

THÔNG BÁO

Kết luận tại Hội nghị công bố Chỉ số mức độ hài lòng năm 2016 và đề ra biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ công năm 2017

Ngày 13/3/2017, ông Hoàng Đình Phi - Trưởng Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong chủ trì Hội nghị công bố Chỉ số mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Ban năm 2016. Thành phần dự họp gồm: Lãnh đạo Ban, Trưởng phòng trực thuộc, Tổ thư ký ISO, Quản trị mạng và Bộ phận Một cửa.

Sau khi công bố Chỉ số mức độ hài lòng năm 2016 của Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong (theo Báo cáo tổng hợp Chỉ số hài lòng khối các cơ quan khối sở và Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong); ông Hoàng Đình Phi đã đánh giá cao sự nỗ lực của tập thể CBCC cơ quan trong việc thực hiện công tác cải cách hành chính nhằm nâng cao Chỉ số tiếp cận dịch vụ và Chỉ số Thủ tục hành chính của Ban trong năm 2016; tuy nhiên trong năm 2016, kết quả Chỉ số hài lòng của Ban giảm 0,8% so với năm 2015, vẫn còn những mặt tồn tại, hạn chế trong công tác phục vụ công dân. Trên cơ sở đó, các thành viên tham dự Hội nghị đã tham gia ý kiến góp ý và kiến nghị một số biện pháp để tổ chức khắc phục những hạn chế trong quá trình thực hiện công tác phục vụ công dân và nâng cao chất lượng dịch vụ công tại Ban trong thời gian tới.

Căn cứ kết quả thực hiện và những ý kiến góp ý tại hội nghị, ông Hoàng Đình Phi yêu cầu các phòng, đơn vị trực thuộc và các bộ phận liên quan nghiêm túc rút kinh nghiệm đối với những vấn đề còn tồn tại trong công tác phục vụ công dân, đồng thời đề ra biện pháp cải thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ công trong năm 2017, cụ thể như sau:

1. Về công tác phục vụ công dân:

- Cần bổ sung đầy đủ hơn và tăng cường thêm các hình thức thông tin qua mạng, website, email để doanh nghiệp kịp thời cập nhật.
- Đối với các hồ sơ đã thực hiện nhiều lần, lần sau không cần nộp bản chứng thực.
- Tuyệt đối không nhận tiền bồi dưỡng khi giải quyết công việc cho công dân, nếu bị phát hiện, sẽ tùy từng trường hợp để có xử lý theo quy định.
- Công chức tại Bộ phận Một cửa cần thay đổi phong cách và thái độ làm việc chuyên nghiệp, nhiệt tình hơn, tránh tình trạng để công dân phải chờ đợi.

2. Về những giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ công:

Giao Văn phòng chủ trì làm đầu mối phối hợp với các phòng chuyên môn trực thuộc thực hiện các nhiệm vụ sau:

** Về cải cách thủ tục hành chính:*

- Công bố công khai danh mục các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban và kết quả đơn giản hoá TTHC trên trang thông tin điện tử của Ban; bổ sung, cập nhật thường xuyên và hướng dẫn cụ thể cách thức giao dịch, thực hiện thủ tục cho cá nhân, doanh nghiệp.

- Tiếp tục rà soát các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban đề nghị bổ sung, đơn giản hoá thủ tục, quy trình cho phù hợp với các quy định của pháp luật hiện hành nhằm rút ngắn thời gian giải quyết và trả kết quả.

- Xem xét lại thành phần hồ sơ thủ tục hành chính, đề xuất cho doanh nghiệp miễn nộp các giấy tờ không cần thiết.

** Về thực hiện cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông:*

- Lưu ý những ý kiến đóng góp của công dân để cải thiện thái độ phục vụ công dân; minh bạch, rõ ràng và công bằng khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục.

- Không để tình trạng giải quyết hồ sơ trễ hạn. Đối với các hồ sơ Một cửa liên thông phải thường xuyên theo dõi để nắm bắt thông tin, kịp thời báo cáo trong trường hợp chậm trễ do các sở, ngành phản hồi trễ.

- Chủ động tổ chức khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng đối với sự phục vụ của các phòng, đơn vị trực thuộc.

** Về xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức:*

- Nghiên cứu vị trí việc làm theo số lượng biên chế được phê duyệt, xem xét phân công công việc theo đúng chức danh, phù hợp với trình độ chuyên môn của CBCC, đề xuất luân chuyển cán bộ theo tình hình thực tế.

- Nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC và thường xuyên cử CBCC tham dự các lớp tập huấn khác về chuyên môn nghiệp vụ do các Sở, ngành tổ chức và tự học các lớp cao học để nâng cao trình độ, phục vụ công dân chuyên nghiệp hơn.

** Về hiện đại hoá hành chính:*

- Nghiên cứu bổ sung thêm hình thức, nội dung thông tin dịch vụ công, mở rộng cung cấp thông tin qua website, email để khách hàng kịp thời nắm bắt.

- Thường xuyên rà soát, đánh giá, cập nhật thông tin thiết yếu về cơ chế, chính sách mới, những thay đổi trên các ngành, lĩnh vực trên trang thông tin điện tử của Ban tại địa chỉ: www.vanphong.gov.vn để doanh nghiệp thực hiện theo đúng quy định.

- Thực hiện công tác ISO thường xuyên và bằng nhiều hình thức.

- Tiếp tục nâng cấp trang thông tin điện tử của Ban theo hướng hiện đại và đa dạng, tạo điều kiện cho cá nhân, tổ chức dễ dàng tiếp cận thông tin.

- Tiếp tục rà soát nhiệm vụ ứng dụng công nghệ thông tin và an toàn an ninh mạng để tham mưu Lãnh đạo Ban về giải pháp kiến toàn.

Thừa lệnh Trưởng Ban Quản lý Khu kinh tế Vân Phong, Văn phòng thông báo để các phòng, ban và toàn thể CBCC thuộc Ban Quản lý Khu kinh tế Vân phong

biết và triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- Lãnh đạo Ban;
- Các phòng trực thuộc;
- CBCC cơ quan;
- Lưu: VT.

**TL.TRƯỞNG BAN
CHÁNH VĂN PHÒNG**

(Đã ký)

Vương Thị Lệ Huyền