

Số: 21/QĐ-UBND

Lộc Điền, ngày 16 tháng 01 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Về việc Công bố và ban hành mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng áp dụng tại Ủy ban nhân dân xã năm 2024

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

Căn cứ Thông tư số 26/2014/TT-BKHHCN ngày 10 tháng 10 năm 2014 của Bộ Khoa học và Công nghệ quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

Căn cứ Quyết định số 12/2015/QĐ-UBND ngày 12 tháng 3 năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế về việc xây dựng, áp dụng, công bố, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 và hoạt động kiểm tra tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế;

Căn cứ Kế hoạch số 23/KH-UBND ngày 10 tháng 01 năm 2024 về việc triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Ủy ban nhân dân xã năm 2024,

Theo đề nghị của Công chức Văn phòng-Thống kê UBND xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Công bố và ban hành Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2024 theo yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Ủy ban nhân dân xã.

(Có phụ lục Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng kèm theo)

Điều 2. Tổ chức thực hiện:

1. Ban Chỉ đạo xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Ủy ban nhân dân xã chịu trách nhiệm tổ chức, điều hành, triển khai các mục tiêu đã đề ra.

2. Các bộ phận chuyên môn căn cứ Mục tiêu chất lượng năm 2024 của UBND xã để xây dựng Mục tiêu chất lượng, Kế hoạch thực hiện mục tiêu của bộ phận xem xét, phê duyệt.

Ban chỉ đạo ISO phổ biến cho tất cả CBCC trong đơn vị biết và tổ chức triển khai áp dụng.

3. Định kỳ 06 tháng/01 lần các bộ phận chuyên môn xem xét, đánh giá kết quả đạt được, lập báo cáo tiến độ kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng gửi về Ban chỉ đạo ISO để tổng hợp theo quy định.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 4. Công chức Văn phòng-Thống kê xã, Ban chỉ đạo ISO, toàn thể các cán bộ, công chức chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 4;
- Sở KH&CN (b/c);
- UBND huyện (b/c);
- Phòng Kinh tế - Hạ tầng;
- BCĐ ISO;
- Các bộ phận chuyên môn;
- Lưu: Vp.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Hoàng Sa

Phụ lục 1
MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2024
(Kèm theo Quyết định số 21/QĐ-UBND ngày 16/01/2024 của UBND xã)

Lãnh đạo và toàn thể cán bộ công chức của UBND xã quyết tâm xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND xã để hoàn thành các mục tiêu sau:

1. **100%** các bộ phận chuyên môn triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến có hiệu quả HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

2. **100%** các chương trình, đề án, nhiệm vụ trọng tâm trong Chương trình công tác năm 2024 của UBND xã được theo dõi và đôn đốc thực hiện; phấn đấu hoàn thành **100%** các nhiệm vụ trọng tâm của UBND xã thuộc chương trình công tác năm 2024

3. **100%** ý kiến chỉ đạo của UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện giao cho UBND xã được theo dõi, đôn đốc thực hiện, phấn đấu **95%** ý kiến chỉ đạo hoàn thành đúng hạn

4. Hoàn thành **100%** các chỉ tiêu kinh tế - xã hội năm 2024: **13/13** chỉ tiêu về phát triển kinh tế-xã hội năm 2024 đạt và vượt kế hoạch đề ra.

5. Đảm bảo **100%** TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã được niêm yết công khai/cập nhật công khai trên trang thông tin điện tử của UBND xã.

- Phấn đấu **95%** hồ sơ TTHC giải quyết đúng hạn và trước hạn.
- Đảm bảo **90%** tổ chức/công dân hài lòng khi giải quyết TTHC tại bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã.

6. **100%** hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được luân chuyển trong nội bộ giữa các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc các cơ quan có liên quan được thực hiện bằng phương thức điện tử; **100%** các văn bản điện tử của xã (ngoại trừ các văn bản mật) được ký số và luân chuyển trên môi trường mạng

7. **100 %** công dân đến giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã đều được tạo tài khoản.

8. **100%** CBCC đảm bảo tiêu chuẩn tham gia đầy đủ các lớp đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ của cấp trên.

9. **100%** CBCC được công nhận danh hiệu Lao động tiên tiến năm 2024.

Phụ lục 2
KẾ HOẠCH
THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2024
(Kèm theo Quyết định số 21/QĐ- UBND ngày 16/01/2024 của UBND xã)

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nhằm thực hiện và hoàn thành tốt các Mục tiêu chất lượng đã đặt ra năm 2024 tại UBND xã.

- Phân công rõ trách nhiệm, vai trò, biện pháp kiểm soát, đánh giá, đo lường các Mục tiêu chất lượng đặt ra.

2. Yêu cầu

- Định kỳ và đột xuất Thư ký ISO tổng hợp báo cáo, đánh giá kết quả thực hiện MTCL.

- Ban Chỉ đạo ISO kiểm tra, giám sát kết quả đạt được của Mục tiêu chất lượng theo kế hoạch định kỳ hoặc đột xuất.

- Kịp thời theo dõi, đôn đốc thực hiện, kiểm soát, đánh giá, quản lý các rủi ro và đưa ra hành động khắc phục, phòng ngừa tại tất cả các bộ phận chuyên môn khi mục tiêu chất lượng không đảm bảo.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

TT	Mục tiêu chất lượng và biện pháp thực hiện MTCL	Trách nhiệm thực hiện		Thời gian thực hiện	Trách nhiệm theo dõi MTCL	Cách thức theo dõi và kết quả
		Chủ trì	Phối hợp			
I	<i>100% các bộ phận chuyên môn triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến có hiệu quả HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.</i>					
1	Xây dựng MTCL, Kế hoạch thực hiện MTCL năm 2024	<i>Công chức văn phòng thống kê</i>	<i>các bộ phận chuyên môn</i>	Tháng 01/2024	- QMR; - Thư ký ISO.	- QĐ công bố và ban hành MTCL (kèm theo MTCL và Kế hoạch thực hiện MTCL năm 2024
2	Xây dựng Kế hoạch Đánh giá nội bộ (ĐGNB) năm 2024	<i>Công chức văn phòng thống kê/BCĐ ISO</i>	<i>các bộ phận chuyên môn</i>	Tháng 2-3/2024	- QMR; - Thư ký ISO	Kế hoạch ĐGNB

3	Xây dựng chương trình ĐGNB và triển khai ĐGNB	<i>Công chức văn phòng thống kê/BCĐ ISO</i>	<i>các bộ phận chuyên môn</i>	Trước ngày 30 tháng 8 hàng năm (tối thiểu 01 lần/năm)	- QMR; - Thư ký ISO	- Chương trình ĐGNB; - Lưu Hồ sơ ĐGNB (Kế hoạch, chương trình ĐGNB, Quyết định thành lập Đoàn ĐGNB, phiếu ghi chép, Báo cáo tổng hợp ĐGNB); - Hồ sơ kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục (phiếu yêu cầu hành động khắc phục/cải tiến – nếu có; sổ theo dõi hành động khắc phục/cải tiến)...
4	Xem xét của lãnh đạo	<i>Công chức văn phòng thống kê/BCĐ ISO</i>	<i>các bộ phận chuyên môn</i>	Định kỳ 6 tháng/lần hoặc đột xuất/sau hoạt động ĐGNB] (Lồng ghép vào các cuộc họp giao ban tháng/quý..)	- QMR; - Thư ký ISO.	- Kế hoạch xem xét của lãnh đạo; - Biên bản họp xem xét của lãnh đạo.
5	Duy trì và cải tiến HTQLCL	<i>Công chức văn phòng thống kê/BCĐ ISO</i>	<i>các bộ phận chuyên môn</i>	Thường xuyên	- QMR; - Thư ký ISO.	Hồ sơ duy trì và cải tiến HTQLCL (Kế hoạch ISO hằng

						năm, MTCL, Kế hoạch MTCL, Hồ sơ ĐGNB, Hồ sơ hành động khắc phục/cải tiến,...
6	Báo cáo kết quả thực hiện MTCL 6 tháng, năm	<i>Công chức văn phòng thống kê/BCĐ ISO</i>	<i>các bộ phận chuyên môn</i>	Trước 15/6 và trước 15/12 hằng năm	- QMR; - Thư ký ISO.	- Báo cáo kết quả thực hiện MTCL 6 tháng; - Báo cáo kết quả thực hiện MTCL năm 2024
7	Cập nhật, rà soát các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật đến hoạt động xử lý công việc để sửa đổi hoặc ban hành mới các quy trình cho phù hợp.	<i>Công chức văn phòng thống kê</i>	<i>các bộ phận chuyên môn</i>	Thường xuyên	- QMR; - Thư ký ISO.	- Quyết định ban hành quy trình giải quyết TTHC bổ sung theo TCVN ISO 9001:2015 (nếu có); - Quyết định công bố lại HTQLCL (khi có sự thay đổi phạm vi áp dụng)
II	<i>100% các chương trình, đề án, nhiệm vụ trọng tâm trong Chương trình công tác năm 2024 của UBND xã được theo dõi và đôn đốc thực hiện; phần đầu hoàn thành 100% các nhiệm vụ trọng tâm của UBND xã thuộc chương trình công tác năm 2024</i>					
	Xây dựng Chương trình công tác quý/ năm, Báo cáo kết quả thực hiện Chương trình công tác tháng liền trước	<i>Văn phòng thống kê</i>	<i>Các bộ phận phối hợp</i>	Tháng 1/2024 Định kỳ hàng tháng/quý	Văn phòng thống kê	- Xây dựng chương trình công tác năm 2024 - Báo cáo kết quả thực hiện chương trình công

						tác quý/năm.
III	100% ý kiến chỉ đạo của UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện giao cho UBND xã được theo dõi, đơn đốc thực hiện, phấn đấu 95% ý kiến chỉ đạo hoàn thành đúng hạn.					
1	- Theo dõi trên phần mềm hệ thống điều hành; - Định kỳ thống kê báo cáo kết quả thực hiện	<i>Công chức văn phòng thống kê/BCĐ ISO</i>	<i>Các bộ phận/công chức được phân công thực hiện</i>	Thường xuyên;	Các bộ phận	- Sổ công văn đi; - Kết quả xử lý đúng hạn trên phần mềm hệ thống.
2	Báo cáo thống kê tỷ lệ hoàn thành đúng hạn/trễ hạn	<i>Công chức văn phòng thống kê</i>	<i>Các bộ phận/công chức được phân công thực hiện</i>	Định kỳ/Thường xuyên	Các bộ phận	Báo cáo thống kê
IV	Hoàn thành 100% các chỉ tiêu kinh tế - xã hội năm 2024: 13/13 chỉ tiêu về phát triển kinh tế-xã hội năm 2024 đạt và vượt kế hoạch đề ra.					
V	Đảm bảo 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã được niêm yết công khai/cập nhật công khai trên trang thông tin điện tử của UBND xã. Phấn đấu 95% hồ sơ TTHC giải quyết đúng hạn và trước hạn, đảm bảo 90% tổ chức/công dân hài lòng khi giải quyết TTHC tại bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã.					
1	Niem yết Danh mục TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã và công khai trên Trang thông tin điện tử xã	<i>Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã</i>	<i>Các bộ phận chuyên môn</i>	Thường xuyên	- Ban chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO.	- Danh mục TTHC được niêm yết tại trụ sở - Công bố danh mục TTHC trên trang thông tin điện tử.
2	Thường xuyên rà soát và cập nhật ban hành các quy trình giải quyết TTHC, công khai trên trang thông tin điện tử của UBND xã	<i>Các bộ phận chuyên môn/CBCC phụ trách</i>	<i>Công chức văn phòng thống kê</i>	Thường xuyên	- Ban chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO.	Quyết định ban hành các quy trình giải quyết TTHC (kèm quy trình TTHC), nếu có sự thay đổi, bổ sung (VBQPPL, TTHC)

3	- Theo dõi trên phần mềm xử lý Dịch vụ công trực tuyến; - Định kỳ thống kê báo cáo kết quả thực hiện giải quyết TTHC	<i>Các bộ phận chuyên môn/CBCC phụ trách</i>	<i>Công chức văn phòng thống kê</i>	- Thường xuyên theo dõi; - Báo cáo định kỳ hàng quý	- Ban chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO.	Báo cáo thống kê tỷ lệ giải quyết TTHC.
4	Thực hiện việc khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức/công dân khi giải quyết TTHC	<i>Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã</i>	<i>Các bộ phận chuyên môn/CBCC phụ trách</i>	- Thường xuyên theo dõi; - Báo cáo định kỳ hàng quý.	- Ban chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO.	- Phiếu khảo sát; - Hướng dẫn công dân/ tổ chức khảo sát trên Hues. - Báo cáo thống kê theo dõi sự hài lòng của tổ chức/ công dân.
VI	<i>100% hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được luân chuyển trong nội bộ giữa các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc các cơ quan có liên quan được thực hiện bằng phương thức điện tử; 100% các văn bản điện tử của xã (ngoại trừ các văn bản mật) được ký số và luân chuyển trên môi trường mạng</i>					
	Theo dõi trên phần mềm Hệ thống quản lý văn bản điều hành	<i>Các bộ phận chuyên môn/CBCC phụ trách</i>	<i>Công chức văn phòng thống kê</i>	- Thường xuyên theo dõi; - Báo cáo định kỳ hàng quý/năm	- Ban chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO.	Báo cáo thống kê tỷ lệ hồ sơ giải quyết TTHC.
VII	<i>100 % công dân đến giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã đều được tạo tài khoản.</i>					
	Theo dõi trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC	<i>Các bộ phận chuyên môn</i>	<i>Công chức văn phòng - thống kê</i>	Thường xuyên	- Ban chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO.	
VIII	<i>100% CBCC đảm bảo tiêu chuẩn tham gia đầy đủ các lớp đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ của cấp trên.</i>					
	Xây dựng kế hoạch đào tạo cán bộ, công chức năm 2024	<i>Văn phòng- Thống kê</i>	<i>CBCC</i>	Tháng 1-2/2024		Kế hoạch đào tạo cán bộ, công chức năm 2024
IX	<i>100% CBCC được công nhận danh hiệu Lao động tiên tiến năm 2024</i>					

	Ban hành các văn bản liên quan đến thi đua- khen thưởng	Văn phòng- thống kê	Các bộ phận phối hợp	Thường xuyên	Văn phòng- thống kê	Ban hành quy chế khen thưởng, quyết định khen thưởng.
--	---------------------------------------------------------	---------------------	----------------------	--------------	---------------------	-------------------------------------------------------

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban chỉ đạo ISO

Các thành viên của Ban Chỉ đạo xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL của UBND xã (gọi tắt là Ban Chỉ đạo) thường xuyên chỉ đạo, theo dõi, đôn đốc kiểm tra việc triển khai thực hiện Kế hoạch này.

2. Bộ phận Văn phòng-thống kê/Thư ký ISO:

Thường xuyên theo dõi, đôn đốc, kiểm tra các bộ phận chuyên môn thực hiện Kế hoạch này; định kỳ tổng hợp, báo cáo lãnh đạo UBND xã và các cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

3. Các bộ phận chuyên môn:

Căn cứ Kế hoạch này phối hợp với bộ phận Văn phòng- thống kê/Thư ký ISO triển khai thực hiện tốt các nội dung của Kế hoạch này.

Trên đây là Kế hoạch triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động tại UBND xã năm 2024. Yêu cầu các bộ phận chuyên môn nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch, nếu có vấn đề phát sinh hoặc có khó khăn, vướng mắc, các bộ phận chuyên môn báo cáo Chủ tịch UBND xã để xem xét, quyết định./.