

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: **5662**/KH-TCT-TCNS

TP. Hồ Chí Minh, ngày **15** tháng **7** năm 2026

KẾ HOẠCH

Tiếp tục triển khai, thực hiện các kết luận, chỉ đạo, chủ trương, quy định về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn – Trách nhiệm hữu hạn một thành viên

Căn cứ Kế hoạch số 1236/KH-TTCTP ngày 29 tháng 4 năm 2026 của Thanh tra Chính phủ về thực hiện Kết luận số 107-KL/TW ngày 24 tháng 12 năm 2024 của Bộ Chính trị về tiếp tục tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Kế hoạch số 308/KH-UBND ngày 17/06/2026 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về tiếp tục triển khai, thực hiện các kết luận, chỉ đạo, chủ trương, quy định về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị trên toàn địa bàn Thành phố;

Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn - Trách nhiệm hữu hạn một thành viên (sau đây viết tắt là Tổng Công ty) xây dựng Kế hoạch tiếp tục triển khai các kết luận, chỉ đạo, chủ trương, quy định về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại Tổng Công ty với những nội dung cụ thể sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU:

1. Mục đích:

- Tiếp tục triển khai thực hiện hiệu quả các kết luận, chỉ đạo, chủ trương, quy định về công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cấp có thẩm quyền có liên quan đến Tổng Công ty đảm bảo theo quy định.

- Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của Tổng Công ty (với tư cách là Doanh nghiệp nhà nước thuộc Ủy ban nhân dân Thành phố), của các đảng viên, cán bộ, người lao động trong thực thi pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại; đặc biệt là trách nhiệm nêu gương của Người đứng đầu.

- Xây dựng đội ngũ cán bộ quản lý, nhân viên của ngành cấp nước có đầy đủ các phẩm chất: đạo đức lối sống, trình độ chuyên môn; chấp hành chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; quy định, nội quy, quy chế của Tổng Công ty và có tinh thần phục vụ ngày càng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

2. Yêu cầu:

Giám đốc các Phòng, Ban, Đơn vị trực thuộc Tổng Công ty; Chủ tịch Hội đồng quản trị/ Giám đốc các Công ty cổ phần Cấp nước (mà Tổng Công ty có phần vốn góp chi phối), Công ty TNHH MTV Nước ngầm Sài Gòn chủ động phối hợp với Cấp ủy tổ chức đảng cùng cấp, tập trung chỉ đạo, tổ chức triển khai Quán triệt việc thực hiện nghiêm túc, hiệu quả, đầy

đủ các nội dung của Kế hoạch đến từng cán bộ, nhân viên, bám sát với thực tiễn của Tổng Công ty và khắc phục hiệu quả các hạn chế trong công tác tiếp khách hàng. Thường xuyên giám sát, kiểm tra và đôn đốc việc thực hiện Kế hoạch này.

II. NỘI DUNG TRỌNG TÂM

Đảm bảo công tác tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo theo đúng quy trình, quy định¹

1. Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật, nâng cao nhận thức về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị; góp phần nâng cao ý thức trách nhiệm cho đảng viên, cán bộ, người lao động và nâng cao hiểu biết, ý thức pháp luật của công dân trong thực hiện các quyền, nghĩa vụ theo quy định pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo

Giám đốc các Phòng, Ban, Đơn vị trực thuộc Tổng Công ty; Chủ tịch Hội đồng quản trị/ Giám đốc các Công ty cổ phần Cấp nước (mà Tổng Công ty có phần vốn góp chi phối), Công ty TNHH MTV Nước ngầm Sài Gòn chủ động phối hợp với Cấp ủy tổ chức đảng cùng cấp, tập trung chỉ đạo, tiếp tục tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến và thực hiện nghiêm túc các Nghị quyết, Chỉ thị của Đảng các chủ trương, quy định pháp luật, chính sách của Nhà nước có liên quan trong toàn Tổng công ty².

2. Tiếp tục tăng cường trách nhiệm của Người đứng đầu đơn vị trong chỉ đạo và triển khai thực hiện đồng bộ, hiệu quả, nghiêm túc, đầy đủ các kết luận, chủ trương, chính sách, các chỉ đạo của cấp có thẩm quyền, các quy định pháp luật trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị và các kiến nghị thông qua kết quả kiểm tra, giám sát của các cơ quan Trung ương, cơ quan đại biểu dân cử, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam các cấp trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

3. Thường xuyên rà soát đề tham mưu, đề xuất điều chỉnh, bổ sung, thay thế các quy trình nội bộ có liên quan về tiếp công dân, xử lý đơn, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Tổng Công ty có vướng mắc, bất cập trong quá trình áp dụng, đảm bảo tính đồng bộ, hiệu quả, khả thi

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng Tổng Công ty

Phối hợp Phòng Kinh doanh – Dịch vụ khách hàng thống kê và ghi nhận lịch tiếp khách hàng: tham mưu, có giải pháp ghi nhận và phản ánh đầy đủ số ngày, số lượt người được Ban Tổng Giám đốc tiếp định kỳ, đột xuất. Bố trí nhân sự đón tiếp khách hàng tại Lễ

¹ Luật khiếu nại, tố cáo (Luật số 136/2025/QH15 ngày 10 tháng 12 năm 2025; Quyết định số 321/QĐ-TCT-PC ngày 21 tháng 03 năm 2024 của Tổng Công ty về ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh tại Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn – Trách nhiệm hữu hạn một thành viên

² Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26 tháng 5 năm 2014 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; Quy định số 11-QĐi/TW ngày 18 tháng 02 năm 2019 của Bộ Chính trị về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân; Kết luận số 107-KL/TW ngày 24 tháng 12 năm 2024 của Bộ Chính trị về tiếp tục tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; Kết luận số 215-KL/TW ngày 23 tháng 11 năm 2025 của Bộ Chính trị về việc sửa đổi, bổ sung Quy định số 11-QĐi/TW ngày 18 tháng 02 năm 2019 của Bộ Chính trị về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân, Chỉ thị 01/CT-UBND ngày 26 tháng 9 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố về tăng cường và nâng cao hiệu quả công tác thanh tra, kiểm tra, tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị và phòng, chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực và các chủ trương, chỉ đạo của cơ quan có thẩm quyền về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo.

tân, yêu cầu cung cấp thông tin, phân loại bước đầu theo Bước 1 của Quy trình tiếp khách hàng tại trụ sở Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn – Trách nhiệm hữu hạn một thành viên³

Ứng dụng công nghệ thông tin: Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong công tác tiếp khách hàng. Trực tiếp tham mưu số hóa Sổ ghi nhận tiếp khách hàng (Biểu mẫu M01/DVKH) lên Phần mềm hệ thống quản lý đơn thư, đảm bảo sự kết nối, liên thông, khai thác các dữ liệu liên quan.

Đảm bảo cơ sở vật chất: Bố trí phòng tiếp khách hàng chuẩn mực, trang bị đầy đủ camera giám sát và máy ghi âm phục vụ cho công tác tiếp khách.

2. Phòng Kinh doanh Dịch vụ Khách hàng

Chủ động rà soát, tổng hợp tình hình đơn thư: Xác định cụ thể các vụ việc khiếu nại, phản ánh đã quá thời hạn theo quy định của pháp luật để phối hợp Phòng/Ban khối tham mưu Tổng Công ty, các đơn vị cấp nước khẩn trương xử lý, giải quyết dứt điểm.

Quản triệt nhân sự phụ trách thực hiện nghiêm Bước 2, Bước 3 của Quy trình tiếp khách hàng tại trụ sở Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn – Trách nhiệm hữu hạn một thành viên.

Xây dựng các ứng dụng hỗ trợ khách hàng: Tăng cường các kênh kết nối và giải pháp chăm sóc khách hàng; đơn giản hóa thủ tục, chuẩn hóa thành phần hồ sơ, rút ngắn thời gian xử lý; từng bước số hóa các quy trình của Tổng Công ty và các đơn vị cấp nước, giúp cán bộ, công nhân viên quản lý, giải quyết hồ sơ khách hàng nhanh chóng, hiệu quả, qua đó nâng cao chất lượng phục vụ và tạo niềm tin cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ.

3. Đối với Phòng Tổ chức - Nhân sự

Chủ trì, phối hợp phòng, ban có liên quan tổ chức phổ biến, giáo dục pháp luật, nâng cao nhận thức về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại. Đa dạng hóa hình thức tuyên truyền trên các trang thông tin điện tử của Tổng Công ty nhằm góp phần nâng cao ý thức trách nhiệm cho cán bộ, nhân viên

Thường xuyên kiểm tra, giám sát và kiên quyết tham mưu lãnh đạo Tổng Công ty xử lý nghiêm cá nhân, tập thể thiếu trách nhiệm, cố tình né tránh, đùn đẩy trong tham mưu, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Kịp thời triển khai thực hiện theo Quy trình xử lý kỷ luật lao động của Tổng Công ty đối với các trường hợp vi phạm quy định chăm sóc khách hàng.

Xác định trách nhiệm giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị là nhiệm vụ chính trị quan trọng, là một trong những tiêu chí đánh giá, bình xét kết quả thi đua cuối năm đối với từng cá nhân, cơ quan, đơn vị. Nghiên cứu chế độ đãi ngộ, khen thưởng, động viên kịp thời để phát huy các nhân tố tích cực trong công tác tiếp dân.

4. Đối với Phòng Pháp chế

Theo dõi, đôn đốc các phòng, ban rà soát quy định, quy chế nội bộ của Tổng Công ty liên quan tiếp khách hàng, xử lý đơn khiếu nại, kiến nghị của khách hàng, người dân, quy trình nghiệp vụ trong lĩnh vực dịch vụ khách hàng...; phối hợp góp ý các quy chế nội bộ,

³ Quyết định số 713/QĐ-TCT-KDDVKH ngày 12 tháng 05 năm 2026

bảo đảm thực hiện chủ trương cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, người dân.

Phối hợp phòng, ban, đơn vị cử nhân sự tham gia tổ tụng, bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của Tổng Công ty, bảo vệ lợi ích của Nhà nước cũng như quyền, lợi ích chính đáng của người dân.

5. Chỉ đạo chung đối với toàn Tổng Công ty và các Công ty thành viên

5.1 Đối với các phòng, ban, và đơn vị trực thuộc Tổng Công ty:

Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền các đơn vị phải trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo và chịu trách nhiệm toàn diện về tình hình tiếp khách hàng, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (nếu có) trong phạm vi quản lý. Chủ động phối hợp chặt chẽ với các phòng ban chức năng của Tổng Công ty để xử lý dứt điểm các vụ việc phức tạp, kéo dài; tuyệt đối không để dồn đẩy trách nhiệm, dồn đẩy lên tuyến trên hoặc tạo thành “điểm nóng”.

5.2 Đối với các Công ty thành viên có vốn góp chi phối:

Yêu cầu Người đại diện phần vốn Tổng Công ty, Hội đồng quản trị, Ban Giám đốc các công ty cổ phần, công ty TNHH MTV Nước ngầm Sài Gòn khẩn trương căn cứ Kế hoạch này để xây dựng Kế hoạch/Chương trình hành động cụ thể tại đơn vị mình. Cần chuẩn hóa, đồng bộ quy trình tiếp khách hàng, giải quyết khiếu nại theo tiêu chuẩn chất lượng chung của Tổng Công ty; đảm bảo thống nhất từ khâu tiếp nhận đến khâu giải quyết. Định kỳ gửi báo cáo kết quả thực hiện về Tổng Công ty để tổng hợp.

5.3 Đối với các Công ty thành viên không có vốn góp không chi phối

Giao Người đại diện phần vốn của Tổng Công ty tại các doanh nghiệp này có trách nhiệm bám sát Kế hoạch của Tổng Công ty, chủ động tham gia ý kiến, kiến nghị Hội đồng quản trị, Ban Điều hành tại đơn vị vận dụng, ban hành các quy chế, chính sách tương đồng về công tác tiếp công dân, chăm sóc khách hàng và giải quyết khiếu nại. Mục tiêu nhằm đảm bảo quyền lợi chính đáng của người tiêu dùng, đồng thời giữ gìn uy tín, hình ảnh và thương hiệu chung của ngành nước Thành phố.

Trên đây là Kế hoạch tiếp tục triển khai các kết luận, chỉ đạo, chủ trương, quy định về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn - Trách nhiệm hữu hạn Một thành viên./.

Nơi nhận:

- Đảng ủy UBND Thành phố;
- Ủy ban nhân dân thành phố;
- Thanh tra Thành phố;
- Ban Thường vụ Đảng ủy Tổng Công ty;
- Hội đồng thành viên;
- Ban Tổng Giám đốc;
- Ban Kiểm soát;
- VP Đảng ủy, Công Đoàn, Đoàn thanh niên;
- Giám đốc phòng ban, đơn vị trực thuộc Tổng Công ty;
- Công ty thành viên (danh sách đính kèm);
- Lưu: VT, TCNS (A-6b).



TỔNG GIÁM ĐỐC

Bùi Thanh Giang

PHỤ LỤC
DANH SÁCH CÁC CÔNG TY THÀNH VIÊN TỔNG CÔNG TY
(đính kèm văn bản số 5662/KH-TCT-TCNS ngày 15 tháng 7 năm 2026)

I. Công ty con - Tổng Công ty (Công ty mẹ) có vốn góp chi phối

1. Công ty TNHH MTV Nước ngầm Sài Gòn (100% vốn góp);
2. Công ty Cổ phần Cấp nước Chợ Lớn;
3. Công ty Cổ phần Cấp nước Tân Hòa;
4. Công ty Cổ phần Cấp nước Thủ Đức;
5. Công ty Cổ phần Cấp nước Bến Thành;
6. Công ty Cổ phần Cấp nước Phú Hòa Tân;
7. Công ty Cổ phần Cấp nước Trung An;
8. Công ty Cổ phần Cấp nước Nhà Bè;
9. Công ty Cổ phần Cấp nước Gia Định;
10. Công ty Cổ phần Đầu tư và Kinh doanh nước sạch Sài Gòn.

II. Công ty thành viên – Tổng Công ty có vốn góp không chi phối

(gửi văn bản đến Người đại diện phần vốn góp của Tổng Công ty)

1. Công ty Cổ phần Tư vấn Xây dựng Cấp nước;
2. Công ty Cổ phần Đầu tư nước Tân Hiệp;
3. Công ty Cổ phần Cấp nước Kênh Đông;
4. Công ty Cổ phần Cơ khí Công trình Cấp nước;
5. Công ty Cổ phần Công trình Giao thông Công chánh;
6. Công ty Cổ phần Tư vấn Giao thông Công chánh;
7. Công ty Cổ phần Môi trường Xử lý nước Sài Gòn;
8. Công ty Cổ phần Thương mại và Dịch vụ Quảng trường Quốc tế.