

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

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	- 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.	01/12/2021	- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được trang bị máy tính, máy photocopy, máy scan. - CBCC 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.
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, CBCC tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và tham mưu xử lý theo quy định	Văn phòng Sở; Các phòng có liên quan	01/12/2021	CBCC 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

T T	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Nguồn lực cần thiết
3	Có tối thiểu 50% hồ sơ TTHC được tiếp nhận, giải quyết trực tuyến đối với các TTHC mức độ 3	Tổng số TTHC được giải quyết trực tuyến mức độ 3/Tổng số TTHC mức độ 3 được tiếp nhận	Tổ chức hướng dẫn và tuyên truyền tổ chức, công dân nộp hồ sơ trực tuyến	Văn phòng , phòng Tài chính đầu tư; Tài chính hành chính sự nghiệp	01/12/2021	- CBCC tiếp nhận, giải quyết hồ sơ được tham dự đầy đủ các lớp đào tạo, tập huấn liên quan tới giải quyết TTHC, ứng dụng phần mềm. - Đường truyền internet và hệ thống phần mềm ổn định đảm bảo việc xử lý hồ sơ kịp thời.
4	100% TTHC được áp dụng TCVN ISO 9001:2015	Tổng số TTHC áp dụng ISO/Tổng số TTHC đã được UBND tỉnh công bố	Thư ký ISO phối hợp CBCC tham mưu công bố TTHC đề xuất áp dụng quy trình nội bộ giải quyết TTHC ngay sau khi UBND tỉnh ban hành Quyết định công bố quy trình nội bộ	- CBCC phụ trách ISO của các phòng liên quan giải quyết TTHC; - Thư ký ISO; - CBCC phụ trách CCHC của Sở	01/12/2021	- CBCC liên quan được tham dự đầy đủ các lớp đào tạo, tập huấn liên quan đến công tác CCHC và ISO; được cập nhật đầy đủ các văn bản pháp luật có liên quan.

Khánh Hòa, ngày 14 tháng 01 năm 2021

GIÁM ĐỐC

Vĩnh Thông