

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2025

Ủy ban nhân dân Quận 3 và toàn thể cán bộ, công chức, viên chức Quận 3 phấn đấu thực hiện các mục tiêu chất lượng sau:

1. Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn của từng lĩnh vực đều đạt trên 98%.
2. Phấn đấu tiếp nhận, giải quyết 100% thủ tục hành chính đã được đưa lên dịch vụ công trực tuyến toàn trình khi phát sinh hồ sơ; 100% hồ sơ đăng ký kinh doanh được giải quyết thông qua dịch vụ công trực tuyến toàn trình.
3. Phấn đấu đạt trên 96% mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước khi khảo sát. Người dân, tổ chức thực hiện đánh giá chất lượng phục vụ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Thành phố trong quá trình thực hiện TTHC.
4. Tổ chức kiểm tra định kỳ và đột xuất tối thiểu ít nhất 40% số cơ quan, đơn vị và Ủy ban nhân dân phường về công tác Cải cách hành chính, hoạt động công vụ hàng năm.
5. Phấn đấu Chỉ số Cải cách hành chính (PAR Index), Chỉ số đánh giá mức độ chuyển đổi số (DTI), Chỉ số đánh giá năng lực cạnh tranh cấp sở, ngành, địa phương (DDCI) đạt trong 05 đơn vị dẫn đầu của Thành phố và kết quả đánh giá sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2025 (NPS) của Quận 3 đạt mức cao.
6. Phấn đấu 100% cán bộ, công chức UBND Quận 3 luôn giữ gìn phẩm chất đạo đức; giỏi về chuyên môn, nghiệp vụ, vững về tư tưởng chính trị; có thái độ nhiệt tình, cầu thị, trách nhiệm cao trong giải quyết công việc; không gây sách nhiễu, phiền hà.

Trên cơ sở mục tiêu chung của UBND Quận 3, các đơn vị liên quan đều phải xây dựng thực hiện các mục tiêu chất lượng cụ thể của đơn vị.

Toàn thể cán bộ, công chức, viên chức thuộc UBND Quận 3 có sự phối hợp và phân công thực hiện, theo dõi và báo cáo các mục tiêu chất lượng cho lãnh đạo UBND quận./.

Quận 3, ngày 28 tháng 02 năm 2025

CHỦ TỊCH



Võ Văn Đức



KẾ HOẠCH

Thực hiện mục tiêu chất lượng của UBND Quận 3 năm 2025

1. Mục tiêu 1: Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn của từng lĩnh vực đều đạt trên 98%

Stt	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Hồ sơ	Thời gian hoàn thành	Định kỳ Báo cáo
1.	Bố trí nhân sự, sắp xếp công việc hợp lý tại các Phòng	Các đơn vị có liên quan đến giải quyết các thủ tục hành chính công	- Các Thủ tục hành chính - Các Quy trình nội bộ	Khi có phát sinh	Báo cáo 6 tháng
2.	Xây dựng các Quy trình công việc cho từng Thủ tục	Trưởng các phòng chuyên môn	- Phiếu kiểm soát quá trình và những hồ sơ liên quan	Thường xuyên	
3.	Phân chia công đoạn thụ lý và đề xuất cơ sở vật chất để thực hiện đúng yêu cầu của Quy trình	Tất cả các phòng chuyên môn	- Báo cáo thống kê tình hình giải quyết TTHC	Thường xuyên	
4.	Tuân thủ và thực hiện đúng các Bước quy trình đã xây dựng	Tất cả cán bộ, công chức thuộc UBND		Thường xuyên	

2. Mục tiêu 2: Phần đầu tiếp nhận, giải quyết 100% thủ tục hành chính đã được đưa lên dịch vụ công trực tuyến toàn trình khi phát sinh hồ sơ; 100% hồ sơ đăng ký kinh doanh được giải quyết thông qua dịch vụ công trực tuyến toàn trình

Stt	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Hồ sơ	Thời gian hoàn thành	Định kỳ Báo cáo
1.	Nâng cấp hệ thống cổng dịch vụ công trực tuyến toàn trình	Trưởng các phòng chuyên môn và các	- Danh mục Thủ tục hành chính thực hiện	Thường xuyên	Báo cáo 6 tháng

Stt	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Hồ sơ	Thời gian hoàn thành	Định kỳ Báo cáo
		CBCC có liên quan đến giải quyết các thủ tục hành chính công	dịch vụ công trực tuyến toàn trình - Các Báo cáo		
2.	Tập trung kết nối với hệ thống vận hành cơ chế một cửa, một cửa liên thông và hệ thống quản lý chất lượng ISO	Trưởng các phòng chuyên môn		Thường xuyên	
3.	Thành lập và thường xuyên kiện toàn Tổ tư vấn dịch vụ công trực tuyến toàn trình tại Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả của UBND Quận	Văn phòng và các phòng chuyên môn		Khi có Nhân sự thay đổi	
4.	Định kỳ Đánh giá và rút kinh nghiệm hoạt động dịch vụ công trực tuyến toàn trình	Văn phòng và các phòng chuyên môn		Hàng quý	

3. Mục tiêu 3: Phần đầu đạt trên 96% mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước khi khảo sát. Người dân, tổ chức thực hiện đánh giá chất lượng phục vụ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Thành phố trong quá trình thực hiện TTHC.

Stt	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Hồ sơ	Thời gian hoàn thành	Định kỳ Báo cáo
1.	Triển khai hiệu quả công tác khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước	Các cán bộ công chức giải quyết các thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa	- Báo cáo tổng hợp thăm dò ý kiến người dân lồng ghép chung với báo cáo cải cách hành chính.	Thường xuyên	Báo cáo 6 tháng
2.	Đánh giá và xây dựng giải pháp chấn chỉnh những hạn chế, nâng cao kết quả sự hài lòng của người dân, tổ chức	Văn phòng và Trưởng các phòng chuyên môn	- Kết quả khảo sát hài lòng trên hệ thống.	Hàng quý	

Stt	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Hồ sơ	Thời gian hoàn thành	Định kỳ Báo cáo
3.	Khảo sát sự hài lòng trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố, qua mạng internet, trên Kios, trên thiết bị thông minh và các ứng dụng trực tuyến..	Các cán bộ công chức giải quyết các thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa	- Các văn bản chỉ đạo	Thường xuyên	
4.	Căn cứ vào việc tổng hợp khảo sát ý kiến mà Ban chỉ đạo ISO Quận có những Biện pháp nhằm phục vụ tốt hơn cho cá nhân, tổ chức.	Văn phòng và các phòng chuyên môn		Hàng quý	

4. Mục tiêu 4: Tổ chức kiểm tra định kỳ và đột xuất tối thiểu ít nhất 40% số cơ quan, đơn vị và Ủy ban nhân dân phường về công tác Cải cách hành chính, hoạt động công vụ hàng năm

Stt	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Hồ sơ	Thời gian hoàn thành	Định kỳ Báo cáo
1.	Lập Kế hoạch kiểm tra công tác cải cách hành chính, kiểm soát TTHC, kiểm tra việc thực hiện Quy tắc ứng xử và các hoạt động công vụ trên địa bàn	Phòng Nội vụ	- Kế hoạch - Biên bản - Báo cáo - Công văn	Quý I	Hàng năm
2.	Tăng cường công tác kiểm tra công tác cải cách hành chính, kiểm soát TTHC, kiểm tra việc thực hiện Quy tắc ứng xử và các hoạt động công vụ trên địa bàn Quận	Phòng Nội vụ và các phòng chuyên môn liên quan		Theo Kế hoạch	
3.	Đề xuất xử lý nghiêm các hành vi vi phạm, gây khó khăn cho người dân và doanh nghiệp của cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ	Phòng Nội vụ và các phòng chuyên môn liên quan		Khi có phát sinh	

Stt	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Hồ sơ	Thời gian hoàn thành	Định kỳ Báo cáo
4.	Bồi dưỡng, nâng cao nghiệp vụ chuyên môn và ý thức trách nhiệm, quy tắc ứng xử tại công sở cho các Cán bộ công chức	Phòng Nội vụ và các phòng chuyên môn liên quan		Hàng quý	

5. Mục tiêu 5: Phần đầu Chỉ số Cải cách hành chính (PAR Index), Chỉ số đánh giá mức độ chuyển đổi số (DTI), Chỉ số đánh giá năng lực cạnh tranh cấp sở, ngành, địa phương (DDCI) đạt trong 05 đơn vị dẫn đầu của Thành phố và kết quả đánh giá sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2024 (NPS) của Quận 3 đạt mức cao

Stt	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Hồ sơ	Thời gian hoàn thành	Định kỳ Báo cáo
1.	Xây dựng và ban hành các văn bản chỉ đạo của Quận để triển khai	Phòng Nội vụ; Văn phòng UBND; Phòng TC-KH	- Quyết định - Kế hoạch - Công văn - Thông báo - Biên bản - Báo cáo	Quý I	Báo cáo định kỳ theo hướng dẫn và đột xuất
2.	Phân chia rõ ràng các tiêu chí và thời gian cần phải hoàn thành cho từng Phòng chuyên môn	Phòng Nội vụ; Văn phòng UBND; Phòng TC-KH và các phòng chuyên môn liên quan		Quý I	
3.	Thường xuyên rà soát các nhiệm vụ, kế hoạch, tiến độ thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ trọng tâm	Phòng Nội vụ; Văn phòng UBND; Phòng TC-KH		Thường xuyên	
4.	Kiểm tra, đánh giá và đề ra giải pháp thực hiện	Phòng Nội vụ; Văn phòng UBND; Phòng TC-KH và các phòng chuyên môn liên quan		Hàng quý	

6. Mục tiêu 6: Phân đầu 100% cán bộ, công chức UBND Quận luôn giữ gìn phẩm chất đạo đức; giỏi về chuyên môn, nghiệp vụ, vững về tư tưởng chính trị; có thái độ nhiệt tình, cầu thị, trách nhiệm cao trong giải quyết công việc; không gây sách nhiễu, phiền hà

Stt	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Hồ sơ	Thời gian hoàn thành	Định kỳ Báo cáo
1.	Tiếp nhận phản hồi, thu thập các thông tin đánh giá sự thoả mãn về dịch vụ hành chính từ của tổ chức công dân	Văn phòng và các phòng chuyên môn liên quan	- Văn bản - Kế hoạch - Báo cáo	Thường xuyên	Báo cáo 6 tháng
2.	Tiếp cận các luồng thông tin (trực tiếp, công văn, điện thoại, email ...) liên quan đến việc phản ánh thủ tục giải quyết	Văn phòng		Thường xuyên	
3.	Quán triệt tinh thần “công tâm, minh bạch, đúng pháp luật, đúng hện”	Trưởng các phòng chuyên môn		Thường xuyên	
4.	Thường xuyên kiểm soát việc thụ lý và giải quyết hồ sơ của các phòng chuyên môn	Trưởng các phòng chuyên môn		Thường xuyên	
5.	Xử lý kỷ luật nghiêm minh đối với các trường hợp có vi phạm	Trưởng các phòng chuyên môn		Khi có phát sinh	

BIỆN PHÁP THEO DỐI THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

1. Định kỳ tổng hợp báo cáo Lãnh đạo UBND quận theo chức năng và nhiệm vụ các phòng, thông qua Văn phòng.
2. Lấy ý kiến của các phòng và chỉ đạo trực tiếp của Lãnh đạo UBND quận tại các cuộc họp giao ban.
3. Sử dụng các hành động khắc phục và phòng ngừa khi mục tiêu chất lượng không được đảm bảo.
4. Báo cáo kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng của các phòng theo 6 tháng/lần.

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 3

