

MỤC TIÊU VÀ KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2023
TCVN ISO 9001:2015

STT	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Tần suất báo cáo	Nguồn lực cần thiết
1	Tỷ lệ hồ sơ hoàn thành đúng và sớm hạn đạt trên 99%	Tỷ lệ hồ sơ hoàn thành đúng và sớm hạn đạt trên 99%	<ul style="list-style-type: none">- Bộ phận Một cửa phường thực hiện tiếp nhận 100% hồ sơ hợp lệ, nhập dữ liệu chuyển công chức chuyên môn xử lý theo chức năng nhiệm vụ được phân công.- Kiểm soát chặt chẽ việc xử lý hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử. Kịp thời đôn đốc các hồ sơ gần đến hạn hoặc có nguy cơ bị trễ hạn. Có giải pháp khắc phục đối với các tình huống bị trễ hạn.- Hàng tháng, đánh giá việc tham gia xử lý hồ sơ trên PM Một cửa điện tử của CBCC.	<ul style="list-style-type: none">- Bộ phận Một cửa;- Công chức liên quan	Thường xuyên	Hàng tháng	<ul style="list-style-type: none">- CBCC;- Trang thiết bị, VPP;- PM Một cửa điện tử

STT	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Tần suất báo cáo	Nguồn lực cần thiết
2	100% kiến nghị, phản ánh của khách hàng được giải quyết, niêm yết công khai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường.	100% KN, PA của khách hàng được giải quyết và niêm yết công khai	- Bộ phận Một cửa phường tiếp nhận đầy đủ kiến nghị, phản ánh của khách hàng. Trình lãnh đạo UBND phường phê duyệt, chuyển chuyên môn tham mưu xử lý - Công khai kết quả xử lý tại bộ phận Một cửa phường và đăng tải trên Trang thông tin điện tử phường	- Bộ phận Một cửa; - Công chức liên quan.	Thường xuyên	Hàng quý	- CBCC; - Trang thiết bị, VPP;
3	Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND phường Phước Hòa (SIPS) đạt trên 84%.	Chỉ số SIPS năm 2023 đạt trên 84%	Tiếp tục thực hiện các giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của tổ chức, công dân trên cả 6 tiêu chí	Cán bộ, công chức	Thường xuyên	Trước tháng 12/2023	- CBCC; - Trang thiết bị, VPP;

Nơi nhận: (VBĐT)

- P. Nội vụ;
- CBCC phường;
- Lưu: VT, Tâm Anh.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Lê Thị Thiên Lý