

Số: 16 /HCC

Quảng Ngãi, ngày 26 tháng 4 năm 2021

V/v thực hiện nghiêm túc việc đề nghị tổ chức, cá nhân đánh giá mức độ hài lòng khi thực hiện TTHC

Kính gửi: Các Quầy Tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả

Thực hiện quy định tại Chương V (từ Điều 27 đến Điều 32) Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thực hiện việc theo dõi đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị thông qua thiết bị Tablet đặt tại quầy Tiếp nhận hồ sơ, Trả kết quả, hoặc đánh giá qua website của Trung tâm, hoặc thông qua các Phiếu đánh giá. Qua theo dõi, hầu hết tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC đều rất hài lòng và đánh giá cao thái độ phục vụ của đội ngũ công chức, viên chức, nhân viên các cơ quan trong việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả, mức độ đánh giá rất hài lòng và hài lòng luôn đạt tỷ lệ cao 99,8%.

Tuy nhiên, thời gian gần đây số lượng hồ sơ được tổ chức, cá nhân đánh giá ngày càng giảm so với tổng số hồ sơ được trả kết quả giải quyết; có tình trạng một số Quầy không đề nghị tổ chức, cá nhân thực hiện việc đánh giá, làm ảnh hưởng đến chất lượng giải quyết TTHC tại Trung tâm.

Để chấn chỉnh tình trạng nêu trên, Giám đốc Trung tâm yêu cầu:

1. Công chức, viên chức, nhân viên các Quầy thực hiện nghiêm túc việc hướng dẫn, giải thích và mời tổ chức, cá nhân đánh giá mức độ hài lòng sau khi nhận kết quả trên phần mềm Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh. Công chức các Sở: Giao thông vận tải, Kế hoạch và Đầu tư (lĩnh vực thành lập và hoạt động của doanh nghiệp), có trách nhiệm mời tổ chức, cá nhân đánh giá thông qua mẫu Phiếu đánh giá. Kết quả đánh giá là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ, trách nhiệm của cá nhân trong việc thực hiện nhiệm vụ Tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả tại Trung tâm.

2. Phụ trách các Bộ phận tại Trung tâm có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc, theo dõi, báo cáo kịp thời kết quả đánh giá đến lãnh đạo Trung tâm; tham mưu đề xuất khen thưởng kịp thời đối với công chức, viên chức, nhân viên được tổ chức, cá nhân đánh giá tốt, có mức độ hài lòng cao trong thực thi công vụ.

Yêu cầu công chức, viên chức, nhân viên các Quầy, Phụ trách các bộ phận thực hiện nghiêm túc./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- VPUB: CVP (b/cáo);
- TTPVHCC: GD, PGD, các bộ phận;
- Lưu: HCC.



Nguyễn Văn Huy