

KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG CỦA UBND THỊ TRẤN VẠN GIÃ NĂM 2024

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	- 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 01/2024	31/12/2024
2	Đảm bảo trên 98,5% hồ sơ được đơn vị tiếp nhận và giải quyết đúng thời gian quy định của pháp luật.	Tỷ lệ hồ sơ trễ hạn của UBND thị trấn giảm xuống dưới 1,5%. (Hồ sơ đã giải quyết trễ hạn *100/ tổng hồ sơ đã giải quyết)< 1,5%	- 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 cơ quan, bộ phận, cá nhân để tỷ lệ hồ sơ trễ hạn quá 1,5%.	15/12/2023	15/12/2024 (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	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	15/12/2023	15/12/2024 (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 theo đúng pháp luật	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.	- 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 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.	Tháng 01/2024	31/12/2024
5	Phấn đấu mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải	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	Tháng 01/2024	31/12/2024

STT	Mục tiêu chất lượng	Cách đo lường	Biện pháp thực hiện	Thời gian bắt đầu	Thời gian hoàn thành
	quyết thủ tục hành chính đạt tối thiểu 90%.		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.		

Nơi nhận: (VBĐT)

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

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

Nguyễn Hữu Chiến Quốc