

**MỤC TIÊU VÀ KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG
NĂM 2020**

T T	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Nguồn lực cần thiết
1	100% TTHC được tiếp nhận tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo giải quyết đúng quy trình và thời gian	Tổng số TTHC được giải quyết đúng quy trình và thời gian/Tổng số TTHC được tiếp nhận tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	Tổ chức tiếp nhận, trả hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở. Thẩm định hồ sơ, trình lãnh đạo ký ban hành theo đúng trình tự và thời gian quy định	<ul style="list-style-type: none">- Các phòng chuyên môn có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính thẩm định và giải quyết hồ sơ theo đúng quy định, thời gian.- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: tiếp nhận và trả hồ sơ theo đúng quy định, thời gian.	01/12/2020	<ul style="list-style-type: none">- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được trang bị máy tính, máy photocopy, máy scan.- Công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; công chức giải quyết hồ sơ được tham dự đầy đủ các lớp đào tạo, tập huấn liên quan đến giải quyết TTHC.- Đường truyền internet và hệ thống phần mềm ổn định đảm bảo việc xử lý hồ sơ kịp thời.

T T	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Nguồn lực cần thiết
2	100% các phản ánh, kiến nghị về thực hiện TTHC được giải quyết kịp thời, theo quy định	Tổng số các phản ánh, kiến nghị được giải quyết/Tổng số các phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận	Phân công Văn phòng Sở, công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và tham mưu xử lý theo quy định	Văn phòng Sở; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả bộ phận một cửa	01/12/2020	Công chức làm công tác giải quyết khiếu nại được tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng về giải quyết đơn thư khiếu nại về TTHC
3	Có tối thiểu 45% hồ sơ TTHC được tiếp nhận, giải quyết trực tuyến tuyển đối với các TTHC mức độ 3	Tổng số TTHC được giải quyết trực tuyến/Tổng số TTHC được tiếp nhận tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	Công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn và tuyên truyền tổ chức, công dân nộp hồ sơ trực tuyến	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, phòng Tài chính đầu tư; Tài chính hành chính sự nghiệp	01/12/2020	<ul style="list-style-type: none"> - Máy tính, máy photocopy, máy scan. - Công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; công chức giải quyết hồ sơ được tham dự đầy đủ các lớp đào tạo, tập huấn liên quan tới giải quyết TTHC. - Đường truyền internet và hệ thống phần mềm ổn định đảm bảo việc xử lý hồ sơ kịp thời.

T T	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Nguồn lực cần thiết
4	Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan phân đấu đạt tối thiểu 80%.	Chỉ số hài lòng đạt tối thiểu 80%.	Thực hiện cải cách thể chế và TTHC, đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến; hỗ trợ doanh nghiệp; ứng dụng công nghệ thông tin trong xử lý công việc; thực hiện các biện pháp tạo chuyển biến căn bản chất lượng chính quyền cơ sở. Gửi phiếu khảo sát, thông qua hộp thư góp ý, kết quả điều tra xã hội học của Sở Nội vụ	Toàn bộ CBCC Thư ký ISO	10/12/2020	<ul style="list-style-type: none"> - Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được trang bị máy tính, máy photocopy, máy scan. - Công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; công chức giải quyết hồ sơ được tham dự đầy đủ các lớp đào tạo, tập huấn liên quan đến giải quyết TTHC. - Đường truyền internet và hệ thống phần mềm ổn định đảm bảo việc xử lý hồ sơ kịp thời. - Cơ sở vật chất thường xuyên được cải thiện, nâng cấp.

Khánh Hòa, ngày 20 tháng 01 năm 2020

GIÁM ĐỐC

Vĩnh Thông