

MỤC TIÊU VÀ KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2021

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.	100% hồ sơ của khách hàng được tiếp nhận, xử lý đúng quy định.	<ul style="list-style-type: none">- Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền được giao, các cơ quan tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định pháp luật hiện hành.- Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện trong lĩnh vực phụ trách.	Các cơ quan chuyên môn	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none">- Nguồn nhân lực của các phòng (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 hạn dưới 2% trên tổng số hồ sơ đã giải quyết.	Số hồ sơ TTHC đã giải quyết trễ hạn/Tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết.	<ul style="list-style-type: none">- Kiểm soát chặt chẽ việc giải quyết hồ sơ trên Phần mềm Một cửa điện tử. Các cơ quan có hồ sơ trễ hạn phải rà soát và có biện pháp cụ thể để khắc phục, báo cáo kết quả thực hiện cho lãnh đạo UBND thành phố hàng tuần.- Thường xuyên kiểm tra, đánh giá, đôn đốc, xử lý nghiêm các	<ul style="list-style-type: none">- Lãnh đạo UBND TP- Văn phòng HĐND và UBND TP- Lãnh đạo các cơ quan chuyên môn	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none">- Nguồn nhân lực của các phòng (công chức, nhân viên có tham gia HTQLCL).- Trang thiết bị công nghệ thông tin, văn phòng phẩm.- Phần mềm Một cửa điện tử.

STT	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Nguồn lực cần thiết
			<p>co quan, bộ phận, cá nhân để tỷ lệ hồ sơ trễ hẹn quá 2%.</p>			
3	100% các phản ánh, kiến nghị về việc tiếp nhận, giải quyết TTHC 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 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 qua xác minh là đúng, đồng thời chỉ đạo khắc phục những hạn chế, thiếu sót đã được kiến nghị. 	<ul style="list-style-type: none"> - Văn phòng HĐND và UBND thành phố. - Các cơ quan, đơn vị có liên quan đến nội dung phản ánh, kiến nghị. 	Tiếp nhận và chuyển xử lý ngay sau khi nhận được phản ánh, kiến nghị. 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.	<ul style="list-style-type: none"> - Nguồn nhân lực của các phòng (công chức, nhân viên có tham gia HTQLCL). - Trang thiết bị công nghệ thông tin, văn phòng phẩm.
4	Tỷ lệ giải quyết hồ sơ trực tuyến đạt chỉ tiêu được UBND tỉnh giao trong năm 2021.	Số hồ sơ TTHC được giải quyết trực tuyến/Tổng số hồ sơ TTHC được công bố thực hiện trực tuyến	Công chức, nhân viên Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thường xuyên tuyên truyền và hướng dẫn tổ chức, công dân nộp hồ sơ trực tuyến.	<ul style="list-style-type: none"> - Văn phòng HĐND và UBND thành phố. - Các cơ quan chuyên môn 	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Nguồn nhân lực của các phòng (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
5	Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND thành phố đạt trên 81%.	Chỉ số hài lòng của UBND thành phố trong năm 2021 đạt trên 81%.	Các cơ quan, đơn vị 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 2021.	Các cơ quan, đơn vị được phân công nhiệm vụ tại Kế hoạch	Trước tháng 11/2021	- Nguồn nhân lực của các phòng (toàn thể công chức, nhân viên) - Kinh phí từ ngân sách thành phố (tổ chức tuyên truyền về cải cách hành chính, đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất, bổ sung trang thiết bị phục vụ khách hàng)

Nơi nhận:

- Sở KH&CN (VBĐT);
- CT, các PCT UBND thành phố;
- Các cơ quan chuyên môn thành phố (VBĐT);
- Lãnh đạo Văn phòng;
- Trang TTĐT thành phố;
- Lưu: VT, CH.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
Q. CHỦ TỊCH**

Nguyễn Sỹ Khánh