

## **MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG**

Để thực hiện cam kết như “Chính sách chất lượng” đã công bố, UBND thành phố Hạ Long sửa đổi, bổ sung “Mục tiêu chất lượng” bao gồm các nội dung sau:

1. 100% TTHC, các văn bản, tài liệu, báo cáo (trừ văn bản, tài liệu, báo cáo mật và tối mật) được công khai, trao đổi và giải quyết công việc trên môi trường mạng; tiếp tục triển khai có hiệu quả mô hình trung tâm điều hành thành phố thông minh Thành phố.

2. Duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 trên địa bàn Thành phố áp dụng hệ thống phần mềm ISO điện tử.

3. Hoàn thành các mục tiêu cụ thể trong năm 2022:

Kết quả giải quyết TTHC đúng hạn tại Trung tâm hành chính công Thành phố đạt trên 98% và tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các phường, xã đạt trên 99,9%.

Dịch vụ công trực tuyến: (1) Trên 95% TTHC được cung cấp dưới dạng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4; (2) 100% dịch vụ công đủ điều kiện sẽ được được cung cấp trực tuyến mức độ 4. (3) Tối thiểu 40% hồ sơ TTHC được tiếp nhận, xử lý trực tuyến mức độ 3; (4) Tối thiểu 30% hồ sơ TTHC được tiếp nhận, xử lý trực tuyến mức độ 4.

Dịch vụ bưu chính công ích: (1) Tối thiểu 15% thủ tục hành chính được tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích; (2) Tối thiểu 30% kết quả giải quyết thủ tục hành chính được trả qua dịch vụ bưu chính công ích.

100% cán bộ, viên chức được đầu tư trang thiết bị hiện đại để phục vụ giải quyết công việc trên môi trường mạng, sử dụng chữ ký số trong việc ký văn bản.

Tối thiểu 50% kết quả giải quyết TTHC các cấp được ký số điện tử thay cho ký tay để trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp (áp dụng đối với những thủ tục đủ điều kiện thực hiện).

Số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực đạt tối thiểu tương ứng 70% đối với kết quả thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp thành phố, để đảm bảo việc kết nối chia sẻ, kế thừa dữ liệu trong giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

Giảm thời gian chờ đợi của người dân tại Trung tâm hành chính công xuống trung bình còn tối đa 25 phút/01 lần đến giao dịch. Thành phố Hạ Long phấn đấu đạt trên 25% số lượng giao dịch dưới 10 phút/1 lần.

100% hồ sơ giải quyết TTHC được số hóa và luân chuyển trong nội bộ giữa các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, hoặc cơ quan có liên quan được thực hiện bằng phương thức điện tử; 100% hồ sơ TTHC đã giải quyết thành công được số hoá, lưu trữ và có giá trị tái sử dụng.

4. Tỷ lệ đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, người dân qua các kênh đánh giá luôn đạt tỷ lệ trên 98%.

5. Phần đầu 100% cán bộ, công chức, viên chức đạt danh hiệu lao động tiên tiến, trong đó 15% đạt danh hiệu chiến sỹ thi đua; 100% cán bộ, công chức, viên chức được tập huấn, đào tạo về văn hóa công sở và kỹ năng giao tiếp, ứng xử./.

**Nơi nhận:**

- UBND Tỉnh (B/c);
- Ban chỉ đạo ISO tỉnh (B/c);
- Các sở KHCN; Tư pháp; Cơ quan Tổ chức - Nội vụ (B/c);
- Ban chỉ đạo ISO Thành phố;
- Các phòng: các phòng chuyên môn và TTHCC TP;
- UBND các phường;
- Công TTĐT TP;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Tiến Dũng**

## KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

**1. Mục tiêu 1 : 100% TTHC** các văn bản, tài liệu, báo cáo (trừ văn bản, tài liệu, báo cáo mật và tối mật) được công khai, trao đổi và giải quyết công việc trên môi trường mạng; tiếp tục triển khai có hiệu quả mô hình trung tâm điều hành thành phố thông minh Thành phố Hồ Chí Minh.

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1.	Hạ tầng thiết bị: có phòng tích hợp dữ liệu đạt tiêu chuẩn, đảm bảo vận hành ổn định hệ thống CQĐT; 100% cán bộ công chức được trang bị đầy đủ phương tiện làm việc.	Văn phòng HĐND và UBND Thành phố	Các phòng, ban, đơn vị trực thuộc UBND TP	Cả năm 2022
2.	Tiếp tục triển khai có hiệu quả mô hình trung tâm điều hành thành phố thông minh Thành phố	Văn phòng HĐND và UBND Thành phố	Các phòng, ban, đơn vị trực thuộc UBND TP	Cả năm 2022
3.	Bồi dưỡng kiến thức để cập nhật thông tin và sử dụng phần mềm tác nghiệp trong hệ thống CQĐT; Đào tạo chuyên sâu cán bộ vận hành khai thác mô hình trung tâm điều hành thành phố thông minh.	Phòng Nội vụ TP	Cán bộ, công chức, viên chức toàn TP	Quý II/2022
4.	Trao đổi, đăng tải văn bản điện tử	Các phòng ban trực thuộc UBND TP, UBND các phường, xã	Cán bộ, công chức, viên chức toàn TP	Cả năm 2022
5.	Niêm yết công khai TTHC	TTHCC và UBND các phường, xã	Cán bộ phụ trách	Cả năm 2022

**2. Mục tiêu 2:** Duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 trên địa bàn Thành phố áp dụng hệ thống phần mềm ISO điện tử.

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1.	Áp dụng các quy trình giải quyết công việc theo tiêu chuẩn TCVN 9001:2015 tại các phòng ban đơn vị, UBND các xã phường; Duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015	Các phòng ban trực thuộc UBND TP, UBND các phường, xã	Cán bộ, công chức, viên chức toàn TP	cả năm 2022
2.	Triển khai ISO điện tử tại Thành phố.	Ban chỉ đạo ISO Thành phố	Các phòng ban trực thuộc UBND TP, UBND các phường xã	cả năm 2022
3.	Tổ chức đánh giá nội bộ tại các phòng ban trực thuộc UBND TP; đại diện lãnh đạo về chất lượng,	Đoàn đánh giá nội bộ	Cán bộ, công chức, viên chức đã được tập huấn về đánh giá nội bộ	12/2022

### 3. Mục tiêu 3:

Kết quả giải quyết TTHC đúng hạn tại Trung tâm hành chính công Thành phố đạt trên 98% và tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các phường, xã đạt trên 99,9%.

Dịch vụ công trực tuyến: (1) Trên 95% TTHC được cung cấp dưới dạng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4; (2) 100% dịch vụ công đủ điều kiện sẽ được cung cấp trực tuyến mức độ 4. (3) Tối thiểu 40% hồ sơ TTHC được tiếp nhận, xử lý trực tuyến mức độ 3; (4) Tối thiểu 30% hồ sơ TTHC được tiếp nhận, xử lý trực tuyến mức độ 4.

Dịch vụ bưu chính công ích: (1) Tối thiểu 15% thủ tục hành chính được tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích; (2) Tối thiểu 30% kết quả giải quyết thủ tục hành chính được trả qua dịch vụ bưu chính công ích.

100% cán bộ, viên chức được đầu tư trang thiết bị hiện đại để phục vụ giải quyết công việc trên môi trường mạng, sử dụng chữ ký số trong việc ký văn bản.


Tối thiểu 50% kết quả giải quyết TTHC các cấp được ký số điện tử thay cho ký tay để trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp (áp dụng đối với những thủ tục đủ điều kiện thực hiện).

Số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực đạt tối thiểu tương ứng 70% đối với kết quả thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp thành phố, để đảm bảo việc kết nối chia sẻ, kế thừa dữ liệu trong giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

Giảm thời gian chờ đợi của người dân tại Trung tâm hành chính công xuống trung bình còn tối đa 25 phút/01 lần đến giao dịch. Thành phố Hạ Long phấn đấu đạt trên 25% số lượng giao dịch dưới 10 phút/1 lần.

100% hồ sơ giải quyết TTHC được số hóa và luân chuyển trong nội bộ giữa các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, hoặc cơ quan có liên quan được thực hiện bằng phương thức điện tử; 100% hồ sơ TTHC đã giải quyết thành công được số hoá, lưu trữ và có giá trị tái sử dụng.

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1.	Tập trung giải quyết TTHC tại trung tâm hành chính công đảm bảo đúng hạn đạt trên 98%	Trung tâm hành chính công Hạ Long	Các phòng, ban, đơn vị trực thuộc UBND TP, UBND các phường, xã	Cả năm 2022
2.	Tập trung giải quyết TTHC tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo đúng hạn đạt trên 99,9%	UBND các phường, xã	Các bộ phận thuộc UBND phường, xã	Cả năm 2022
3.	Dịch vụ công trực tuyến: (1) Trên 95% TTHC được cung cấp dưới dạng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4; (2) 100% dịch vụ công đủ điều kiện sẽ được được cung cấp trực tuyến mức độ 4. (3) Tối thiểu 40% hồ sơ TTHC được tiếp nhận, xử lý trực tuyến mức độ 3; (4) Tối thiểu 30% hồ sơ TTHC được tiếp nhận, xử lý trực tuyến mức độ 4.	Phòng Văn hóa – Thông tin, Trung tâm hành chính công Hạ Long; UBND các phường, xã	Các phòng, ban, đơn vị trực thuộc UBND TP, UBND các phường, xã	Cả năm 2022
4.	Dịch vụ bưu chính công ích: (1) Tối thiểu 15% thủ tục hành chính được tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích; (2) Tối thiểu 30% kết quả giải quyết thủ tục hành chính được trả qua dịch vụ bưu chính công ích.	Trung tâm hành chính công Hạ Long; UBND các phường, xã	Các phòng, ban, đơn vị trực thuộc UBND TP, UBND các phường, xã	Cả năm 2022

	 <p>100% cán bộ, công chức, viên chức được đầu tư trang thiết bị hiện đại để phục vụ giải quyết công việc trên môi trường mạng, sử dụng chữ ký số trong việc ký văn bản.</p>	Phòng Văn hóa – Thông tin, Phòng Tài chính – Kế hoạch	Các phòng, ban, đơn vị trực thuộc UBND TP, UBND các phường, xã	Cả năm 2022
5.	Tối thiểu 50% kết quả giải quyết TTHC các cấp được ký số điện tử thay cho ký tay để trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp (áp dụng đối với những thủ tục đủ điều kiện thực hiện).	Các phòng, ban, đơn vị trực thuộc UBND TP, UBND các phường, xã	Trung tâm hành chính công, Cán bộ, công chức, viên chức toàn TP	Cả năm 2022
6.	Số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực đạt tối thiểu tương ứng 70% đối với kết quả thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp thành phố, để đảm bảo việc kết nối chia sẻ, kế thừa dữ liệu trong giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.	Các phòng, ban, đơn vị trực thuộc UBND TP, UBND các phường, xã	Trung tâm hành chính công, Cán bộ, công chức, viên chức toàn TP	Cả năm 2022
7.	Giảm thời gian chờ đợi của người dân tại Trung tâm hành chính công xuống trung bình còn tối đa 25 phút/01 lần đến giao dịch. Thành phố Hạ Long phấn đấu đạt trên 25% số lượng giao dịch dưới 10 phút/1 lần.	Trung tâm hành chính công Hạ Long; UBND các phường, xã	Các phòng, ban, đơn vị trực thuộc UBND TP, UBND các phường, xã	Cả năm 2022
8.	100% hồ sơ giải quyết TTHC được số hóa và luân chuyển trong nội bộ giữa các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, hoặc cơ quan có liên quan được thực hiện bằng phương thức điện tử; 100% hồ sơ TTHC đã giải quyết thành công được số hoá, lưu trữ và có giá trị tái sử dụng.	Trung tâm hành chính công Hạ Long; Các phòng, ban, đơn vị trực thuộc UBND TP, UBND các phường, xã	Cán bộ, công chức, viên chức toàn TP	Cả năm 2022
9.				


--	--	--	--	--

**4. Mục tiêu 4:** Tỷ lệ đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, người dân qua các kênh đánh giá luôn đạt tỷ lệ trên 98%.

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1.	Mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đến giao dịch TTHC: Đạt trên 98% .	Trung tâm hành chính công Hạ Long; UBND các phường, xã	Các phòng, ban, đơn vị trực thuộc UBND TP, UBND các phường, xã	Cả năm 2022
2	Tích cực xin phiếu khảo sát ý kiến của tổ chức, công dân đến giao dịch TTHC.	Trung tâm hành chính công Hạ Long; UBND các phường, xã	Các phòng, ban, đơn vị trực thuộc UBND TP, UBND các phường, xã	Cả năm 2022
3	Tuyên truyền về các nội dung TTHC và thường xuyên tương tác trả lời các câu hỏi về TTHC của tổ chức, công dân; đồng thời lấy ý kiến của tổ chức, công dân thông qua Fanpage Facebook <i>Trung tâm Hành chính công TP Hạ Long.</i>	Trung tâm hành chính công Hạ Long	Các phòng, ban, đơn vị trực thuộc UBND TP, UBND các phường, xã	Cả năm 2022

**5. Mục tiêu 5:** Phấn đấu 100% cán bộ, công chức, viên chức đạt danh hiệu lao động tiên tiến, trong đó 15% đạt danh hiệu chiến sỹ thi đua; 100% cán bộ, công chức, viên chức được được tập huấn, đào tạo về văn hóa công sở và kỹ năng giao tiếp, ứng xử.

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành

1.	 <p>Hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, đạt năng suất và chất lượng cao; Chấp hành tốt chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, có tinh thần tự lực, tự cường; đoàn kết, tương trợ, tích cực tham gia các phong trào thi đua.</p>	Cán bộ, công chức, viên chức toàn TP	Cán bộ, công chức, viên chức toàn TP	Cả năm 2022
2.	<p>Các cá nhân đạt danh hiệu chiến sỹ thi đua cấp cơ sở: phải có sáng kiến cải tiến kỹ thuật, giải pháp công tác, đề tài nghiên cứu để nâng cao năng suất lao động, hiệu suất công tác của cơ quan, đơn vị.</p>	Cán bộ, công chức, viên chức toàn TP	Cán bộ, công chức, viên chức toàn TP	Cả năm 2022
3.	<p>Bồi dưỡng, nâng cao ý thức trách nhiệm và quy tắc ứng xử tại công sở cho cán bộ, công chức, viên chức Thành phố.</p>	Cơ quan Tổ chức - Nội vụ Thành phố	Cán bộ, công chức, viên chức Thành phố	Cả năm 2022

