

## KẾ HOẠCH

### Tăng cường thực hiện dịch vụ công trực tuyến và nâng cao chỉ số hiệu quả Quản trị hành chính công của ngành Y tế tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của UBND tỉnh tại Hội nghị đánh giá kết quả công tác cải cách hành chính (CCHC) 10 tháng năm 2022.

Nhằm đẩy mạnh công tác cải cách hành chính, nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Ngành y tế. Sở Y tế xây dựng Kế hoạch tăng cường thực hiện dịch vụ công trực tuyến và nâng cao chỉ số hiệu quả Quản trị hành chính công của Ngành y tế như sau:

#### I. Thực trạng.

1. Các thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công của tỉnh:

- Hiện tại Sở Y tế có 126 thủ tục hành chính, trong đó có 50 TTHC mức độ 3, 76 TTHC mức độ 4 đang thực hiện tiếp nhận tại Trung tâm phục vụ hành chính công của tỉnh (Đính kèm [Thông báo số 30/TB-SYT](#) ngày 14/02/2022 của Sở Y tế về cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Y tế)

- Địa chỉ tiếp nhận trực tiếp: Số 01 đường Phạm Văn Đồng, phường Phước Trung, thành phố Bà Rịa, tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu.

- Địa chỉ tiếp nhận trực tuyến: <https://dichvucong.baria-vungtau.gov.vn/expway/smartcloud/icloudgate/page/home.cpx>

- Số điện thoại liên hệ: 02543.51.55.55 bấm tiếp 106.

- Tình hình tiếp nhận hồ sơ từ ngày 01/01/2022 đến 01/11/2022.

STT	Lĩnh vực giải quyết	Số lượng hồ sơ tiếp nhận				Số lượng TTHC phát sinh hồ sơ
		Tổng số	Trong kỳ		Từ ký trước	
			Trực tuyến	Trực tiếp, dịch vụ bưu chính		
(1)	(2)	(3)=(4)+(5)+(6)	(4)	(5)	(6)	7
1	An toàn thực phẩm và Dinh dưỡng	846	30	787	29	2
2	Dược phẩm	885	5	807	73	10
3	Giám định y khoa	2	0	1	1	1

4	Khám bệnh, chữa bệnh	580	39	473	68	21
5	Mỹ phẩm	9	1	8	0	3
6	Tổ chức cán bộ	3	0	3	0	2
7	Y tế Dự phòng	32	4	27	1	4
<b>TỔNG CỘNG</b>		<b>2.357</b>	<b>79</b>	<b>2.106</b>	<b>172</b>	<b>50</b>

Nhiệm vụ của UBND tỉnh giao tại Quyết định số 2139/QĐ-UBND ngày 03/8/2022: Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến phát sinh hồ sơ **phải đạt được 50%**. Tuy nhiên, tỷ lệ thực tế của Sở Y tế đến thời điểm hiện tại chỉ **đạt # 3%**.

## **2. Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI)**

Chỉ số PAPI là công cụ theo dõi thực thi chính sách, phản ánh chân thực tiếng nói của người dân về mức độ hiệu quả điều hành, quản lý nhà nước, thực thi chính sách và cung ứng dịch vụ công của chính quyền các cấp. Theo Báo cáo số 231/BC-SNV ngày 12/7/2022 của Sở Nội vụ phân tích kết quả chỉ số PAPI năm 2021, trong đó một số chỉ số thành phần có liên quan đến lĩnh vực y tế giảm điểm cụ thể như sau:

### **2.1. Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công**

- Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công: câu hỏi liên quan “Tỷ lệ người trả lời cho biết người dân Không phải chi thêm tiền để được quan tâm hơn khi đi khám chữa bệnh” đạt 57,94%, giảm 15,02 % so với năm 2020;
- Quyết tâm chống tham nhũng: câu hỏi liên quan “Tỷ lệ người dân đi điều trị tại ở bệnh viện tuyến huyện đã phải chung chi đạt tỷ lệ 57,71% (tăng 36% so với năm 2020).

### **2.2. Cung ứng dịch vụ công**

- Tỷ lệ người dân được hỏi có bảo hiểm y tế đạt 82,95% (giảm 0,51% so với năm 2020);
- Tác dụng của thẻ bảo hiểm y tế đạt 89,75% (tăng so với năm 2020);
- Dịch vụ khám chữa bệnh cho trẻ em dưới 6 tuổi đạt 80,8% (giảm 0,8% so với năm 2020);
- Tỷ lệ người dân cho biết trẻ em dưới 6 tuổi được miễn phí khám chữa bệnh đạt 74,55% (tăng 7,47 % so với năm 2020);
- Tỷ lệ người dân được hỏi cho biết người nghèo được hỗ trợ để mua bảo hiểm y tế đạt 71,41 % (giảm 9,59% so với năm 2020);
- Tổng chất lượng bệnh viện tuyến huyện/quận đạt 31,4% (giảm 3,10% so với năm 2020).

## **II. MỤC ĐÍCH**

- Tuyên truyền thúc đẩy người dân, doanh nghiệp, công chức, viên chức và người lao động sử dụng dịch vụ công trực tuyến đạt hiệu quả cao; tiết kiệm

thời gian, công sức, chi phí phát sinh; công khai minh bạch thông tin, nội dung giải quyết từng TTHC.

- Nâng cao tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến song song với chỉ số cải cách hành chính trên địa bàn; gia tăng sự tin tưởng của người dân, doanh nghiệp vào bộ máy hành chính nhà nước nói chung và quá trình tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ một cửa nói riêng.

- Tiếp tục duy trì các nội dung thành phần đạt điểm số cao, đồng thời cải thiện đối với các nội dung thành phần có điểm số thấp của Chỉ số PAPI năm 2021 để cải thiện, nâng cao Chỉ số PAPI năm 2022 tại Sở Y tế và các cơ quan, đơn vị trực thuộc, xây dựng nền hành chính minh bạch, liêm chính chuyên nghiệp, hiệu quả, nâng cao chất lượng phục vụ và uy tín trong công tác khám chữa bệnh đối với người dân, đồng thời, phát huy sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng và giám sát việc thực thi chính sách, pháp luật.

### III. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP

#### 1. Tăng cường tỷ lệ hồ sơ trực tuyến:

*1.1. Tăng cường công tác tuyên truyền việc cung ứng dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) đến đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người dân, doanh nghiệp:*

- Giải pháp:

- + Thông tin tuyên truyền, tích cực hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện nộp hồ sơ thông qua DVCTT trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh hoặc Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

- + Công khai danh sách các thủ tục hành chính mức độ 3, 4 (kèm theo [Thông báo số 30/TB-SYT](#) ngày 14/02/2022 của Sở Y tế về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Y tế)

- Đơn vị chủ trì: Sở Y tế

- Các đơn vị phối hợp: Các cơ quan, đơn vị trực thuộc, các phòng Y tế huyện, thị, thành phố, các cơ sở hành nghề y dược tư nhân trên địa bàn tỉnh.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

*1.2. Đẩy mạnh việc hướng dẫn, vận động, tiếp nhận và xử lý hồ sơ trực tuyến đối với các TTHC có phát sinh nhiều hồ sơ.*

Giải pháp:

- Các thủ tục hành chính phát sinh nhiều hồ sơ, thành phần hồ sơ tương đối đơn giản gồm:

- + Cấp giấy chứng nhận cơ sở đủ điều kiện an toàn thực phẩm đối với các cơ sở sản xuất thực phẩm, kinh doanh dịch vụ ăn uống thuộc thẩm quyền của UBND cấp tỉnh;

+ Cấp lần đầu chứng chỉ hành nghề khám bệnh, chữa bệnh đối với người Việt Nam thuộc thẩm quyền của Sở Y tế;

+ Cấp lại chứng chỉ hành nghề khám bệnh, chữa bệnh bị mất hoặc hư hỏng chứng chỉ hành nghề hoặc bị thu hồi chứng chỉ hành nghề theo quy định tại điểm a, b Khoản 1 Điều 29 Luật khám bệnh, chữa bệnh thuộc thẩm quyền của Sở Y tế;

+ Cấp Chứng chỉ hành nghề dược (bao gồm cả trường hợp cấp Chứng chỉ hành nghề dược bị thu hồi theo quy định tại các khoản 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 Điều 28 của Luật dược) theo hình thức xét hồ sơ;

+ Cấp lần đầu và cấp Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh dược đối với trường hợp bị thu hồi Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh dược thuộc thẩm quyền của Sở Y tế (Cơ sở bán buôn thuốc, nguyên liệu làm thuốc; Cơ sở bán lẻ thuốc bao gồm nhà thuốc, quầy thuốc, tủ thuốc trạm y tế xã, cơ sở chuyên bán lẻ dược liệu, thuốc dược liệu, thuốc cổ truyền);

+ Cấp giấy phép hoạt động đối với phòng khám chuyên khoa thuộc thẩm quyền của Sở Y tế;

+ Đánh giá duy trì đáp ứng thực hành tốt cơ sở bán lẻ thuốc;

+ Đánh giá đáp ứng Thực hành tốt cơ sở bán lẻ thuốc.

- Tại địa phương: Các phòng Y tế huyện, thị, thành phố trong quá trình hướng dẫn, tư vấn, vận động các cá nhân, tổ chức thực hiện các thủ tục hành chính, thông qua dịch vụ công trực tuyến nhằm tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến của ngành cũng như hỗ trợ người dân giảm bớt thời gian đi lại để nộp hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

- Tại các cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở Y tế: các cơ quan, đơn vị phân công công chức, viên chức hỗ trợ cho công chức, viên chức và người lao động tại cơ quan, đơn vị mình hoàn thành các hồ sơ và nộp trực tuyến trên Cổng dịch vụ công của Tỉnh.

- Các cơ sở hành nghề y dược tư nhân trên địa bàn tỉnh: tuyên truyền, vận động nhân viên nộp hồ sơ bằng hình thức trực tuyến trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

- Quy trình đăng ký hồ sơ: [theo hướng dẫn đính kèm](#).

- Thành phần hồ sơ: [theo danh mục đính kèm](#)/ trên Cổng dịch vụ công hoặc liên hệ phòng Y tế huyện, thị, thành phố để được hỗ trợ.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

*1.3. Tiếp tục triển khai thực hiện các nội dung tại Kế hoạch số 134/KH-SYT ngày 21/9/2022 của Sở Y tế triển khai thực hiện Quyết định số 2139/QDD-UBND của UBND tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu về việc giao chỉ tiêu thực hiện dịch vụ công trực tuyến năm 2022.*

## **2. Nâng cao Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI)**

### 2.1. Nhiệm vụ và giải pháp chung:

- Thông tin tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, nội dung Chỉ số PAPI; kết quả phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh và địa phương. Khuyến khích công chức, viên chức (CCVC) và người lao động phát huy vai trò, quyền lợi và trách nhiệm đóng góp ý kiến, giám sát trong quá trình thực hiện nhiệm vụ của chính quyền địa phương;

- Tổ chức triển khai, tăng cường tự kiểm tra, kiểm tra việc thực hiện các nhiệm vụ giải pháp các nội dung, nhiệm vụ theo phụ lục kèm theo;

- Tăng cường công tác tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp cho đội ngũ công chức, viên chức để cải thiện, nâng cao năng lực, ý thức trách nhiệm, tinh thần thái độ phục vụ trong thực thi công vụ, khắc phục tồn tại, hạn chế, thiếu sót đối với những chỉ tiêu qua khảo sát người dân đánh giá thấp;

- Thường xuyên cập nhật các quy định mới để triển khai, hướng dẫn và thực hiện kịp thời.

### 2.2. Các nhiệm vụ và giải pháp cụ thể:

Tăng cường triển khai thực hiện các nhiệm vụ và giải pháp nâng cao các chỉ số nội dung thành phần gồm:

- Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công;
- Cung ứng dịch vụ công.

Nội dung và giải pháp cụ thể để cải thiện, nâng cao các chỉ số PAPI năm 2022 tại [phụ lục kèm theo Kế hoạch này](#).

## IV. Tổ chức thực hiện

### 1. Văn phòng Sở:

- Là đầu mối triển khai các nội dung liên quan đến các cơ quan, đơn vị và các phòng chuyên môn, nghiệp vụ để thực hiện;

- Phối hợp triển khai; tổng hợp các khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện báo cáo Giám đốc Sở.

### 2. Các phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Sở

- Phối hợp, hỗ trợ hướng dẫn các tổ chức, cá nhân trong quá trình thực hiện hồ sơ nếu có phát sinh khó khăn, vướng mắc.

- Đề xuất, xem xét ưu tiên giải quyết sớm trước hạn đối với những trường hợp nộp hồ sơ bằng hình thức trực tuyến.

- Phòng Nghiệp vụ: Nghiên cứu, triển khai thực hiện các nội dung liên quan đến công tác khám chữa bệnh tại phân cung ứng dịch vụ công tại nội dung 2 ([phụ lục đính kèm chỉ số PAPI](#)).

- Thanh tra Sở: Phối hợp với các phòng chuyên môn, nghiệp vụ tăng cường công tác giám sát, kiểm tra việc thực hiện các nội dung, nhiệm vụ có liên

quan trực tiếp đến chỉ số PAPI, trong đó đặc biệt là tăng cường giám sát cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ, nhiệm vụ khi giải quyết hồ sơ, công việc phục vụ tổ chức, công dân (nội dung kiểm soát tham nhũng trong khu vực công – nội dung 1 ([phụ lục đính kèm chỉ số PAPI](#))).

- Bộ phận công nghệ thông tin – Phòng Nghiệp vụ: rà soát, bổ sung cập nhật các thông tin về các thủ tục hành chính để người dân được biết, dễ tìm hiểu và tiếp cận.

### **3. Trung tâm Kiểm soát bệnh tật**

Tăng cường đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến người dân, các cơ quan, đơn vị trực thuộc ngành y tế trong thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) bằng các hình thức như nộp trực tiếp tại Trung tâm phục vụ hành chính công hoặc nộp hồ sơ trực tuyến qua Cổng dịch vụ công; đồng thời tăng cường tuyên truyền về lợi ích chính sách BHYT đối với công tác khám chữa bệnh trên bản tin của ngành, Cổng thông tin điện tử và các hình thức khác ...

### **4. Các cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở Y tế:**

- Đẩy mạnh công tác thông tin tuyên truyền, quán triệt đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức người lao động về kết quả Chỉ số PAPI năm 2021, đặc biệt là những chỉ số thành phần liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền phụ trách (chỉ số kiểm soát tham nhũng, cung ứng dịch vụ công).

- Chủ động tuyên truyền về lợi ích, chính sách bảo hiểm y tế đối với công tác khám chữa bệnh, cũng như các chính sách khám chữa bệnh đối với trẻ em dưới 6 tuổi. Tiếp tục cải tiến quy trình quản lý trong việc khám chữa bệnh. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin vào quản lý khám chữa bệnh.

- Tuyên truyền, vận động, khuyến khích, hỗ trợ công chức, viên chức và người lao động trong quá trình thực hiện các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực y tế. Đặc biệt hỗ trợ công chức, viên chức và người lao động tại đơn vị nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng dịch vụ công.

### **5. Các phòng Y tế huyện, thị, thành phố**

Chủ động, tuyên truyền, vận động, hỗ trợ, hướng dẫn các cá nhân, tổ chức chuẩn bị hồ sơ và thực hiện nộp hồ sơ bằng hình thức trực tuyến tại địa phương và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích.

### **6. Các cơ sở hành nghề y dược tư nhân trên địa bàn tỉnh**

Tuyên truyền, vận động, hỗ trợ người lao động tại cơ sở thực hiện các thủ tục hành chính liên quan đến lĩnh vực y tế bằng hình thức nộp hồ sơ trực tuyến.

Trên đây là Kế hoạch tăng cường thực hiện dịch vụ công trực tuyến và nâng cao chỉ số hiệu quả Quản trị hành chính công của ngành Y tế; Sở Y tế đề nghị các cơ quan, đơn vị; các phòng Y tế huyện, thị, thành phố; các cơ sở hành nghề y dược tư nhân trên địa bàn tỉnh; các phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Sở quan tâm, phối hợp triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu có

phát sinh khó khăn vướng mắc, các cơ quan, đơn vị phản ánh kịp thời (qua Văn phòng Sở) để tổng hợp xem xét trình lãnh đạo điều chỉnh./.

*(Đính kèm các văn bản liên quan)*

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- Sở Nội vụ (B/cáo);
- Các Phó Giám đốc SYT;
- Các cơ quan, đơn vị trực thuộc;
- Các Phòng Y tế huyện, thị, thành phố;
- Các cơ sở HNYTTN;
- Các phòng CMNV SYT;
- Lưu: VT, VP.

**GIÁM ĐỐC**

**Phạm Minh An**