

SỞ Y TẾ TP. HỒ CHÍ MINH
TRUNG TÂM Y TẾ
KHU VỰC THUẬN AN

Số: 880/KH-TTYT

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Lái Thiêu, ngày 14 tháng 7 năm 2026

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện tiếp công dân trực tuyến tại Trung tâm Y tế khu vực Thuận An

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Luật số 136/2025/QH15 ngày 10 tháng 12 năm 2025 của Quốc hội sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Nghị định số 155/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số 156/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ Thông tư số 65/2026/TT-BTC ngày 11 tháng 6 năm 2026 của Bộ Tài chính sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 320/2016/TT-BTC quy định chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Kế hoạch số 8790/KH-SYT ngày 30 tháng 6 năm 2026 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh về triển khai thực hiện tiếp công dân trực tuyến tại Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Công văn số 8398/SYT-KTPC ngày 22 tháng 6 năm 2026 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh về thực hiện Thông tư số 65/2026/TT-BTC ngày 11 tháng 6 năm 2026 của Bộ Tài chính;

Căn cứ Công văn số 8521/SYT-KTPC ngày 24 tháng 6 năm 2026 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh về triển khai thực hiện Nghị định số 154/2026/NĐ-CP, Nghị định số 155/2026/NĐ-CP, Nghị định số 156/2026/NĐ-CP và Nghị định số 184/2026/NĐ-CP của Chính phủ;

Căn cứ Quyết định số 74/QĐ-TTYT ngày 09 tháng 02 năm 2026 của Trung tâm Y tế khu vực Thuận An ban hành Quy chế thực hiện Hệ thống tiếp nhận và xử lý các phản ánh của người dân trong lĩnh vực y tế tại Trung tâm Y tế khu vực Thuận An;

Theo đề nghị của Trưởng Phòng Tổ chức Hành chính,

Trung tâm Y tế khu vực Thuận An ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện tiếp công dân trực tuyến tại đơn vị, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Triển khai thực hiện nghiêm túc, kịp thời Kế hoạch số 8790/KH-SYT ngày 30/6/2026 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh và Công văn số 8521/SYT-KTPC ngày 24/6/2026 của Sở Y tế về triển khai Nghị định số 154/2026/NĐ-CP, Nghị định số 155/2026/NĐ-CP, Nghị định số 156/2026/NĐ-CP; đảm bảo Trung tâm chủ động, sẵn sàng phối hợp, cử người, cung cấp hồ sơ, tài liệu khi Sở Y tế, Ban Tiếp công dân Thành phố có yêu cầu tổ chức buổi tiếp công dân trực tuyến liên quan đến Trung tâm; đồng thời thực hiện đầy đủ chế độ, chính sách đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định mới.

2. Yêu cầu

Thiết thực, hiệu quả, không chồng chéo với hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh dịch vụ y tế đang vận hành theo Quyết định số 74/QĐ-TTYYT; đảm bảo phối hợp chặt chẽ giữa Phòng Tổ chức Hành chính với các khoa, phòng, đơn vị trực thuộc; hoàn thành các nội dung trong tháng 7 năm 2026.

II. NỘI DUNG, GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

1. Chỉ định đầu mối tiếp công dân trực tuyến

Sử dụng chung cơ chế luân phiên quản lý kênh tiếp nhận theo Điều 4, Khoản 2, Điểm a Quy chế ban hành kèm theo Quyết định số 74/QĐ-TTYYT (lãnh đạo các phòng: Kế hoạch Nghiệp vụ, Tổ chức Hành chính, Điều dưỡng, Tài chính Kế toán luân phiên) kiêm nhiệm tiếp nhận yêu cầu tiếp công dân trực tuyến từ Sở Y tế, Ban Tiếp công dân Thành phố.

Phòng Tổ chức Hành chính là đầu mối tổng hợp chung, liên hệ trực tiếp với phòng Kiểm tra - Pháp chế Sở Y tế và báo cáo Ban Giám đốc.

2. Rà soát, đề xuất trang bị thiết bị

Rà soát hiện trạng phòng tiếp công dân của Trung tâm: hiện chưa có thiết bị hội nghị truyền hình (camera, micro, đường truyền chuyên dụng) phục vụ kết nối tiếp công dân trực tuyến.

Tổ Công nghệ thông tin thuộc Phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ chủ trì, tham mưu phương án kỹ thuật, chủng loại thiết bị hội nghị truyền hình phù hợp với hệ thống tiếp công dân trực tuyến của Sở Y tế.

Phòng Tài chính - Kế toán tham mưu kinh phí, nguồn kinh phí thực hiện việc trang bị thiết bị nêu trên.

Phòng Tổ chức Hành chính tổng hợp, lập Tờ trình đề xuất Ban Giám đốc xem xét, quyết định.

Thời gian thực hiện: hoàn thành trong tháng 7/2026.

3. Gộp đầu mỗi hồ sơ, sổ theo dõi

Các khoa, phòng chuyên sổ theo dõi tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hiện có về Phòng Tổ chức Hành chính quản lý tập trung, thống nhất với sổ theo dõi, Phiếu chuyển xử lý đang áp dụng theo Quyết định số 74/QĐ-TTYYT, để kịp thời cung cấp khi Sở Y tế yêu cầu.

Thời gian thực hiện: hoàn thành trong tháng 7/2026.

4. Phổ biến, tập huấn nội bộ

Phòng Tổ chức Hành chính phổ biến Kế hoạch số 8790/KH-SYT, Công văn số 8398/SYT-KTPC, Công văn số 8521/SYT-KTPC và Kế hoạch này đến toàn thể Trưởng các khoa, phòng, đơn vị trực thuộc.

Tập huấn, hướng dẫn công chức, viên chức phụ trách tiếp công dân, tiếp nhận phản ánh về quy trình phối hợp khi có yêu cầu tiếp công dân trực tuyến; quán triệt nội dung Nghị định số 154/2026/NĐ-CP, Nghị định số 155/2026/NĐ-CP, Nghị định số 156/2026/NĐ-CP đến người trực tiếp làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn.

Thời gian thực hiện: hoàn thành trong tháng 7/2026.

5. Tổ chức thực hiện khi có phát sinh

Khi nhận yêu cầu từ Sở Y tế, Ban Tiếp công dân Thành phố, đầu mối phối hợp cử công chức, viên chức tham gia, cung cấp hồ sơ, tài liệu liên quan trong thời hạn theo yêu cầu của Sở Y tế.

Trường hợp phát sinh khó khăn, vướng mắc, kịp thời báo cáo phòng Kiểm tra - Pháp chế Sở Y tế để được hướng dẫn, chỉ đạo.

6. Thực hiện chế độ bồi dưỡng người làm nhiệm vụ tiếp công dân

Phòng Tài chính - Kế toán chủ trì, tham mưu thực hiện chế độ bồi dưỡng đối với công chức, viên chức được phân công tiếp công dân trực tuyến theo Thông tư số 65/2026/TT-BTC ngày 11/6/2026 của Bộ Tài chính (hiệu lực thi hành từ ngày 27/7/2026).

Phòng Tổ chức Hành chính phối hợp lập danh sách, xác nhận thời gian thực tế làm nhiệm vụ tiếp công dân trực tuyến làm căn cứ chi trả.

Thời gian thực hiện: rà soát, chuẩn bị trong tháng 7/2026, áp dụng chi trả theo tham mưu của Phòng Tài chính Kế toán.

7. Rà soát văn bản nội bộ liên quan

Phòng Tổ chức Hành chính chủ trì rà soát Quyết định số 74/QĐ-TTYYT và các văn bản nội bộ khác thuộc lĩnh vực tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; kiến nghị Ban Giám đốc sửa đổi, bổ sung căn cứ pháp lý cho phù hợp, thống nhất với Nghị định số 154/2026/NĐ-CP, Nghị định số 155/2026/NĐ-CP, Nghị định số 156/2026/NĐ-CP, theo yêu cầu tại Công văn số 8521/SYT-KTPC ngày 24/6/2026 của Sở Y tế.

Thời gian thực hiện: hoàn thành trong tháng 7/2026.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Tổ chức Hành chính: chủ trì, tổng hợp, theo dõi, đôn đốc thực hiện Kế hoạch này; rà soát văn bản nội bộ liên quan; tổng hợp báo cáo Ban Giám đốc và Sở Y tế theo quy định.

2. Phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ (Tổ Công nghệ thông tin): tham mưu phương án kỹ thuật, chủng loại thiết bị hội nghị truyền hình phục vụ tiếp công dân trực tuyến.

3. Phòng Tài chính - Kế toán: tham mưu kinh phí, nguồn kinh phí trang bị thiết bị; tham mưu thực hiện chế độ bồi dưỡng người tiếp công dân theo Thông tư số 65/2026/TT-BTC.

4. Các khoa, phòng, đơn vị trực thuộc: phối hợp cung cấp thông tin, hồ sơ, tài liệu; cử công chức, viên chức tham gia khi có yêu cầu.

5. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các khoa, phòng phản ánh về Phòng Tổ chức Hành chính để tổng hợp, báo cáo Ban Giám đốc xem xét, chỉ đạo.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện tiếp công dân trực tuyến tại Trung tâm Y tế khu vực Thuận An, đề nghị Trưởng các khoa, phòng, đơn vị trực thuộc khẩn trương thực hiện các nội dung được phân công./

Nơi nhận:

- Sở Y tế Tp.HCM;
- Ban Giám đốc;
- Các khoa/phòng;
- Lưu: VT, TCHC(Hồng).



GIÁM ĐỐC

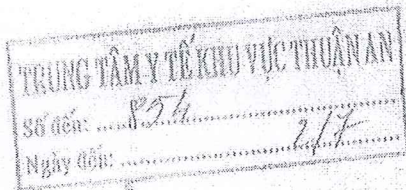
Phan Quang Toàn

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
SỞ Y TẾ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 8790 /KH-SYT

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 30 tháng 6 năm 2026



KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện tiếp công dân trực tuyến
tại Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013.

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật
Khiếu nại, Luật Tố cáo năm 2025.

Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của
Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp
công dân.

Căn cứ Công văn số 1186/TTCP-BTCDDTW ngày 24 tháng 4 năm 2026
của Thanh tra Chính phủ về triển khai thực hiện tiếp công dân trực tuyến.

Căn cứ Công văn số 5227/UBND-TCD ngày 17 tháng 6 năm 2026 của Ủy
ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về việc triển khai thực hiện tiếp công dân
trực tuyến.

Sở Y tế ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện tiếp công dân trực tuyến
tại Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Triển khai thực hiện kịp thời, đồng bộ các chủ trương của Đảng, quy định
của pháp luật và chỉ đạo của Thanh tra Chính phủ, Ủy ban nhân dân Thành phố
về tiếp công dân trực tuyến.

Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong công tác
tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tạo điều kiện
thuận lợi cho công dân, tổ chức trong việc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo,
kiến nghị, phản ánh.

Tăng cường kết nối, phối hợp giữa Sở Y tế với Ban Tiếp công dân Thành
phố và các cơ quan có liên quan trong quá trình tiếp công dân, nhất là đối với
các vụ việc phức tạp, đông người, kéo dài.

Nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân; góp phần hạn chế
khiếu kiện vượt cấp, giữ vững an ninh, trật tự trên địa bàn Thành phố.

2. Yêu cầu

Việc triển khai thực hiện tiếp công dân trực tuyến phải bảo đảm thiết thực, hiệu quả, phù hợp với điều kiện thực tế của Sở Y tế và khả năng kết nối với hệ thống tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân Thành phố.

Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa phòng Kiểm tra - Pháp chế, Văn phòng Sở, các phòng chức năng thuộc Sở và các đơn vị trực thuộc Sở Y tế trong quá trình tổ chức thực hiện.

Bảo đảm an toàn thông tin, bảo mật dữ liệu, lưu trữ hồ sơ theo quy định của pháp luật.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Khảo sát, chuẩn bị điều kiện triển khai

Rà soát cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Phòng Tiếp công dân của Sở Y tế.

Bảo đảm hệ thống mạng, thiết bị hội nghị trực tuyến, máy tính, camera, micro, màn hình phục vụ tiếp công dân trực tuyến.

Chuẩn bị phần mềm, nền tảng họp trực tuyến phù hợp với hệ thống của Ủy ban nhân dân Thành phố.

2. Xây dựng quy trình tiếp công dân trực tuyến

Tiếp nhận yêu cầu đăng ký tiếp công dân trực tuyến.

Xác minh thông tin công dân và nội dung đăng ký.

Tổ chức buổi tiếp công dân trực tuyến.

Lập biên bản, lưu trữ hồ sơ, dữ liệu theo quy định.

3. Kết nối với hệ thống của Ủy ban nhân dân Thành phố

Phối hợp Ban Tiếp công dân Thành phố để kết nối hệ thống tiếp công dân trực tuyến của Sở Y tế với hệ thống tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân Thành phố.

Bảo đảm khả năng tham gia các buổi tiếp công dân trực tuyến nhiều điểm cầu khi có yêu cầu.

4. Tập huấn, hướng dẫn sử dụng

Tổ chức tập huấn cho công chức làm công tác tiếp công dân.

Hướng dẫn các phòng chức năng, đơn vị trực thuộc phối hợp thực hiện.

5. Triển khai thực hiện

Tổ chức thực hiện việc tiếp công dân trực tuyến đối với các trường hợp đáp ứng điều kiện và phù hợp với quy định về tiếp công dân trực tuyến.

Kịp thời xử lý các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện.

6. Tổng kết, đánh giá

Định kỳ đánh giá hiệu quả triển khai.

Hoàn thiện quy trình, đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động.

III. PHÂN CÔNG THỰC HIỆN

1. Sở Y tế

a) Giao phòng Kiểm tra - Pháp chế

Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Sở, Phòng Công nghệ thông tin và các đơn vị có liên quan triển khai thực hiện Kế hoạch.

Tham mưu Giám đốc Sở ban hành Quy trình, Quy chế tiếp công dân trực tuyến của Sở Y tế sau khi Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Quy chế tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân Thành phố.

Theo dõi, đôn đốc, tổng hợp tình hình triển khai; tham mưu Ban Giám đốc Sở báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố, Ban Tiếp công dân Thành phố theo quy định.

Thời gian thực hiện: Quý III, Quý IV/2026

b) Giao Văn phòng Sở

Chủ trì phối hợp với phòng Công nghệ thông tin và phòng Kiểm tra - Pháp chế rà soát, bố trí cơ sở vật chất, trang thiết bị, đường truyền và các điều kiện cần thiết phục vụ tiếp công dân trực tuyến.

Thời gian thực hiện: Quý III/2026

c) Giao phòng Công nghệ thông tin

Chủ trì xây dựng phương án kỹ thuật, chuẩn bị phần mềm, nền tảng hợp trực tuyến phù hợp với hệ thống của Ủy ban nhân dân Thành phố.

Bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng, đường truyền và hỗ trợ kỹ thuật trong quá trình vận hành.

Phối hợp với Ban Tiếp công dân Thành phố và các đơn vị có liên quan để thực hiện kết nối hệ thống tiếp công dân trực tuyến của Sở Y tế với hệ thống tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân Thành phố.

Thời gian thực hiện: Quý III, Quý IV/2026

2. Giao các phòng chức năng thuộc Sở, các đơn vị trực thuộc Sở

Phối hợp, cử công chức, viên chức tham gia các buổi tiếp công dân trực tuyến theo yêu cầu.

Cung cấp thông tin, hồ sơ, tài liệu phục vụ công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực phụ trách.

Thời gian thực hiện: khi có trường hợp tiếp công dân trực tuyến.

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các đơn vị kịp thời báo cáo phòng Kiểm tra - Pháp chế để tổng hợp, tham mưu Ban Giám đốc Sở xem xét, chỉ đạo.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện tiếp công dân trực tuyến tại Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh, đề nghị Trưởng các phòng chức năng thuộc Sở, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở khẩn trương thực hiện các nội dung được phân công. /

Nơi nhận:

- UBND Thành phố (để b/c);
 - BGĐ Sở Y tế;
 - Các phòng chức năng thuộc Sở;
 - Các đơn vị trực thuộc Sở;
 - Lưu: VT, KTPC
- NGĐ.LTH.02b

