

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

Số: 5313 /KH-SYT

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

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 14 tháng 10 năm 2025

## **KẾ HOẠCH**

**Thực hiện các giải pháp nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR Index),  
Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính  
nhà nước (SIPAS) năm 2025 và năm tiếp theo của Sở Y tế**

**BỆNH VIỆN BỆNH NHIỆT ĐỘ**  
**ĐẾN** Số: 2842/  
Ngày: 22/10/2025  
Chuyển: AICL, TEC  
Số và ký hiệu HS: OTXH

Căn cứ Kế hoạch số 109/KH-UBND ngày 26 tháng 9 năm 2025 của Ủy ban nhân dân Thành phố về thực hiện các giải pháp nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR Index), Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2025 và năm tiếp theo của Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Kế hoạch số 117/KH-UBND ngày 03 tháng 10 năm 2025 của Ủy ban nhân dân Thành phố về cải thiện, khắc phục và nâng cao Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) của Thành phố Hồ Chí Minh năm 2025;

Để tiếp tục duy trì, phát huy những kết quả đạt được, khắc phục những tồn tại, hạn chế; cải thiện, nâng cao các tiêu chí, tiêu chí thành phần đạt kết quả chưa cao, Sở Y tế ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện giải pháp nâng cao Chỉ số PAR Index, Chỉ số SIPAS năm 2025 và năm tiếp theo của Sở Y tế, cụ thể như sau:

### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

- Tiếp tục phát huy những kết quả đã đạt được trong công tác cải cách hành chính của Ngành y tế Thành phố trong năm 2025; kịp thời phát hiện, chỉ ra những mặt còn tồn tại, hạn chế để tập trung triển khai phương hướng, giải pháp nhằm khắc phục và tổ chức thực hiện có hiệu quả các chỉ số cải cách hành chính (CCHC) trong năm 2025 và các năm tiếp theo.

- Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu các phòng chuyên môn nghiệp, các đơn vị trực thuộc Sở Y tế trong công tác chỉ đạo, triển khai thực hiện các tiêu chí, tiêu chí thành phần trên từng lĩnh vực CCHC.

- Đẩy mạnh việc thực hiện công khai minh bạch các thông tin, quy trình giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) trên Cổng thông tin điện tử của Ngành sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Thành phố, các tổ chức chính trị - xã hội, người dân và doanh nghiệp thực hiện công tác giám sát quá trình giải quyết TTHC.

- Phát huy năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện công tác CCHC góp phần nâng cao sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp, cải thiện các chỉ số CCHC của Sở.

## **II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP**

Trên cơ sở kết quả đạt được và các hạn chế, tồn tại của Chỉ số PAR Index và Chỉ số SIPAS, Sở Y tế giao các cơ quan, đơn vị tập trung thực hiện một số nội dung trọng tâm như sau:

### **1. Về nhiệm vụ, giải pháp chung:**

- Hoàn thành 100% các chỉ tiêu đã đề ra theo Kế hoạch số 2185/KH-SYT ngày 14 tháng 8 năm 2025 của Sở Y tế về việc thực hiện công tác CCHC Ngành y tế Thành phố 6 tháng cuối năm 2025.

- Thường xuyên cập nhật các nội dung, thông tin, tài liệu, nhất là các quy định pháp luật, chế độ chính sách và hướng dẫn thực hiện công tác CCHC, cải cách TTHC và chuyển đổi số có liên quan đến các hoạt động của Ngành; đa dạng hóa các hình thức thông tin tuyên truyền như các cuộc hội nghị, hội thảo, các buổi sinh hoạt chi bộ, các cuộc họp chuyên môn, phát thanh truyền thông, chạy băng led, băng-rôn, khẩu hiệu, các nền tảng số, mạng xã hội và các phương tiện điện tử khác đảm bảo phù hợp với điều kiện tình hình thực tế của từng đơn vị. Qua đó, góp phần nâng cao nhận thức, trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân, doanh nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, tạo sự đồng thuận của người dân và doanh nghiệp về các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước trong xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số; làm thay đổi thói quen của người dân trong vấn đề tiếp cận và sử dụng các dịch vụ hành chính công từ trực tiếp sang trực tuyến.

- Tiếp tục quán triệt các nội dung chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Thường trực Thành ủy, Ủy ban nhân dân Thành phố và của Ban Giám đốc Sở về các vấn đề liên quan đến công tác CCHC, qua đó tạo sự chuyển biến về nhận thức, trách nhiệm của tập thể lãnh đạo, công chức, viên chức đảm bảo thực hiện tốt các nhiệm vụ được giao.

- Định kỳ hằng quý, các đơn vị chủ động xây dựng nội dung tổ chức hội nghị, hội thảo, các buổi thảo luận mang tính chất chuyên sâu nhằm triển khai, học tập và tìm hiểu một cách bài bản về các chỉ số CCHC (PAR Index), chỉ số đánh giá năng lực cạnh tranh cấp Sở, ban, ngành, địa phương (DDCI), chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI), chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI).

- Tiếp tục rà soát, sắp xếp biên chế, số lượng người làm việc tại các phòng, ban, đơn vị thuộc phạm vi quản lý trên tinh thần thực hiện hiệu lực, hiệu quả việc tinh giản biên chế, cơ cấu, đổi mới tổ chức bộ máy và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

- Nâng cao nhận thức, trách nhiệm, thái độ tích cực của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, nhất là Người đứng đầu cơ quan đơn vị trong thực thi nhiệm vụ để thống nhất hành động đảm bảo theo phương châm 5 thật<sup>1</sup>, 6 rõ<sup>2</sup>, 7 dám<sup>3</sup>.

- Thực hiện đảm bảo công tác kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động (việc chấp hành về thời gian làm việc; việc tuân thủ nội quy, quy chế của đơn vị; thực hiện văn hóa công sở, văn hóa công vụ, quy tắc giao tiếp, ứng xử tại đơn vị, tinh thần, ý thức thái độ phục vụ người dân và doanh nghiệp,...), nhất là người đứng đầu các đơn vị.

- Nghiên cứu, tham mưu và đề ra các giải pháp khả thi, vận dụng hiệu quả các cơ sở dữ liệu dùng chung, cơ sở dữ liệu chuyên ngành để thay thế, cắt giảm và đơn giản hóa hồ sơ, trình tự các bước giải quyết các thủ tục hành chính, hạn chế tối đa việc đề nghị cung cấp, xuất trình các hồ sơ, tài liệu giấy; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin - chuyển đổi số, thực hiện số hóa các thông tin, dữ liệu phục vụ quá trình giải quyết công việc được giao; công khai, minh bạch trong xử lý TTHC; tham mưu cắt giảm, đơn giản hóa TTHC, nhất là TTHC liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh; thực hiện thanh toán trực tuyến đối với các TTHC có yêu cầu về nghĩa vụ tài chính. Đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến; thực hiện nghiêm việc trả lời các phản ánh, kiến nghị của các cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền. Thường xuyên kiểm tra tình hình giải quyết TTHC cho người dân và doanh nghiệp của các đơn vị thuộc phạm vi quản lý.

- Đảm bảo tiến độ thực hiện các chỉ đạo của Trung ương, Lãnh đạo Thành phố đối với các nhiệm vụ được phân công, trong đó đặc biệt lưu ý đối với những nhiệm vụ liên quan đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị; chủ động xây dựng và thực hiện các giải pháp khắc phục đảm bảo giải quyết hồ sơ TTHC đúng hạn.

- Nâng cao hiệu quả công tác phối hợp với các Sở, ban, ngành, cơ quan, đơn vị có liên quan đảm bảo yêu cầu nhiệm vụ; xử lý trách nhiệm người đứng đầu của cán bộ, công chức, viên chức có liên quan đến việc chậm trễ, thiếu trách nhiệm đôn đốc, kiểm tra, giám sát.

- Phối hợp với Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Nội vụ và các cơ quan, đơn vị có liên quan nắm bắt kịp thời những thông tin quan trọng, tích cực tham gia các cuộc hội nghị, hội thảo tiếp xúc, đối thoại giữa chính quyền với người dân và doanh nghiệp nhằm trực tiếp lắng nghe và nghiêm túc tiếp thu kịp thời sửa đổi, khắc phục những tồn tại, hạn chế; đồng thời có cơ chế khuyến khích người dân, doanh nghiệp chủ động đóng góp, hiến kế giải pháp CCHC.

<sup>1</sup> 5 thật: nghĩ thật, nói thật, làm thật, hiệu quả thật, người dân được thụ hưởng thật.

<sup>2</sup> 6 rõ: rõ người, rõ việc, rõ thời gian, rõ trách nhiệm, rõ sản phẩm, rõ thẩm quyền.

<sup>3</sup> 7 dám: dám nghĩ; dám nói; dám làm; dám chịu trách nhiệm; dám đổi mới, sáng tạo; dám đương đầu với khó khăn, thử thách và dám hành động vì lợi ích chung.

- Tích cực phát động phong trào thi đua tại cơ quan, đơn vị với các chủ đề cụ thể gắn với mục tiêu thực hiện hiệu quả CCHC, nâng cao chất lượng công tác chuyên môn; khuyến khích sự năng động, sáng tạo trong tham gia đăng ký các mô hình, sáng kiến, giải pháp CCHC, chuyển đổi số; tiếp tục cải thiện chế độ đãi ngộ cho đội ngũ nhân viên tại đơn vị dựa trên kết quả công việc và thành tích đạt được; kịp thời khen thưởng, tuyên dương các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc để động viên, khích lệ tinh thần làm việc của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; thực hiện đảm bảo công tác đánh giá, tự đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ CCHC định kỳ hằng quý và năm, qua đó phát huy những mặt đạt được và chấn chỉnh, khắc phục những mặt còn tồn tại, hạn chế.

- Hoàn thành các chỉ tiêu, nhiệm vụ được giao theo Quyết định số 231/QĐ-SYT ngày 24 tháng 01 năm 2025 của Sở về ban hành Kế hoạch hoạt động trọng tâm của Ngành y tế Thành phố năm 2025.

- Tiếp tục thực hiện đánh giá việc giải quyết các TTHC theo chế một cửa, một cửa liên thông của Sở trên Cổng dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Thành phố và các trang thông tin điện tử của ngành đang quản lý.

- Phối hợp, thực hiện rà soát danh mục TTHC, đề xuất bãi bỏ các TTHC không cần thiết; 100% TTHC được công bố kịp thời, đúng quy định. Tỷ lệ giải quyết hồ sơ TTHC đúng hạn đạt từ 98% trở lên trong từng lĩnh vực; riêng lĩnh vực xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo tỷ lệ đạt 95% trở lên. Tiếp tục tham mưu rà soát, đề xuất bổ sung danh mục TTHC thực hiện phi địa giới hành chính trong phạm vi Thành phố theo tinh thần Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26 tháng 3 năm 2025 của Chính phủ.

## **2. Các giải pháp cụ thể nhằm cải thiện chỉ tiêu CCHC trong năm 2025**

**2.1.** Tập trung rà soát, phối hợp chặt chẽ với Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố và các sở, ngành có liên quan để kịp thời tham mưu Ban Giám đốc Sở trình Ủy ban nhân dân Thành phố công bố Danh mục TTHC thuộc lĩnh vực quản lý đúng tiến độ thời gian, đảm bảo đầy đủ thành phần hồ sơ và chất lượng nội dung dự thảo theo quy định.

- **Đơn vị thực hiện:** Văn phòng Sở

- **Đơn vị phối hợp:** Các phòng chuyên môn nghiệp vụ và đơn vị trực thuộc Sở có phát sinh giải quyết thủ tục hành chính.

**2.2.** Theo dõi, thống kê, cập nhật, so sánh, đối chiếu kết quả bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến (Bản đồ thể chế) của Ngành y tế Thành phố định kỳ hằng tuần để kịp thời phát hiện những biến động, báo cáo Ban Giám đốc Sở xem xét, chỉ đạo chấn chỉnh, khắc phục những tồn tại, khó khăn, quản lý các chỉ số một cách hiệu quả.

- **Đơn vị thực hiện:** Văn phòng Sở, Phòng Công nghệ thông tin

- **Đơn vị phối hợp:** Các phòng chuyên môn nghiệp vụ và đơn vị trực thuộc Sở có phát sinh giải quyết TTHC.

**2.3. Tăng cường chỉ đạo việc tổ chức thực hiện hiệu quả hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin (tin học hóa) và chuyển đổi số trong công tác phổ biến, giáo dục tuyên truyền kiến thức pháp luật và cung cấp các dịch vụ công cho các tổ chức, người dân và doanh nghiệp.** Tiếp tục tạo lập, phát triển các kênh cung cấp hỗ trợ kỹ thuật, kiến thức pháp luật, tư vấn, giải đáp thắc mắc cho người dân, doanh nghiệp trong quá trình sử dụng dịch vụ công (trực tiếp/trực tuyến) hoặc cần tìm hiểu về các quy định, chế độ chính sách liên quan đến các lĩnh vực của Ngành đang quản lý, chú trọng ứng dụng các công nghệ phần mềm tự động hóa, ứng dụng trí tuệ nhân tạo (Chatbot AI) giúp người dân, doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận, thao tác, hạn chế tối đa việc đề nghị trả hồ sơ nhiều lần, gây phiền hà, mất thời gian.

Phối hợp Sở Khoa học và Công nghệ, Trung tâm Chuyển đổi số rà soát, kết nối dữ liệu vào Kho dữ liệu dùng chung của Thành phố; đảm bảo kết nối thông suốt, không gián đoạn; tích cực phối hợp cùng các Bộ, ngành để thực hiện tích hợp liên thông, kết nối, chia sẻ dữ liệu về đất đai, hộ tịch,... theo mô hình chính quyền địa phương 02 cấp.

- **Đơn vị thực hiện:** Phòng Công nghệ thông tin, Văn phòng Sở,

- **Đơn vị phối hợp:** Các phòng chuyên môn nghiệp vụ và đơn vị trực thuộc Sở có phát sinh giải quyết TTHC.

**2.4. Tăng cường theo dõi, bám sát tiến độ để kịp thời đôn đốc, tham mưu các giải pháp nhằm thúc đẩy việc giải ngân vốn đầu tư công theo Kế hoạch đã đề ra.**

- **Đơn vị thực hiện:** Phòng Kế hoạch - Tài chính

- **Đơn vị phối hợp:** Các phòng chuyên môn nghiệp vụ và đơn vị trực thuộc Sở phụ trách theo dõi các dự án đầu tư công.

**2.5. Xây dựng chương trình, kế hoạch tổ chức thực hiện các hoạt động tuyên truyền, phổ biến về CCHC, cải cách TTHC và chuyển đổi số của từng đơn vị một cách cụ thể, ngắn gọn, rõ ràng, dễ hiểu, dễ nhớ để người dân và doanh nghiệp nắm được những quy định và địa điểm, cách thức làm việc mới, trong đó, lấy tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến và sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp làm thước đo đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ. Thường xuyên hỗ trợ người dân và doanh nghiệp trong thực hiện giải quyết TTHC.**

**Đơn vị thực hiện:** Các phòng chuyên môn nghiệp vụ và đơn vị trực thuộc Sở có phát sinh giải quyết TTHC.

**2.6. Thường xuyên kiểm tra, theo dõi chặt chẽ tình hình cập nhật, công khai tiến độ và kết quả giải quyết hồ sơ TTHC cho người dân và doanh nghiệp trên các trang thông tin điện tử của Trung ương, Thành phố và của Sở quản lý, đảm bảo đầy đủ, chính xác và kịp thời. Theo dõi, giám sát và đánh giá hiệu quả và**

đo lường sự hài lòng đối với việc giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp.

**Đơn vị thực hiện:** Các phòng chuyên môn nghiệp vụ và đơn vị trực thuộc Sở có phát sinh giải quyết TTHC.

2.7. Tiếp tục triển khai thực hiện đảm bảo công tác số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo Kế hoạch CCHC năm 2025 của Thành phố và của Sở (đạt tối thiểu là 80%); đảm bảo các hồ sơ TTHC được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả đúng hạn, đồng thời có thư xin lỗi đối với những trường hợp quá hạn. Phần đầu đến hết năm 2025 đạt 100% TTHC đủ điều kiện được cung cấp dưới hình thức dịch vụ công trực tuyến toàn trình, 80% hồ sơ TTHC được xử lý trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Thành phố, kết nối Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

Thực hiện nghiêm việc khai thác thông tin, tài liệu đã được tích hợp trên VNeID phục vụ giải quyết TTHC theo khoản 6 Điều 9, Nghị định số 69/2024/NĐ-CP ngày 25 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ quy định về định danh và xác thực điện tử, trong đó quy định: *“Thông tin về danh tính điện tử và thông tin tích hợp trên căn cước điện tử, tài khoản định danh điện tử có giá trị chứng minh, tương đương với việc cung cấp thông tin hoặc sử dụng, xuất trình giấy tờ, tài liệu có chứa thông tin đó trong thực hiện TTHC, dịch vụ công, các giao dịch, hoạt động khác”*.

**Đơn vị thực hiện:** Các phòng chuyên môn nghiệp vụ và đơn vị trực thuộc Sở có phát sinh giải quyết TTHC.

### III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

#### 1. Giao các phòng chuyên môn nghiệp vụ, các đơn vị trực thuộc Sở:

- Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được phân công trực tiếp chỉ đạo triển khai thực hiện có hiệu quả các nhiệm vụ, xây dựng Kế hoạch đề ra các giải pháp cụ thể nhằm khắc phục những hạn chế trong công tác CCHC năm 2024 đã được Thành phố nêu ra, làm cơ sở để thực hiện đảm bảo trong năm 2025.

- Thời gian thực hiện báo cáo tiến độ khắc phục các hạn chế về công tác CCHC của các phòng chuyên môn nghiệp vụ và các đơn vị trực thuộc Sở lồng ghép trong báo cáo định kỳ hàng quý của đơn vị. Riêng năm 2025 lồng ghép báo cáo theo Kế hoạch số 277/KH-SYT ngày 08 tháng 7 năm 2025 về thực hiện công tác CCHC Ngành y tế Thành phố năm 2025; Công văn số 673/SYT-VP ngày 20 tháng 01 năm 2025 của Sở về việc xây dựng Kế hoạch và Báo cáo thực hiện công tác CCHC định kỳ.

## 2. Giao Văn phòng Sở

- Triển khai đến các phòng chuyên môn nghiệp vụ, các đơn vị trực thuộc Sở về Kế hoạch thực hiện các giải pháp nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR Index), Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2025 và năm tiếp theo, tham mưu Ban Giám đốc Sở theo dõi, đôn đốc các đơn vị báo cáo kết quả khắc phục (lồng ghép vào nội dung báo cáo kết quả thực hiện công tác CCHC định kỳ hàng quý, 6 tháng, năm 2025 và báo cáo đột xuất (nếu có) và cung cấp tài liệu kiểm chứng theo quy định.

- Định kỳ tổng hợp, tham mưu Ban Giám đốc Sở báo cáo kết quả thực hiện công tác CCHC (lồng ghép báo cáo tiến độ khắc phục các hạn chế được Ủy ban nhân dân Thành phố nêu ra) theo quy định; chủ động rà soát, tham mưu đề xuất, kiến nghị các biện pháp cần thiết để đảm bảo Kế hoạch này được thực hiện đồng bộ, hiệu quả.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện các giải pháp nâng cao Chỉ số PAR Index, Chỉ số SIPAS năm 2025 và năm tiếp theo của Sở Y tế./.

### Nơi nhận:

- Ủy ban nhân dân Thành phố } để b/cáo;
- Sở Nội vụ
- Giám đốc, các Giám đốc Sở;
- Các phòng CMNV;
- Các đơn vị trực thuộc Sở; } để thực hiện;
- Văn phòng Sở;
- Lưu: VT-VP (NHN/HTTT/PTN).

**KT. GIÁM ĐỐC**  
**PHÒNG GIÁM ĐỐC**



**Nguyễn Anh Dũng**