

Số: 1797/KH-UBND

Phước Tân, ngày 15 tháng 12 năm 2022

KẾ HOẠCH
THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2023

TT	Nội dung	Công việc thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Thời hạn/tần suất	Kết quả thực hiện (theo dõi)
Mục tiêu 1		<i>Triển khai có hiệu quả Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia ISO 9001:2015 đối với tất cả danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố.</i>			
1	Thực hiện	- Cán bộ, công chức chuyên môn rà soát, cập nhật các TTHC của UBND tỉnh mới ban hành thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường. - Tiến hành triển khai có hiệu quả các quy trình ISO cho các thủ tục hành chính nếu có sự thay đổi.	Công chức Văn phòng - Thống kê (Thư ký ISO) Cán bộ, công chức, chuyên môn	Thường xuyên	HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia ISO 9001:2015 được vận hành đối với 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường
2	Kiểm tra, giám sát	- Thực hiện kiểm tra, đánh giá nội bộ định kỳ, các cuộc họp xem xét của lãnh đạo và rút kinh nghiệm để có biện pháp phòng ngừa, khắc phục. - Thông qua các cuộc họp của Ban chỉ đạo ISO.	BCĐ ISO và các công chức chuyên môn	Thường xuyên	
Mục tiêu 2		<i>100% hồ sơ của cá nhân, tổ chức được xem xét, giải quyết (chấp thuận hoặc từ chối bằng văn bản), đúng thời gian theo quy trình giải quyết công việc và đúng quy định của pháp luật.</i>			
1	Chuẩn bị	Tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức.	Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả UBND phường	Thường xuyên	100% hồ sơ cá nhân, tổ chức được tiếp nhận, xử lý đúng quy định.
2	Thực hiện	- Căn cứ chức năng, nhiệm vụ thẩm quyền được giao tiếp	- Lãnh đạo UBND	Thường xuyên	

TT	Nội dung	Công việc thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Thời hạn/tần suất	Kết quả thực hiện (theo dõi)
		nhận và giải quyết theo quy định pháp luật hiện hành. - Lãnh đạo UBND phường chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện tiếp nhận và giải quyết theo quy định.	phường - Cán bộ, công chức chuyên môn		100% hồ sơ cá nhân, tổ chức được tiếp nhận, xử lý đúng quy định.
3	Kiểm tra, giám sát	- Kiểm tra chặt chẽ việc giải quyết hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử. - Thường xuyên kiểm tra, đánh giá, đôn đốc, xử lý nghiêm cán bộ, công chức để tỷ lệ hồ sơ trễ hẹn quá 1%.	- Lãnh đạo UBND phường	Định kỳ hàng tháng trong cuộc họp giao ban công chức chuyên môn	
Mục tiêu 3		Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND phường đạt trên 83%.			
1	Chuẩn bị	- Tổ chức công bố chỉ số hài lòng năm 2022 của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND phường. - Xây dựng kế hoạch nâng cao chất lượng phục vụ, cải thiện chỉ số hài lòng năm 2023.	Công chức VP-TK (phụ trách công tác CCHC)	Theo kế hoạch năm 2023	UBND phường phấn đấu đạt chỉ số mức độ hài lòng năm 2022 trên 83% .
2	Thực hiện	- Tập thể lãnh đạo, cán bộ, công chức UBND phường, các ban, ngành đoàn thể chính trị, xã hội trong hệ thống chính trị của phường căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao triển khai các biện pháp cụ thể nhằm nâng cao mức độ hài lòng của các tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ công việc.	- Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả	Thường xuyên	
3	Kiểm tra, giám sát	- Việc theo dõi, giám sát hoạt động tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND phường.	- Lãnh đạo UBND phường (Phụ trách Bộ phận	Thường xuyên	

		<ul style="list-style-type: none"> - Thông qua các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân trong năm. - Thông qua các đợt kiểm tra cải cách hành chính đột xuất, định kỳ trong năm. 	<p>Một cửa).</p> <p>Công chức VP-TK (phụ trách công tác CCHC)</p>		
Mục tiêu 4		<i>100% Hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả được giải quyết đúng quy trình và thời gian quy định. Đảm bảo đúng hẹn, khuyến khích trước hẹn và hạn chế hồ sơ trễ hẹn ở mức thấp nhất (không quá 1%).</i>			
1	Thực hiện	Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, được giao, cán bộ, công chức chuyên môn thực hiện việc tiếp nhận và giải quyết TTHC theo đúng quy định của pháp luật hiện hành.	<ul style="list-style-type: none"> - Cán bộ Tiếp nhận và trả kết quả - Công chức Địa chính-Xây dựng 	Thường xuyên	Tỷ lệ hồ sơ trễ hạn của UBND phường giảm xuống dưới 1%, thời gian trễ hạn không quá 03 ngày.
2	Kiểm tra, giám sát	<ul style="list-style-type: none"> - Kiểm soát chặt chẽ việc giải quyết hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử, phần mềm nhắc việc trong công tác xác minh hồ sơ Đất đai. Cán bộ, công chức có tham gia giải quyết hồ sơ, có hồ sơ trễ hạn phải có biện pháp cụ thể để khắc phục, báo cáo kết quả thực hiện cho lãnh đạo UBND phường hàng tuần. - Thường xuyên kiểm tra, đánh giá, đôn đốc, xử lý nghiêm các cán bộ, công chức chuyên môn, để tỷ lệ hồ sơ trễ hẹn quá 1%. 	<ul style="list-style-type: none"> - Lãnh đạo UBND phường; - Công chức Văn phòng - Thống kê (phụ trách công tác CCHC). - Các công chức chuyên môn. 	Thường xuyên	
Mục tiêu 5		<i>Số ý kiến khiếu nại của tổ chức, công dân dưới 1% so với yêu cầu thực hiện.</i>			
1	Chuẩn bị	Rà soát, công bố công khai, đầy đủ thông tin các đường dây nóng tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.	Công chức Văn phòng - Thống kê (phụ trách công tác CCHC)	Thường xuyên	Toàn bộ phản ánh, kiến nghị của tổ chức được

2	Thực hiện	<p>- 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.</p> <p>- Xử lý nghiêm các 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.</p>	<p>- Lãnh đạo UBND phường</p> <p>- Công chức Văn phòng - Thống kê (phụ trách công tác CCHC)</p> <p>- Cán bộ, công chức có liên quan đến nội dung phản ánh, kiến nghị.</p>	<p>Tiếp nhận và chuyển xử lý ngay sau khi nhận được phản ánh, kiến nghị.</p> <p>Thời gian xử lý theo quy định pháp luật.</p>	<p>tiếp nhận, xử lý và trả lời đúng quy định, công khai rõ ràng, đầy đủ.</p>
3	Kiểm tra, giám sát	<p>Thông qua kết quả giải quyết các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân (niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, công khai trên Trang thông tin điện tử của UBND phường).</p>	<p>- Lãnh đạo UBND phường</p> <p>- Công chức Văn phòng - Thống kê (phụ trách công tác CCHC)</p>	<p>Định kỳ hàng quý</p>	

Mục tiêu 6		<i>Hoàn thành 100% kế hoạch đầu tư công được giao</i>			
1	Chuẩn bị	<p>Công bố Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2023.</p>	<p>Công chức Văn phòng - Thống kê</p>	<p>Tháng 1/2023</p>	
2	Thực hiện	<p>Công chức Tài chính-Kế toán triển khai thực hiện đúng theo Kế hoạch đầu tư công UBND thành phố giao.</p>	<p>- Lãnh đạo UBND phường;</p> <p>- Công chức Tài chính-Kế toán</p>	<p>Thường xuyên</p>	<p>Qua báo cáo rà soát tiến độ giải ngân vốn đầu tư công năm 2023</p>
3	Kiểm tra, giám sát	<p>Kiểm tra, báo cáo tình hình giải ngân vốn đầu tư công và có biện pháp phòng ngừa, khắc phục đẩy nhanh tiến độ giải ngân vốn đầu tư công theo kế hoạch UBND thành phố giao.</p>	<p>- Trưởng ban chỉ đạo Iso;</p> <p>- Công chức Tài chính-Kế toán</p>	<p>Tháng, Quý, 6 tháng và 1 năm 2023</p>	

BIỆN PHÁP THEO DÕI, KIỂM SOÁT VIỆC THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

- Niêm yết, công khai thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả theo cơ chế "một cửa", trên Trang thông tin điện tử của UBND phường.

- Thực hiện việc phát tờ rơi hướng dẫn khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4; thực hiện thanh toán trực tuyến có phí và lệ phí; hướng dẫn khách hàng nộp và nhận hồ sơ thông qua dịch vụ bưu chính công ích.

- Thực hiện việc tiếp nhận, chuyển giao hồ sơ đúng quy trình, trả kết quả cho tổ chức, công dân đúng hẹn.

- Lãnh đạo UBND phường thường xuyên kiểm tra, nhắc nhở công chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính, kiểm soát chặt chẽ việc giải quyết hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử, phần mềm nhắc việc trong công tác xác minh hồ sơ Đất đai đảm bảo chính xác, đúng tiến độ.

- Tiến hành phát phiếu thăm dò ý kiến khách hàng (*khi đến liên hệ giải quyết thủ tục hành chính*) nhằm đo lường sự hài lòng của tổ chức, công dân và doanh nghiệp khi đến giao dịch công việc;

- Tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ ít nhất một lần trong năm; thực hiện hành động khắc phục sau đợt đánh giá để duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng đảm bảo luôn phù hợp;

- Các công chức chuyên môn thường xuyên rà soát, đề xuất việc sửa đổi, bổ sung, loại bỏ các quy định hết hiệu lực có liên quan đến quy định thủ tục hành chính trong phạm vi trách nhiệm phụ trách; kịp thời sửa đổi, bổ sung phù hợp với quy trình.

- Thông qua các cuộc họp giao ban, báo cáo hàng tháng, quý của Thư ký Ban chỉ đạo ISO phường; Trưởng Ban chỉ đạo ISO của UBND phường thường xuyên chỉ đạo hoặc kiểm tra đột xuất các công chức chuyên môn trong việc thực hiện các biện pháp để duy trì, cải tiến HTQLCL./.

Nơi nhận:(VBĐT)

- Phòng Nội vụ tp Nha Trang;
- TT: Đảng ủy, HĐND phường;
- CT, PCT UBND phường;
- Lưu: VT, Thu.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Võ Thị Thanh Minh