

## **KẾ HOẠCH** **Thực hiện công tác cải cách hành chính năm 2021**

Căn cứ Kế hoạch số 414/KH-SYT ngày 20/01/2021 của Sở Y tế thành phố Hồ Chí Minh về thực hiện công tác cải cách hành chính năm 2021;

Căn cứ Công văn số 821/SYT-VP ngày 08/02/2021 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh về xây dựng kế hoạch và báo cáo thực hiện công tác cải cách hành chính định kỳ năm 2021;

Trung tâm Y tế quận Tân Bình xây dựng kế hoạch thực hiện công tác cải cách hành chính (CCHC) năm 2021, cụ thể như sau:

### **I. MỤC TIÊU**

#### **1. Mục tiêu chung**

Xác định rõ công tác CCHC là nhiệm vụ thường xuyên, trọng tâm, trọng điểm của Trung tâm Y tế. Xây dựng cơ quan, đơn vị dân chủ, vững mạnh, chuyên nghiệp, hiện đại hóa, hiệu quả. Nâng cao ý thức trách nhiệm của lãnh đạo Trung tâm Y tế, đội ngũ cán bộ có đủ phẩm chất, năng lực và trình độ chuyên môn đáp yêu cầu chăm sóc sức khỏe nhân dân.

Triển khai đồng bộ, cụ thể các nội dung trong Kế hoạch số 414/KH-SYT ngày 20/01/2021 của Sở Y tế thành phố Hồ Chí Minh về thực hiện công tác cải cách hành chính năm 2021.

Thực hiện mạnh mẽ chuyển đổi số trong đó chú trọng ứng dụng và phát triển công nghệ số, công nghệ thông minh tại đơn vị góp phần xây dựng hệ thống Y tế thành phố hiện đại, công bằng, hội nhập quốc tế.

Gắn nội dung chương trình CCHC của Trung tâm Y tế với các chương trình tổng thể CCHC của nhà nước giai đoạn 2021 -2030, giai đoạn 2021 - 2025; Chương trình CCHC, nâng cao Chỉ số CCHC (PAR Index) và chương trình nâng cao Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI).

#### **2. Chỉ tiêu cụ thể**

##### **2.1 Về kiểm tra CCHC**

- Kiểm tra định kỳ, đột xuất về CCHC, quy tắc ứng xử: tối thiểu 25% các đơn vị khoa, phòng, trạm y tế/ quý.

- Kiểm tra đột xuất về công vụ, nhiệm vụ; việc thực hiện quy tắc ứng xử: tối thiểu 05 đơn vị/ quý.

##### **2.2. Về mức độ hài lòng của người dân và tổ chức**

- Tỷ lệ hài lòng chung khi người dân, tổ chức đến tham gia dịch vụ, khám chữa bệnh: từ 91%.

- Thực hiện tốt việc công khai và cập nhật kịp thời tỷ lệ đánh giá hài lòng định kỳ hàng tháng lên Trang thông tin điện tử của Trung tâm Y tế.

### **2.3. Về xây dựng môi trường làm việc điện tử**

- 100% văn bản, tài liệu giải quyết công việc trao đổi giữa các cơ quan hành chính được thực hiện dưới dạng điện tử (trừ những văn bản mật).

- 100% cán bộ, lãnh đạo, quản lý sử dụng thường xuyên hệ thống thư điện tử công vụ trong công việc.

- Đẩy mạnh quản lý ứng dụng, khuyến khích người dân thực hiện thanh toán điện tử trong thanh toán các dịch vụ y tế.

### **2.4. Về xử lý kiến nghị, phản ánh của người dân**

- Xây dựng quy trình, xử lý kịp thời các phản ánh, kiến nghị của người dân.

- 100% các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp được ghi nhận, xử lý và phản hồi đầy đủ;

### **2.5. Về thực hiện công tác tuyên truyền, truyền thông về CCHC**

- Có triển khai tuyên truyền và sản phẩm tuyên truyền về CCHC được thể hiện trên Trang thông tin điện tử của Trung tâm.

## **II. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM TRONG CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM 2021**

### **1. Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC**

- Thành lập Tổ công tác cải cách hành chính của Trung tâm Y tế phù hợp với đặc thù yêu cầu công tác; Giám đốc Trung tâm là người trực tiếp quản lý, chỉ đạo, lãnh đạo toàn diện công tác CCHC tại đơn vị.

- Tăng cường kiểm tra CCHC, kiểm tra công vụ, việc thực hiện quy tắc ứng xử theo hướng đột xuất, không báo trước; đặc biệt kiểm tra trách nhiệm người đứng đầu trong chỉ đạo, điều hành công tác CCHC. Qua đó, đề ra các giải pháp cải thiện, khắc phục hạn chế, thiếu sót, không lặp lại những thiếu sót đã xảy ra.

- Triển khai giám sát về tinh thần trách nhiệm, thái độ ứng xử của cán bộ, viên chức trong quá trình giải quyết công việc và khảo sát sự hài lòng của nhân dân đối với cán bộ viên chức của đơn vị.

- Khuyến khích cán bộ, viên chức, người lao động đưa ra đề xuất, sáng kiến; chủ động phát hiện những mô hình, giải pháp sáng tạo trong CCHC để nhân rộng tại cơ quan, đơn vị.

- Thường xuyên tổ chức lấy ý kiến của người dân bằng nhiều hình thức (sổ góp ý, hộp thư góp ý...) để giám sát cũng như kịp thời phát hiện, xử lý nghiêm các hành vi nhũng nhiễu, gây khó khăn của cán bộ, viên chức, người lao động

- Chỉ đạo xây dựng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, tiếp tục thực hiện và triển khai hiệu quả hệ thống công tác CCHC của Thành phố tại Trung tâm.

- Xây dựng chương trình đào tạo, tập huấn trong đó chú trọng đến nhân lực làm việc trong công tác CCHC. Cử cán bộ, viên chức tham gia đầy đủ các lớp



bồi dưỡng, cập nhật kiến thức trong thực hiện CCHC do Sở Y tế, và các đơn vị cấp trên tổ chức.

- Phối hợp với Ủy ban nhân dân quận Tân Bình triển khai đồng bộ, có hiệu quả các nội dung Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2021 - 2030, giai đoạn 2021 - 2025; Chương trình CCHC, nâng cao Chỉ số CCHC trên lĩnh vực Y tế tại quận Tân Bình

## **2. Cải cách thể chế**

- Phối hợp, rà soát và đánh giá tính khả thi các văn bản quy phạm pháp luật trong lĩnh vực y tế khi triển khai vào thực hiện ở đơn vị chưa phù hợp để đề xuất sửa đổi, bổ sung. Nâng cao hiệu quả công tác xây dựng và ban hành văn bản thuộc thẩm quyền.

- Triển khai, phổ biến các văn bản quy phạm pháp luật đề cán bộ, viên chức, người lao động và nhân dân biết, thực hiện đúng pháp luật. Tổ chức thực hiện Nghị quyết số 99/NQ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2020 về đẩy mạnh phân cấp quản lý nhà nước theo ngành, lĩnh vực. Tiếp tục nghiên cứu các cơ chế, chính sách đặc thù phục vụ cho công tác quản lý thực tiễn ở đơn vị.

- củng cố quy chế phối hợp quản lý chặt chẽ giữa các khoa, phòng và các trạm y tế để nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe nhân dân.

## **3. Cải cách thủ tục hành chính**

- Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu trong CCHC, kết quả thực hiện là cơ sở xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của người đứng đầu cơ quan, đơn vị.

- Phối hợp rà soát, đánh giá, đề xuất đơn giản hóa, chuẩn hóa về thành phần hồ sơ, các bước thực hiện trong quy trình giải quyết TTHC trên cơ sở ứng dụng công nghệ thông tin, tăng trách nhiệm cá nhân (bỏ các bước, các bộ phận không liên quan trực tiếp đến quá trình giải quyết TTHC); tái cấu trúc quy trình nghiệp vụ trong quá trình xây dựng quy trình nội bộ giải quyết TTHC của ngành y tế (nếu có).

- Tiếp tục triển khai đồng bộ, nâng cao chất lượng, thực hiện có hiệu quả để giải quyết công việc, xác định rõ thẩm quyền, trách nhiệm của từng khoa, phòng và các trạm y tế. Có kế hoạch kiểm tra, đánh giá định kỳ, đột xuất và chuyên đề về kết quả tổ chức thực hiện các nhiệm vụ của các khoa phòng, trạm y tế; Trách nhiệm của người đứng đầu trong việc trực tiếp chỉ đạo việc triển khai CCHC và thực hiện chế độ báo cáo, hội họp.

- Tiếp nhận, xử lý và công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

- Nâng cao hiệu quả giải quyết các phản ánh, khiếu nại, xử lý nghiêm minh các trường hợp vi phạm.

## **4. Cải cách tổ chức bộ máy**

- Đẩy mạnh rà soát, sắp xếp, kiện toàn tổ chức phù hợp với đặc điểm của Trung tâm Y tế trực thuộc Sở Y tế và quy định mới; Xác định chức năng, nhiệm vụ quyền hạn, cơ cấu tổ chức và biên chế của các khoa, phòng; khắc phục triệt

để sự trùng lặp, chồng chéo chức năng, nhiệm vụ giữa các đơn vị. Tăng cường kiểm tra, đánh giá việc phối hợp thực hiện nhiệm vụ giữa các đơn vị, giảm bớt các đầu mối trung gian, rút gọn, tinh giảm quy trình nhưng vẫn đảm bảo hiệu quả công việc.

- Tổ chức đối thoại với các đơn vị khoa, phòng, trạm y tế định kỳ; kịp thời có biện pháp tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong thực hiện nhiệm vụ; xây dựng, triển khai các phương thức hoạt động mới phù hợp với tình hình thực tế của đơn vị đáp ứng công tác phục vụ sức khỏe nhân dân, giảm tải áp lực cho nhân viên và người lao động làm việc tại đơn vị.

### **5. Cải cách chế độ công vụ**

- Tiếp tục thực hiện các quy định về viên chức, người lao động, đảm bảo đầy đủ chế độ, chính sách cho viên chức, người lao động và đồng bộ, phối hợp thực hiện giữa Đảng ủy và Ban giám đốc.

- Công khai, minh bạch và đổi mới hình thức tuyển dụng, sử dụng, đào tạo, quy hoạch, bổ nhiệm, luân chuyển và đánh giá, phân loại viên chức, người lao động theo vị trí việc làm đã được phê duyệt.

- Tiếp tục thực hiện đào tạo bồi dưỡng cho đội ngũ viên chức, người lao động, đổi mới phương thức, nội dung, chương trình đào tạo, bồi dưỡng theo vị trí việc làm và yêu cầu phát triển của Trung tâm Y tế.

- Tăng cường kiểm tra, giám sát việc sử dụng, bố trí viên chức, người lao động, đảm bảo 100% cơ cấu lao động theo đề án vị trí việc làm đã được phê duyệt.

- Tăng cường công tác kiểm tra đột xuất việc thực hiện quy tắc ứng xử và thực thi công vụ tại các đơn vị khoa, phòng, trạm y tế.

### **6. Cải cách tài chính công**

- Thực hiện và giám sát việc cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm tại các đơn vị; Đánh giá việc thực hiện cơ chế tự chủ gắn với mức độ hài lòng của người dân khi sử dụng các dịch vụ tại trung tâm.

- Tăng cường công tác kiểm soát trong việc sử dụng có hiệu quả tài sản công, kinh phí từ ngân sách nhà nước, đặc biệt là việc công khai, minh bạch về tài chính, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí ở các đơn vị trực thuộc.

- Đẩy mạnh triển khai việc thanh toán điện tử để tạo tiện lợi cho người dân và tổ chức khi tham gia các hoạt động dịch vụ tại trung tâm.

### **7. Hiện đại hóa nền hành chính, xây dựng và phát triển**

- Tiếp tục nâng cấp hoàn chỉnh cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin, tiếp tục hoàn thiện hệ thống thông tin chỉ đạo, điều hành, trao đổi thông tin thông suốt, kịp thời giữa các đơn vị.

- Nâng cấp, bổ sung các trang thiết bị phục vụ công tác làm việc, tập huấn, hỗ trợ trực tuyến, từ xa đặc biệt trong thời điểm dịch Covid-19.

- Nghiên cứu việc sử dụng chữ ký số, chứng thực điện tử trong hoạt động nội bộ đơn vị.



- Phối hợp thực hiện kết nối thông tin kho giữ liệu sức khỏe điện tử đến cuối năm 2021.

- Xây dựng môi trường làm việc điện tử trong đó đảm bảo 100% văn bản, tài liệu giải quyết công việc trao đổi giữa các cơ quan được thực hiện dưới dạng điện tử (trừ những văn bản mật, đặc thù). 100% cán bộ lãnh đạo, quản lý sử dụng thường xuyên hệ thống thư điện tử công vụ trong công việc.

- Bố trí phương tiện làm việc hiệu quả, hiện đại cho đội ngũ viên chức, người lao động thuộc thẩm quyền Trung tâm quản lý.

#### **8. Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức.**

- Đẩy mạnh công tác thu thập, khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân và nhân viên theo hướng dẫn tại Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế.

- Đổi mới phương thức trong công tác thu thập, khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của đơn vị. Tuyên truyền, khuyến khích người dân tham gia đánh giá sự hài lòng. Phần đầu mức độ hài lòng của người dân từ 91% trở lên.

- Dựa trên kết quả khảo sát ý kiến của người dân, nhân viên, người lao động để đưa ra các hướng giải quyết, điều chỉnh cải cách phù hợp nhằm hướng tới sự hài lòng của người dân khi sử dụng các dịch vụ tại Trung tâm.

- Tiếp tục giám sát tinh thần trách nhiệm, thái độ quy tắc ứng xử của viên chức, người lao động trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

#### **9. Công tác truyền thông hỗ trợ công tác CCHC, cải cách TTHC**

- Xây dựng và triển khai kế hoạch công tác thông tin, tuyên truyền CCHC của Trung tâm phù hợp với tình hình mới, chú trọng tuyên truyền đến cán bộ, viên chức, người lao động, người dân các giải pháp cải cách trong thực hiện CCHC bằng nhiều hình thức sinh động, lôi cuốn.

- Đổi mới, đa dạng hóa các hình thức tuyên truyền, thông tin về CCHC; chú trọng vai trò chủ động của viên chức, người lao động, nhất là viên chức giữ vị trí lãnh đạo, quản lý.

- Trang thông tin điện tử của đơn vị duy trì chuyên mục dành riêng về công tác CCHC giới thiệu các mô hình, điển hình hay trong thực hiện CCHC; tuyên truyền, phổ biến kết quả đánh giá chỉ số CCHC, kết quả khảo sát sự hài lòng của đơn vị trong thực hiện CCHC.

- Hàng quý gửi ít nhất 01 bài viết/mô hình/sản phẩm tuyên truyền hiệu quả về công tác CCHC, cải cách TTHC của đơn vị về BCĐ CCHC Sở Y tế (qua Văn phòng Sở Y tế).

- Đẩy mạnh tuyên truyền và thực hiện hiệu quả công tác ứng dụng thanh toán điện tử trong cung cấp dịch vụ công trên lĩnh vực y tế thay cho tiền mặt.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Phòng Tổ chức - Hành chính**

- Tham mưu cho Ban Giám đốc triển khai có hiệu quả kế hoạch thực hiện CCHC năm 2021 và giải quyết các phát sinh khi thực hiện.

- Nâng cao hiệu quả công tác xây dựng, ban hành các văn bản hành chính, kiểm tra, rà soát văn bản hành chính; Tham mưu các chương trình, kế hoạch cụ thể về CCHC về công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện quy tắc ứng xử, thực hiện công vụ nhiệm vụ của đơn vị.

- Tham mưu cho Ban Giám đốc các biện pháp về tổ chức bộ máy, xây dựng cơ sở vật chất và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ viên chức.

- Tham mưu về đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị văn phòng để từng bước hướng đến xây dựng nền hành chính hiện đại tại đơn vị.

#### **2. Phòng Tài chính - Kế toán**

- Đảm bảo kinh phí thực hiện nội dung kế hoạch.

- Phụ trách cải cách tài chính công, quản lý tài sản công, xã hội hóa dịch vụ công.

- Xây dựng Quy chế chi tiêu nội bộ phù hợp quy định, thường xuyên rà soát, sửa đổi, bổ sung phù hợp với tình hình thực tế của đơn vị. Thực hiện rà soát, đánh giá tình hình tự chủ, tự chịu trách nhiệm về biên chế và kinh phí.

- Phối hợp thực hiện triển khai thanh việc toán điện tử để tạo tiện lợi cho người dân và tổ chức khi tham gia các hoạt động dịch vụ y tế tại Trung tâm Y tế.

#### **3. Phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ**

- Phối hợp với phòng khám đa khoa, trạm y tế phường đổi mới phương thức trong công tác khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp theo hướng hiệu quả và định lượng.

- Tổ chức thực hiện khảo sát sự hài lòng của người dân khi thực hiện và sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh, phòng chống dịch bệnh tại Trung tâm Y tế và phối hợp công khai kết quả khảo sát tại Trang thông tin điện tử của đơn vị.

- Thường xuyên theo dõi định kỳ theo tuần, tháng kết quả đánh giá sự hài lòng của người dân để kịp thời chấn chỉnh những vấn đề còn hạn chế.

#### **4. Phòng Truyền thông Giáo dục sức khỏe**

- Duy trì hoạt động chuyên mục dành riêng về công tác cải cách hành chính và niêm yết các thủ tục hành chính trên Trang thông tin điện tử của trung tâm.

- Phối hợp tổ chức phổ biến, tuyên truyền, giới thiệu đưa tin, hình ảnh các hoạt động về công tác CCHC của Trung tâm Y tế.

#### **5. Các khoa, phòng, 15 trạm y tế**

- Triển khai các nội dung kế hoạch thực hiện chương trình CCHC vào tình hình thực tế của từng đơn vị; chỉ đạo thực hiện tốt nội dung cải cách thủ tục hành chính, chủ động kiểm tra và áp dụng những hướng dẫn, những quy định,



quy chế vào hoạt động của khoa, phòng, trạm y tế và ứng dụng công nghệ thông tin trong mọi hoạt động liên quan.

- Thường xuyên quán triệt đến viên chức, người lao động chấp hành tốt nội quy, quy chế của đơn vị, thực hiện tốt quy tắc ứng xử trong giao tiếp với đồng nghiệp và người dân tham gia khám chữa bệnh tại đơn vị.

- Thực hiện tốt việc tiếp công dân và đảm bảo việc lấy ý kiến đóng góp của người dân qua hộp thư, sổ góp ý tại đơn vị.

#### **6. Tổ Công nghệ thông tin**

- Phối hợp với các khoa, phòng và trạm y tế phường thường xuyên cập nhật và niêm yết các thủ tục hành chính trên Trang thông tin điện tử.

- Tham mưu kế hoạch phát triển công nghệ thông tin những phần mềm quản lý điều hành chuyên môn.

- Tham mưu xây dựng kế hoạch phát triển ứng dụng phần mềm công nghệ thông tin (CNTT) phục vụ công tác CCHC trong toàn đơn vị.

- Chủ động trong triển khai thực hiện các ứng dụng các phần mềm về tin học, phối hợp, triển khai, hướng dẫn, hỗ trợ các đơn vị trực thuộc trong việc sử dụng CNTT hiệu quả.

#### **7. Ban chấp hành Công đoàn cơ sở, Chi đoàn thanh niên, Hội Chữ Thập Đỏ, Hội Khuyến học**

- Tích cực phối hợp triển khai kế hoạch và thường xuyên vận động đoàn viên, hội viên tham gia thực hiện; Chủ động đưa các nội dung cụ thể vào các chương trình hoạt động, các phong trào thi đua hàng năm của hội, đoàn thể.

- Tham gia giám sát các hoạt động khảo sát sự hài lòng của người dân và tham gia thực hiện hiệu quả các mục tiêu cải cách hành chính 2021 của Trung tâm y tế quận Tân Bình

Trên đây là kế hoạch thực hiện bộ công tác cải cách hành chính năm 2021 của Trung tâm Y tế quận. Đề nghị lãnh đạo các hội, đoàn thể, trưởng các khoa, phòng và 15 trạm y tế phường nghiêm túc tổ chức triển khai thực hiện./.

#### **Nơi nhận:**

- Văn phòng SYT TP.HCM;
- P.TCCB/ SYT TP.HCM;
- Ban chỉ đạo CCHC Q.TB;
- Đảng ủy TTYT;
- BGĐ TTYT;
- Các khoa, phòng, 15 TYT;
- Lưu: VT (TCHC/ VTVB)/.



**Nguyễn Thanh Trang**

