

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THỊ TRẤN VẠN GIÃ**

Số: 31/KH-UBND

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Vạn Giã, ngày 27 tháng 01 năm 2023

**KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2023
CỦA UBND THỊ TRẤN VẠN GIÃ**

STT	Mục tiêu chất lượng	Cách đo lường	Biện pháp thực hiện	Thời gian bắt đầu	Thời gian hoàn thành
1	Đảm bảo xây dựng, duy trì và cải tiến liên tục Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 trong công tác điều hành, quản lý và thực thi nhiệm vụ chuyên môn, nghiệp vụ tại UBND thị trấn.	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 thị trấn	<ul style="list-style-type: none">- Từng công chức chuyên môn rà soát, cập nhật các TTHC UBND tỉnh mới ban hành thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thị trấn.- Tiến hành điều chỉnh các quy trình ISO cho các TTHC nếu có sự thay đổi.- Thụ ký ISO cập nhật tài liệu trên hệ thống.	Tháng 01/2023	31/12/2023
2	Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong việc thực hiện nhiệm vụ và hoạt động của cơ quan.	Thông qua kết quả đánh giá chất lượng cán bộ, công chức định kỳ, hàng năm của cấp huyện và UBND thị trấn	<ul style="list-style-type: none">- Từng cán bộ, công chức, người lao động thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính, chấp hành nghiêm giờ giấc và sử dụng có hiệu quả thời gian làm việc theo quy định của pháp luật, chủ động phối hợp trong quá trình thực hiện nhiệm vụ được giao.- Lãnh đạo UBND định kỳ hàng quý	Tháng 01/2023	31/12/2023

STT	Mục tiêu chất lượng	Cách đo lường	Biện pháp thực hiện	Thời gian bắt đầu	Thời gian hoàn thành
			hợp đánh giá và đề biện pháp khắc phục những hạn chế, thiếu sót trong quá trình thực hiện.		
3	Thực hiện tốt công tác Cải cách hành chính, phân đầu đạt các tiêu chí sau:				
3.1	Đảm bảo 100% hồ sơ TTHC được tiếp nhận, giải quyết đúng và sớm hơn thời hạn theo quy định của pháp luật.	Thông kê trên phần mềm Một cửa	<ul style="list-style-type: none"> - Kiểm soát chặt chẽ việc giải quyết hồ sơ trên Phần mềm Một cửa điện tử và có biện pháp cụ thể để khắc phục các nguyên nhân trễ hạn, báo cáo kết quả thực hiện cho lãnh đạo UBND thị trấn hàng tháng. - Thường xuyên kiểm tra, đánh giá, đôn đốc, xử lý nghiêm các cá nhân nếu có phát sinh hồ sơ trễ hạn 	01/01/2023	15/12/2023 (Theo quy định thời gian báo cáo Kiểm soát TTHC)
3.2	Đảm bảo tỷ lệ số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trên phần mềm một cửa điện tử đạt 100%	Tỷ lệ số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đạt 100%	Cán bộ, công chức chuyên môn tham gia quy trình giải quyết TTHC trên Phần mềm một cửa điện tử tập trung thực hiện việc số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo đúng quy định tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ	01/01/2023	15/12/2023 (Theo quy định thời gian báo cáo Kiểm soát TTHC)

STT	Mục tiêu chất lượng	Cách đo lường	Biện pháp thực hiện	Thời gian bắt đầu	Thời gian hoàn thành
3.3	Đảm bảo đạt và vượt 10% tỷ lệ hồ sơ được tiếp nhận, giải quyết trực tuyến mức độ 3, 4 so với chỉ tiêu được UBND huyện giao.	Thông kê số hồ sơ được xử lý trực tuyến mức độ 3, 4; Thông kê số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết và TKQ tại đơn vị. Tính tỷ lệ % số hồ sơ xử lý trực tuyến mức 3, 4 so với tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết và TKQ tại đơn vị	Cán bộ, công chức chuyên môn tham gia quy trình giải quyết TTHC trên Phần mềm một cửa điện tử tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn các tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 khi thực hiện các TTHC đã được công bố trực tuyến mức độ 3, 4	01/01/2023	15/12/2023 (Theo quy định thời gian báo cáo Kiểm soát TTHC)
3.4	Đảm bảo thanh toán trực tuyến phí, lệ phí trên cổng Trung tâm dịch vụ hành chính công tỉnh Khánh Hoà đạt và vượt 10% so với chỉ tiêu được UBND huyện giao.	Thông kê số hồ sơ được thanh toán trực tuyến; Thông kê số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết và TKQ có thực hiện thanh toán phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác tại đơn vị. Tính tỷ lệ % số hồ sơ được thanh toán trực tuyến so với tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết và TKQ tại đơn vị.	Cán bộ, công chức chuyên môn tham gia quy trình giải quyết TTHC trên Phần mềm một cửa điện tử tăng cường hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thanh toán trực tuyến phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác trong thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia - Tăng cường tuyên truyền trên các kênh thông tin đại chúng khác.	01/01/2023	15/12/2023 (Theo quy định thời gian báo cáo Kiểm soát TTHC)
4	Giải quyết 100% đơn thư khiếu nại, tố cáo, tranh chấp, phản ánh của tổ chức, công dân	Toàn bộ phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân được tiếp nhận, xử lý và trả lời đúng quy định,	- Tiếp nhận thông tin, chỉ đạo các cơ quan, đơn vị liên quan kiểm tra, giải quyết, trả lời bằng văn bản cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến	Tháng 01/2023	31/12/2023

STT	Mục tiêu chất lượng	Cách đo lường	Biện pháp thực hiện	Thời gian bắt đầu	Thời gian hoàn thành
	theo đúng pháp luật	công khai, rõ ràng, đầy đủ. (Phản ánh kiến nghị tiếp nhận *100/ Phản ánh kiến nghị công khai theo quy định) = 100%	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 theo xác minh là đúng, đồng thời chỉ đạo khắc phục những hạn chế, thiếu sót đã được kiến nghị.		
5	Phấn đấu mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính đạt tối thiểu 90%.	Thông qua phiếu thăm dò ý kiến khách hàng và kết quả khảo sát của UBND huyện	Trong quá trình giải quyết TTHC, cán bộ, công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện đánh giá mức độ hài lòng đối với quá trình giải quyết TTHC của cơ quan thông qua phần mềm Đánh giá cán bộ và phiếu thăm dò ý kiến theo các biểu mẫu quy định.	Tháng 01/2023	31/12/2023

Nơi nhận: (VBĐT)

- Các công chức chuyên môn;
- BBT Công Thông tin điện tử thị trấn;
- Lưu: VT, hồ sơ ISO.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Hữu Trường

