

Số: /KH-SYT

Tây Ninh, ngày tháng 11 năm 2025

KẾ HOẠCH

Nâng cao Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công

Để thực hiện tốt và nâng cao chất lượng, hiệu quả Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công, Sở Y tế xây dựng Kế hoạch nâng cao Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công nhằm góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác cải cách hành chính của Sở Y tế và của tỉnh trong thời gian tới.

- Tập trung nâng cao Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công (gọi tắt là Bộ chỉ số): Phát huy thực hiện tốt các nhóm chỉ số đã đạt và duy trì số điểm của các nhóm chỉ số đó: nhóm chỉ số về công khai, minh bạch; nhóm chỉ số về mức độ hài lòng. Đồng thời, tập trung cải thiện các nhóm chỉ số còn hạn chế, điểm còn thấp chưa đạt yêu cầu: nhóm chỉ số về tiến độ, kết quả giải quyết; nhóm chỉ số về số hóa hồ sơ và nhóm chỉ số về cung cấp dịch vụ trực tuyến.

2. Yêu cầu

- Nâng cao tinh thần chủ động, trách nhiệm của các phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Sở, cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở và trách nhiệm của từng cán bộ, công chức, viên chức, đặc biệt là trách nhiệm của lãnh đạo các phòng, chuyên môn, nghiệp vụ, cơ quan, đơn vị trong triển khai thực hiện nâng cao Bộ chỉ số.

- Tăng cường công tác phối hợp chặt chẽ, đồng bộ, liên tục, kịp thời giữa các cán bộ, công chức, viên chức phụ trách công tác cải cách hành chính, giữa phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Sở, các cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở, các cơ quan, đơn vị có liên quan.

- Tập trung tổ chức thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả các nội dung nâng cao Bộ chỉ số, đặc biệt nâng cao điểm nhóm chỉ số về tiến độ, kết quả giải quyết; nhóm chỉ số về số hóa hồ sơ và nhóm chỉ số về cung cấp dịch vụ trực tuyến, đảm bảo các nhóm chỉ số trong Bộ chỉ số đạt điểm theo quy định, theo chỉ tiêu kế hoạch đề ra.

II. CHỈ TIÊU CỤ THỂ

- Nhóm chỉ số về công khai, minh bạch: Duy trì đạt 18/18 điểm.

- Nhóm chỉ số về tiến độ, kết quả giải quyết: Phần đầu đạt 20/20 điểm.
- Nhóm chỉ số về cung cấp dịch vụ trực tuyến: Phần đầu đạt 22/22 điểm.
- Nhóm chỉ số về số hóa hồ sơ: Phần đầu 22/22 điểm.
- Nhóm chỉ số về mức độ hài lòng: Duy trì đạt 18/18 điểm.

III. NỘI DUNG

1. Nhóm chỉ số về công khai, minh bạch

Tiếp tục công bố, cập nhật, công khai thủ tục hành chính đúng hạn, đầy đủ các nội dung quy định về các bộ phận tạo thành của thủ tục hành chính (TTHC) và tất cả hồ sơ đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Nhóm chỉ số về tiến độ, kết quả giải quyết

Tất cả các hồ sơ phải được xử lý trước hạn, đúng hạn (tăng cường xử lý hồ sơ trước hạn). Tăng cường quản lý chặt chẽ tiến độ xử lý hồ sơ, tuyệt đối không để phát sinh hồ sơ trễ hẹn; trường hợp có nguy cơ chậm phải kịp thời báo cáo giải trình, nêu rõ nguyên nhân và biện pháp khắc phục.

3. Nhóm chỉ số về cung cấp dịch vụ trực tuyến

Tiếp tục thực hiện tốt cung cấp dịch vụ công trực tuyến, hồ sơ TTHC có thu phí được thanh toán trực tuyến theo quy định.

4. Nhóm chỉ số về số hóa hồ sơ

Đẩy mạnh công tác số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, tạo lập kho dữ liệu điện tử, tái sử dụng kết quả điện tử không yêu cầu người dân phải nộp các loại giấy tờ đã được số hóa tạo điều kiện thuận lợi cho người dân.

5. Nhóm chỉ số về mức độ hài lòng

Tiếp tục thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng hạn theo quy định tại Điều 43, Điều 45 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11 tháng 10 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trưởng các phòng chuyên môn, nghiệp vụ và các cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở Y tế

- Tổ chức triển khai thực hiện nghiêm túc Kế hoạch này theo chức năng, nhiệm vụ bảo đảm chất lượng và hiệu quả. Chịu trách nhiệm trước Ban Giám đốc Sở đối với nội dung không hoàn thành hoặc không hiệu quả.

- Thường xuyên tuyên truyền về công tác CCHC, nhất là về cải cách thủ tục hành chính; Bộ chỉ số theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử tới cán bộ, công chức, viên chức, người

lao động và người dân nhằm nâng cao nhận thức và sự tham gia tích cực vào quá trình triển khai thực hiện nâng cao Bộ chỉ số.

- Tham mưu các giải pháp cải thiện chất lượng chính sách quan trọng có ảnh hưởng trực tiếp đến cuộc sống hàng ngày của người dân để phục vụ người dân tốt hơn trong thời gian tới (nếu có).

2. Văn phòng Sở

- Tham mưu triển khai thực hiện Kế hoạch này đạt hiệu quả.

- Thường xuyên theo dõi, phối hợp với Phòng Nghiệp vụ 2, phòng Bảo trợ xã hội và Trẻ em, cơ quan, đơn vị: rà soát TTHC, tham mưu công bố, cập nhật, công khai thủ tục hành chính; theo dõi, đôn đốc tiến độ giải quyết hồ sơ; cung cấp dịch vụ công trực tuyến; đẩy mạnh công tác số hóa hồ sơ; theo dõi việc xử lý, công khai phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở.

- Báo cáo hàng ngày cho Lãnh đạo Sở về kết quả Bộ chỉ số.

3. Phòng Nghiệp vụ 2, Phòng Bảo trợ xã hội và Trẻ em

- Tiếp tục đẩy mạnh rà soát TTHC, quy định về TTHC thuộc lĩnh vực phòng phụ trách; kiến nghị các sáng kiến cải cách, phương án đơn giản hóa TTHC nhằm cắt giảm chi phí tuân thủ cho cá nhân, tổ chức trong việc thực hiện TTHC.

- Tham mưu công bố, công khai TTHC theo đúng quy định; tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC trước hạn, đúng hạn (tăng cường xử lý hồ sơ trước hạn); theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ TTHC thuộc lĩnh vực của phòng phụ trách không để hồ sơ bị trễ hạn. Thực hiện việc xin lỗi người dân, doanh nghiệp khi để xảy ra trễ hạn trong giải quyết hồ sơ TTHC về lĩnh vực phòng phụ trách (nếu có hồ sơ trễ hạn).

- Chủ trì và phối hợp với Văn phòng Sở thực hiện đẩy mạnh số hóa hồ sơ đúng theo quy định và xử lý, công khai phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở về lĩnh vực phòng phụ trách.

- Theo dõi và báo cáo nhanh kết quả giải quyết hồ sơ TTHC và số hóa hồ sơ lĩnh vực phòng phụ trách (Đề cương kèm theo) trước 16 giờ hàng ngày gửi về Văn phòng Sở tổng hợp báo cáo Lãnh đạo Sở.

4. Phòng Kế hoạch - Tài chính: Thực hiện thanh toán trực tuyến các thủ tục hành chính có thu phí đúng theo quy định.

5. Tổ theo dõi, xử lý công tác cải cách hành chính của Sở Y tế: Thường xuyên theo dõi chặt chẽ, đôn đốc và xử lý kịp thời công tác cải cách hành chính của Sở Y tế theo nhiệm vụ đã được phân công. Từng thành viên trong tổ phát huy tinh thần, trách nhiệm và tính chủ động trong thực hiện các nhiệm vụ được phân công, đặc biệt những nhiệm vụ có liên quan đến Bộ chỉ số.

6. Công chức biệt phái làm việc tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh: Thực hiện tốt công tác tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả đúng quy định, kịp thời cho người dân và doanh nghiệp

(kiểm tra đúng, đủ thành phần mới nhận hồ sơ; nếu hồ sơ chưa đủ hướng dẫn cụ thể, tận tình đề người dân, doanh nghiệp bổ sung). Phối hợp chặt chẽ, kịp thời với cán bộ, công chức, viên chức phụ trách xử lý hồ sơ các phòng, chuyên môn thuộc Sở đảm bảo tất cả các hồ sơ xử lý trước và đúng hạn.

Với nội dung trên, Trưởng các phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Sở, các cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở nghiêm túc, khẩn trương triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các phòng, cơ quan, đơn vị phản ánh trực tiếp về Văn phòng Sở để tổng hợp trình Lãnh đạo Sở xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- GD, các PGĐ Sở;
- Các phòng chuyên môn, nghiệp vụ Sở;
- Các cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở;
- Tổ theo dõi, xử lý công tác CCHC của Sở;
- Công chức biệt phái làm việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại TTPVHCC tỉnh;
- Lưu: VT, VPS.

GIÁM ĐỐC

Đỗ Hồng Sơn

ĐỀ CƯƠNG BÁO CÁO NHANH
Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC và số hóa hồ sơ
(Phòng.....)

(Kèm theo Kế hoạch số _____ /KH-SYT ngày ____/11/2025 của Sở Y tế)

1. Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC

- Tổng số hồ sơ TTHC:.....
- Số hồ sơ đã xử lý/tổng số hồ sơ:.....
- + Số hồ sơ xử lý trước hạn:.....
- + Số hồ sơ xử lý đúng hạn:.....
- + Số hồ sơ trễ hạn (nêu lý do cụ thể):.....
- Việc thực hiện xin lỗi người dân, doanh nghiệp khi để xảy ra trễ hạn trong giải quyết hồ sơ TTHC (nếu có):.....
- Xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp (nếu có):.....

2. Kết quả thực hiện số hóa hồ sơ