

Thành phố Thủ Đức, ngày tháng năm 2024

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2024

Căn cứ Mục tiêu chất lượng của Ủy ban nhân dân Thành phố Thủ Đức năm 2024, tập thể CBCC Trung tâm hành chính công Thành phố Thủ Đức phấn đấu thực hiện các mục tiêu chất lượng cụ thể sau:

- Đảm bảo 100% mục tiêu chất lượng của Ủy ban nhân dân Thành phố Thủ Đức được phổ biến và triển khai thực hiện.
- Đảm bảo tỷ lệ giải quyết hồ sơ TTHC đúng hạn đạt từ 98% trở lên, trong đó, những hồ sơ TTHC giải quyết trực tuyến đạt tỷ lệ đúng hạn 100% trên tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm.
- Phấn đấu 100% hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đang còn hiệu lực và có giá trị sử dụng thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm được số hóa.
- Hoàn thành tốt các công việc chuyên môn (không nằm trong Thủ tục hành chính) theo đúng chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm, đảm bảo không sai sót, chậm muộn phát sinh./.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Thị Kim Cúc

Thành phố Thủ Đức, ngày tháng năm 2024

KẾ HOẠCH
THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2024

1. Mục tiêu 1: Đảm bảo 100% mục tiêu chất lượng của Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Đức được phổ biến và triển khai thực hiện.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả dự kiến
1.	Phổ biến Mục tiêu chất lượng của Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Đức đến toàn thể CBCC của Trung tâm.	Lãnh đạo Trung tâm	Quý I/2024	Mục tiêu chất lượng được phổ biến, triển khai
2.	Phân công cụ thể các chỉ tiêu liên quan đến từng bộ phận chuyên môn để triển khai thực hiện các mục tiêu.	Lãnh đạo Trung tâm Các bộ phận chuyên môn	Quý I/2024	Phân công cụ thể đến từng CBCC bám sát thực hiện
3.	Theo dõi, đánh giá mức độ hoàn thành mục tiêu theo phân công.	Lãnh đạo Trung tâm	Định kỳ/đợt xuất	Báo cáo kết quả

2. Mục tiêu 2: Đảm bảo tỷ lệ giải quyết hồ sơ TTHC đúng hạn đạt từ 98% trở lên, trong đó, những hồ sơ TTHC giải quyết trực tuyến đạt tỷ lệ đúng hạn 100% trên tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả dự kiến
1.	Thường xuyên rà soát, cập nhật các thủ tục hành chính được UBND thành phố Hồ Chí Minh công bố ban hành áp dụng tại Trung tâm.	CBCC có liên quan	Thường xuyên	Danh mục TTHC thường xuyên được rà soát, cập nhật
2.	Xây dựng các quy trình giải quyết TTHC chi	CBCC có liên quan	Khi có TTHC phát sinh	Quy trình chuẩn,

	tiết, cụ thể, rõ người, rõ việc.....phổ biến đến tất cả CBCC nghiên cứu thực hiện (đặc biệt nhấn mạnh thời gian phân giao cho bộ phận mình).			các hồ sơ giải quyết sớm và đúng hạn
3.	Triển khai chặt chẽ các thủ tục giao nhận các bước giải quyết hoặc đưa hồ sơ ra ngoài. Ra các văn bản thúc đẩy kịp thời khi các cơ quan bên ngoài đã hết thời gian giải quyết nhưng chưa có kết quả trả lại bộ phận.	Bộ phận một cửa Lãnh đạo Trung tâm	Thường xuyên	Các văn bản liên quan
4.	Chịu trách nhiệm cho mọi kết quả giải quyết TTHC, trường hợp chậm muộn sẽ có phiếu xin lỗi và hẹn ngày trả lại kết quả kịp thời, khắc phục sự không phù hợp theo đúng QT-04, QT-05 .	Lãnh đạo Trung tâm	Khi có hồ sơ trễ hạn	Thư xin lỗi

3. Mục tiêu 3: Phấn đấu 100% hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đang còn hiệu lực và có giá trị sử dụng thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm được số hóa.

Stt	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian thực hiện	Kết quả dự kiến
1	Mô tả cụ thể, rõ ràng việc số hóa kết quả, hồ sơ giải quyết TTHC trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính của Trung tâm.	CBCC được phân công xây dựng quy trình	Khi xây dựng quy trình ISO	Quy trình ISO được mô tả việc số hóa kết quả, hồ sơ giải quyết TTHC
2	Hướng dẫn CBCC thực hiện việc số hóa, lưu trữ.	CBCC chuyên môn	Thường xuyên	CBCC được hướng dẫn việc số hóa, lưu trữ kết quả, hồ sơ giải quyết TTHC
3	Lập kế hoạch đầu tư trang thiết bị máy móc (nếu cần).	Lãnh đạo Trung tâm	Theo kế hoạch	Máy móc được đầu tư đầy đủ

4. Mục tiêu 4: Hoàn thành tốt các công việc chuyên môn (không nằm trong Thủ tục hành chính) theo đúng chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm, đảm bảo không sai sót, chậm muộn phát sinh

Stt	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian thực hiện	Kết quả dự kiến
1	Xác định rõ chức năng, nhiệm vụ và phân công cụ thể đến CBCC tại Trung tâm.	Lãnh đạo Trung tâm	Quý I/2024	Văn bản quy định CNNV, bảng phân công nhiệm vụ
2	Áp dụng phương pháp giao việc cụ thể (Sổ giao việc, phiếu giao việc hoặc kích chuyển trên hệ thống ...) và kiểm soát chặt chẽ.	Tất cả CBCC	Thường xuyên	Phiếu giao việc
3	Họp giao ban hoặc đột xuất nội bộ Trung tâm hàng tuần, tháng để kiểm điểm, đánh giá kết quả tổ chức công việc, điều chỉnh kịp thời khi công việc chưa đảm bảo.	Lãnh đạo Trung tâm	Thường xuyên	Sổ họp nội bộ/Biên bản cuộc họp
4	Xử lý nghiêm những trường hợp sao nhãng, không tập trung, chuyên tâm công việc được giao.	Lãnh đạo Trung tâm	Khi có phát sinh	Điều chỉnh và rút kinh nghiệm kịp thời

BIỆN PHÁP THEO DÕI THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

1. Định kỳ 6 tháng/lần, tổng hợp và báo cáo Lãnh đạo UBND thành phố Thủ Đức kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng đã cam kết, báo cáo gửi về Thư ký Ban chỉ đạo ISO của Thành phố.
2. Ban chỉ đạo ISO kiểm tra, giám sát kết quả đạt được mục tiêu theo kế hoạch.
3. Thực hiện kịp thời các hành động khắc phục và phòng ngừa khi mục tiêu chất lượng không được đảm bảo./.