

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TỔNG CÔNG TY CẤP NƯỚC SÀI GÒN
TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN MỘT THÀNH VIÊN

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

Số: **6828** /KH-TCT-TCNS

Tp. Hồ Chí Minh, ngày **26** tháng **8** năm 2026

KẾ HOẠCH

**Thực hiện cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2026-2030
tại Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn – TNHH MTV**

Thực hiện Quyết định số 4172/QĐ-UBND ngày 07 tháng 7 năm 2026 của Ủy ban nhân dân Thành phố về ban hành Kế hoạch thực hiện cải cách hành chính nhà nước trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh giai đoạn 2026-2030.

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao và tình hình thực tiễn, Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn – TNHH MTV (sau đây gọi tắt là *Tổng Công ty*) xây dựng Kế hoạch thực hiện cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2026-2030 tại Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn – TNHH MTV, như sau:

I. MỤC TIÊU, CHỈ TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

- Tiếp tục quán triệt, thể chế hóa đầy đủ các quan điểm, chủ trương, đường lối của Đảng và Nhà nước về xây dựng, hoàn thiện Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa. Đẩy mạnh triển khai, bảo đảm hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ tại Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ về ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030.

- Góp phần xây dựng chính quyền Thành phố hiện đại, đưa hoạt động quản lý, chỉ đạo, điều hành của Tổng Công ty lên môi trường số, triển khai các ứng dụng công nghệ, tiện ích phục vụ cho người dân và doanh nghiệp, hướng đến mục tiêu "khách hàng là trung tâm", tạo đột phá trong cải cách hành chính, quản trị doanh nghiệp và phát triển bền vững.

- Nâng cao vai trò, trách nhiệm người đứng đầu và hiệu quả phối hợp giữa các phòng, ban, đơn vị; tăng cường đổi mới sáng tạo, ứng dụng khoa học kỹ thuật nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng, hiệu quả cải cách hành chính, góp phần thực hiện hiệu quả các mục tiêu đã đề ra tại Tổng Công ty.

- Gắn mục tiêu cải cách hành chính của Tổng Công ty với việc triển khai Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2026-2030 của Thành phố liên quan đến ngành cấp nước và hoạt động của Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn; đồng thời khắc phục những tồn tại hạn chế trong công tác cải cách hành chính của giai đoạn 2021 - 2025.

2. Một số chỉ tiêu cụ thể giai đoạn 2026-2030¹

- Đảm bảo duy trì tỷ lệ 100% hộ dân thành phố trong vùng quản lý của Tổng Công ty được cung cấp nước sạch.
- Tỷ lệ nước thất thoát, thất thu cuối năm 2030 là dưới 12%.
- Tỷ suất lợi nhuận sau thuế trên vốn chủ sở hữu bình quân giai đoạn 2025 - 2030 là 7%.
- Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ nộp ngân sách nhà nước. Nộp ngân sách bình quân 1.479 tỷ đồng/năm.
- Phân đầu tỷ lệ năng suất lao động tăng 6%/năm và thu nhập bình quân người lao động tăng 5%/năm.
- Tiếp tục nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ cấp nước, tăng tỷ lệ hài lòng của khách hàng.

3. Yêu cầu

- Nêu cao tinh thần, trách nhiệm của người đứng đầu trong việc xác định cải cách hành chính là một trong những đột phá nhằm thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội, nâng cao hiệu quả hoạt động sản xuất kinh doanh tại Tổng Công ty.
- Đảm bảo Kế hoạch được triển khai một cách đồng bộ, hiệu quả, toàn diện và thống nhất, có trọng tâm, trọng điểm, phù hợp với tình hình thực tế tại Tổng Công ty và bám sát chỉ đạo của cấp trên. Lấy phương châm "Khách hàng là trung tâm", là chủ thể và mục tiêu hướng tới, sự hài lòng của khách hàng là thước đo đánh giá chất lượng, hiệu quả hoạt động của Tổng Công ty.

II. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM

1. Cải cách thể chế

- Tiếp tục rà soát các quy định, quy chế nội bộ của Tổng Công ty đang có hiệu lực, đề xuất sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ và hoàn thiện quy trình xây dựng, rà soát và ban hành quy định, quy chế nội bộ bảo đảm đồng bộ, thống nhất, không chồng chéo, phù hợp quy định pháp luật hiện hành, phù hợp với Điều lệ Tổng Công ty và yêu cầu thực tiễn sản xuất, kinh doanh của Tổng Công ty.
- Tiếp tục tham gia nghiên cứu, góp ý các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan đến hoạt động của Tổng Công ty, góp phần tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc, xây dựng, hoàn thiện thể chế, chính sách thúc đẩy hoạt động sản xuất kinh doanh tại Tổng Công ty.
- Tăng cường phối hợp với chính quyền địa phương thực hiện công tác quản lý và cung cấp nước sạch, công tác quản lý và bảo vệ hành lang tuyến ống cấp nước truyền tải phù hợp với mô hình chính quyền địa phương hai cấp và yêu cầu phát triển trong giai đoạn mới.

¹ theo mục tiêu, phương hướng, nhiệm vụ phát triển Tổng Công ty, xây dựng hệ thống chính trị nhiệm kỳ 2025-2030 tại Đại hội Đại biểu Đảng bộ Tổng Công ty lần thứ V, nhiệm kỳ 2025-2030

2. Cải cách thủ tục hành chính

- Tập trung cải tiến quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu của khách hàng; rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ, phản ánh, kiến nghị; nâng cao tỷ lệ giải quyết đúng hạn và mức độ hài lòng của khách hàng. Xây dựng và triển khai đồng bộ các chính sách khách hàng trong toàn Tổng Công ty và các đơn vị cấp nước thành viên, gắn với lộ trình chuyển đổi 100% dịch vụ cấp nước sang hình thức trực tuyến. Đồng thời, lồng ghép nội dung này vào kế hoạch và phong trào thi đua hàng năm nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng trong việc đăng ký dịch vụ, nộp hồ sơ, ký xác nhận và nhận kết quả hoàn toàn trực tuyến.

- Tiếp tục rà soát, đề xuất loại bỏ các thủ tục rườm rà, chồng chéo, loại bỏ các thành phần hồ sơ không cần thiết, tích hợp, cắt giảm mạnh các mẫu đơn, thành phần hồ sơ yêu cầu chứng thực và các giấy tờ không cần thiết hoặc có nội dung thông tin trùng lặp trên cơ sở khai thác, sử dụng có hiệu quả dữ liệu chuyên ngành; từng bước chuẩn hóa, đồng bộ cơ sở dữ liệu phục vụ công tác quản lý, điều hành và kết nối, chia sẻ dữ liệu theo định hướng chuyển đổi số của Thành phố và ngành cấp nước. Áp dụng các hình thức giao dịch điện tử và mở rộng, góp phần nâng cao hiệu quả quản lý, tiết kiệm chi phí và tạo thuận lợi cho khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ.

- Đẩy mạnh ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) trong công tác chăm sóc khách hàng góp phần tự động hóa quy trình tiếp nhận và hỗ trợ khách hàng; nâng cao chất lượng giải đáp thông tin, rút ngắn thời gian xử lý yêu cầu và tăng mức độ hài lòng của khách hàng nhằm đổi mới phương thức phục vụ, nâng cao hiệu quả hoạt động chăm sóc khách hàng trong giai đoạn chuyển đổi số.

- Ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin trong quản lý, điều hành, vận hành hệ thống nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động theo hướng đơn giản, nhanh gọn, hiệu quả hướng đến mục tiêu tạo sự thoải mái tốt nhất cho khách hàng. Đảm bảo tỷ lệ thực hiện ký kết Hợp đồng với Khách hàng được thực hiện trực tuyến; tỷ lệ hồ sơ được giải quyết đúng hạn, tỷ lệ quy trình, hồ sơ và văn bản nội bộ được số hóa.

3. Cải cách tổ chức bộ máy

- Tiếp tục rà soát, kiện toàn, sắp xếp tổ chức bộ máy các phòng, ban, đơn vị, giảm đầu mối công việc bên trong, đảm bảo tinh gọn, mạnh, hoạt động hiệu năng, hiệu lực, hiệu quả.

- Thường xuyên rà soát, đề xuất sửa đổi, bổ sung các quy định, quy chế nội bộ của Tổng Công ty đảm bảo phù hợp quy định pháp luật, Điều lệ tổ chức và hoạt động của Tổng Công ty và đáp ứng yêu cầu thực tiễn sản xuất kinh doanh.

- Nghiên cứu, triển khai các biện pháp đổi mới phương thức làm việc, nâng cao năng suất, hiệu quả hoạt động của phòng, ban, đơn vị trên cơ sở ứng dụng mạnh mẽ khoa học công nghệ, công nghệ thông tin; tăng cường chỉ đạo, điều hành, xử lý công việc trên môi trường số, tổ chức họp, hội nghị bằng hình thức trực tuyến, không giấy tờ.

4. Cải cách chế độ công vụ

- Rà soát, xây dựng và tổ chức thực hiện cơ cấu cán bộ, người lao động theo chức danh công việc, bảng mô tả công việc theo vị trí việc làm phù hợp chức năng, nhiệm vụ của phòng, ban, đơn vị trực thuộc Tổng Công ty.

- Nghiên cứu, đổi mới phương pháp, quy trình đánh giá, phân loại cán bộ, người lao động theo hướng dân chủ, công khai, minh bạch dựa trên kết quả thực hiện nhiệm vụ thông qua công việc, sản phẩm cụ thể, mức độ hoàn thành nhiệm vụ được giao.

- Xây dựng cơ chế tuyển dụng theo định hướng thu hút được người tài, dựa trên nguyên tắc đánh giá hiệu quả công việc, trách nhiệm đi đôi với quyền lợi, chính sách khen thưởng, đề bạt kịp thời, công khai, minh bạch.

- Xây dựng Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, nhân viên theo từng năm và giai đoạn nhằm định hướng tổng thể cho công tác đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực trong thời gian tới.

- Tăng cường kỷ cương, kỷ luật, kiên quyết đấu tranh phòng, chống tham nhũng, tiêu cực. Đổi mới mạnh mẽ, nâng cao chất lượng, hiệu lực, hiệu quả lãnh đạo, chỉ đạo; thực hiện nghiêm túc các chủ trương, giải pháp phòng, chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực tại Tổng Công ty.

5. Cải cách tài chính công

- Tiếp tục rà soát và hoàn thiện các quy chế, hướng dẫn nghiệp vụ thuộc lĩnh vực quản lý tài chính, tài sản và vốn đầu tư; bảo đảm tính đồng bộ, thống nhất trong tổ chức thực hiện, nâng cao hiệu quả công tác quản lý và đáp ứng yêu cầu hoạt động sản xuất kinh doanh của Tổng Công ty.

- Triển khai và tuân thủ quy định của Luật quản lý và đầu tư vốn nhà nước, luật doanh nghiệp và các quy định pháp luật liên quan trong hoạt động quản lý vốn và tài sản. Tăng cường giám sát đối với các đơn vị thành viên trong quản lý và sử dụng các nguồn vốn và tài sản được nhà nước giao, phối hợp Người đại diện vốn thực hiện quyền và nghĩa vụ theo quy định nhằm bảo toàn và phát triển vốn nhà nước đầu tư tại Tổng Công ty.

- Đề xuất các giải pháp, tập trung xử lý dứt điểm các dự án, công trình đầu tư của Tổng Công ty kém hiệu quả, thua lỗ kéo dài; khẩn trương giải quyết, khắc phục các khó khăn, vướng mắc tồn đọng của các doanh nghiệp, đặc biệt là các tồn đọng tại các dự án, khoản đầu tư, tình hình tài chính, quản lý sử dụng đất; hợp tác đầu tư,...

- Xây dựng Kế hoạch/Chương trình thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí nhằm thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí gắn với nhiệm vụ sản xuất kinh doanh và quản lý vốn, tài sản nhà nước, khai thác, sử dụng hiệu quả các nguồn lực, phòng chống lãng phí, góp phần hoàn thành các chỉ tiêu kế hoạch giai đoạn 2026-2030.

6. Xây dựng, phát triển Chuyển đổi số

- Tiếp tục thực hiện chương trình Nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng giai đoạn 2025-2030 với 07 nhóm nhiệm vụ trọng tâm được triển khai, đặc biệt

chú trọng chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ thông tin, xây dựng không gian số trong công tác chăm sóc khách hàng và đổi mới toàn diện các thủ tục hành chính trong cung cấp dịch vụ cấp nước theo hướng dịch vụ số, không phụ thuộc địa giới hành chính; xây dựng và triển khai đồng bộ các chính sách khách hàng tại Tổng công ty và các đơn vị cấp nước thành viên.

- Triển khai Kế hoạch về lộ trình chuyển đổi 100% dịch vụ cấp nước sang hình thức trực tuyến tại Tổng Công ty nhằm nâng cao hiệu quả tiếp nhận, xử lý và chăm sóc khách hàng; giảm thời gian giải quyết hồ sơ, giảm tiếp xúc trực tiếp, nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng; Kế hoạch triển khai ứng dụng Trí tuệ nhân tạo trong công tác dịch vụ khách hàng gắn với nền tảng kho dữ liệu tập trung của Tổng Công ty.

- Xây dựng kế hoạch thực hiện công tác văn thư lưu trữ tại Tổng Công ty giai đoạn 2026-2030 và kế hoạch thực hiện số hóa hồ sơ, tài liệu lưu trữ và tạo lập, chuẩn hóa, chuyển đổi dữ liệu của Tổng Công ty giai đoạn 2026-2030.

- Phát triển các ứng dụng công nghệ thông tin, khoa học công nghệ giúp nâng cao hiệu quả quản trị, chỉ đạo, điều hành tại Tổng Công ty.

(Đính kèm Phụ lục các nhiệm vụ)

III. GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

1. Tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành việc triển khai thực hiện cải cách hành chính giai đoạn 2026 – 2030 trong toàn Tổng Công ty, công tác phối hợp thực hiện giữa các phòng, ban, đơn vị đảm bảo Kế hoạch được triển khai đồng bộ, thống nhất.

Lãnh đạo các phòng, ban, đơn vị thực hiện Kế hoạch trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ được giao, lĩnh vực phụ trách, xác định cải cách hành chính là nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt hướng đến mục tiêu "Khách hàng là trung tâm" và phương châm "Phát triển vì cộng đồng" trong việc thực hiện nhiệm vụ sản xuất kinh doanh và thực hiện nhiệm vụ chính trị được giao.

2. Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, nâng cao nhận thức cho cán bộ, người lao động, người dân và doanh nghiệp thông qua các kênh truyền thông của Tổng Công ty và ứng dụng truyền thông nội bộ My SAWACO; qua đó, thường xuyên cập nhật thông tin, tuyên truyền các hoạt động sản xuất kinh doanh, công tác Đảng, đoàn thể và các chương trình phục vụ khách hàng.

3. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính gắn với tạo động lực cải cách trong đội ngũ cán bộ, người lao động

- Siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính, đạo đức công vụ trong đội ngũ cán bộ, người lao động; tăng cường kiểm tra công vụ để kịp thời chấn chỉnh những hạn chế trong thực thi công vụ.

- Đổi mới phương thức đánh giá cán bộ, công nhân viên dựa trên kết quả công việc; có cơ chế, chính sách khuyến khích về đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao trình độ, năng lực và tạo cơ hội thăng tiến, phát triển cho những cá nhân có trách nhiệm, đổi mới, sáng tạo trong thực hiện nhiệm vụ.

4. Ứng dụng hiệu quả công nghệ thông tin, app Chăm sóc khách hàng Sawaco và các tiện ích khác. Hỗ trợ khách hàng tra cứu thông tin thanh toán và lấy hóa đơn điện tử trực tiếp trên Website của Tổng Công ty. Đẩy mạnh triển khai các giải pháp thanh toán không dùng tiền mặt thông qua hệ thống ngân hàng, ví điện tử và các kênh thanh toán điện tử khác; thực hiện các hồ sơ, thủ tục về dịch vụ cấp nước qua các kênh trực tuyến.

5. Đẩy mạnh ứng dụng khoa học và công nghệ, công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong quản lý, điều hành và xử lý công việc; phát huy hiệu quả việc sử dụng văn bản điện tử, chữ ký số và các kênh giao dịch trực tuyến, góp phần nâng cao năng suất lao động và chất lượng phục vụ khách hàng.

Triển khai Kế hoạch thực hiện đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số tại Tổng Công ty, trên cơ sở định hướng của Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22 tháng 12 năm 2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia và Chương trình hành động số 04-CTr/ĐU ngày 24 tháng 7 năm 2025 của Đảng ủy Tổng Công ty; xây dựng và triển khai các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin một cách đồng bộ, thống nhất, nhằm xây dựng hệ thống cấp nước hiện đại, thông minh. Đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng, lấy sự hài lòng của khách hàng là thước đo cho hiệu quả hoạt động của đơn vị và của Tổng Công ty.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị trực thuộc căn cứ vào chức năng nhiệm vụ triển khai thực hiện nghiêm túc các nội dung tại kế hoạch này và báo cáo kết quả định kỳ hàng quý, 6 tháng (*trước ngày 20 tháng cuối cùng của quý, 6 tháng*) và năm (*trước ngày 20 tháng cuối cùng của năm*) hoặc đột xuất (nếu có) gửi về Tổng Công ty (thông qua Phòng Tổ chức – Nhân sự Tổng Công ty) để tổng hợp, báo cáo Tổng Giám đốc.

2. Phòng Tổ chức – Nhân sự

- Tham mưu xây dựng, trình Kế hoạch thực hiện cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2026-2030 tại Tổng Công ty.

- Phối hợp với các phòng, ban chuyên môn, đơn vị có liên quan tổng hợp báo cáo chung và theo dõi việc thực hiện các nội dung đã đề ra trong Kế hoạch.

3. Văn phòng Tổng Công ty, Phòng Công nghệ - Thông tin phối hợp với các đơn vị có liên quan theo dõi việc thực hiện các nội dung tại kế hoạch này.

4. Phòng Hợp tác – Truyền thông

Thông tin, tuyên truyền công tác cải cách hành chính thông qua Website, các kênh truyền thông....tạo thuận lợi trong tra cứu thông tin, thực hiện các yêu cầu phát sinh liên quan dịch vụ cấp nước, góp phần cải thiện chất lượng dịch vụ cấp nước và nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng.

5. Các Công ty cổ phần cấp nước, Công ty TNHH MTV Nước ngầm Sài Gòn

Căn cứ nội dung, nhiệm vụ tại Kế hoạch này, xây dựng kế hoạch cụ thể phù

hợp điều kiện, tình hình thực tiễn tại đơn vị để triển khai thực hiện và có báo cáo kết quả định kỳ về Tổng Công ty theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2026-2030 tại Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn – TNHH MTV đề nghị các phòng, ban, đơn vị trực thuộc, các đơn vị có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện.

Nơi nhận:

- UBND Thành phố;
- Sở Nội vụ ;
- BTV Đảng ủy;
- Hội đồng thành viên;
- Ban Tổng Giám đốc;
- Ban Kiểm soát;
- VP Công Đoàn, Đoàn thanh viên;
- Các phòng ban, đơn vị trực thuộc TCT;
- Các Công ty CPCN, CTTNHHMTV;
- Lưu: VT, TCNS (H-06b).



TỔNG GIÁM ĐỐC

Bùi Thanh Giang



PHỤ LỤC
CÁC NHIỆM VỤ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TRỌNG TÂM
GIẢI ĐOẠN 2026-2030

(Theo Kế hoạch số **6828** /KH-TCT-TCNS ngày 26 tháng 8 năm 2026 của
 Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn – TNHH MTV)

Stt	Nội dung công việc	Kết quả, sản phẩm	Chủ trì	Phối hợp	Thời gian
1	Tiếp tục rà soát, kiện toàn, sắp xếp tổ chức bộ máy bên trong của các phòng, ban, đơn vị trực thuộc đảm bảo tinh gọn, hoạt động hiệu năng, hiệu lực, hiệu quả.	Các Quyết định về kiện toàn, sắp xếp tổ chức bộ máy	Các phòng, ban, đơn vị	Phòng Tổ chức – Nhân sự	Thường xuyên
2	Tiếp tục rà soát, xây dựng cơ chế tiền lương, quy chế thi đua, khen thưởng nhằm khuyến khích, động viên kịp thời tinh thần hăng hái trong lao động sản xuất, đồng thời tạo động lực thúc đẩy nâng cao năng suất lao động, hiệu quả công việc, đặc biệt trong việc ứng dụng công nghệ mới.	Các quy định, quy chế nội bộ	Phòng Tổ chức – Nhân sự	Các phòng, ban, đơn vị	Thường xuyên
3	Xây dựng các Kế hoạch về đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, nhân viên hằng năm và giai đoạn 2025 – 2030 nhằm định hướng tổng thể cho công tác đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực trong thời gian tới.	Kế hoạch, Chương trình đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn cho cán bộ, người lao động	Phòng Tổ chức – Nhân sự	Các phòng, ban, đơn vị	Thường xuyên

4	Tiếp tục nghiên cứu, xây dựng cơ chế tuyển dụng theo định hướng thu hút được người tài, nguồn nhân lực chất lượng cao đáp ứng cho việc thực hiện ngành kinh doanh chính (cung cấp nước sạch) dựa trên nguyên tắc đánh giá hiệu quả công việc, trách nhiệm đi đôi với quyền lợi, chính sách khen thưởng, đề bạt kịp thời, công khai, minh bạch.	Kế hoạch, quy định, quy chế	Phòng Tổ chức – Nhân sự	Các phòng, ban, đơn vị	Thường xuyên
5	Tiếp tục áp dụng và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng tiêu chuẩn Quốc gia Việt Nam 9001:2015 tại Tổng Công ty (Khởi tham mưu)	Kế hoạch, các văn bản triển khai	Phòng Tổ chức – Nhân sự	Các phòng, ban có liên quan	Thường xuyên
6	Tiếp tục rà soát, sửa đổi, bổ sung, ban hành mới các quy định, quy chế nội bộ phù hợp Điều lệ Tổng Công ty và quy định pháp luật hiện hành; bảo đảm tính đồng bộ, thống nhất, không chồng chéo và đáp ứng yêu cầu thực tiễn.	Văn bản, kế hoạch	Phòng Pháp chế	Các phòng, ban, đơn vị trực thuộc	Thường xuyên
7	Tiếp tục tổ chức triển khai đo lường sự hài lòng của khách hàng các vấn đề liên quan đến dịch vụ cấp nước	Các quy trình, hồ sơ, thủ tục về dịch vụ cấp nước	Các đơn vị có liên quan	Phòng Kinh doanh – Dịch vụ khách hàng	Thường xuyên

8	Ban hành, ứng dụng các giải pháp, sáng kiến, hiến kế, nhân rộng các mô hình hay đã được Hội đồng Khoa học – Công nghệ Tổng Công ty công nhận trong cải cách hành chính	Các giải pháp, sáng kiến, hiến kế, mô hình hay	Các phòng, ban, đơn vị có liên quan	Phòng Kỹ thuật – Công nghệ	
9	Đổi mới các thủ tục hành chính trong cung cấp dịch vụ cấp nước theo hướng dịch vụ số, không phụ thuộc địa giới hành chính; xây dựng và triển khai đồng bộ các chính sách khách hàng tại Tổng Công ty và các đơn vị cấp nước thành viên, đảm bảo tiện ích khách hàng và hiệu quả cho các đơn vị cấp nước	Kết quả thực hiện, giải quyết hồ sơ của khách hàng	Các đơn vị có liên quan	Phòng Kinh doanh – Dịch vụ khách hàng	Thường xuyên
10	Triển khai, phát động phong trào thi đua thực hiện công tác cải cách hành chính giai đoạn 2026-2030 tại Tổng Công ty theo các văn bản của UBND TP và các sở ngành	Kế hoạch, các văn bản triển khai thực hiện	Phòng Tổ chức – Nhân sự	Các phòng, ban, đơn vị có liên quan	2026-2030
11	Thực hiện số hóa, cập nhật đầy đủ, kịp thời, chính xác dữ liệu hồ sơ theo lộ trình, kế hoạch đã đề ra	Kết quả thực hiện	Văn phòng Tổng Công ty	Các phòng, ban, đơn vị trực thuộc	2026-2030
12	Đẩy mạnh công tác quản lý, sắp xếp lại, xử lý và sử dụng mặt bằng đất đai của Tổng Công ty	Kết quả thực hiện	Văn phòng Tổng Công ty	Các phòng, ban, đơn vị trực thuộc	Thường xuyên

13	Đề xuất các giải pháp đẩy nhanh tiến độ thực hiện và giải ngân; phối hợp theo dõi công tác thanh toán, quyết toán các dự án sử dụng vốn vay, vốn ngân sách nhà nước và bảo đảm sử dụng vốn đúng mục đích, hiệu quả và minh bạch.	Các giải pháp, kế hoạch thực hiện	+ Phòng Kế hoạch – Đầu tư + Phòng Kế toán – Tài chính	Các phòng, ban, đơn vị	2026-2030
14	Đề xuất các giải pháp, thực hiện có hiệu quả các giải pháp đáp ứng mục tiêu tăng trưởng "2 con số"	Các văn bản, kết quả thực hiện	Phòng Kế hoạch – Đầu tư	Các phòng, ban, đơn vị liên quan	2026-2030
15	Tiếp tục rà soát và hoàn thiện các quy chế, hướng dẫn nghiệp vụ thuộc lĩnh vực quản lý tài chính, tài sản và vốn đầu tư; bảo đảm tính đồng bộ, thống nhất trong tổ chức thực hiện, nâng cao hiệu quả công tác quản lý và đáp ứng yêu cầu hoạt động sản xuất kinh doanh của Tổng Công ty	Các văn bản, kết quả thực hiện	Phòng Kế toán – tài chính	Các phòng, ban, đơn vị liên quan	2026-2030
16	Tiếp tục triển khai thực hiện có hiệu quả Đề án 06 phù hợp theo chức năng, nhiệm vụ được giao tại Tổng Công ty, xây dựng, nâng cấp, đưa vào khai thác, sử dụng có hiệu quả cơ sở dữ liệu chuyên ngành và các cơ sở dữ	Các văn bản thực hiện, kết quả thực hiện	Phòng Công nghệ - Thông tin	Các phòng, ban, đơn vị	2026-2030

	liệu dùng chung theo quy định.				
17	Ban hành quy định hoặc kế hoạch về ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số giúp nâng cao trong công tác quản lý, điều hành, triển khai tại Tổng Công ty	Kế hoạch, văn bản triển khai tại Tổng Công ty	Phòng Công nghệ - Thông tin	Các phòng, ban, đơn vị có liên quan	2026-2030
18	Nghiên cứu ứng dụng công cụ trí tuệ nhân tạo (AI), trợ lý ảo vào các nền tảng, dịch vụ phục vụ khách hàng	Văn bản triển khai, kế hoạch	Phòng Công nghệ - Thông tin	Các phòng, ban, đơn vị	2026-2030
19	Rà soát, bảo đảm văn bản được ban hành đúng thẩm quyền, đúng trình tự, thủ tục, đúng thể thức theo quy định.	Văn bản hướng dẫn thực hiện	Văn phòng Tổng Công ty	Các phòng, ban, đơn vị	Thường xuyên
20	Xây dựng kế hoạch bố trí vốn để thực hiện các nhiệm vụ quy hoạch, các dự án khởi công mới, trong đó ưu tiên các dự án cấp bách, trọng điểm có sức lan tỏa, tạo động lực phát triển kinh tế xã hội.	Kế hoạch năm và kế hoạch điều chỉnh (nếu có)	Phòng Kế hoạch – Đầu tư	Các phòng, ban, đơn vị	2026-2030
21	Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ vào quản lý mạng lưới cấp nước, hướng đến quản lý vận hành cấp nước thông minh.	Văn bản triển khai, kết quả thực hiện	Phòng Kỹ thuật – Công nghệ	Các phòng, ban, đơn vị	2026-2030