

Số: /STNMT-VP

Khánh Hòa, ngày tháng năm 2024

V/v triển khai nâng cao chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh

Kính gửi: Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở.

Thực hiện chỉ đạo của UBND tỉnh tại Công văn số 10963/UBND-KSTT ngày 01/10/2024 về việc nâng cao chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh. Giám đốc Sở yêu cầu các phòng, đơn vị, thực hiện một số nội dung sau:

- Tiếp tục đẩy mạnh công tác CCHC trên các lĩnh vực, đáp ứng yêu cầu xây dựng nền hành chính dân chủ, chuyên nghiệp, hiện đại, hiệu lực, hiệu quả, hướng tới sự hài lòng của người dân, tổ chức. Trong đó, chú trọng tiếp tục nâng cao trách nhiệm người đứng đầu trong công tác CCHC, tăng cường đổi mới, sáng tạo trong chỉ đạo điều hành, đổi mới phương thức phục vụ khách hàng, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, tăng cường kỷ luật, kỷ cương, đẩy mạnh chuyển đổi số trong cơ quan, đơn vị.

- Tiếp tục quán triệt quan điểm “Lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm”, “Sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan, đơn vị”, đồng thời xác định rõ mục tiêu mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đề ra tại Kế hoạch CCHC giai đoạn 2021 - 2030 và hàng năm của UBND tỉnh là cơ sở đánh giá, xây dựng các giải pháp cụ thể, thiết thực để cải thiện và duy trì chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức một cách bền vững, góp phần cải thiện các chỉ số đánh giá khác có liên quan.

- Đổi mới, nâng cao hiệu quả công tác thông tin, tuyên truyền về CCHC; nâng cao nhận thức và hành động của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động góp phần nâng cao hiệu quả phục vụ của từng cơ quan, đơn vị, địa phương nói riêng và nền hành chính tỉnh Khánh Hòa nói chung.

- Tiếp tục đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và đẩy mạnh việc khai thác, tái sử dụng thông tin, dữ liệu số hóa; tập trung rà soát đề xuất bãi bỏ TTHC, quy định không cần thiết làm phát sinh chi phí tuân thủ, nhất là của người dân, doanh nghiệp. Chuyên nghiệp hóa Bộ phận Một cửa các cấp; tăng cường khả năng tiếp cận,

tạo thuận tiện cho người dân, doanh nghiệp trong tìm hiểu, thực hiện TTHC, dịch vụ công.

- Tiếp tục ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công, tập trung nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến; tăng cường kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan nhà nước.

- Quan tâm, đẩy mạnh công tác đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cả về trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ, ý thức trách nhiệm và văn hóa công vụ, đặc biệt là các vị trí thường xuyên tiếp xúc, làm việc với người dân, doanh nghiệp. Kịp thời rà soát, kiên quyết thay thế hoặc điều chuyển sang công việc khác đối với cán bộ, công chức năng lực yếu, không dám làm, né tránh, đùn đẩy, làm việc cầm chừng, sợ trách nhiệm, đễ trì trệ và không đáp ứng yêu cầu công việc phục vụ người dân, doanh nghiệp; hạn chế để xảy ra trường hợp phản ánh, đánh giá rất không hài lòng về thái độ giao tiếp ứng xử, phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức.

- Thực hiện công khai các đường dây nóng, địa chỉ Hệ thống tiếp nhận phản ánh, kiến nghị tại Bộ phận Một cửa, trên Cổng/Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương theo đúng quy định; kịp thời hỗ trợ, giải đáp vướng mắc của khách hàng trong quá trình thực hiện dịch vụ công.

- Nghiên cứu Báo cáo số 3671/BC-SNV ngày 20/9/2024 của Sở Nội vụ báo cáo Tổng kết kết quả triển khai khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa theo Quyết định số 2072/QĐ-UBND ngày 12/8/2014. Xây dựng giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của phòng, đơn vị.

Giám đốc Sở yêu cầu Trưởng các phòng, đơn vị nghiêm túc thực hiện. Trong quá trình triển khai thực hiện, các phòng, đơn vị, kịp thời phản ánh những khó khăn, vướng mắc và đề xuất, kiến nghị về Văn phòng Sở tổng hợp tham mưu Giám đốc Sở gửi Văn phòng UBND tỉnh báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo./.

*(gửi kèm Báo cáo số 3671/BC-SNV ngày 20/9/2024 của Sở Nội vụ)*

**Nơi nhận:** VBĐT

- Như trên;
- UBND tỉnh (b/c);
- Lưu: VT, H.Vinh.

**GIÁM ĐỐC**

**Vũ Chí Hiếu**

