

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ NHA TRANG**

Số: 727 /UBND-VP

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

Nha Trang, ngày 28 tháng 01 năm 2022

**KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2022
CỦA UBND THÀNH PHỐ NHA TRANG**

STT	Mục tiêu chất lượng	Cách đo lường	Biện pháp thực hiện/đơn vị thực hiện	Thời gian bắt đầu	Thời gian hoàn thành
1	100% hồ sơ của khách hàng được tiếp nhận và giải quyết theo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ.	Theo số liệu thống kê từ Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.	a) Biện pháp thực hiện - Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền được giao, các cơ quan, đơn vị thực hiện việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo đúng quy định pháp luật hiện hành. - Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thường xuyên theo dõi, chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trong lĩnh vực phụ trách. b) Trách nhiệm thực hiện: các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố.	Tháng 01/2022	Tháng 12/2022

STT	Mục tiêu chất lượng	Cách đo lường	Biện pháp thực hiện/đơn vị thực hiện	Thời gian bắt đầu	Thời gian hoàn thành
2	Giảm tỷ lệ hồ sơ trễ hạn của UBND thành phố xuống dưới 1,5%. Đối với các lĩnh vực đất đai, môi trường, đăng ký kinh doanh, xây dựng, hộ tịch, lao động - thương binh và xã hội, tỷ lệ trễ hạn không quá 2%.	Theo số liệu thống kê từ Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh (Số hồ sơ TTHC đã giải quyết trễ hạn/Tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết)	<p>a) Biện pháp thực hiện</p> <ul style="list-style-type: none"> - Từng cơ quan, đơn vị phải tăng cường theo dõi, kiểm soát chặt chẽ việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, công dân. Định kỳ hằng tuần, các cơ quan, đơn vị có hồ sơ trễ hạn phải rà soát, phân tích nguyên nhân và có biện pháp cụ thể để khắc phục, báo cáo kết quả thực hiện cho lãnh đạo UBND thành phố. - Văn phòng HĐND và UBND thành phố phối hợp với Phòng Nội vụ thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đánh giá, tham mưu UBND thành phố chỉ đạo, đôn đốc và xem xét, xử lý nghiêm các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan để xảy ra tình trạng tỷ lệ hồ sơ trễ hạn kéo dài nhưng không có biện pháp khắc phục triệt để. <p>b) Trách nhiệm thực hiện: các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố.</p>	Tháng 01/2022	Tháng 12/2022
3	Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến trên tổng số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính của thành phố đạt từ 25% trở lên (hoặc tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến trên tổng số hồ sơ giải quyết của các thủ tục hành chính trực tuyến được công bố đạt từ 45% trở lên).	Theo số liệu thống kê từ Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh (Số hồ sơ trực tuyến/Tổng số hồ sơ tiếp nhận trong năm hoặc Số hồ sơ	<p>a) Biện pháp thực hiện</p> <ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan, đơn vị tham gia tiếp nhận, giải quyết TTHC trực tuyến và các công chức, nhân viên tại Bộ phận Một cửa của thành phố thường xuyên tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức, công dân về việc nộp hồ sơ trực tuyến. - Tăng cường tuyên truyền về việc nộp hồ sơ trực tuyến trên các phương tiện thông tin đại chúng (đài truyền 	Tháng 01/2022	Tháng 12/2022

STT	Mục tiêu chất lượng	Cách đo lường	Biện pháp thực hiện/đơn vị thực hiện	Thời gian bắt đầu	Thời gian hoàn thành
		trực tuyến/Tổng số hồ sơ của các TTHC được công bố thực hiện trực tuyến)	<p>thanh, Trang thông tin điện tử..) và các trang mạng xã hội do các cơ quan, đơn vị quản lý (nếu có).</p> <p>- Phấn đấu giải quyết sớm hạn đối với các hồ sơ TTHC được nộp trực tuyến.</p> <p>b) Trách nhiệm thực hiện: các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố.</p>		
4	100% phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố được tiếp nhận, xử lý và trả lời cho tổ chức, công dân đúng thời hạn quy định.	Số phản ánh, kiến nghị đã giải quyết đúng hạn/Tổng số phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận	<p>a) Biện pháp thực hiện</p> <p>- Thực hiện 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.</p> <p>- 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.</p> <p>b) Trách nhiệm thực hiện: các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố.</p>	Tháng 01/2022	Tháng 12/2022
5	Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND thành phố đạt trên 83%.	Căn cứ kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một	<p>a) Biện pháp thực hiện</p> <p>- Các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai các biện pháp cụ thể để nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của UBND thành phố (căn cứ</p>	Tháng 01/2022	Tháng 12/2022

STT	Mục tiêu chất lượng	Cách đo lường	Biện pháp thực hiện/đơn vị thực hiện	Thời gian bắt đầu	Thời gian hoàn thành
		cửa, một cửa liên thông theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ	<p>theo nhiệm vụ được giao tại kế hoạch nâng cao chỉ số hài lòng của UBND thành phố trong năm 2022).</p> <p>- Công chức, nhân viên tại Bộ phận Một cửa của thành phố thực hiện phát phiếu đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông cho tổ chức, công dân khi đến nộp hồ sơ giải quyết TTHC (theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ, trong đó có kết hợp nội dung khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ của UBND thành phố).</p> <p>b) Trách nhiệm thực hiện: các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố.</p>		

Nơi nhận:

- Sở Khoa học và Công nghệ (VBĐT);
- Chủ tịch, các PCT UBND thành phố;
- Các cơ quan chuyên môn thành phố (VBĐT);
- Chi nhánh VPĐKĐĐ tại NT (VBĐT);
- Chi cục Thuế Nha Trang (VBĐT);
- Lãnh đạo Văn phòng;
- Trang TTĐT thành phố;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Sỹ Khánh