

**KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2024**

STT	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Nguồn lực cần thiết
1	100% các thủ tục hành chính được giao theo chức năng, nhiệm vụ của Ban quản lý đảm bảo công khai, minh bạch các thông tin cần thiết liên quan đến trình tự, thủ tục và thời hạn giải quyết theo quy định.	Báo cáo kiểm soát thủ tục hành chính quý và cuối năm.	Đăng tải công khai tất cả các thủ tục hành chính của Ban quản lý trên Trang thông tin điện tử của Ban quản lý và Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến của tỉnh.	Văn phòng chủ trì làm đầu mối và các phòng liên quan phối hợp thực hiện	31/12/2024	<ul style="list-style-type: none"><li>- Văn phòng và các phòng chuyên môn giải quyết thủ tục hành chính được trang bị máy tính với đường truyền Internet ổn định.</li><li>- Công chức Bộ phận Một cửa, chuyên viên cải cách hành chính và công chức giải quyết hồ sơ được tham dự đầy đủ các lớp tập huấn liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính.</li></ul>
2	Không để xảy ra trên 02 hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được phát hiện có sai lỗi về tính pháp lý, kỹ thuật và thể thức sau khi đã chuyển giao kết quả cho khách hàng.	Báo cáo kiểm soát thủ tục hành chính quý và cuối năm	Các hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính về đầu tư, quản lý doanh nghiệp, lao động, môi trường, xây dựng được thực hiện đúng theo quy định pháp luật, kỹ thuật và thể thức sau khi đã chuyển giao kết quả cho khách hàng.	Văn phòng (Bộ phận Một cửa) và các phòng chuyên môn thực hiện giải quyết thủ tục hành chính	31/12/2024	<ul style="list-style-type: none"><li>- Bộ phận Một cửa được trang bị máy tính, máy photocopy, máy scan,...</li><li>- Công chức Bộ phận Một cửa và công chức giải quyết hồ sơ</li></ul>

STT	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Nguồn lực cần thiết
						được tham dự đầy đủ các lớp tập huấn liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính. Đường truyền Internet mạnh và ổn định, đảm bảo việc xử lý hồ sơ kịp thời.
3	Tỉ lệ hồ sơ thủ tục hành chính giải quyết trên Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh được trả kết quả đúng hạn theo quy định của pháp luật đạt 100%, không để xảy ra chậm trễ có nguyên nhân xuất phát từ hoạt động nghiệp vụ của Ban.	Báo cáo tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính hàng tháng và cả năm.	Các hồ sơ thủ tục hành chính giải quyết trên Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh được trả kết quả đúng hạn theo quy định của pháp luật, không để xảy ra chậm trễ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính do nguyên nhân xuất phát từ hoạt động nghiệp vụ của Ban quản lý.	Văn phòng (Bộ phận Một cửa) và các phòng chuyên môn thực hiện giải quyết thủ tục hành chính	31/12/2024	- Bộ phận Một cửa được trang bị máy tính, máy photocopy, máy scan,... - Công chức Bộ phận Một cửa và công chức giải quyết hồ sơ được tham dự đầy đủ các lớp tập huấn liên quan đến giải quyết TTHC. - Đường truyền Internet mạnh và ổn định, đảm bảo việc xử lý hồ sơ kịp thời.
4	Trên 87% tổ chức và công dân hài lòng về chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của cơ quan.	- Phiếu khảo sát ý kiến khách hàng;	Nâng cao chất lượng dịch vụ công của Ban quản lý, thường xuyên tiếp thu ý kiến phản nản từ doanh nghiệp trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính để	Văn phòng và các phòng chuyên môn thực hiện giải	31/12/2024	- Bộ phận Một cửa được trang bị máy tính, máy photocopy, máy scan,...



STT	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Nguồn lực cần thiết
		- Bảng tổng hợp ý kiến đánh giá khách hàng.	khắc phục những hạn chế còn tồn tại. Định kỳ 02 lần/năm, Ban quản lý sẽ gửi Phiếu khảo sát ý kiến khách hàng đến các cá nhân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ công của Ban quản lý để rút kinh nghiệm, tổ chức nâng cao chất lượng phục vụ.	quyết thủ tục hành chính		- Công chức Bộ phận Một cửa và công chức giải quyết hồ sơ được tham dự đầy đủ các lớp tập huấn liên quan đến giải quyết TTHC. - Đường truyền Internet mạnh và ổn định, đảm bảo việc xử lý hồ sơ kịp thời.
5	100% văn bản hành chính trong danh mục do UBND tỉnh quy định được gửi nhận hoàn toàn dưới dạng điện tử trên hệ thống Quản lý văn bản, không gửi kèm văn bản giấy.	Báo cáo tổng kết thực hiện công tác Văn thư – Lưu trữ năm.	Tất cả các văn bản hành chính trong danh mục do UBND tỉnh quy định tại Điều 4 Quyết định 22/2017/QĐ-UBND ngày 27/11/2017 được gửi nhận hoàn toàn dưới dạng điện tử trên hệ thống Quản lý văn bản, không gửi kèm văn bản giấy.	Các phòng, đơn vị trực thuộc Ban quản lý	31/12/2024	- Các phòng được trang bị máy tính, máy photocopy, máy scan. - Văn thư được tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ về công tác văn thư. Công chức, viên chức, người lao động được phổ biến kịp thời các quy định về văn thư, lưu trữ. - Đường truyền Internet mạnh và ổn định, đảm bảo việc

STT	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Nguồn lực cần thiết
						xử lý văn bản không bị gián đoạn.



Ngày 08 tháng 01 năm 2024  
**PHÊ DUYỆT CỦA TRƯỞNG BAN** <sup>ms</sup>



**Phan Thanh Liêm**