

Số: /KH-UBND-VP

Phước Long, ngày tháng 12 năm 2022

MỤC TIÊU VÀ KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2023

Stt	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Nguồn lực cần thiết
1	100% hồ sơ của khách hàng được tiếp nhận và giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.	<ul style="list-style-type: none">- Số lượng hồ sơ tiếp nhận và tỷ lệ hồ sơ được giải quyết trong năm 2023 (thống kê từ phần mềm Một cửa điện tử)- 100% hồ sơ của khách hàng được tiếp nhận, xử lý đúng quy định.	<ul style="list-style-type: none">- Thủ trưởng cơ quan thường xuyên quán triệt các quy định về tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho công chức, nhân viên.- Các công chức, nhân viên tiếp nhận, tham mưu giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo đúng quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.	Lãnh đạo và các công chức, nhân viên có tham gia tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none">- Nguồn nhân lực của Phòng Nội vụ (công chức, nhân viên có tham gia HTQLCL).- Trang thiết bị công nghệ thông tin, văn phòng phẩm.- Phần mềm Một cửa điện tử.
2	Số hồ sơ trễ hẹn dưới 0,7% so với tổng số hồ sơ đã giải quyết.	Số hồ sơ TTHC đã giải quyết trễ hạn/Tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết (thống kê từ phần mềm Một cửa điện tử)	<ul style="list-style-type: none">- Công chức, nhân viên thường xuyên theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ. Kịp thời báo cáo lãnh đạo nếu hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết, hồ sơ còn vướng mắc, hồ sơ lỗi trên phần mềm để có biện pháp xử lý.- Thường xuyên kiểm tra, đánh giá, đôn đốc, xử lý nghiêm các cá nhân để tỷ lệ	Lãnh đạo và các công chức, nhân viên có tham gia tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none">- Nguồn nhân lực của Phòng Nội vụ (công chức, nhân viên có tham gia HTQLCL).- Trang thiết bị công nghệ thông tin, văn phòng phẩm.

Stt	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Nguồn lực cần thiết
			hồ sơ trễ hạn vượt quá 1%.			- Phần mềm Một cửa điện tử.
3	100% các phản ánh, kiến nghị về việc tiếp nhận, giải quyết TTHC trong lĩnh vực nội vụ được giải quyết kịp thời, đúng quy định.	Số phản ánh, kiến nghị đã giải quyết/ Tổng số phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận.	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận thông tin, chỉ đạo các bộ phận, cá nhân có 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. - 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. 	Lãnh đạo và các công chức, nhân viên có tham gia tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính	<p>Tiếp nhận và chỉ đạo xử lý ngay sau khi nhận được phản ánh, kiến nghị.</p> <p>Thời hạn xử lý theo quy định pháp luật hiện hành, hoặc theo thời hạn trong các văn bản của cơ quan chuyển phản ánh, kiến nghị.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nguồn nhân lực của Phòng Nội vụ (công chức, nhân viên có tham gia HTQLCL). - Trang thiết bị công nghệ thông tin, văn phòng phẩm.

Stt	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Nguồn lực cần thiết
4	Tỷ lệ giải quyết hồ sơ trực tuyến đạt chỉ tiêu được UBND thành phố giao trong năm 2023.	Số hồ sơ TTHC được giải quyết trực tuyến/Tổng số hồ sơ TTHC được công bố thực hiện trực tuyến	Công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thường xuyên tuyên truyền và hướng dẫn tổ chức, công dân nộp hồ sơ trực tuyến.	Công chức, nhân viên có tham gia tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính	Thường xuyên	- Nguồn nhân lực của Phòng Nội vụ (công chức, nhân viên có tham gia HTQLCL). - Trang thiết bị công nghệ thông tin, văn phòng phẩm.
5	Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND phường đạt trên 83%.	Chỉ số hài lòng của UBND thành phố trong năm 2023 (do Sở Nội vụ công bố hoặc tổng hợp qua khảo sát ý kiến khách hàng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả) đạt trên 83%	Các bộ phận, cá nhân có liên quan triển khai các biện pháp cụ thể để nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân căn cứ theo nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch nâng cao chỉ số hài lòng của UBND thành phố trong năm 2023.	Lãnh đạo và các công chức, nhân viên có tham gia tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính	Thường xuyên	- Nguồn nhân lực của Phòng Nội vụ (công chức, nhân viên có tham gia HTQLCL). - Trang thiết bị công nghệ thông tin, văn phòng phẩm.

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ TP (VBĐT);
- Lưu: VT, Chi.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Ngô khắc Thịnh