

Số: 18 /KH-SYT

Gia Lai, ngày 11 tháng 08 năm 2025

KẾ HOẠCH

Cải thiện, nâng cao chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử của Sở Y tế những tháng cuối năm 2025

Thực hiện Quyết định số 697/QĐ-UBND ngày 14/07/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Gia Lai năm 2025; Kế hoạch số 10/KH-SYT ngày 28/07/2025 của Sở Y tế về thực hiện nhiệm vụ công tác cải cách hành chính 06 tháng cuối năm 2025 của ngành Y tế;

Trên cơ sở kết quả xếp hạng 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 (sau đây gọi tắt là Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp) của Sở Y tế **đến ngày 01/8/2025 đạt 87,81 điểm, xếp loại Tốt** (xếp vị trí **thứ 2** trong bảng xếp hạng của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh); Sở Y tế xây dựng Kế hoạch cải thiện, nâng cao Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp của Sở Y tế những tháng cuối năm 2025, gồm những nội dung sau đây:

I. CĂN CỨ PHÁP LÝ

- Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15 năm 2023;
- Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/06/2025 quy định về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;
- Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Chính phủ về công tác văn thư;
- Nghị định số 69/2024/NĐ-CP ngày 25/6/2024 của Chính phủ quy định về định danh và xác thực điện tử;
- Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;
- Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ 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.

II. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Xác định rõ các nhiệm vụ, giải pháp cụ thể nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính (TTHC), dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử.

- Tạo chuyên môn đồng bộ, thực chất trên các tiêu chí, tiêu chí thành phần của Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định 766/QĐ-TTg, góp phần cải thiện kết quả các chỉ số cải cách hành chính chung của tỉnh.

- Đảm bảo tính chính xác, công khai, minh bạch, thuận tiện cho cơ quan, tổ chức, cá nhân khi thực hiện định danh và xác thực điện tử.

- Phát huy vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu trong việc thực thi công vụ, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính.

2. Yêu cầu

- Các nhiệm vụ, giải pháp phải được triển khai đồng bộ, có trọng tâm, trọng điểm, đảm bảo tính khả thi và hiệu quả.

- Kết quả đánh giá phải công khai, minh bạch và được kiểm chứng bằng dữ liệu thời gian thực.

- Thường xuyên kiểm tra, giám sát, đánh giá và xử lý kịp thời các tồn tại, hạn chế, vi phạm trong quá trình thực hiện.

- Kịp thời tham mưu, đề xuất sửa đổi, bổ sung các quy định, giải pháp nhằm khắc phục vướng mắc phát sinh.

III. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu

Đạt kết quả xếp loại Xuất sắc (trên 90 điểm) đối với chỉ số 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 vào cuối năm 2025.

2. Chỉ tiêu

a) Công khai, minh bạch

- Tỷ lệ TTHC công bố đúng hạn đạt 100%;
- Tỷ lệ TTHC được cập nhật, công khai đúng hạn đạt 100%.
- Tỷ lệ TTHC được công khai có đầy đủ các nội dung quy định đạt 100%.
- Tỷ lệ hồ sơ đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia đạt 100%

b) Tiến độ, kết quả giải quyết

Tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn đạt $\geq 99,8\%$.

c) Cung cấp dịch vụ công trực tuyến

- Tỷ lệ TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến đạt 100%.
- Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ đạt từ 60% trở lên.
- Tỷ lệ hồ sơ TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến đạt 100%.

d) Thanh toán trực tuyến

- Tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến đạt 100%.
- Tỷ lệ TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được tích hợp để người dân có thể thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (DVCQG) đạt 100%.
- Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến đạt 100%.

e) Mức độ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

- Tỷ lệ hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử đạt 100%.
- Tỷ lệ hồ sơ TTHC thực hiện số hóa hồ sơ đạt 100%.
- Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa đạt từ 60% trở lên.
- Tỷ lệ hồ sơ TTHC được số hóa có kết nối, đồng bộ với danh mục hồ sơ của cá nhân, tổ chức trên Cổng DVCQG đạt 100%.
- Tỷ lệ TTHC triển khai kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư phục vụ giải quyết TTHC đạt 100%.
- Tỷ lệ hồ sơ TTHC sử dụng thông tin, dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư đạt 100%.

f) Mức độ hài lòng

- Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hạn đạt 100%.
- Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị đạt 100%.
- Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC đạt từ 99% trở lên.

IV. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP**1. Nâng cao chỉ số về Công khai, minh bạch**

- Thực hiện nghiêm quy định về công bố, cập nhật TTHC, bảo đảm công bố đúng thời hạn, đầy đủ nội dung theo quy định.
- Thường xuyên kiểm tra và khắc phục kịp thời các lỗi phát sinh để toàn bộ hồ sơ được đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.
- Chủ động tra cứu các quyết định công bố TTHC của Bộ Y tế trên Cổng DVCQG; kịp thời thông tin cho Văn phòng UBND tỉnh về các quyết định công bố gốc từ Bộ Y tế và các bộ, ngành có liên quan, đảm bảo việc công bố diễn ra đúng hạn.

2. Cải thiện chỉ số về Tiến độ, kết quả giải quyết TTHC

- Tăng cường kiểm soát và chấn chỉnh quy trình xử lý hồ sơ nhằm đạt tỷ lệ giải quyết đúng hạn 100%, không để phát sinh hồ sơ trễ.

- Phối hợp với Bộ phận Một cửa Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh rà soát thời gian tiếp nhận trực tuyến, bảo đảm từ khi người dân nộp hồ sơ đến khi bộ phận chuyên môn kiểm tra, xử lý không vượt quá 8 giờ làm việc.

- Công khai danh sách công chức, viên chức giải quyết hồ sơ trễ hạn và đưa vào tiêu chí đánh giá, xếp loại hằng năm; chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương và xử lý nghiêm các trường hợp chậm trễ, đùn đẩy trách nhiệm.

3. Tăng cường chỉ số về Cung cấp dịch vụ công trực tuyến

- Tiếp tục rà soát, đánh giá mở rộng các TTHC đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình và một phần.

- Đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ TTHC trực tuyến thông qua tin, bài trên Trang thông tin điện tử Sở, trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.

4. Thanh toán trực tuyến nhanh chóng, tiện lợi

- 100% các TTHC có phát sinh nghĩa vụ tài chính được tích hợp trên nền tảng thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Cung cấp đầy đủ, chính xác, kịp thời thông tin về tài khoản thụ hưởng, biên lai thanh toán điện tử để tích hợp hệ thống thanh toán.

- Thường xuyên kiểm tra, đối soát với các ngân hàng, trung gian thanh toán để phát hiện và xử lý kịp thời các giao dịch bị lỗi cho người dân, doanh nghiệp.

5. Cải thiện chỉ số về Mức độ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

- Thực hiện số hóa đầy đủ hồ sơ TTHC theo đúng quy trình Thông tư 01/2023/TT-VPCP; toàn bộ kết quả giải quyết được cấp bản điện tử và lưu trữ Kho TTHC theo đúng quy định.

- Tăng cường khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu, giấy tờ điện tử đã được số hóa trong các TTHC tiếp theo để giảm gánh nặng cho người dân, doanh nghiệp.

- Triển khai các giải pháp để kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư và các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành khác phục vụ giải quyết TTHC.

- Triển khai chứng thực bản sao điện tử các giấy tờ, bằng cấp cá nhân để tái sử dụng trong nộp hồ sơ TTHC trực tuyến và các giao dịch điện tử khác.

6. Nâng cao chỉ số về Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp

- Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị kịp thời, đúng hạn; người dân, doanh nghiệp hài lòng với kết quả xử lý.

- Duy trì, nâng cao chất lượng dịch vụ công, thái độ phục vụ của công chức tại Bộ phận Một cửa và Lãnh đạo, công chức giải quyết TTHC tại các Phòng chuyên môn thuộc Sở nhằm tăng tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC.

- Tổ chức các hội nghị đối thoại với người dân, doanh nghiệp để lắng nghe tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc trong thực hiện TTHC.

(Bảng Phân công nhiệm vụ chi tiết tại Phụ lục kèm theo)

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện các nhiệm vụ Cải thiện, nâng cao chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử của Sở Y tế những tháng cuối năm 2025 được bố trí từ nguồn ngân sách hàng năm được cấp có thẩm quyền giao và từ nguồn huy động đóng góp hợp pháp khác.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng Sở Y tế

- Làm đầu mối theo dõi giúp Lãnh đạo Sở tổ chức thực hiện Kế hoạch này, định kỳ hàng tháng (trước ngày 05) tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện.

- Phối hợp với các phòng chuyên môn, nghiệp vụ, các đơn vị trực thuộc Sở trong công tác triển khai, hướng dẫn, đôn đốc và kiểm tra, bảo đảm thực hiện Kế hoạch đạt hiệu quả cao.

2. Các phòng chuyên môn nghiệp vụ Sở Y tế

- Căn cứ bảng phân công nhiệm vụ tại Phụ lục, triển khai thực hiện đảm bảo chất lượng, đúng tiến độ thời gian.

- Kịp thời đề xuất khen thưởng đối với tập thể, cá nhân có sáng kiến, giải pháp góp phần nâng cao chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp Sở Y tế trong năm 2025, gửi về Văn phòng Sở trước ngày 15/12/2025 để tổng hợp, báo cáo cấp có thẩm quyền theo quy định.

- Phòng Kế hoạch - Tài chính Sở Y tế chủ trì, phối hợp với Văn phòng Sở và các đơn vị liên quan tham mưu, đề xuất Lãnh đạo Sở bố trí kinh phí để triển khai thực hiện các nhiệm vụ trong Kế hoạch (nếu có).

3. Chi cục An toàn vệ sinh thực phẩm, Trung tâm Kiểm soát bệnh tật, Trung tâm Bảo trợ xã hội tổng hợp, Trung tâm Bảo trợ xã hội và công tác xã hội An Nhơn; Trung tâm Nuôi dưỡng người tâm thần Hoài Nhơn.

- Tổ chức triển khai thực hiện các nhiệm vụ được phân công đảm bảo chất lượng, hiệu quả, góp phần thúc đẩy chỉ số chung của toàn ngành.

- Trung tâm Kiểm soát bệnh tật chủ động đăng tải tin, bài liên quan đến công tác cải cách hành chính trên Trang thông tin điện tử của Sở Y tế và các kênh thông tin truyền thông phù hợp khác tối thiểu 02 lần/tháng.

4. Các đơn vị trực thuộc Sở

- Tiếp tục triển khai chỉ đạo của Sở Y tế tại Công văn số 772/SYT-VP ngày 28/07/2025 về đăng ký, sử dụng tài khoản định danh tổ chức, cài đặt chữ ký số cá nhân công cộng và thực hiện chứng thực điện tử.

- Tổ chức tiếp nhận và giải quyết TTHC tại cơ sở y tế cho người dân, doanh nghiệp theo đúng quy định pháp luật, bảo đảm tỷ lệ đúng hạn 100%.

- Tiếp tục thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công theo hướng dẫn của Bộ Y tế và công bố công khai kết quả theo quy định.

Trong quá trình thực hiện Kế hoạch này, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, đề nghị các đơn vị báo cáo kịp thời về Sở Y tế để được xem xét, giải quyết theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch cải thiện, nâng cao 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 của Sở Y tế những tháng cuối năm 2025./.

Nơi nhận:

- Các đơn vị trực thuộc;
- Lãnh đạo Sở;
- Các phòng, Văn phòng Sở;
- Lưu: VT, VP.^(Tr)



Lê Quang Hùng

**PHỤ LỤC: PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ CẢI THIỆN, NÂNG CAO CHỈ SỐ PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN,
DOANH NGHIỆP TRÊN MÔI TRƯỜNG ĐIỆN TỬ (CHỈ SỐ 766)**

TT	Nhiệm vụ	Mục tiêu/ Kết quả	Thời gian thực hiện	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp
I	CÔNG KHAI, MINH BẠCH (Đạt 18/18 điểm)				
1	Công bố TTHC đúng hạn và đầy đủ nội dung.	100% TTHC công bố đúng hạn; 100% TTHC đầy đủ nội dung theo quy định	Ngay sau khi có công bố của Bộ Y tế	Văn phòng Sở	Các phòng chuyên môn, các đơn vị giải quyết TTHC
2	Đồng bộ hồ sơ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia	100% hồ sơ tiếp nhận đồng bộ lên Cổng DVCQG	Trước ngày 18 tháng cuối Quý	Văn phòng Sở	Các phòng chuyên môn, các đơn vị giải quyết TTHC
II	TIẾN ĐỘ GIẢI QUYẾT (Đạt 20/20 điểm)				
3	Giải quyết hồ sơ TTHC đúng hạn	Tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn đạt $\geq 99,8\%$.	Thường xuyên	Các phòng chuyên môn, các đơn vị giải quyết TTHC	Văn phòng Sở
4	Kiểm soát thời gian xử lý hồ sơ trực tuyến	Thời gian tiếp nhận hồ sơ trực tuyến – Thời gian công dân nộp hồ sơ ≤ 8 giờ	Thường xuyên	Văn phòng Sở	Bộ phận Một cửa TT PVHCC tỉnh
III	CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN (Đạt 12/12 điểm)				
5	Đề xuất mở rộng các TTHC cung cấp DVCTT toàn trình.	Tỷ lệ TTHC đủ điều kiện cung cấp DVCTT toàn trình, một phần đạt 100%	Thường xuyên	Văn phòng Sở	Các phòng chuyên môn, các đơn vị giải quyết TTHC
6	Khuyến khích người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến.	Tỷ lệ hồ sơ TTHC nộp trực tuyến đạt 100%	Thường xuyên	Văn phòng Sở, Bộ phận Một cửa TT PVHCC tỉnh	Các phòng chuyên môn, các đơn vị giải quyết TTHC
IV	THANH TOÁN TRỰC TUYẾN (Đạt 10/10 điểm)				

TT	Nhiệm vụ	Mục tiêu/ Kết quả	Thời gian thực hiện	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp
7	Tích hợp thanh toán trực tuyến cho các TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính.	100% TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến được tích hợp	Thường xuyên	Văn phòng Sở	Các phòng chuyên môn, các đơn vị giải quyết TTHC
8	Duy trì tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến đạt 100%	Thường xuyên	Văn phòng Sở	Bộ phận Một cửa TT PVHCC tỉnh, các đơn vị giải quyết TTHC
V	SỐ HÓA HỒ SƠ, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH (Đạt 22/22 điểm)				
9	Số hóa hồ sơ và cấp kết quả điện tử.	- Tỷ lệ hồ sơ TTHC thực hiện số hóa hồ sơ đạt 100%; - Tỷ lệ hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử đạt 100%	Thường xuyên	Văn phòng Sở, Bộ phận Một cửa TT PVHCC tỉnh	Các phòng chuyên môn, các đơn vị giải quyết TTHC
10	Khai thác, sử dụng lại dữ liệu số hóa.	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa đạt trên 60 %	Thường xuyên	Văn phòng Sở, Bộ phận Một cửa TT PVHCC tỉnh	Các phòng chuyên môn, các đơn vị giải quyết TTHC
11	Kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư và CSDLQG khác	100% TTHC kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư; 100% hồ sơ sử dụng dữ liệu dân cư	Thường xuyên	Các phòng chuyên môn, các đơn vị giải quyết TTHC	Văn phòng Sở
VI	MỨC ĐỘ HÀI LÒNG (Đạt 18/18 điểm)				
12	Xử lý phản ánh, kiến nghị đúng hạn và hiệu quả.	100% phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hạn; 100% hài lòng trong xử lý phản ánh kiến nghị	Thường xuyên	Văn phòng Sở	Các phòng chuyên môn, các đơn vị giải quyết TTHC
13	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết TTHC	Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC đạt từ 99% trở lên	Thường xuyên	Văn phòng Sở, Bộ phận Một cửa TT PVHCC tỉnh	Các phòng chuyên môn, các đơn vị giải quyết TTHC

TT	Nhiệm vụ	Mục tiêu/ Kết quả	Thời gian thực hiện	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp
14	Đo lường sự hài lòng.	100% người dân, doanh nghiệp tham gia đánh giá đo lường sự hài lòng đối với dịch vụ công	Cuối năm	Văn phòng Sở	Các phòng chuyên môn, các đơn vị giải quyết TTHC
	TỔNG CỘNG: 14 NHIỆM VỤ				
