

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện Mục tiêu chất lượng của UBND xã năm 2022

I. MỤC TIÊU, PHÂN CÔNG THỰC HIỆN, CÁCH THỨC ĐO LƯỜNG

1. Mục tiêu 1: 100% các chương trình, đề án, nhiệm vụ trọng điểm trong Chương trình công tác năm 2022 của Ủy ban nhân dân xã được theo dõi và đôn đốc thực hiện

Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì thực hiện	Cơ quan phối hợp thực hiện	Cách đo lường	Thời gian hoàn thành
- Xây dựng kế hoạch và các văn bản chỉ đạo liên quan; tổ chức hội nghị triển khai kế hoạch phát triển kinh tế- xã hội đến các ngành cấp xã	Văn phòng UBND	Các ban, ngành thuộc UBND xã	- Ban hành đầy đủ các văn bản triển khai KT-XH - Tổ chức hội nghị	Tháng 01/2022
- Phân công nhiệm vụ, đề ra lộ trình cụ thể để thực hiện các kế hoạch, chương trình công tác, phân đầu thực hiện hoàn thành và vượt chỉ tiêu, kế hoạch kinh tế- xã hội đã đề ra.	Văn phòng UBND	Các ban, ngành thuộc UBND xã	Quyết định phân công nhiệm vụ theo dõi, Chương trình công tác của UBND xã	Tháng 01/2022
- Báo cáo kết quả thực hiện các chỉ tiêu KT-XH năm 2022	Văn phòng UBND	Các ban, ngành thuộc UBND xã	Báo cáo KT-XH năm 2022	Tháng 12/2022

2. Mục tiêu 2: Tối thiểu 30% cuộc họp được rút ngắn thời gian họp, giảm tối đa việc sử dụng tài liệu giấy thông qua Hệ thống thông tin phục vụ họp không giấy tờ-Ecabinet

Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì thực hiện	Cơ quan phối hợp thực hiện	Cách đo lường	Thời gian hoàn thành
Định kỳ báo cáo đảm bảo theo quy định	Văn phòng UBND	Các ban, ngành thuộc UBND xã	Báo cáo	Thường xuyên

3. Mục tiêu 3: Tối thiểu 97% ý kiến chỉ đạo, kết luận của UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện được hoàn thành đúng thời; 100% ý kiến chỉ đạo của UBND xã, Chủ tịch UBND xã có quy định thời hạn hoàn thành được theo dõi, đôn đốc

Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì thực hiện	Cơ quan phối hợp thực hiện	Cách đo lường	Thời gian hoàn thành
Theo dõi, tổng hợp báo cáo UBND xã tỷ lệ các văn bản/ý kiến chỉ đạo của UBND xã có giao các ngành thời hạn hoàn thành trên phần mềm Theo dõi ý kiến chỉ đạo	Văn phòng UBND	Các ban, ngành thuộc UBND xã	Tỷ lệ văn bản/ý kiến chỉ đạo cập nhật vào phần mềm	Thường xuyên
Các ngành thuộc UBND xã; theo dõi, thực hiện văn bản/ý kiến chỉ đạo của UBND xã có thời gian bảo đảm đúng thời gian trên phần mềm Theo dõi ý kiến chỉ đạo.	Các ban, ngành thuộc UBND xã		Tỷ lệ văn bản/ý kiến hoàn thành được cập nhật vào phần mềm	Thường xuyên

4. Mục tiêu 4: Tối thiểu 97% văn bản đi/tổng số văn bản đi của của UBND xã, (ngoại trừ các văn bản mật) được ký số và luân chuyển trên môi trường mạng

Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì thực hiện	Cơ quan phối hợp thực hiện	Cách đo lường	Thời gian hoàn thành
- Tất cả các văn bản do UBND xã ban hành phải được ký số và phát hành trên phần mềm Quản lý Điều hành của UBND xã.	Các ban, ngành thuộc UBND xã	Các ngành liên quan	Số lượng văn bản điện tử được ký số và phát hành trên phần mềm	Thường xuyên

5. Mục tiêu 5: Tối thiểu 95% phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính hoặc hành vi hành chính của cá nhân, tổ chức được xử lý dứt điểm; 100% phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận và xử lý, được giao xử lý và kiến nghị xử lý kịp thời, đảm bảo đúng quy định và quy trình tại UBND xã.

Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì thực hiện	Cơ quan phối hợp thực hiện	Cách đo lường	Thời gian hoàn thành
<ul style="list-style-type: none"> - Tham mưu UBND xã văn bản chỉ đạo, trả lời các vướng mắc liên quan đến đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền. - Báo cáo tình hình giải quyết đơn trong năm. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tư pháp – Hộ tịch; - Ban tiếp công dân và các ngành chuyên môn liên quan 	Các ban, ngành thuộc UBND xã	<ul style="list-style-type: none"> - Kết quả giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo; - Báo cáo kết quả. 	Thường xuyên

6. Mục tiêu 6: Đảm bảo **100%** thủ tục hành chính được thực hiện đúng quy trình theo tiêu chuẩn ISO, trong đó:

- Tối thiểu 95% hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc thẩm quyền của UBND xã được giải quyết đúng hạn.

- Tối thiểu 95 % hồ sơ trễ, chậm giải quyết có văn bản xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả

Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì thực hiện	Cơ quan phối hợp thực hiện	Cách đo lường	Thời gian hoàn thành
- Thực hiện nghiêm túc Quy chế tiếp nhận và hoàn trả kết quả hồ sơ TTHC tại bộ phận một cửa, một cửa liên thông.	Văn phòng UBND	Các ban, ngành thuộc UBND xã	<ul style="list-style-type: none"> - Tỷ lệ hồ sơ TTHC thực hiện đúng quy trình - Tỷ lệ hồ sơ TTHC thực hiện đúng hạn 	Thường xuyên
Theo dõi, tổng hợp, tham mưu UBND xã công bố mức độ hài lòng của công dân/tổ chức	Văn phòng UBND	Các ban, ngành thuộc UBND xã	- Kết quả đánh giá mức độ hài lòng	Hàng tháng/quý

Báo cáo kết quả tình hình tiếp nhận và giải quyết TTHC tại bộ phận một cửa theo định kỳ.	Văn phòng UBND	Các ban, ngành thuộc UBND xã.	- Số lượng hồ sơ được giải quyết; - Báo cáo tiếp nhận và giải quyết TTHC tại Trung tâm Hành chính công huyện	Hàng tháng, quý, năm
- Tổ chức phát phiếu lấy ý kiến khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân khi thực hiện giao dịch Bộ phận một cửa - Báo cáo kết quả thực hiện đánh giá mức độ hài lòng theo định kỳ	Văn phòng UBND	Các ban, ngành thuộc UBND xã ; Bộ phận một cửa	- Số lượng phiếu đánh giá mức độ hài lòng - Báo cáo kết quả.	Thường xuyên

7. Mục tiêu 7: 100% TTHC được đưa vào tiếp nhận và giải quyết theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông (trừ các TTHC đặc thù). Tối thiểu có 50% TTHC được tiếp nhận và giải quyết theo phương châm “4 tại chỗ” tại Bộ phận một cửa.

Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì thực hiện	Cơ quan phối hợp thực hiện	Cách đo lường	Thời gian hoàn thành
Báo cáo kết quả tiếp nhận và giải quyết hồ sơ	Văn phòng UBND	Các ban, ngành thuộc UBND xã ; Bộ phận một cửa	Lập bảng thống kê	Định kỳ hàng tháng, quý, năm

8. Mục tiêu 8: Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết TTHC đạt tối thiểu 90% khi thực hiện giao dịch thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận một cửa.

Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì thực hiện	Cơ quan phối hợp thực hiện	Cách đo lường	Thời gian hoàn thành
--------------------	---------------------------	----------------------------	---------------	----------------------

<ul style="list-style-type: none"> - Tổ chức phát phiếu lấy ý kiến khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân khi thực hiện giao dịch tại Bộ phận một cửa - Báo cáo kết quả thực hiện đánh giá mức độ hài lòng theo định kỳ 	Văn phòng UBND	Các ban, ngành thuộc UBND xã ; Bộ phận một cửa	<ul style="list-style-type: none"> - Số lượng phiếu đánh giá mức độ hài lòng - Báo cáo kết quả. 	Thường xuyên
---	----------------	--	---	--------------

9. Mục tiêu 9: Tối thiểu 80% người dân, doanh nghiệp hài lòng khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến

Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì thực hiện	Cơ quan phối hợp thực hiện	Cách đo lường	Thời gian hoàn thành
Tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức, công dân nộp hồ sơ trực tuyến	Văn phòng UBND	Các ban, ngành thuộc UBND xã ; Bộ phận một cửa	Thống kê hướng dẫn	Thường xuyên
<ul style="list-style-type: none"> - Hướng dẫn tổ chức công dân cập nhật ý kiến khảo sát mức độ hài lòng khi thực hiện giao dịch nộp Hồ sơ trực tuyến bằng điện thoại, SMS, mail và các hình thức khác. - Báo cáo kết quả thực hiện đánh giá mức độ hài lòng theo định kỳ 	Văn phòng UBND	Các ban, ngành thuộc UBND xã ; Bộ phận một cửa	<ul style="list-style-type: none"> - Thống kê đánh giá mức độ hài lòng - Báo cáo kết quả. 	Thường xuyên

10. Mục tiêu 10: Tối thiểu 80% người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC không phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được chấp nhận khi thực hiện thành công TTHC trước đó, mà cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết TTHC đang quản lý hoặc thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được cơ quan nhà nước kết nối, chia sẻ.

Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì thực hiện	Cơ quan phối hợp thực hiện	Cách đo lường	Thời gian hoàn thành
--------------------	---------------------------	----------------------------	---------------	----------------------

Xây dựng Kế hoạch triển khai Quyết định 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ; Kế hoạch số 170/KH-UBND về triển khai thực hiện Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính gắn với chuyển đổi số dịch vụ công trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế đến năm 2025	Văn phòng UBND	Các ban, ngành thuộc UBND xã	- Tỷ lệ số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại các Bộ phận Một cửa - Tỷ lệ hồ sơ TTHC thực hiện đúng quy trình - Tỷ lệ hồ sơ TTHC thực hiện đúng hạn	Quý I
---	----------------	------------------------------	--	-------

11. Mục tiêu 11: Tối thiểu 70% Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 có phát sinh hồ sơ trên tổng Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3. Tối thiểu 70% Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 có phát sinh hồ sơ trên tổng Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4

Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì thực hiện	Cơ quan phối hợp thực hiện	Cách đo lường	Thời gian hoàn thành
Thực hiện niêm yết công khai 100% thủ tục hành chính áp dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 tại Bộ phận một cửa và trên Trang Thông tin điện tử xã theo danh mục ban hành của UBND tỉnh.	Văn phòng UBND	Các ban, ngành thuộc UBND xã	Bảng niêm yết, tin trên Trang Thông tin điện tử xã	Thường xuyên

12. Mục tiêu 12: Tối thiểu 60% Thủ tục hành chính đã triển khai có phát sinh hồ sơ tiếp nhận hoặc trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI. Trong đó:

- Tối thiểu 10% hồ sơ TTHC được tiếp nhận qua dịch vụ BCCI trên tổng hồ sơ tiếp nhận của đơn vị tại.
- Tối thiểu 10% kết quả giải quyết TTHC được trả qua dịch vụ BCCI trên tổng số hồ sơ trả kết quả qua dịch vụ BCCI so với tổng hồ sơ trả kết quả của đơn vị.

Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì thực hiện	Cơ quan phối hợp thực hiện	Cách đo lường	Thời gian hoàn thành
Thực hiện niêm yết công khai 100% thủ tục hành chính áp dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 tại Bộ phận một cửa và trên Trang Thông tin điện tử xã theo danh mục ban hành của UBND tỉnh.	Văn phòng UBND	Các ban, ngành thuộc UBND xã ; Bộ phận một cửa	Bảng niêm yết, tin trên Trang Thông tin điện tử xã	Thường xuyên
Các ngành liên quan Tuyên truyền phổ biến, quán triệt việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đến cán bộ, công chức, viên chức và tổ chức, cá nhân.	Các ban, ngành thuộc UBND xã		Tại các cuộc họp, hội nghị,...	Thường xuyên
Xây dựng Kế hoạch nâng cao chất lượng động hoạt động của Bộ phận TN&TKQ hiện đại của xã	Văn phòng UBND	Các ban, ngành thuộc UBND xã;		Quý I

13. Mục tiêu 13: Tối thiểu 90% ý kiến phản ánh từ Trung tâm Giám sát điều hành đô thị thông minh của tỉnh được xử lý đúng hạn

Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì thực hiện	Cơ quan phối hợp thực hiện	Cách đo lường	Thời gian hoàn thành
---------------------------	----------------------------------	-----------------------------------	----------------------	-----------------------------

Các ngành liên quan thuộc UBND xã thực hiện việc xử lý, giải quyết các kiến nghị, phản ánh của công dân, cập nhật kết quả giải quyết và nội dung trả lời các phản ánh, kiến nghị của công dân lên hệ thống đảm bảo thời gian quy định	Các ban, ngành thuộc UBND xã	Văn phòng UBND	Kết quả giải quyết kiến nghị, phản ánh của công dân	Trong thời gian 07 ngày làm việc kể từ khi nhận được thông tin phản ánh, kiến nghị
---	------------------------------	----------------	---	--

II. BIỆN PHÁP THEO DÕI THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

1. Căn cứ Mục tiêu chất lượng năm 2022 của UBND xã, đề nghị các ban ngành liên quan thực hiện theo thời gian quy định.

2. Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, giao Văn phòng UBND xã theo dõi, tham mưu UBND xã kiểm tra, tổng hợp và đánh giá tình hình thực hiện Kế hoạch này, định kỳ báo cáo cấp trên kết quả triển khai thực hiện.

Yêu cầu các ngành liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Sở Khoa học và Công nghệ;
- Văn phòng HĐND&UBND huyện;
- TT Đảng ủy;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Các ngành, liên quan;
- Lưu: VT, TK ISO.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Hoàng Văn Sửu