4	Văn phòng họp, xem xét khắc phục các trường hợp góp ý	Chánh Văn phòng	Chuyên viên Văn phòng, Công chức một cửa	Cuối tháng 6 và tháng 9/2023

5	Trình lãnh đạo các trường hợp góp ý ngoài khả năng khắc phục của Văn phòng.	Đại diện lãnh đạo	Chánh Văn phòng	Cuộc họp Ban ISO
6	- Phê duyệt nếu hợp lý. - Yêu cầu các bộ phận liên quan thực hiện cải tiến.	Giám đốc Sở	Các phòng liên quan	Họp xem xét Lãnh đạo

**5. Mục tiêu 5:** Công chức Văn phòng Sở Y tế được đào tạo chuyên môn nghiệp vụ ít nhất 40 giờ/người/năm;

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Lập nhu cầu đào tạo nghiệp vụ của phòng gửi về phòng TCCB	Trưởng phòng chuyên môn	Phòng TCCB	Quý 4 năm 2022
2	Tổng hợp, rà soát tiêu chuẩn chức danh, thành kế hoạch đào tạo nghiệp vụ của Sở trình Ban Giám đốc xem xét	Trưởng phòng TCCB	Chuyên viên P.TCCB	Quý 1/2023
3	Phê duyệt (nếu đồng ý) và chuyển cho các phòng chuyên môn để thực hiện	Giám đốc Sở	Các phòng chuyên môn Sở	Quý 1/2023
4	Nhận thông báo chiêu sinh các lớp chuyên môn, nghiệp vụ, chuyển cho các phòng của cán bộ tham gia đào tạo, bồi dưỡng	Trưởng phòng TCCB/Ban Giám đốc Sở	Các phòng chuyên môn Sở	Thường xuyên khi có thông báo chiêu sinh
5	Đánh giá hiệu quả đào tạo, thống kê số giờ đào tạo	Trưởng phòng chuyên môn	Phòng TCCB	Thường xuyên
6	Thống kê số giờ đào tạo, đánh giá kết quả thực hiện Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng	Trưởng phòng TCCB	Các phòng chuyên môn Sở	Trước 15/11/2023

**6. Mục tiêu 6:** Duy trì trang Web, Forum của Sở Y tế.

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Hoàn thiện đề mục tổ chức y tế của Trang tin	Ban Giám đốc Sở	Các phòng thuộc Sở	Thường xuyên

	điện tử			
2	Cập nhật lịch làm việc của Ban Giám đốc Sở, thư mời họp	Tổ CNTT	Ban Giám đốc Sở	Thường xuyên
3	Cập nhật các văn bản chỉ đạo điều hành của Sở	Tổ CNTT	Công chức văn thư	Thường xuyên
4	Cập nhật các tin tức hoạt động của ngành	Tổ CNTT	Các phòng chuyên môn, các đơn vị trực thuộc ngành Y tế	Thường xuyên

**BIỆN PHÁP THEO DÕI  
THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG**

1. Định kỳ tổng hợp báo cáo Lãnh đạo Sở theo chức năng và nhiệm vụ các phòng chuyên môn thông qua Văn phòng Sở (Thư ký ISO).
2. Lấy ý kiến của các phòng chuyên môn và chỉ đạo trực tiếp của lãnh đạo Sở tại các cuộc họp giao ban.
3. Sử dụng các hành động khắc phục và phòng ngừa khi mục tiêu chất lượng không được đảm bảo.
4. Báo cáo kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng của các bộ phận 3 tháng/lần (trước ngày 15 tháng cuối quý).