

Số: 632 /UBND-NV

Vạn Ninh, ngày 19 tháng 3 năm 2020

V/v triển khai các biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao chỉ số mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp

Kính gửi:

- Các cơ quan ngành dọc trên địa bàn huyện;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Trạm Y tế các xã, thị trấn.

Căn cứ Báo cáo kết quả chỉ số hài lòng các Sở, ngành thuộc tỉnh, các cơ quan ngành dọc, UBND các huyện, thị xã, thành phố, các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa và phòng khám đa khoa khu vực năm 2019 được UBND tỉnh phê duyệt tại Quyết định số 416/QĐ-UBND ngày 24/02/2020; Báo cáo công bố chỉ số mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Ủy ban nhân dân và Trạm Y tế các xã, thị trấn trên địa bàn huyện Vạn Ninh năm 2019 đã được UBND huyện phê duyệt tại Quyết định số 2793/QĐ-UBND ngày 31/12/2019 và Quyết định số 251/QĐ-UBND ngày 09/3/2020.

Để tiếp tục cải thiện chỉ số hài lòng của khách hàng trong năm 2020, UBND huyện yêu cầu các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn triển khai thực hiện các công việc sau:

**1. Đối với các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc UBND huyện; UBND các xã, thị trấn và các cơ quan, đơn vị ngành dọc trên địa bàn huyện:**

- Rà soát lại toàn bộ những quy định, chỉ đạo về cải cách hành chính của cấp có thẩm quyền; tổ chức công bố rộng rãi chỉ số hài lòng năm 2019 đến toàn thể cán bộ, công chức và người dân trên địa bàn được biết, nghiên cứu, rà soát những vấn đề còn tồn tại, hạn chế qua Báo cáo để rút kinh nghiệm và triển khai ngay các biện pháp khắc phục nhằm cải thiện hơn nữa chỉ số hài lòng của người dân trong năm 2020.

- Đẩy mạnh truyền thông khuyến khích người dân, tổ chức, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, sử dụng dịch vụ bưu chính công ích để giảm giấy tờ, giảm thời gian và số lần đi lại, giảm chi phí giải quyết thủ tục hành chính, tăng cường tính minh bạch và hiệu quả giải quyết công việc. Phối hợp chặt chẽ, kịp thời trong việc tiếp nhận, giải đáp, hướng dẫn những vấn đề mà người dân, tổ chức, doanh nghiệp còn vướng mắc; tích cực hỗ trợ tiếp cận dịch vụ công trực tuyến cho tổ chức, cá nhân.

- Tiếp tục đẩy mạnh chủ động rà soát, đề xuất phương án đơn giản hoá thủ tục hành chính, giảm mạnh hoặc tích hợp các giấy tờ, hồ sơ, biểu mẫu, tờ khai không cần thiết, trùng lặp nội dung thông tin; tăng cường các biện pháp hướng dẫn, hỗ trợ khách hàng trong việc lập hồ sơ, thủ tục hành chính (như xây dựng các biểu mẫu tham khảo, thành lập các tổ tư vấn thực hiện thủ tục ngay tại Bộ phận một cửa, tư vấn qua điện thoại, ứng dụng di động...), chủ động quán triệt đến cán bộ, công chức,

viên chức giảm thiểu tình trạng yêu cầu bổ sung hồ sơ nhiều lần, dùng tính hồ sơ không có lý do chính đáng; bảo đảm từng cán bộ, công chức, viên chức phải có ý thức tranh thủ hướng dẫn, hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến cho tổ chức, cá nhân bất kỳ lúc nào có điều kiện phù hợp.

- Tiếp tục quan tâm rà soát, bổ sung các điều kiện đón tiếp, phục vụ nhân dân tại Bộ phận một cửa, bố trí đầy đủ trang thiết bị để hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến ngay tại Bộ phận một cửa khi có nhu cầu. Quan tâm đến sự tiện lợi, thoải mái của người dân trong suốt quá trình giao dịch công việc, thường xuyên nhắc nhở, chấn chỉnh về tinh thần phục vụ, thái độ giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức.

## 2. Đối với Bệnh viện đa khoa, Phòng khám đa khoa và các Trạm Y tế cấp xã:

- Tích cực cải tạo không gian làm việc, mở rộng thêm phòng khám chữa bệnh cho bệnh nhân, tăng thêm ghế ngồi chờ, quạt máy, nước uống và các trang thiết bị khác để phục vụ bệnh nhân khi đến khám chữa bệnh. Cải thiện vệ sinh môi trường xung quanh và tăng cường cây xanh trong khuôn viên các Trạm Y tế, tăng cường kiểm soát an ninh và trật tự trong đơn vị, bố trí các khu vực chức năng theo hướng giảm khoảng cách và thời gian di chuyển cho bệnh nhân.

- Nghiên cứu giảm bớt các giấy tờ, các khâu không cần thiết và rút ngắn quy trình thủ tục nhập viện, chuyển viện, thanh toán, xuất viện. Xây dựng các quy trình công việc và tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin liên thông trong dịch vụ y tế, giảm thời gian chờ đợi, tăng thời gian khám, chuẩn đoán; ưu tiên các trường hợp bệnh nặng, cấp cứu, giải quyết chuyển viện kịp thời.

- Xây dựng và triển khai các chuẩn mực cần thiết để cán bộ, nhân viên y tế tận tình hơn nữa trong việc khám chữa bệnh, tư vấn, giải thích đầy đủ, tận tình để bệnh nhân yên tâm, tin tưởng vào kết quả khám chữa bệnh. Tiếp tục chấn chỉnh thái độ giao tiếp, ứng xử, giờ giấc, lề lối làm việc của cán bộ, nhân viên y tế.

- Công khai, minh bạch đầy đủ thông tin, tư vấn, giải đáp kịp thời các vướng mắc; trao đổi, tư vấn cụ thể những dịch vụ do đơn vị cung cấp đến các tầng lớp nhân dân; công khai đường dây nóng, phân công cán bộ trực, tổ chức tiếp nhận, xử lý, trả lời công khai và cầu thị, tiếp thu những phản ánh, góp ý để nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân.

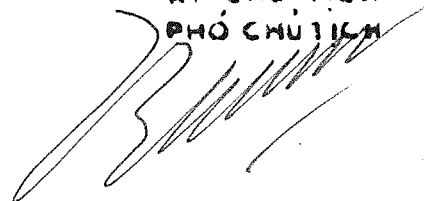
Tình hình kết quả thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của các cơ quan, đơn vị phải được báo cáo cụ thể trong báo cáo cải cách hành chính định kỳ. Giao Phòng Nội vụ tham mưu, theo dõi, giúp Chủ tịch UBND huyện tổng hợp, kiểm tra việc triển khai thực hiện của các cơ quan, đơn vị theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

UBND huyện yêu cầu các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn căn cứ nội dung tổ chức triển khai thực hiện./.

### Nơi nhận:

- Như trên (VBĐT);
- Ban biên tập Cổng TTĐT huyện;
- Lưu: VT, NV. *KVK*

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
KT CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH



Trần Ngọc Khiêm