





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

**THƯ ĐIỆN TỬ**

Số: 9289 /BC-SYT

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 30 tháng 12 năm 2022

**BỆNH VIỆN MẮT**

**ĐẾN** Số: MHN/BV  
Ngày: 05/01/2023

Chuyển: HCM, TCB, STCA

Lưu hồ sơ số: 17/2022

**BÁO CÁO**

Thực hiện một số nhiệm vụ, giải pháp để giảm chi phí tuân thủ pháp luật, nâng xếp hạng chỉ số B1 năm 2022.

Thực hiện Công văn số 6182/STP-THPL ngày 08 tháng 12 năm 2022 của Sở Tư pháp Thành phố Hồ Chí Minh về việc hướng dẫn nâng xếp hạng chỉ số chi phí tuân thủ pháp luật (chỉ số B1), Sở Y tế Thành phố báo cáo việc thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp để giảm chi phí tuân thủ pháp luật, nâng xếp hạng chỉ số B1 năm 2022 như sau:

**I. TÌNH HÌNH VÀ KẾT QUẢ THỰC HIỆN MỘT SỐ NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP ĐỂ GIẢM CHI PHÍ TUÂN THỦ PHÁP LUẬT, NÂNG XẾP HẠNG CHỈ SỐ B1**

**1. Chỉ đạo triển khai thực hiện một số nhiệm vụ, giải pháp để giảm chi phí tuân thủ pháp luật, nâng chỉ số B1**

Trong năm 2022, Ban Giám đốc Sở Y tế đã chỉ đạo xây dựng và triển khai các Kế hoạch, Chương trình liên quan đến việc tuân thủ pháp luật và cải cách hành chính đối với cơ quan Sở và các đơn vị trực thuộc Sở, gồm<sup>1</sup>: Ban hành Quy định ủy quyền và ký thừa ủy quyền của Giám đốc Sở Y tế đối với trưởng phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Sở Y tế; triển khai Kế hoạch áp dụng và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan Sở Y tế năm 2022; triển khai công tác Kiểm soát thủ tục hành chính năm 2022; triển khai công tác phổ biến giáo dục pháp luật của ngành y tế thành phố năm 2022; thực hiện công tác kiểm tra, rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật và xây dựng Cơ sở dữ liệu Quốc gia về pháp luật trong lĩnh vực y tế trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh năm 2022; thực hiện công tác theo dõi thi hành pháp luật trong lĩnh vực y tế trên địa bàn Thành phố năm 2022; kiện toàn Ban Chỉ đạo và Tổ giúp việc Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Sở Y tế; đề nghị đề xuất mức chi cụ thể phục vụ hoạt động hỗ trợ pháp lý cho doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh theo quy định tại Thông tư số 64/2021/TT-BTC ngày 29 tháng 7 năm 2021 của Bộ Tài chính; đánh giá khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai công tác hỗ trợ pháp lý cho doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh; tăng cường công tác thi hành pháp luật tổ tụng hành chính và thi hành án hành chính ...

<sup>1</sup> Dính kèm Phụ lục

## 2. Về xây dựng hoàn thiện thể chế để giảm chi phí tuân thủ pháp luật

### 2.1. Công tác tham mưu ban hành các văn bản sửa đổi, góp ý, thay đổi đối với văn bản pháp luật:

Trong năm 2022, Sở Y tế đã tham mưu ban hành các văn bản đề nghị xây dựng, thẩm định dự thảo, sửa đổi, góp ý, thay đổi, bổ sung dự thảo, đánh giá tác động đối với các văn bản pháp luật như<sup>2</sup>:

Về công tác đề nghị xây dựng văn bản: Nghị quyết về việc quy định giá dịch vụ xét nghiệm SARS-CoV-2 không thuộc phạm vi thanh toán của Quỹ bảo hiểm y tế trong các cơ sở khám bệnh chữa bệnh của Nhà nước trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh; Nghị quyết của Hội đồng nhân dân Thành phố về chính sách đặc thù hỗ trợ cho tình nguyện viên tham gia phòng, chống dịch COVID-19 trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh; Nghị quyết về việc quy định giá dịch vụ xét nghiệm SARS-CoV-2 không thuộc phạm vi thanh toán của Quỹ bảo hiểm y tế trong các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh của Nhà nước trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh; Nghị quyết về việc quy định giá dịch vụ xét nghiệm SARS-CoV-2 trong trường hợp không thuộc phạm vi thanh toán của Quỹ bảo hiểm y tế trong các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh của Nhà nước trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

Về thẩm định dự thảo: Tờ trình và dự thảo Nghị quyết của Hội đồng nhân dân Thành phố về các cơ chế chính sách đặc thù về củng cố, nâng cao năng lực Trạm Y tế phường, xã, thị trấn nhằm bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe người dân trong giai đoạn thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch Covid-19; Quy chế phối hợp liên ngành trong giải quyết việc đăng ký nuôi con nuôi trong nước và nuôi con nuôi có yếu tố nước ngoài trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh; Tờ trình và dự thảo Nghị quyết của Hội đồng nhân dân Thành phố về các chính sách đặc thù về củng cố, nâng cao năng lực Trạm Y tế phường, xã, thị trấn trong giai đoạn thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch Covid-19 và đến năm 2025 (lần 2); Tờ trình, Quyết định của Ủy ban nhân dân Thành phố, Đề án tổ chức lại “Trung tâm Y tế và Bệnh viện quận, huyện, thành phố Thủ Đức, Bệnh viện Lê Văn Việt, Bệnh viện Lê Văn Thịnh trực thuộc Sở Y tế” thành “Trung tâm Y tế và Bệnh viện quận, huyện, thành phố Thủ Đức, Bệnh viện Lê Văn Việt, Bệnh viện Lê Văn Thịnh trực thuộc Ủy ban nhân dân quận, huyện, Thành phố Thủ Đức”; Quyết định của Ủy ban nhân dân Thành phố về tổ chức lại Trung tâm Y tế quận, huyện, thành phố Thủ Đức trực thuộc Sở Y tế thành Trung tâm Y tế quận, huyện, thành phố Thủ Đức trực thuộc Ủy ban nhân dân quận, huyện, thành phố Thủ Đức; Đề án, Tờ trình, Quyết định của Ủy ban nhân dân Thành phố về thí điểm thành lập Trung tâm Mua sắm hàng hóa của ngành y tế trực thuộc Sở Y tế; Tờ trình và Quyết định ban hành tiêu chuẩn, định mức sử dụng máy móc, thiết bị chuyên dùng lĩnh vực y tế của các đơn vị y tế trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh (ban hành mới thay thế Quyết định số 09/2020/QĐ-UBND của Ủy ban nhân dân thành phố);

Bổ sung dự thảo tại: Tờ trình liên sở về Đề nghị xây dựng Nghị quyết của

<sup>2</sup> Đính kèm Phụ lục

Hội đồng nhân dân Thành phố về chính sách đặc thù hỗ trợ cho tình nguyện viên tham gia phòng, chống dịch COVID-19; Tờ trình liên sở về Đề nghị xây dựng Nghị quyết của Hội đồng nhân dân Thành phố về chính sách đặc thù hỗ trợ cho tình nguyện viên tham gia phòng, chống dịch COVID-19.

Về thực hiện đánh giá tác động về dự thảo Nghị quyết ban hành các cơ chế chính sách đặc thù về củng cố, nâng cao năng lực Trạm Y tế-phường; xã, thị trấn trong giai đoạn thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch Covid-19; chính sách, đánh giá các tác động thủ tục hành chính trong dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật; báo cáo đánh giá tác động của chính sách về đề nghị xây dựng Nghị quyết về chính sách đặc thù hỗ trợ cho tình nguyện viên tham gia phòng, chống dịch COVID-19 trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh; các nội dung đề xuất trong dự thảo Nghị quyết thay thế Nghị quyết số 54/2017/QH14 của Quốc hội.

Góp ý Hồ sơ đề nghị xây dựng Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật dược và nhiều văn bản khác.

## **2.2. Tiến hành thực hiện rà soát, thực hiện rút ngắn thời gian thực hiện giải quyết thủ tục hành chính đối với các thủ tục hành chính:**

- Trong giai đoạn phòng, chống dịch bệnh COVID-19 và thực hiện các yêu cầu giãn cách xã hội, Sở Y tế đã thực hiện triển khai cung cấp toàn bộ 100% thủ tục hành chính lên dịch vụ công mức độ 4; thực hiện nộp, nhận, xử lý trực tuyến và qua bưu điện.

- Duy trì công khai địa chỉ, số điện thoại và email tiếp nhận phản ánh, kiến nghị đối với thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Đồng thời, thường xuyên theo dõi tổng đài 1022 chuyên ngành Y tế để tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh.

## **3. Về tổ chức thi hành pháp luật**

### **3.1. Tuyên truyền, phổ biến pháp luật và tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ đến cán bộ, công chức, viên chức và cộng đồng doanh nghiệp**

Trong năm 2022, Sở Y tế (Gồm: Các phòng chức năng và đơn vị thuộc Sở) đã tổ chức 72 lớp (buổi, chương trình) tập huấn, phổ biến, triển khai các văn bản pháp luật mới<sup>3</sup> cho 6.350 lượt cán bộ, công chức, viên chức, cơ sở hành nghề y dược tư nhân, kinh doanh trong lĩnh vực y tế trên địa bàn thành phố. Đã triển khai kịp thời, đầy đủ 82 văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động ngành Y tế thành phố. Trong đó có 24 văn bản Lĩnh vực Y; 06 văn bản lĩnh vực dược – mỹ phẩm; 52 văn bản lĩnh vực nội chính.

Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác phổ biến, giáo dục pháp luật của Sở Y tế Thành phố:

Triển khai trên Cổng thông tin điện tử Sở Y tế thành phố gồm các chuyên mục: văn bản quản lý nhà nước về Y tế, văn bản của Sở Y tế, văn bản pháp luật và chuyên mục “Giám đốc các bệnh viện cần biết”. Sở Y tế đã đăng tải hơn 93

<sup>3</sup> Trong đó: Cơ quan Sở Y tế tổ chức 28 cuộc; Đơn vị trực thuộc: 44 cuộc

văn bản, tài liệu hướng dẫn liên quan đến các hoạt động thuộc lĩnh vực y tế. Tính đến ngày 20 tháng 11 năm 2022, Cổng thông tin điện tử thành phố đã có 3.031.034 lượt truy cập; với số lượng truy cập trung bình mỗi ngày khoảng hơn 5.000 lượt truy cập, đây cũng kênh thông tin, phổ biến hiệu quả và kết nối với người dân trên địa bàn Thành phố về lĩnh vực Y tế. Đồng thời, trong giai đoạn phòng, chống dịch bệnh COVID-19 Sở Y tế đã triển khai tất cả các thủ tục hành chính qua hình thức trực tuyến để tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức trong giao dịch hành chính.

Ngoài ra, Trung tâm Kiểm soát Bệnh tật Thành phố Hồ Chí Minh thực hiện chương trình tuyên truyền phổ biến và giáo dục pháp luật lồng ghép các nội dung tuyên truyền pháp luật, chính sách y tế trong hoạt động chuyên môn làm nội dung tuyên truyền phong phú sinh động.

Sở Y tế tiếp tục xây dựng Cổng thông tin điện tử của Ngành Y tế thuận tiện cho việc rà soát, hệ thống hoá các quy định pháp luật cũng như truyền thông, cập nhật, phổ biến pháp luật qua Cổng thông tin điện tử của Sở, Trang thông tin điện tử của các phòng ban, đơn vị trực thuộc ngày càng được chú trọng và phát huy hiệu quả thiết thực.

Tiếp tục đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động hành chính; nâng cao tỷ lệ trao đổi văn bản điện tử văn bản trên môi trường mạng; sử dụng hộp thư điện tử công vụ trong trao đổi công việc của cán bộ, công chức.

Vận hành Cổng dịch vụ công trực tuyến riêng cho ngành y tế thành phố tích hợp dữ liệu trên Cổng thông tin điện tử một cửa của thành phố, hệ thống quản lý nguồn nhân lực y tế thành phố. Triển khai thường quy Hội nghị giao ban trực tuyến; tiếp tục thực hiện kế hoạch triển khai Bệnh án điện tử (đối với các bệnh viện tuyến thành phố).

Thực hiện việc tiếp nhận và triển khai giám sát và các văn bản qua trực liên thông văn bản của thành phố, tiếp tục thực hiện chứng thư số và chữ ký số tại Sở Y tế và các đơn vị trực thuộc.

Tham mưu Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Kế hoạch số 2258/KH-UBND ngày 06 tháng 7 năm 2022 về triển khai Đề án “Y tế thông minh giai đoạn 2021 - 2025 và tầm nhìn đến năm 2030” năm 2022 – 2023.

### **3.2 Tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý; tổ chức tập huấn, bồi dưỡng, hỗ trợ các doanh nghiệp**

Tiếp tục giải quyết chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động theo quy định và hướng dẫn của Sở Nội vụ, tiếp tục thực hiện đánh giá, phân loại cán bộ, công chức, viên chức để chi tăng thu nhập theo Nghị quyết số 03/2018/NQ-HĐND ngày 16 tháng 3 năm 2018 của Hội đồng nhân dân thành phố.

Thực hiện kiểm tra công tác tổ chức, cán bộ các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở Y tế; tiếp tục triển khai quy định về Quy tắc ứng xử của cán bộ, công

chức, viên chức và người lao động ngành Y tế thành phố định kỳ hàng quý.

Tiếp tục thực hiện Chương trình Nâng cao Chất lượng nguồn nhân lực giai đoạn 2016 – 2020, năm 2021 và kế hoạch năm 2022. Tổ chức các lớp đào tạo, bồi dưỡng trung cấp lý luận chính trị, quản lý cấp phòng cho cán bộ, công chức, viên chức. Lớp bồi dưỡng lãnh đạo, quản lý, ...

Tiếp tục triển khai thực hiện Quyết định số 17/2019/QĐ-UBND ngày 04 tháng 7 năm 2019 của Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành quy định về chính sách thu hút và phát triển đội ngũ chuyên gia, nhà khoa học và người có tài năng đặc biệt đối với lĩnh vực Thành phố Hồ Chí Minh có nhu cầu trong giai đoạn 2019 - 2022. Thời gian thực hiện theo tiến độ của Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Nội vụ Thành phố.

**3.3 Tiếp nhận và xử lý kiến nghị, phản ánh của doanh nghiệp; thực hiện thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo, xử lý kỷ luật và khen thưởng trong tổ chức thực thi và tuân thủ pháp luật**

Ngày 19 tháng 01 năm 2022, Sở Y tế ban hành Công văn số 541/SYT-TTra về việc triển khai thực hiện Chỉ thị số 19/CT-UBND ngày 20 tháng 12 năm 2021 của Ủy ban nhân dân Thành phố về tăng cường và nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

Công tác tiếp công dân: 131 lượt tiếp công dân

Công tác tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị:

- Tổng số đơn nhận: 620 đơn, trong đó 237 đơn mới và 380 đơn trùng.

- Đơn khiếu nại, tố cáo đủ điều kiện xử lý: 27

- Đơn phản ánh kiến nghị: 356

- Đơn thuộc thẩm quyền của Sở Y tế: 249, trong đó:

+ Đơn khiếu nại: 02

+ Đơn tố cáo: 03

+ Đơn phản ánh, kiến nghị: 244

- Đơn thuộc không thuộc thẩm quyền: 134

- Giải quyết đơn phản ánh, kiến nghị: 90 vụ việc. Thông qua các đơn phản ánh, kiến nghị đã thanh kiểm tra và xử lý theo quy định pháp luật chuyên ngành góp phần nâng cao công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực y tế.

- Các trường hợp tranh chấp khám bệnh, chữa bệnh trong ngành y tế chủ yếu là những trường hợp không đồng ý việc điều trị của bác sỹ và liên quan đến bệnh nhân tử vong, tai biến thường đề nghị làm rõ nguyên nhân tử vong, tai biến và kèm theo yêu cầu bồi thường thiệt hại bằng tiền. Bản chất đây là loại đơn phản ánh, kiến nghị, tuy nhiên người dân vẫn gửi đơn ghi tiêu đề khiếu nại, tố cáo, mặc dù đây là tranh chấp về khám bệnh, chữa bệnh theo quy định Luật

Khám bệnh, chữa bệnh năm 2009.

- Các đơn phản ánh của người dân gửi Sở Y tế chủ yếu phản ánh các cơ sở hành nghề y tế tư nhân (phòng khám, thẩm mỹ viện, Spa dịch vụ chăm sóc da, nhà thuốc,...) hoạt động không đúng quy định pháp luật về y tế như: cơ sở hoạt động không phép, hoạt động vượt quá phạm vi chuyên môn, người hành nghề không có chứng chỉ hành nghề, bệnh nhân bị tai biến sau khi điều trị, sau giải phẫu thẩm mỹ; việc bán thuốc giá cao, bán thuốc không rõ nguồn gốc,... Tuy nhiên, các cơ sở này thường có dấu hiệu đối phó, không hợp tác gây khó khăn trong quá trình kiểm tra, xử lý của các đoàn kiểm tra.

### 3.4. Về cải cách thủ tục hành chính

Thực hiện Quyết định số 4424/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2021 của Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Kế hoạch thực hiện công tác cải cách hành chính trên địa bàn Thành phố năm 2022, ngày 27 tháng 01 năm 2022, Sở Y tế ban hành Kế hoạch số 777/KH-SYT về thực hiện công tác cải cách hành chính ngành Y tế Thành phố năm 2022. Trong đó, Kế hoạch xác định 8 nhiệm vụ trọng tâm với 45 nội dung cải cách hành chính phù hợp với chức năng, nhiệm vụ của Sở.

Trên cơ sở Kế hoạch thực hiện cải cách hành chính năm 2022 của Sở, các Kế hoạch liên quan được ban hành và chỉ đạo tổ chức thực hiện gồm các nội dung quy định ủy quyền và ký thừa ủy quyền của Giám đốc Sở Y tế đối với trưởng phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Sở Y tế; kế hoạch phổ biến giáo dục pháp luật; kế hoạch rà soát văn bản quy phạm pháp luật; kế hoạch triển khai việc áp dụng và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan Sở Y tế; kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2022<sup>1</sup>...

Thực hiện áp dụng tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015 cho các lĩnh vực hành nghề khám chữa bệnh; Dược phẩm; Mỹ phẩm, Trang thiết bị y tế; Y tế dự phòng; Giám định y khoa tại Cơ quan Sở Y tế. Thực hiện công bố hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015.

Trong năm 2023 hoàn thiện và xây dựng các phần mềm phục vụ cho công tác quản lý nhà nước của Sở Y tế, bao gồm: (1) hoàn thiện công tra cứu thông tin nơi khám bệnh theo hướng thông minh hơn, tích hợp các tiện ích hỗ trợ cho người dân; (2) Xây dựng Hệ thống Quản lý kê khai giá dịch vụ kỹ thuật của các

<sup>1</sup> Quyết định số 6931/QĐ-SYT ngày 31 tháng 12 năm 2021 về ban hành Quy định ủy quyền và ký thừa ủy quyền của Giám đốc Sở Y tế đối với trưởng phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Sở Y tế; Kế hoạch số 575/KH-SYT ngày 20 tháng 01 năm 2022 về Kế hoạch Áp dụng và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan Sở Y tế năm 2022; Kế hoạch số 715/KH-SYT ngày 25 tháng 01 năm 2022 về Kiểm soát thủ tục hành chính năm 2022; Kế hoạch số 871/KH-SYT ngày 28 tháng 01 năm 2022 triển khai thực hiện công tác theo dõi tình hình thi hành pháp luật trong lĩnh vực Y tế năm 2022; Kế hoạch số 873/KH-SYT ngày 28 tháng 01 năm 2022 về Công tác phổ biến, giáo dục pháp luật năm 2022 của ngành Y tế trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh; Kế hoạch số 874/KH-SYT ngày 28 tháng 01 năm 2022 về tổ chức các hoạt động truyền (thông) hưởng tới kỷ niệm 67 năm Ngày Thầy thuốc Việt Nam (27/02/1955 -27/02/2022); Kế hoạch số 872/KH-SYT ngày 28 tháng 01 năm 2022 Công tác kiểm tra, rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật và xây dựng Cơ sở dữ liệu Quốc gia về pháp luật trong lĩnh vực y tế trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh năm 2022; Kế hoạch số 1418/KH-SYT ngày 02 tháng 3 năm 2022 về Triển khai giải pháp khắc phục các hạn chế để cải thiện chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) của ngành Y tế Thành phố năm 2022



ơ sở khám chữa bệnh; (3) Xây dựng Hệ thống Quản lý chuỗi chương trình khảo sát ý kiến Người bệnh, nhân viên y tế, người dân; (4) Xây dựng Hệ thống quản lý hành nghề dược để quản lý thông tin của cơ sở hành nghề Dược, Mỹ phẩm và người hành nghề trong lĩnh vực Dược và mỹ phẩm; (5) Tiếp tục triển khai xử lý văn bản và hồ sơ công việc trên môi trường mạng, triển khai áp dụng, duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 trong công tác quản lý nhà nước về y tế; (6) Hoàn tất việc xây dựng và ban hành lại hệ thống tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 vì có sự thay đổi về lãnh đạo và số thủ tục hành chính trong quý 4 năm 2022.

*\* Dữ liệu/đánh giá dữ liệu về tất cả các Chỉ tiêu của Kế hoạch cải cách hành chính tại Sở Y tế và của Thành phố giao:*

Việc tổ chức sắp xếp tổ chức bộ máy, cán bộ, công chức, viên chức được thực hiện hiệu quả theo Nghị quyết số 1111/NQ-UBTVQH14 ngày 09 tháng 12 năm 2020 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc sắp xếp các đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã và thành lập thành phố Thủ Đức thuộc Thành phố Hồ Chí Minh.

Có giải pháp hữu hiệu nâng cao chất lượng hoạt động của các đơn vị sự nghiệp công lập trong lĩnh vực y tế: Sở Y tế đã có Tờ trình tham mưu Hội đồng nhân dân Thành phố ban hành Nghị quyết số 01/2022/NQ-HĐND ngày 07 tháng 4 năm 2022 của Hội đồng nhân dân thành phố về các chính sách đặc thù về củng cố, nâng cao năng lực trạm y tế phường, xã, thị trấn trong giai đoạn thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch COVID-19 và đến năm 2025.

*\* Việc thực hiện các nhiệm vụ do Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ủy ban nhân dân Thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố giao:*

Thực hiện chỉ đạo của Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố tại Thông báo số 94/TB-VP ngày 16 tháng 02 năm 2022 của Văn phòng Ủy ban nhân dân về Kết luận của Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố Võ Văn Hoan về dự thảo Kế hoạch nâng cao Chỉ số năng lực cạnh tranh (PCI) của Thành phố và của các sở, ngành có liên quan, Sở Y tế ban hành Kế hoạch số 1418/KH-SYT ngày 02 tháng 3 năm 2022 về triển khai giải pháp khắc phục các hạn chế để cải thiện chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) của ngành Y tế Thành phố năm 2022.

Căn cứ theo Quyết định số 2844/QĐ-UBND ngày 14 tháng 8 năm 2021 của Ủy ban nhân dân Thành phố về Ban hành Kế hoạch cải thiện Chỉ số Hiệu quả quản trị và Hành chính công cấp tỉnh (Chỉ số PAPI) trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh giai đoạn 2021 - 2025, trong đó Sở Y tế được phân công chủ trì và phối hợp với Sở Lao động - Thương binh và Xã hội theo dõi, hướng dẫn và thực hiện chức năng quản lý nhà nước đối với Chỉ số PAPI của Thành phố tại Chỉ số nội dung 6 "Cung ứng dịch vụ công": Nội dung "Y tế công lập". Sở Y tế đã có Công văn số 3364/SYT-VP ngày 24 tháng 5 năm 2022 báo cáo và đề xuất các giải pháp cải thiện Chỉ số PAPI trong năm 2022 của Sở Y tế.

Sở Y tế đã triển khai Bộ phận Một cửa tại cơ quan Sở Y tế, là nơi tiếp

nhận và trả kết quả dịch vụ công cho người dân, công khai tất cả các thủ tục hành chính, việc niêm yết công khai các quy trình thủ tục giải quyết hồ sơ giúp cá nhân, doanh nghiệp có điều kiện tìm hiểu thực hiện, hạn chế tình trạng nhũng nhiễu, yêu sách trong một bộ phận cán bộ công chức. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin tại bộ phận này để giảm thiểu thời gian chờ đợi của người dân như hệ thống cho số thứ tự, nhập thông tin và in phiếu tiếp nhận hồ sơ, ứng dụng phần mềm Lỗi để giải quyết thủ tục hành chính tại Sở, thuận tiện cho việc kiểm soát cả quá trình từ tiếp nhận và trả kết quả cho người dân.

Ngoài hình thức tiếp nhận và trả kết quả thực hiện thủ tục hành chính trực tiếp tại Bộ phận Một cửa, Sở Y tế còn triển khai hình thức dịch vụ công trực tuyến. Để tăng cường dịch vụ công trực tuyến, Sở tổ chức Bộ trí phòng hỗ trợ, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 tại Văn phòng Sở Y tế, bên trong có trang bị đầy đủ thiết bị như máy tính, máy Scan, hệ thống đường truyền internet, máy điều hòa, hỗ trợ chụp ảnh tại chỗ theo đúng quy cách và có đội ngũ nhân viên túc trực nhằm hỗ trợ kỹ thuật cho cơ sở, người hành nghề thực hiện các dịch vụ công trực tuyến ngay tại Sở Y tế. Ký hợp đồng với Bưu điện thành phố triển khai trả kết quả qua đường bưu điện nếu khách hàng có nhu cầu, hoàn thiện quy trình khép kín trong triển khai dịch vụ công trực tuyến.

Bên cạnh việc tăng cường cải cách thủ tục hành chính ở bộ phận Một cửa, Sở cũng đẩy mạnh chỉ đạo các đơn vị khám, chữa bệnh trong toàn ngành thực hiện đơn giản hoá thủ tục hành chính, tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người dân đến khám, điều trị. Theo đó, tất cả các cơ sở y tế trực thuộc đều thực hiện đơn giản hoá các thủ tục, quy trình khám, chữa bệnh, cung cấp các dịch vụ y tế..., niêm yết công khai, minh bạch giá dịch vụ kỹ thuật để mọi người dân đến cơ sở đều được biết và giám sát. Ngoài ra, các đơn vị trong ngành cũng tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, điều hành để giải quyết nhanh chóng các thủ tục hành chính, nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và tiết kiệm thời gian cho người bệnh.

Tại các bệnh viện, cơ sở bố trí nhân viên y tế đón tiếp, tư vấn hướng dẫn bệnh nhân. Các bệnh viện hiện nay đều bố trí máy bấm số tự động hoặc phát số khám bệnh cho bệnh nhân, hạn chế tình trạng chờ đợi, chen lấn. Nhiều bệnh viện đã kê thêm ghế ngồi, phục vụ tốt cho người bệnh trong khi chờ đợi đến lượt khám bệnh. Bên cạnh đó, sơ đồ quy trình khám chữa bệnh, viện phí, quy định bệnh viện, quy định đạo đức nghề nghiệp, quy tắc ứng xử của cán bộ, nhân viên y tế, đặc biệt là hộp thư góp ý, thông tin đường dây nóng để nhận phản ánh... được niêm yết công khai. Đẩy mạnh việc thực hiện đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của nhân viên y tế, hướng tới sự hài lòng của người bệnh. Thành lập đường dây nóng, lắp đặt các camera giám sát tại các nơi khám bệnh, tổ chức phòng quản lý chất lượng nhằm nâng cao chất lượng trong khám và điều trị bệnh, phòng công tác xã hội nhằm tư vấn, giúp đỡ người bệnh.

### **3.4 Những sáng kiến trong triển khai công tác cải cách hành chính đang áp dụng**

a) Những mô hình, sáng kiến, giải pháp mới trong cải cách hành chính được thí điểm, nhân rộng và triển khai có hiệu quả tại ngành y tế:

- Đưa bác sĩ trẻ về tăng cường nhân lực cho y tế cơ sở: Theo đó, bác sĩ y khoa mới tốt nghiệp sẽ được thực hành 12 tháng tại trạm y tế dưới sự hướng dẫn chuyên môn và hướng dẫn thực hành tại các bệnh viện đa khoa hạng I tuyến thành phố. Sau đó các bác sĩ sẽ trở về thực hành tại các bệnh viện trong thời gian 6 tháng. Bác sĩ sau khi hoàn thành chương trình thực hành này bên cạnh các kiến thức chuyên môn bác sĩ da khoa, sẽ được nâng cao năng lực chăm sóc sức khỏe hướng cộng đồng, năng lực phòng bệnh, chăm sóc sức khỏe liên tục và toàn diện, năng lực hoạt động xã hội... Qua đó, góp phần nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe ban đầu cho người dân và bổ sung nguồn nhân lực cho hệ thống y tế cơ sở của Thành phố.

- Xây dựng phần mềm Chuyển đổi Hệ thống quản lý người cách ly và người bệnh COVID-19 sang Nền tảng số COVID-19: Chuyển đổi số trong công tác quản lý người bệnh COVID-19, xây dựng Nền tảng số quản lý dịch bệnh COVID-19 tại các bệnh viện điều trị, Trung tâm y tế quận, huyện, Trạm y tế, Trạm y tế lưu trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh để quản lý toàn bộ các trường hợp cách ly; đảm bảo giám sát thực hiện cách ly theo đúng quy định của Bộ Y tế; giám sát, theo dõi, cập nhật tình trạng sức khỏe hàng ngày, cảnh báo nhanh nhất khi có dấu hiệu bất thường; thống kê báo cáo kịp thời, chủ động trong phòng chống khi có dịch bệnh.

- Để giảm thủ tục hành chính trong việc cấp giấy xác nhận hoàn thành cách ly đối với F0, Sở Y tế đã triển khai thêm tính năng cấp giấy hoàn thành cách ly trên Hệ thống quản lý bệnh nhân COVID-19. Cụ thể, người dân khi có kết quả mắc COVID-19 sẽ chủ động khai báo thông tin tại đường link: <https://tracuuf0.medinet.org.vn/khaibao.htm>. Khi đó, trạm y tế sẽ đánh giá tình trạng F0 bằng hình thức trực tiếp hoặc gián tiếp qua các phương tiện từ xa và tiếp nhận F0 trên nền tảng quản lý COVID-19. Trong thời gian cách ly điều trị tại nhà, trạm y tế quản lý và chăm sóc, theo dõi F0 trên hệ thống theo quy định. Khi đã hoàn thành cách ly tại nhà/nơi lưu trú, trạm y tế sẽ cấp giấy xác nhận bản giấy hoặc gửi bản điện tử qua email mà người dân đã khai báo. Ngoài ra, Sở Y tế bổ sung một tiện ích trong hoạt động chuyển đổi số quản lý F0 tại nhà, đó là gửi tin nhắn cảnh báo đến bác sĩ của trạm y tế khi người F0 thuộc nhóm nguy cơ cao vừa khai báo F0 xong tại địa chỉ <https://khaibaof0.tphcm.gov.vn>. Với chuyển đổi số trong công tác quản lý F0, việc cấp quyết định cách ly và giấy hoàn thành cách ly y tế trở nên dễ dàng hơn, giảm tải đáng kể khối lượng công việc cho nhân viên y tế, rút ngắn đáng kể thời gian chờ cho người dân. Chuyển đổi số trong công tác quản lý F0 còn giúp việc lưu trữ thông tin người bệnh đơn giản và thuận lợi, các ban ngành cũng dễ dàng giám sát và hỗ trợ cho trạm y tế một cách nhanh chóng. Quan trọng nhất, tin nhắn cảnh báo người F0 thuộc nhóm nguy cơ cao đã giúp nhân viên y tế của trạm giám thiếu sót, giúp theo dõi sát và không bỏ sót nhóm người bệnh nguy cơ cao, để kịp thời tư vấn và cung cấp thuốc điều trị cũng như nhập viện ngay khi có chỉ định.

- Sở Y tế đã ban hành Kế hoạch số 3673/KH-SYT ngày 03 tháng 6 năm 2022 về đối thoại và lắng nghe góp ý của người dân về cung ứng dịch vụ hành chính công tại cơ quan Sở Y tế định kỳ hàng tuần, bắt đầu từ tháng 6 năm 2022 để kịp thời lắng nghe, ghi nhận những ý kiến, nội dung phản ánh, nguyện vọng của cá nhân, tổ chức trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính tại Cơ quan Sở Y tế. Qua đó xác định những vấn đề cá nhân, tổ chức chưa hài lòng về việc giải

quyết thủ tục hành chính. Đồng thời góp phần nâng cao vai trò, trách nhiệm của các phòng chức năng trong tổ chức thực hiện giải quyết thủ tục hành chính, từng bước đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của công chức hướng tới sự hài lòng của cá nhân, tổ chức, góp phần nâng cao sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công của ngành y tế Thành phố.

b) Một số mô hình sáng kiến cải cách hành chính khác đã áp dụng:

1. Sáng kiến “Mô hình Trung tâm điều hành y tế thông minh Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh”.

2. Sáng kiến “Quy trình phản ứng nhanh trong phát hiện và xử lý các hành vi vi phạm pháp luật về lĩnh vực y tế”.

3. Quy trình tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân trên phần mềm đường dây nóng của Bộ Y tế.

4. Rút ngắn thời gian giải quyết đối với thủ tục hành chính:

+ Công bố đủ điều kiện thực hiện quan trắc môi trường lao động thuộc thẩm quyền của Sở Y tế.

+ Cho phép mua thuốc gây nghiện, thuốc hướng thần, thuốc tiền chất, thuốc dạng phối hợp có chứa tiền chất thuộc thẩm quyền của Sở Y tế.

+ Cho phép hủy thuốc gây nghiện, thuốc hướng thần, thuốc tiền chất, nguyên liệu làm thuốc là dược chất gây nghiện, dược chất hướng thần, tiền chất dùng làm thuốc thuộc thẩm quyền của Sở Y tế.

5. Ứng dụng phần mềm trong đánh giá, phân loại hàng quý theo hiệu quả công việc theo Nghị quyết 03.

6. Mô hình sử dụng Ví Momo trong thanh toán phí. lệ phí không dùng tiền mặt khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại Sở Y tế.

7. Mô hình Trung tâm điều hành y tế thông minh Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh.

8. Mô hình thanh toán viện phí thông qua Thẻ khám chữa bệnh thông minh tại Bệnh viện Từ Dũ và Bệnh viện Nhi đồng 1.

9. Ứng dụng “Y tế trực tuyến” trên điện thoại thông minh (IOS và Android).

### **3.5 Các nhiệm vụ, giải pháp khác: Công tác kiểm soát thủ tục hành chính**

- Kết quả rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính: Không phát sinh.

- Tổng hợp, cập nhật số lượng thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quản lý của Sở Y tế:

Tổng số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quản lý của Sở Y tế: 147 thủ tục, trong đó:

+ Tổng số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của

Cơ quan Sở Y tế: 101 thủ tục

+ Tổng số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của các đơn vị thuộc ngành y tế Thành phố: 43 thủ tục

- Tổng số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của Trạm Y tế phường/xã: 01 thủ tục.

- Tổng số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận của phòng Y tế quận/huyện và Sở Y tế giải quyết: 02 thủ tục.

- Kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính:

+ Tình hình tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa: Sở Y tế tổ chức Bộ phận Một cửa để đưa 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện thực hiện theo cơ chế một cửa theo đúng trình tự, cách thức theo quy định. Quá trình giải quyết thủ tục hành chính được theo dõi đầy đủ bằng Phiếu tiếp nhận hồ sơ, sổ tiếp nhận và trả kết quả, phiếu theo dõi quá trình giải quyết. Đồng thời Sở Y tế đã áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 và ISO điện tử, đảm bảo nâng cao chất lượng trong giải quyết thủ tục hành chính. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính đạt tỷ lệ hồ sơ trả đúng hạn cao, đối với những hồ sơ trễ hạn, Sở Y tế đều thực hiện việc xin lỗi tổ chức, cá nhân theo quy định.

+ Năm 2018, Sở Y tế đã ban hành Quyết định số 6555/QĐ-SYT ngày 05 tháng 12 năm 2018 ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Văn phòng Sở Y tế thành phố. Trong năm 2022, Sở Y tế đã kiện toàn thành viên Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Văn phòng Sở Y tế theo Quyết định số 11/QĐ-SYT ngày 05 tháng 01 năm 2022.

- Kết quả thực hiện số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính: Từ tháng 4 năm 2020, Sở Y tế đã thực hiện số hóa 100% hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận và trả kết quả tại Sở. Tổng số hồ sơ được tiếp nhận và trả kết số hóa trong năm 2022: 21.695/21.695 hồ sơ

+ Tổng hợp, cập nhật kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị trực thuộc.

- Việc giải quyết thủ tục hành chính năm 2022

+ Tổng số hồ sơ tiếp nhận: 21.695 hồ sơ.

+ Tổng số hồ sơ đã giải quyết: 20.967 hồ sơ.

Trong đó: + Số lượng hồ sơ đúng hạn: 20.965 hồ sơ.

+ Số lượng hồ sơ trễ hạn: 02 hồ sơ.

+ Kết quả thực hiện theo các chỉ tiêu trong Kế hoạch công tác cải cách hành chính hàng năm và giai đoạn 2021-2025 phân công cho cơ quan, đơn vị (nếu có).

- Căn cứ Quyết định số 1191/QĐ-UBND ngày 07 tháng 04 năm 2021 của Ủy ban nhân dân Thành phố về Ban hành Kế hoạch thực hiện chương trình cải cách hành chính và giải pháp nâng cao Chỉ số cải cách hành chính trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh giai đoạn 2020 – 2025, theo đó Sở Y tế được giao tham mưu xây dựng Đề án đo lường chất lượng hoạt động và cung cấp dịch vụ công tại các cơ quan sự nghiệp công lập trong lĩnh vực y tế (gọi tắt là Đề án).

- Về tiến độ thực hiện Đề án: Sở Y tế đã ban hành Kế hoạch số 2667/KH-SYT ngày 12 tháng 5 năm 2021 về triển khai thực hiện chương trình cải cách hành chính và giải pháp nâng cao Chỉ số cải cách hành chính của Sở Y tế giai đoạn 2020-2025, trong đó có triển khai nhiệm vụ tham mưu xây dựng Đề án, trong đó giao phòng Nghiệp vụ Y tham mưu xây dựng Đề án.

+ Thực hiện Quyết định số 4424/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2021 của Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Kế hoạch thực hiện công tác cải cách hành chính trên địa bàn Thành phố năm 2022, Sở Y tế đã ban hành Kế hoạch số 777/KH-SYT ngày 27 tháng 01 năm 2022 về thực hiện công tác cải cách hành chính ngành Y tế Thành phố năm 2022, trong đó có triển khai nhiệm vụ tham mưu xây dựng Đề án đo lường chất lượng hoạt động và cung cấp dịch vụ công tại các cơ quan sự nghiệp công lập trong lĩnh vực y tế trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành.

+ Ngày 02 tháng 6 năm 2022, Sở Y tế đã có Tờ trình số 3635/TTr-SYT về dự thảo Đề án “Đo lường chất lượng hoạt động và cung cấp dịch vụ công tại các cơ quan sự nghiệp công lập trong lĩnh vực y tế trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh giai đoạn 2022 - 2025” trình Ủy ban nhân dân Thành phố.

- Kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức liên quan đến quy định thủ tục hành chính: Trong năm 2022 Sở Y tế tiếp nhận 07 phản ánh kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia và đã thực hiện xử lý theo quy định.

- Kết quả thực hiện việc đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính: Sở Y tế đã ban hành Kế hoạch số 1459/KH-SYT ngày 03 tháng 03 năm 2022 về kiểm tra, khảo sát, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết tại cơ quan Sở Y tế.

## **II. KHÓ KHĂN, VƯỚNG MẮC TRONG THỰC HIỆN MỘT SỐ NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP ĐỂ GIẢM CHI PHÍ TUẦN THỦ PHÁP LUẬT, NÂNG XẾP HẠNG CHỈ SỐ BI VÀ NGUYÊN NHÂN**

### **1. Khó khăn, vướng mắc:**

- Công tác thông tin tuyên truyền cải cách hành chính được đẩy mạnh thực hiện nhưng hình thức chưa phong phú.

- Chưa có khung pháp lý rõ ràng, hướng dẫn đồng bộ để thực hiện dịch vụ công trực tuyến (công nhận văn bản trên mạng, chữ ký số, lưu hồ sơ...), nhất là kết quả đầu ra của dịch vụ công trực tuyến (chứng chỉ hành nghề, giấy phép hoạt động, quyết định phê duyệt,...).

- Người dân chưa sẵn sàng cho việc thanh toán trực tuyến, chưa có chế độ chính sách nhằm khuyến khích người dân tham gia thanh toán trực tuyến.

- Chưa có tiêu chí khảo sát hài lòng riêng cho dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống Đánh giá hài lòng của thành phố dẫn đến hiệu kém trong việc đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan hành chính nhà nước.

- Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật thay đổi liên tục, nhiều luật mới ban hành đã có hiệu lực pháp luật nhưng chưa có nghị định, thông tư hướng dẫn hoặc có nhưng chưa đầy đủ, gây khó khăn trong việc thực hiện các thủ tục liên quan đến phạm vi quản lý nhà nước của Sở Y tế.

- Đội ngũ công chức làm công tác xây dựng, rà soát, hệ thống hóa văn bản đều kiêm nhiệm nên thiếu điều kiện đầu tư nghiên cứu, tính chuyên nghiệp chưa cao.

- Sự thay đổi của các văn bản quy phạm pháp luật về y tế dẫn đến sự thay đổi nội dung trong quy trình, do đó các thủ tục hướng dẫn, biểu mẫu cũng phải thay đổi, gây không ít khó khăn trong quá trình thực hiện.

- Trước tình hình số lượng thủ tục hành chính nhiều và yêu cầu ngày càng cao trong việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ hành chính công, việc thực hiện tinh giảm biên chế như hiện nay cũng đang là vấn đề khó khăn cho Sở Y tế trong việc sắp xếp, bố trí nhân sự để thực hiện các công việc nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, và sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công Sở Y tế.

## **2. Nguyên nhân của những khó khăn, vướng mắc:**

- Việc đầu tư trang thiết bị công nghệ thông tin gặp nhiều khó khăn trong công tác mua sắm khi thực hiện theo Quyết định số 58/2015/QĐ-TTg ngày 17 tháng 11 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ về Quy định tiêu chuẩn, định mức, chế độ quản lý, sử dụng máy móc, thiết bị cơ quan nhà nước, tổ chức, đơn vị sự nghiệp công lập “ Phần IV: Phòng Hành chính Văn thư, Văn phòng, Phòng Tổng hợp của cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp tỉnh (tính cho 01 phòng làm việc) chưa quy định về máy tính, máy in sử dụng cho khổ giấy A3 và máy scan 2 mặt”.

- Chưa có khung pháp lý rõ ràng, đồng bộ để thực hiện dịch vụ công trực tuyến (công nhận văn bản trên mạng, chữ ký số, lưu hồ sơ...), nhất là kết quả đầu ra của dịch vụ công trực tuyến (chứng chỉ hành nghề, giấy phép hoạt động, quyết định phê duyệt,...).

- Việc ngân hàng thu phí chuyển tiền khách ngân hàng khi cá nhân, tổ chức thanh toán phí, lệ phí dịch vụ công trực tuyến qua Vietinbank nên đa số người dân vẫn lựa chọn cách truyền thống, đến trực tiếp cơ quan chức năng để thực hiện thủ tục hành chính.

- Việc nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích vẫn còn hạn chế do người dân còn tâm lý e ngại, sợ mất giấy tờ gốc khi sử dụng dịch vụ.

Ngoài ra thành phần hồ sơ thủ tục hành chính ngành y tế phức tạp nên công tác tập huấn cho nhân viên bưu điện về việc tiếp nhận hồ sơ còn khó khăn, lúng túng trong thực hiện. Mặt khác, các thủ tục hành chính có phát sinh số lượng hồ sơ nhiều Sở Y tế đã triển khai tiếp nhận qua dịch vụ công trực tuyến.

- Nhiều cơ sở y tế đang gặp nhiều khó khăn do chưa có một tổ chức chuyên trách về công nghệ thông tin của ngành Y tế để chủ động nắm bắt những vướng mắc, khó khăn trong quá trình triển khai ứng dụng công nghệ thông tin của các cơ sở y tế, để kịp thời hướng dẫn, tư vấn và hỗ trợ.

### III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. Việc trả kết quả khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 sẽ được thực hiện qua mạng, không trả trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích. Do vậy, để đảm bảo khách quan kết quả chấm điểm chỉ số cải cách hành chính hàng năm của các sở, ngành, quận, huyện, đề xuất xem xét, điều chỉnh lại nội dung chấm điểm chỉ số cải cách hành chính liên quan đến nội dung dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 và qua dịch vụ bưu chính công ích.

2. Có tiêu chí khảo sát, đánh giá sự hài lòng của cá nhân, tổ chức riêng đối với dịch vụ công trực tuyến.

3. Hội đồng phổ biến giáo dục pháp luật cần xây dựng kế hoạch phổ biến chuyên đề theo từng lĩnh vực, trong đó mở rộng đối tượng tham dự đến các cán bộ, công chức, viên chức phụ trách công tác tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật tại đơn vị.

4. Tổ chức các hội thi (bằng nhiều hình thức: trực tiếp, trực tuyến ...) mở rộng đối tượng tham dự theo các nội dung đặc thù của Thành phố để tạo điều kiện các tầng lớp nhân dân trên địa bàn tiếp cận, nghiên cứu, hiểu rõ hơn các quy định chính sách pháp luật của nhà nước.

5. Tham vấn, soạn thảo các tài liệu phổ biến theo định hướng so sánh giữa các quy định cũ, mới, tính khả thi, phù hợp với xã hội trong giai đoạn mới của các văn bản Quy phạm; pháp luật; từ đó nêu rõ quyền và nghĩa vụ của các đối tượng bị ảnh hưởng để người dân và các đối tượng liên quan biết và thực hiện

6. Xây dựng phần mềm quản lý đơn thư phản ánh, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn Thành phố. Phổ biến các tài liệu phục vụ công tác phổ biến, giáo dục pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo.

7. Theo quy định của Luật Tiếp công dân thì cán bộ tiếp công dân có quyền từ chối tiếp trong trường hợp người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài, công dân vẫn liên tục đến khiếu nại gay gắt mà cán bộ tiếp dân không thể từ chối việc tiếp. Đề nghị cơ quan có thẩm quyền cần có hướng dẫn cụ thể hơn



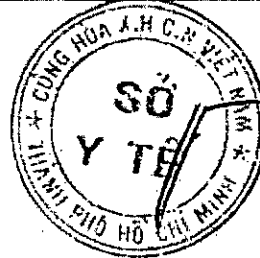
nữa để tạo thuận lợi cho cán bộ tiếp công dân làm nhiệm vụ.

Trên đây là báo cáo công tác việc thực hiện một số nhiệm vụ, giải pháp để giảm chi phí tuân thủ pháp luật, nâng chỉ số xếp hạng B1 năm 2022, Sở Y tế kính báo Sở Tư pháp Thành phố để biết và tổng hợp. *seal*

Nơi nhận:

- UBND Thành phố;
- Sở Tư pháp;
- Đảng ủy Sở Y tế;
- GD và các Phó GD Sở Y tế;
- Các phòng chức năng, đơn vị thuộc Sở;
- Lưu: VT, VPS.  
(LTQN/2b)

**GIÁM ĐỐC**



**Tăng Chí Thượng**

