

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THỊ XÃ PHƯỚC LONG**

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

*Phước Long, ngày 31 tháng 5 năm 2021*

## **MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2021**

**Tập thể cán bộ, công chức UBND thị xã Phước Long phấn đấu thực hiện các mục tiêu:**

1. Phấn đấu 90% các chỉ tiêu công việc đã phê duyệt sẽ được hoàn thành và về đích trước thời hạn. Tổ chức tuyên truyền, quán triệt 100% cán bộ, công chức, người lao động các nội dung cần tuân thủ và thực hiện theo kế hoạch “Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của hệ thống chính trị của thị xã”.

2. Tiếp tục tổ chức tuyên truyền, quán triệt 100% cán bộ, công chức, người lao động các nội dung cần tuân thủ và thực hiện theo kế hoạch “Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của hệ thống chính trị của thị xã năm 2021” và đảm bảo theo đúng phương châm của Chính phủ “ Đoàn kết, kỷ cương, đổi mới, sáng tạo, khát vọng phát triển”.

3. Thúc đẩy việc tiếp cận và tra cứu, thực hiện theo công thông tin dịch vụ công quốc gia, nâng cao tính chuyên nghiệp tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả qua việc ứng dụng CNTT, dịch vụ công trực tuyến mức độ 3-4 và thực hiện tốt cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Nghị định 61/2018/NĐ-CP và Thông tư 01/2018/TT-VPCP; cam kết giải quyết thủ tục hành chính đối với tất cả các lĩnh vực đảm bảo trước hẹn 40%, đúng hẹn 60%.

4. Thực hiện duy trì, cải tiến hiệu quả hệ thống quản lý chất lượng, mở rộng thêm tối thiểu 05 quy trình nội bộ chung (ngoài các quy trình giải quyết TTHC theo quyết định của UBND tỉnh và các Bộ, ngành). Đảm bảo ít nhất 01 lần/tháng, tổ chức các đoàn kiểm tra công vụ, kiểm tra kỷ luật, kỷ cương hành chính theo phương thức kiểm tra đột xuất, không báo trước tại các cơ quan, đơn vị trực thuộc.

5. Tiếp tục đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy đảm bảo tinh gọn, tập trung nâng cao trách nhiệm đội ngũ cán bộ, công chức phải hiểu dân, vì dân. Thực hiện 100% các hội nghị đối thoại với người dân, tổ chức và doanh nghiệp đúng kế hoạch. Tiếp nhận các phản hồi, khiếu nại và mọi ý kiến đóng góp của tổ chức, cá nhân, nghiêm túc xử lý 100% các trường hợp vi phạm theo đúng nội dung thông tin./.

**CHỦ TỊCH**



**Phạm Thụy Luân**

**KẾ HOẠCH THỰC HIỆN**  
**Mục tiêu chất lượng - năm 2021**

**1. Mục tiêu 1:** Phấn đấu 96% các chỉ tiêu hoàn thành sớm và về đích trước thời hạn. Nghiên cứu và thực hiện chặt chẽ kế hoạch cải cách hành chính nhà nước năm 2021.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả dự kiến
1.	Phân giao chỉ tiêu cụ thể đến các phòng, bộ phận và yêu cầu xây dựng kế hoạch hành động để thực hiện hoàn thành các chỉ tiêu	Lãnh đạo UBND Các phòng chuyên môn	Tháng 01/2021	- Năm rõ các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh - Kế hoạch thực hiện các chỉ tiêu
2.	Xem xét và phê duyệt, điều chỉnh và ra Quyết định phân giao phù hợp	Lãnh đạo UBND	Tháng 01/2021	Kế hoạch thực hiện các chỉ tiêu
3.	Phổ biến và phân công CBCC bám sát thực hiện	Trưởng các phòng chuyên môn	Sau tiếp nhận kế hoạch	CBCC nắm rõ kế hoạch
4.	Tuân thủ thực hiện và tổ chức đánh giá, báo cáo về lãnh đạo UBND định kỳ hoặc đột xuất	Các phòng chuyên môn	Theo kế hoạch thực hiện các chỉ tiêu	Báo cáo kết quả thực hiện
5.	Thực hiện điều chỉnh kịp thời khi kế hoạch thực hiện các chỉ tiêu không đảm bảo yêu cầu, nhắc nhở hoặc có hình thức xử lý khi có vi phạm	Trưởng các phòng chuyên môn	Thường xuyên	Kế hoạch điều chỉnh, biên bản xử lý (nếu có)

**2. Mục tiêu 2:** Tiếp tục tổ chức tuyên truyền, quán triệt 100% cán bộ, công chức, người lao động các nội dung cần tuân thủ và thực hiện theo kế hoạch “Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của hệ thống chính trị của thị xã năm 2021” và đảm bảo theo đúng phương châm của Chính phủ “Đoàn kết, kỷ cương, đổi mới, sáng tạo, khát vọng phát triển”

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả dự kiến
1.	Xây dựng kế hoạch tuyên truyền, quán triệt tư tưởng chính trị cho tập thể lãnh đạo, CBCC	Phòng Nội vụ - LĐT&XH	Quý I/2021	Kế hoạch tuyên truyền
2.	Xem xét và phê duyệt, chỉnh sửa và phê duyệt kế hoạch	Lãnh đạo UBND Phòng Nội vụ - LĐT&XH	Quý I/2021	Kế hoạch tuyên truyền
3.	Tổ chức triển khai thực hiện	Phòng Nội vụ - LĐT&XH, các phòng chuyên môn	Theo kế hoạch	Giấy mời, danh sách tham dự



4.	Đánh giá hiệu quả sau tuyên truyền	Phòng Nội vụ - LĐT&XH	Sau thực hiện theo kế hoạch	Báo cáo kết quả thực hiện
----	------------------------------------	-----------------------	-----------------------------	---------------------------

**3. Mục tiêu 3:** Thúc đẩy việc tiếp cận và tra cứu, thực hiện theo công thông tin dịch vụ công quốc gia, nâng cao tính chuyên nghiệp tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả qua việc ứng dụng CNTT, dịch vụ công trực tuyến mức độ 3-4 và thực hiện tốt cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Nghị định 61/2018/NĐ-CP và Thông tư 01/2018/TT-VPCP; cam kết giải quyết thủ tục hành chính đôi với tất cả các lĩnh vực đảm bảo trước hạn 40%, đúng hạn 60%

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả dự kiến
1.	Thực hiện nghiên cứu và hướng dẫn, tuyên truyền các cơ quan, tổ chức, cá nhân trên địa bàn thị xã sử dụng, tra cứu công thông tin dịch vụ công quốc gia	Văn phòng Cấp ủy - HĐND & UBND Các phòng chuyên môn	Thường xuyên	Hiệu và tra cứu phù hợp công thông tin dịch vụ quốc gia
2.	Đầu tư, nâng cấp những điều kiện cần thiết cho bộ phận 01 cửa, củng cố phần mềm, việc sử dụng các biểu mẫu theo cơ chế 01 cửa, 01 cửa liên thông	Bộ phận 01 cửa	Thường xuyên	Các trang thiết bị phù hợp, niêm yết đầy đủ và hiện hành TTHC, sử dụng triệt để các biểu mẫu và chặt chẽ trong nội dung ghi chép
3.	Xây dựng chuẩn quy trình ISO trong giải quyết TTHC, áp dụng chặt chẽ phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và phần mềm CNTT để theo dõi tiến độ giải quyết	Ban chỉ đạo ISO Các phòng chuyên môn Bộ phận 01 cửa	Thường xuyên	Quy trình chuẩn, các hồ sơ giải quyết sớm và đúng hạn
4.	Xử lý chặt chẽ trường hợp sai sót, chậm muộn khi có phát sinh: - Với tổ chức/công dân: Văn bản xin lỗi - Với nội bộ: Theo quy trình kiểm soát và xử lý kết quả đầu ra công việc không phù hợp	Ban chỉ đạo ISO Bộ phận 01 cửa	Khi có phát sinh	Xử lý triệt để các trường hợp sai sót
5.	Đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	UBND thị xã UBND cấp xã	Thường xuyên	Tổ chức, cá nhân biết rõ và thực hiện được dịch vụ công trực tuyến

**4. Mục tiêu 4:** Thực hiện duy trì, cải tiến hiệu quả hệ thống quản lý chất lượng, mở rộng thêm tối thiểu 05 quy trình nội bộ chung (ngoài các quy trình giải quyết TTHC theo quyết định của UBND tỉnh và các Bộ, ngành). Đảm bảo ít nhất 01 lần/tháng, tổ chức các đoàn kiểm tra công vụ, kiểm tra kỹ luật, kỷ cương hành chính theo phương thức kiểm tra đột xuất, không báo trước tại các cơ quan, đơn vị trực thuộc

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả dự kiến
1.	Xác định các quá trình nội bộ cần thiết như (quản lý văn bản đi, đến, lập kế hoạch công tác tuần/tháng, tổ chức họp giao ban/đột xuất ...)	Ban chỉ đạo ISO	Tháng 05/2021	Danh mục quy trình nội bộ
2.	Xây dựng các quy trình chuẩn và trình lãnh đạo phê duyệt, ban hành và tổ chức áp dụng	Ban chỉ đạo ISO Các phòng chuyên môn	Tháng 05/2021	Quy trình chuẩn
3.	Xây dựng kế hoạch kiểm tra công vụ và tổ chức thực hiện	Phòng Nội vụ - LĐTB&XH Lãnh đạo UBND	Thường xuyên	Kế hoạch, thông báo kiểm tra
4.	Kiểm soát chặt chẽ việc tuân thủ thực hiện và nhắc nhở, điều chỉnh thường xuyên	Lãnh đạo UBND	Thường xuyên	Nâng cao quản trị nội bộ, cải cách hành chính

**5. Mục tiêu 5:** Tiếp tục đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy đảm bảo tinh gọn, tập trung nâng cao trách nhiệm đội ngũ cán bộ, công chức phải hiểu dân, vì dân. Thực hiện 100% các hội đối thoại với người dân, tổ chức và doanh nghiệp đúng kế hoạch. Tiếp nhận các phản hồi, khiếu nại và mọi ý kiến đóng góp của tổ chức, cá nhân, nghiêm túc xử lý 100% các trường hợp vi phạm theo đúng nội dung thông tin

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Kết quả dự kiến
1.	Xây dựng kế hoạch tổ chức hội nghị đối thoại, phê duyệt và triển khai thực hiện chặt chẽ	Lãnh đạo UBND Văn phòng Cấp ủy - HĐND & UBND Các phòng chuyên môn	Thường xuyên	Đối thoại, nắm bắt các yêu cầu, nguyện vọng của người dân
2.	Tiếp nhận mọi thông tin phản hồi, khiếu nại hoặc góp ý kiến dù là nhỏ nhất. Thành lập ban xác minh cụ thể để có hướng giải quyết, xử lý kịp thời	Bộ phận tiếp nhận thông tin, lãnh đạo UBND	Thường xuyên	Số tiếp nhận thông tin



3.	Thực hiện xử lý nghiêm minh mọi trường hợp (nếu có vi phạm) theo thông tin từ tổ chức, cá nhân.	Lãnh đạo UBND	Thường xuyên	Các quyết định/biên bản xử lý
----	---	---------------	--------------	-------------------------------

**BIỆN PHÁP**  
**THEO DÕI THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG-NĂM 2021**

1. Định kỳ Quý/lần, các phòng chuyên môn tổng hợp báo cáo lãnh đạo UBND kết quả mục tiêu chất lượng đã cam kết.
2. Ban chỉ đạo ISO kiểm tra, giám sát kết quả đạt được mục tiêu theo kế hoạch định kỳ hoặc đột xuất.
3. Thực hiện kịp thời các hành động khắc phục và cải tiến khi mục tiêu chất lượng không đạt yêu cầu.