

V/v không bố trí CBCNV tiếp nhận yêu cầu về dịch vụ điện tại TTPVHCC các cấp

Kính gửi: Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ninh

Công ty Điện lực Quảng Ninh xin gửi lời cảm ơn đến Ban Lãnh đạo và các phòng ban của Trung tâm phục vụ hành chính công (TTPVHCC) tỉnh và các huyện, thị xã, thành phố trong tỉnh Quảng Ninh đã phối hợp, hỗ trợ và tạo điều kiện tốt nhất để Công ty Điện lực Quảng Ninh hoàn thành tốt công tác tiếp nhận và giải quyết yêu cầu của công dân về dịch vụ điện trong thời gian qua.

Thực hiện theo “Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030” của Chính phủ; Thực hiện theo Đề án Chuyển đổi số của Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN) và Tổng công ty Điện lực miền Bắc, Công ty Điện lực Quảng Ninh đã triển khai các giải pháp đồng bộ thực hiện lộ trình chuyển đổi số, mang lại hiệu quả cao trong quản trị doanh nghiệp, sản xuất kinh doanh và đem đến nhiều tiện ích cho khách hàng sử dụng điện.

Hiện nay Công ty Điện lực Quảng Ninh đang triển khai nhiều phương thức tiếp nhận và giải quyết yêu cầu dịch vụ của khách hàng thông qua các kênh điện tử trực tuyến như: Cổng dịch vụ công quốc gia; Tổng đài chăm sóc khách hàng; Website CSKH của EVNNPC; App CSKH trên thiết bị di động; Chatbot; email... Số yêu cầu về dịch vụ điện của khách hàng được tiếp nhận và xử lý qua dịch vụ điện tử trực tuyến năm 2022 đạt 99,57%; năm 2023 đạt 99,99%; năm 2024 đạt 100% trên tổng số dịch vụ đăng ký.

Qua quá trình theo dõi và đánh giá, chúng tôi nhận thấy lượng khách hàng đến thực hiện các giao dịch trực tiếp tại bộ phận tiếp nhận dịch vụ về điện tại Trung tâm Hành chính công các cấp không nhiều, trong khi đó phần lớn khách hàng đã chuyển sang sử dụng các kênh trực tuyến và các hình thức giao dịch điện tử tiện ích khác.

Căn cứ vào tình hình thực tế và nhu cầu hoạt động của Công ty Điện lực Quảng Ninh trong việc cung cấp các dịch vụ điện cho khách hàng, sau khi xem xét các yếu tố về hiệu quả hoạt động, nhân sự, tối ưu hóa công tác quản lý, giảm thiểu chi phí vận hành và nâng cao hiệu quả phục vụ khách hàng, Công ty Điện lực Quảng Ninh đề nghị không thực hiện bố trí CBCNV tiếp nhận các dịch vụ về điện tại Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh và hành chính công các cấp kể từ ngày 05 tháng 04 năm 2025.

Công ty cam kết tiếp tục đảm bảo chất lượng phục vụ khách hàng thông qua các kênh tiếp nhận dịch vụ điện hiện hành, đồng thời sẽ tăng cường truyền thông và hỗ trợ khách hàng tiếp cận các phương thức giao dịch qua các kênh điện tử trực tuyến và môi trường mạng.

Công ty Điện lực Quảng Ninh báo cáo để Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ninh được biết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Giám đốc (để b/c);
- Các Điện lực trực thuộc (để t/h);
- Phòng TC&NS;
- Lưu: VT,KD.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Văn Quý