ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG LONG TRƯỜNG

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

Long Trường, ngày 21 tháng 7 năm 2023

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG
NĂM 2023

Tập thể lãnh đạo, cán bộ, công chức UBND phường định hướng thực hiện các mục tiêu:

1. Phấn đấu **95%** các chỉ tiêu trong kế hoạch công tác năm hoàn thành sớm và về đích trước thời hạn. Thực hiện chặt chẽ và đạt được các kết quả theo Quyết định số 4291/QĐ-UBND ngày 09/12/2022 của UBND thành phố Hồ Chí Minh về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước của thành phố Hồ Chí Minh năm 2023 và sự chỉ đạo của UBND Thành phố Thủ Đức.

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 UBND phường" và đảm bảo theo đúng phương châm của Chính phủ năm 2023 "Đoàn kết, kỷ cương-Bản lĩnh, linh hoạt-Chủ động, sáng tạo-Kịp thời, hiệu quả".

3. Tăng cường ứng dụng CNTT trong hoạt động của UBND phường, nâng cao việc sắp xếp, quản lý tài liệu, hồ sơ theo dạng dữ liệu (văn bản điện tử) đảm bảo khoa học, bài bản, thống nhất tại **100%** các bộ phận chuyên môn.

4. Tuân thủ chặt chẽ các quy định theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và hệ thống phần mềm theo quy định của thành phố Hồ Chí Minh, thực hiện tốt các thủ tục hành chính theo dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3, 4. Phấn đấu giải quyết thủ tục hành chính đối với các lĩnh vực đảm bảo đúng hẹn đạt từ **98% trở lên** (riêng lĩnh vực xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo đạt từ 95% trở lên).

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, người lao động phải hiểu dân, vì dân, **100%** cán bộ công chức, người lao động được đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ và kỹ năng công vụ.

6. Tiếp nhận các phản hồi, khiếu nại và mọi ý kiến đóng góp của tổ chức, cá nhân về kết quả giải quyết TTHC, xử lý triệt để **100%** các trường hợp vi phạm theo đúng nội dung thông tin./.

CHỦ TỊCH

NGUYỄN HOÀNG VŨ

KẾ HOẠCH THỰC HIỆN
Mục tiêu chất lượng - năm 2023

1. Mục tiêu 1. Phấn đấu **95%** các chỉ tiêu trong kế hoạch công tác năm hoàn thành sớm và về đích trước thời hạn. Thực hiện chặt chẽ và đạt được các kết quả theo Quyết định số 4291/QĐ-UBND ngày 09/12/2022 của UBND thành phố Hồ Chí Minh về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước của thành phố Hồ Chí Minh năm 2023 và sự chỉ đạo của UBND Thành phố Thủ Đức.

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 từng bộ phận và yêu cầu xây dựng kế hoạch chi tiết để thực hiện hoàn thành các chỉ tiêu	Lãnh đạo UBND Các bộ phận chuyên môn	Quý I/2023	Kế hoạch thực hiện các chỉ tiêu
2.	Tổ chức phổ biến Quyết định số 4291/QĐ-UBND của UBND thành phố Hồ Chí Minh, các văn bản chỉ đạo của UBND thành phố và phân công nhiệm vụ cụ thể	Lãnh đạo UBND Các bộ phận chuyên môn	Quý I/2023	Nắm rõ và triển khai các nhiệm vụ CCHC
3.	Tổ chức họp xem xét kết quả đạt được (cùng với nội dung họp giao ban, đột xuất hoặc chuyên đề), chỉ đạo các phương hướng điều chỉnh kế hoạch kịp thời	Lãnh đạo UBND Các bộ phận chuyên môn	Thường xuyên	Nắm rõ kết quả đạt được và chỉ đạo điều chỉnh
4.	Thực hiện các chế độ báo cáo định kỳ hoặc đột xuất	Các bộ phận chuyên môn	Theo tuần, tháng, quý	Văn bản báo cáo kịp thời

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 UBND phường" và đảm bảo theo đúng phương châm của Chính phủ năm 2023 "Đoàn kết, kỷ cương-Bản lĩnh, linh hoạt-Chủ động, sáng tạo-Kịp thời, hiệu quả".

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả dự kiến

1.	Xây dựng kế hoạch, chương trình, tài liệu phổ biến, tuyên truyền đến CBCC và trình lãnh đạo phê duyệt	Lãnh đạo UBND Văn phòng Thống kê	Quý I/2023	Kế hoạch, chương trình, tài liệu có liên quan
2.	Tổ chức triển khai thực hiện thông qua hội nghị hoặc lồng ghép các cuộc họp giao ban, đột xuất	Lãnh đạo UBND Văn phòng Thống kê	Thường xuyên	Nắm rõ chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng và Nhà nước
3.	Nắm bắt rõ chủ trương chỉ đạo của chính phủ, các Bộ ngành, UBND thành phố Hồ Chí Minh, UBND thành phố Thủ Đức	Lãnh đạo UBND Các CBCC	Thường xuyên	
4.	Đưa ra các định hướng và tổ chức bám sát triển khai nhằm hoàn thành tốt các nhiệm vụ đồng thời phù hợp với tình hình mới.	Lãnh đạo UBND Các CBCC		Bám sát và thực thi hiệu quả các định hướng

3. Mục tiêu 3: Tăng cường ứng dụng CNTT trong hoạt động của UBND phường, nâng cao việc sắp xếp, quản lý tài liệu, hồ sơ theo dạng dữ liệu (văn bản điện tử) đảm bảo khoa học, bài bản, thống nhất tại **100%** các bộ phận chuyên môn.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả dự kiến
1.	Triển khai phân loại cụ thể các đầu tài liệu, hồ sơ hiện đang lưu trữ dạng dữ liệu (văn bản điện tử) trên máy tính	Các bộ phận chuyên môn	Quý II/2023	Các tài liệu, hồ sơ dạng dữ liệu
2.	Thống nhất đường dẫn, cách thức đặt thư mục cho cán bộ, công chức	Các bộ phận chuyên môn	Thường xuyên	Các thư mục lưu trữ
3.	Tổ chức thống nhất phương pháp sắp xếp (theo lĩnh vực, chuyên đề văn bản, vụ việc, thời gian, khu vực địa bàn ..) và thường xuyên cập nhật	Các bộ phận chuyên môn	Thường xuyên	Lưu trữ khoa học các tài liệu, hồ sơ dạng dữ

				liệu

4. Mục tiêu 4: Tuân thủ chặt chẽ các quy định theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và hệ thống phần mềm theo quy định của thành phố Hồ Chí Minh, thực hiện tốt các thủ tục hành chính theo dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3, 4. Phấn đấu giải quyết thủ tục hành chính đối với các lĩnh vực đảm bảo đúng hẹn đạt từ **98% trở lên** (riêng lĩnh vực xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo đạt từ 95% trở lên).

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả dự kiến
1.	Cập nhật đầy đủ, chặt chẽ các thủ tục hành chính, ứng dụng chặt chẽ phần mềm điều hành và hướng dẫn cụ thể đến tổ chức, cá nhân cách thức nộp hồ sơ qua môi trường mạng	Ban chỉ đạo ISO Các bộ phận chuyên môn Bộ phận một cửa	Thường xuyên	TTHC đầy đủ, công dân biết cách đăng nhập phần mềm
2.	Tăng cường tuân thủ và áp dụng các mẫu kiểm soát quy định theo Nghị định 61/2018/NĐ-CP, Nghị định 107/2021/NĐ-CP và Thông tư 01/2018/TT-VPCP theo hướng ứng dụng CNTT	Bộ phận một cửa Các bộ phận chuyên môn	Thường xuyên cho từng hồ sơ giải quyết TTHC	Thực hiện chuẩn mực các biểu mẫu theo quy định
3.	Thực hiện cảnh báo kịp thời khi có nguy cơ chậm thời gian giải quyết hoặc sắp hết thời gian để trả kết quả cho tổ chức/cá nhân	Bộ phận một cửa Các bộ phận chuyên môn	Khi có nguy cơ chậm	Điện thoại, email hoặc trên hệ thống
4.	Phải có bằng chứng khách quan khi việc chậm muộn là do cơ quan bên ngoài hoặc tổ chức/cá nhân, bắt buộc ra văn bản xin lỗi tổ chức cá nhân nếu do nội bộ gây ra (dù thời gian là 5-10 phút)	Bộ phận một cửa Các bộ phận chuyên môn	Khi có phát sinh	Văn bản minh chứng hoặc phiếu xin lỗi

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, người lao động phải hiểu dân, vì dân, **100%** cán bộ công chức, người lao động được đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ và kỹ năng công vụ

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả dự kiến

1.	Xác định và xây dựng các quy định về chức năng, nhiệm vụ, bảng mô tả công việc (nếu cần) và giao nhiệm vụ cho từng vị trí công tác	Lãnh đạo UBND Các bộ phận chuyên môn	Quý II/2023	Quy định CNNV, bảng mô tả công việc (nếu cần)
2.	Lập kế hoạch và tổ chức thực hiện đào tạo, phổ biến nâng cao trình độ, nhận thức tập thể cán bộ, công chức	Các bộ phận chuyên môn	Thường xuyên	Kế hoạch đào tạo, tập huấn, danh sách tham dự
3.	Đánh giá chặt chẽ mức độ hoàn thành công việc, chấp hành các quy định	Lãnh đạo UBND Các bộ phận chuyên môn	Hàng tuần	Kết quả đánh giá

6. Mục tiêu 6: Tiếp nhận các phản hồi, khiếu nại và mọi ý kiến đóng góp của tổ chức, cá nhân về kết quả giải quyết TTHC, xử lý triệt để **100%** các trường hợp vi phạm theo đúng nội dung thông tin.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Ghi chú
1.	Xây dựng phương pháp thu thập ý kiến đóng góp của tổ chức, công dân	Bộ phận một cửa	Thường xuyên	Hệ thống phiếu lấy ý kiến
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	Lãnh đạo UBND	Thường xuyên	Sổ 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 Các bộ phận chuyên môn có liên quan	Thường xuyên	Các biên bản xử lý

BIỆN PHÁP
THEO DÕI THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG - NĂM 2023

1. Định kỳ 06 tháng/lần, các bộ phận 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, đánh giá 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 được đảm bảo.