

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

I. NỘI DUNG MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

1. Đảm bảo 100% thủ tục hành chính được giải quyết đúng thẩm quyền và thời gian theo quy định;
2. Phần đầu đạt trên 90% mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đến giải quyết thủ tục hành chính/công việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện;
3. Tổ chức đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng tối thiểu 1 lần/năm.

II. KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG:

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Bố trí nhân sự, sắp xếp công việc hợp lý.	Các đơn vị liên quan đến giải quyết TTHC	Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện	Thường xuyên
	Tuân thủ các quy trình giải quyết TTHC theo TCVN ISO 9001:2015.	Các đơn vị liên quan đến giải quyết TTHC	Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện	Thường xuyên
	Khi phát hiện các sai sót, tiến hành trao đổi thông tin hợp lý để điều chỉnh, khắc phục trước khi chuyển giao cho tổ chức/cá nhân.	Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả huyện	Tất cả công chức thuộc các phòng ban huyện	Theo sự vụ
2	Tiếp nhận phản hồi, thu thập các thông tin đánh giá sự thỏa mãn về dịch vụ hành chính của tổ chức/cá nhân.	Lãnh đạo Văn phòng HĐND-UBND huyện, Ban Tiếp công dân huyện	Lãnh đạo các phòng ban thuộc huyện	Thường xuyên
	Tiếp cận các luồng thông tin(Trực tiếp, công văn, điện thoại, email,...) liên quan đến giải quyết phản ánh.			
	Thường xuyên kiểm soát việc thụ lý và giải quyết hồ sơ của các phòng chức năng.			

	Xử lý kỷ luật nghiêm đối với các trường hợp có vi phạm.			
3	Lập kế hoạch, chương trình đánh giá nội bộ (ĐGNB)	Lãnh đạo UBND, Văn phòng HĐND-UBND, Thư ký ISO	Lãnh đạo các phòng ban thuộc huyện	Quý IV/2021
	Thực hiện đánh giá nội bộ	Thư ký ISO, đánh giá viên	Lãnh đạo các phòng ban thuộc huyện	
	Báo cáo tổng hợp ĐGNB, Hội xem xét của lãnh đạo	Ban Chỉ đạo ISO, Thư ký ISO	Lãnh đạo các phòng ban thuộc huyện	

Nơi nhận:

- TT. Huyện ủy;
- TT. HĐND huyện;
- Lãnh đạo UBND huyện;
- Các phòng ban thuộc huyện;
- UBND các xã;
- Lưu: VT *Thuyết*

la Pa, ngày 08 tháng 01 năm 2021

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Ksor Suy