

## MỤC TIÊU VÀ KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2020

STT	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Nguồn lực cần thiết
1	Triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đối với 24 thủ tục hành chính.	HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 được áp dụng đối với 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rà soát, cập nhật các TTHC UBND tỉnh mới ban hành thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố.</li> <li>- Tiến hành điều chỉnh các quy trình ISO cho các thủ tục hành chính nếu có sự thay đổi.</li> </ul>	Bộ phận Văn phòng chủ trì; Các bộ phận phụ trách từng lĩnh vực liên quan phối hợp thực hiện	Trong tháng 8/2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Công chức, nhân viên có tham gia HTQLCL.</li> <li>- Trang thiết bị công nghệ thông tin, văn phòng phẩm.</li> </ul>
2	100% hồ sơ của tổ chức và cá nhân được xem xét giải quyết đúng trình tự, thời gian quy định và đúng quy định pháp luật hiện hành.	100% hồ sơ của khách hàng được tiếp nhận, xử lý đúng quy định.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, các bộ phận liên quan tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định pháp luật hiện hành.</li> <li>- Lãnh đạo phòng chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện trong lĩnh vực phụ trách.</li> </ul>	Các bộ phận phụ trách lĩnh vực liên quan	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Công chức, nhân viên có tham gia HTQLCL.</li> <li>- Trang thiết bị công nghệ thông tin, văn phòng phẩm.</li> <li>- Phần mềm Một cửa điện tử.</li> </ul>

STT	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Nguồn lực cần thiết
3	Không có hồ sơ thủ tục hành chính trả kết quả cho công dân, tổ chức bị trễ hạn.	Không có hồ sơ trễ hạn do Phòng tham mưu UBND thành phố.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kiểm soát chặt chẽ việc giải quyết hồ sơ trên Phần mềm Một cửa điện tử. Bộ phận có hồ sơ trễ hạn phải có biện pháp cụ thể để khắc phục, báo cáo kết quả thực hiện cho lãnh đạo Phòng hàng tuần.</li> <li>- Thường xuyên kiểm tra, đánh giá, đôn đốc, xử lý nghiêm các bộ phận, cá nhân để hồ sơ trễ hạn.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lãnh đạo Phòng</li> <li>- Bộ phận Văn phòng</li> <li>- Công chức, nhân viên có liên quan trong quy trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính</li> </ul>	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Công chức, nhân viên có tham gia HTQLCL.</li> <li>- Trang thiết bị công nghệ thông tin, văn phòng phẩm.</li> <li>- Phần mềm Một cửa điện tử.</li> </ul>
4	Số ý kiến khiếu nại của khách hàng dưới 1% so với yêu cầu thực hiện.	Toàn bộ phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân được tiếp nhận, xử lý và trả lời đúng quy định, công khai rõ ràng, đầy đủ. Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, thủ tục hành chính dưới 1% so tổng số hồ sơ cần giải quyết trong năm.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp nhận thông tin, chỉ đạo các bộ phận liên quan kiểm tra, giải quyết, trả lời bằng văn bản cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị, công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định.</li> <li>- Xử lý nghiêm những trường hợp vi phạm theo phản ánh của tổ chức, cá nhân mà qua xác minh là đúng, đồng thời chỉ đạo khắc phục những hạn chế, thiếu sót đã được kiến nghị.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bộ phận Văn phòng.</li> <li>- Các bộ phận có liên quan đến nội dung phản ánh, kiến nghị.</li> </ul>	Tiếp nhận và chuyên xử lý ngay sau khi nhận được phản ánh, kiến nghị. Thời hạn xử lý theo quy định pháp luật hiện hành, hoặc theo thời hạn trong các văn bản của cơ quan chuyên phản ánh, kiến nghị.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Công chức, nhân viên có tham gia HTQLCL.</li> <li>- Trang thiết bị công nghệ thông tin, văn phòng phẩm.</li> </ul>

STT	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Nguồn lực cần thiết
5	Hoàn thành đạt và vượt chỉ tiêu hồ sơ được tiếp nhận và giải quyết trực tuyến qua mạng Internet ở mức độ 3 do UBND thành phố giao trong năm 2020.	100% hồ sơ được tiếp nhận và giải quyết ở mức độ 3	Tuyên truyền, vận động công dân, tổ chức sử dụng hình thức nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng Internet ở mức độ 3 để giảm giấy tờ, thời gian và chi phí.	Các bộ phận liên quan đến việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ cho công dân, tổ chức	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Công chức, nhân viên có tham gia HTQLCL.</li> <li>- Trang thiết bị công nghệ thông tin, văn phòng phẩm.</li> <li>- Phần mềm một cửa điện tử</li> </ul>
6	100% công chức, nhân viên đạt lao động tiên tiến; công chức, nhân viên phụ trách lĩnh vực liên quan được tham gia đầy đủ các khóa huấn luyện, đào tạo bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ.	100% cán bộ, công chức, nhân viên trong cơ quan đạt danh hiệu lao động tiên tiến; công chức, nhân viên liên quan đến Hệ thống tham gia các khóa đào tạo bồi dưỡng về việc áp dụng HTQLCL.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tham gia đầy đủ các lớp bồi dưỡng, tập huấn về việc áp dụng TCVN ISO cho cán bộ, công chức, nhân viên thuộc Hệ thống quản lý chất lượng thành phố.</li> <li>- Chủ động nghiên cứu, học hỏi, nâng cao trình độ chuyên môn và tác phong làm việc. Phân đấu hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao</li> </ul>	Công chức, nhân viên trong cơ quan	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Công chức, nhân viên trong cơ quan.</li> <li>- Trang thiết bị công nghệ thông tin, văn phòng phẩm</li> </ul>

STT	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Nguồn lực cần thiết
7	Xây dựng cơ sở văn minh, sạch, đẹp, đạt danh hiệu Cơ quan văn hóa. Cán bộ, công chức, nhân viên có thái độ ứng xử văn minh, thân thiện với công dân, tổ chức khi đến liên hệ công việc, đặc biệt là công chức, nhân viên phụ trách công tác tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ, đảm bảo không ảnh hưởng đến chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của UBND thành phố.	100% công chức, nhân viên trong cơ quan đạt danh hiệu Cơ quan văn hóa.	Thực hiện nghiêm túc văn hóa công sở, quy tắc ứng xử, thái độ, tác phong làm việc đúng mực; chấn chỉnh, xử lý kịp thời các trường hợp có hành vi vi phạm đạo đức công vụ.	Các bộ phận có liên quan thường xuyên liên hệ, tiếp xúc, trao đổi với công dân, tổ chức trong quá trình giải quyết công việc.	Thường xuyên trong năm	Toàn thể công chức, nhân viên trong cơ quan

**Nơi nhận:**

- Văn phòng HĐND và UBND thành phố (VBĐT);
- Trang thông tin điện tử của Phòng (đ/c Bình);
- Lưu: VT, Trâm.

**TRƯỞNG PHÒNG**

**Đinh Văn Cường**