

Số: /KH-SYT

Ninh Thuận, ngày tháng 02 năm 2021

## **KẾ HOẠCH**

### **Khắc phục kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị năm 2020**

Thực hiện Báo cáo số 414/BC-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Thuận báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận năm 2020; Công văn số 439/UBND-VXNV ngày 28/01/2021 về việc tham mưu chỉ đạo khắc phục những tồn tại hạn chế đã nêu trong báo cáo 414/BC-UBND ngày 31/12/2020 của UBND tỉnh.

Sở Y tế xây dựng Kế hoạch khắc phục kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị năm 2020 với các nội dung sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU:**

Đẩy mạnh việc triển khai thực hiện Kế hoạch Cải cách hành chính của Sở Y tế, đảm bảo các mục tiêu Cải cách hành chính của tỉnh; khắc phục kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị, trong thời gian tới tiếp tục phấn đấu tốt hơn nữa.

Tăng cường trách nhiệm của cá nhân, cơ quan, đơn vị và người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước trong việc triển khai nhiệm vụ Cải cách hành chính, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác Cải cách hành chính.

#### **II. NỘI DUNG TRIỂN KHAI:**

1. Lãnh đạo phụ trách tăng cường kiểm tra định kỳ hàng tháng, quý việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận tiếp nhận và giải quyết trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp để kịp thời nắm bắt những vấn đề, vụ việc phát sinh, cũng như tâm tư nguyện vọng của tổ chức, công dân để có biện pháp chấn chỉnh, giải quyết kịp thời.

2. Niêm yết công khai, minh bạch về hồ sơ, thủ tục hành chính theo hướng dẫn của Ủy ban nhân dân tỉnh.

3. Công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan tại cơ quan, đơn vị và trên website của Sở Y tế.

4. Nghiêm túc thực hiện thư xin lỗi và gắn với trách nhiệm tập thể, cá nhân dẫn đến hồ sơ trễ hẹn, tồn đọng phải xin lỗi, trên cơ sở đó đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ cho phù hợp.

5. Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính và cải cách thủ tục hành chính, xác định đây là nhiệm vụ trọng tâm góp phần thúc đẩy nền hành chính công vụ với phương châm “Đoàn kết - Sáng tạo - Kỷ cương, - Phát triển - Tăng tốc - Hiệu quả”.

6. Nâng cao tinh thần trách nhiệm, đạo đức công vụ và năng lực của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức ngành y tế; bố trí cán bộ, công chức đúng chuyên môn nghiệp vụ được đào tạo và có tinh thần trách nhiệm bố trí làm việc tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh để thực hiện việc hướng dẫn và tiếp nhận hồ sơ cho tổ chức, cá nhân.

7. Đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng ứng xử cho đội ngũ công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ.

8. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong thực thi công vụ và giải quyết thủ tục hành chính gắn với đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:**

1. Các phòng chức năng Sở, các đơn vị trực thuộc có trách nhiệm:

- Tuyên truyền giáo dục nâng cao nhận thức chính trị, phẩm chất đạo đức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức ngành y tế nhất là những người trực tiếp giải quyết các thủ tục hành chính; lĩnh vực khám bệnh, chữa bệnh liên quan đến người dân.

- Triển khai có hiệu quả nhiệm vụ, giải pháp nhằm hoàn thành kế hoạch Cải cách hành chính và nâng cao các chỉ số của tỉnh.

- Bố trí trang thiết bị đầy đủ, hiện đại, dễ sử dụng phục vụ người dân, tổ chức, cá nhân khi liên hệ công việc.

2. Trung tâm Kiểm soát bệnh tật:

- Thường xuyên cập nhật thông tin về thủ tục hành chính khi có sự thay đổi như: sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ các thủ tục hành chính trên website Sở Y tế cũng như trang Dịch vụ công của tỉnh.

- Niêm yết công khai thủ tục hành chính; phí, lệ phí tại cơ quan và trên website Sở Y tế.

3. Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và phòng chuyên môn giải quyết hồ sơ:

- Thái độ giao tiếp lịch sự, hoà nhã trong giải quyết công việc với người dân, doanh nghiệp; không gây phiền hà, sách nhiễu; lắng nghe ý kiến người dân.

- Tiếp nhận và hướng dẫn hồ sơ cho tổ chức, cá nhân phải trả lời, giải thích rõ ràng, đầy đủ, chính xác, dễ hiểu, cụ thể tránh người dân phải đi lại nhiều lần.

- Tránh yêu cầu người dân bổ sung những giấy tờ, phí, lệ phí không quy định.

- Thời gian giải quyết ghi trong giấy hẹn đúng quy định.

4. Phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ - Tài chính:

- Giải quyết hồ sơ đúng thời gian quy định, không để hồ sơ trễ hẹn.
- Giải quyết hồ sơ trễ hẹn phải thực hiện thư xin lỗi gửi cho tổ chức, cá nhân.
- Kết quả người dân nhận được phải có thông tin đầy đủ, chính xác;
- Kiến nghị Bộ Y tế đơn giản hoá các thủ tục hành chính không cần thiết, rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

5. Phòng Thanh tra:

- Tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp phải thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị.

***Nơi nhận:***

- Sở Nội vụ;
- Lãnh đạo sở;
- Các phòng chức năng sở;
- Các đơn vị trực thuộc;
- Website Sở Y tế;
- Lưu: VT, VP.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Bùi Văn Kỳ**