

Số: 2093/KH-VHTT

Nha Trang, ngày 31 tháng 12 năm 2021

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG VÀ KẾ HOẠCH THỰC HIỆN NĂM 2022

TT	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 26 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">- Rà soát, cập nhật các TTHC UBND tỉnh mới ban hành thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố.- Tiến hành điều chỉnh các quy trình ISO cho các thủ tục hành chính nếu có sự thay đổi.	Bộ phận Văn phòng chủ trì; Các bộ phận phụ trách từng lĩnh vực liên quan phối hợp thực hiện	Thường xuyên trong năm	<ul style="list-style-type: none">- Công chức, nhân viên có tham gia HTQLCL.- Trang thiết bị công nghệ thông tin, văn phòng phẩm.
2	100% hồ sơ của tổ chức và cá nhân được xem xét giải quyết đảm bảo thời gian, đúng trình tự và theo quy định của pháp luật hiện hành	100% hồ sơ của khách hàng được tiếp nhận, xử lý đúng quy định, đảm bảo thời gian trả hồ sơ cho khách hàng sớm hoặc đúng hạn, không có hồ sơ bị trễ hạn.	<ul style="list-style-type: none">- 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.- Lãnh đạo phòng chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện trong lĩnh vực phụ trách.	Các bộ phận phụ trách lĩnh vực liên quan	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none">- Công chức, nhân viên có tham gia HTQLCL.- Trang thiết bị công nghệ thông tin, văn phòng phẩm.- Phần mềm Một cửa điện tử.

TT	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Nguồn lực cần thiết
3	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 2022.	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"> - Công chức, nhân viên có tham gia HTQLCL. - Trang thiết bị công nghệ thông tin, văn phòng phẩm. - Phần mềm một cửa điện tử
4	Không có ý kiến khiếu nại của tổ chức, cá nhân về công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính.	Không có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, thủ tục hành chính đối với các lĩnh vực do Phòng phụ trách trong năm.	Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ cho công dân, tổ chức theo đúng quy định của pháp luật và đảm bảo thời gian quy định.	Công chức, nhân viên liên quan đến công tác tiếp nhận và giải quyết hồ sơ cho công dân, tổ chức.	Chấn chỉnh thường xuyên trong năm tại các cuộc họp giao ban cơ quan	<ul style="list-style-type: none"> - Công chức, nhân viên có tham gia HTQLCL. - Trang thiết bị công nghệ thông tin, văn phòng phẩm.
5	100% công chức, nhân viên đạt danh hiệu “Lao động tiên tiến”, không có trường hợp bị kỷ luật; 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"> - 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. - 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 	Công chức, nhân viên trong cơ quan	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Công chức, nhân viên trong cơ quan. - Trang thiết bị công nghệ thông tin, văn phòng phẩm

TT	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Nguồn lực cần thiết
6	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, nhiệt tình hướng dẫn, giải đáp cho 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 tiêu cực đến chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của UBND thành phố.	<ul style="list-style-type: none"> - Cơ quan đạt danh hiệu “Cơ quan văn hóa” năm 2022; - Chỉ số SIPAS của Phòng được đo lường vào cuối năm 2022 đạt loại “Tốt”. 	<ul style="list-style-type: none"> - Công chức, nhân viên chấp hành nghiêm nội quy của cơ quan, văn hóa công sở, quy tắc ứng xử, thái độ, tác phong làm việc đúng mực. - Lãnh đạo Phòng 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

Nơi nhận:

- Văn phòng HĐND và UBND thành phố (VBĐT);
- Trang thông tin điện tử của Phòng (đ/c Bình);
- Lãnh đạo Phòng;
- Công chức, nhân viên trong cơ quan;
- Lưu: VT, Trâm.

TRƯỞNG PHÒNG

Cao Đình Trung