

Số: 11/QĐ-UBND

Hương Xuân, ngày 04 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 UBND phường Hương Xuân năm 2024**

### **CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG**

*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-BKHCN 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 12/KH-UBND ngày 04 tháng 01 năm 2024 của UBND phường Hương Xuân 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 UBND phường Hương Xuân năm 2024;*

*Theo đề nghị của công chức Văn phòng – Thông kê Ủy ban nhân dân phường.*

### **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 phường Hương Xuân.

(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 UBND phường Hương Xuân chịu trách nhiệm tổ chức, điều hành, triển khai các mục tiêu đã đề ra.

2. Các bộ phận chuyên môn thuộc UBND phường căn cứ Mục tiêu chất lượng năm 2024 của UBND phường để triển khai áp dụng năm 2024; Ban chỉ đạo ISO phổ biến cho tất cả công chức, người lao động trong đơn vị biết và tổ chức triển khai áp dụng năm 2024.

3. Định kỳ 06 tháng/01 lần các bộ phận chuyên môn thuộc UBND phường xem xét, đánh giá kết quả đạt được, lập báo cáo tiến độ kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng của bộ phận 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.** Văn phòng UBND phường, Ban Chỉ đạo ISO, các bộ phận chuyên môn thuộc UBND phường, toàn thể cán bộ, công chức, người lao động và cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

***Nơi nhận:***

- Như điều 4;
- Sở KH&CN (để báo cáo);
- UBND thị xã (để báo cáo);
- CT, các PCT UBND phường;
- Lưu: VT, BCĐ ISO.

**CHỦ TỊCH**

**Trần Lưu Đức**

**Phụ lục 1**  
**MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2024**  
(Kèm theo Quyết định số 11/QĐ-UBND ngày 04/01/2024 của Chủ tịch UBND  
phường Hương Xuân)

Lãnh đạo và toàn thể cán bộ, công chức, người lao động của cơ quan phường Hương Xuân 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 Ủy ban nhân dân phường Hương Xuân để hoàn thành các mục tiêu sau:

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

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

3. 100% ý kiến chỉ đạo của UBND thị xã giao cho UBND phường được theo dõi, đôn đốc thực hiện, phấn đấu 100% ý kiến chỉ đạo hoàn thành đúng hạn.

4. Mục tiêu liên quan các chỉ tiêu kinh tế-xã hội:

- Tốc độ tăng giá trị sản xuất các ngành kinh tế bình quân so với năm 2023: 12,5 – 13%/ năm.

- Giá trị sản xuất bình quân trên một hecta canh tác: 112-115 triệu đồng

- Tổng thu ngân sách nhà nước trên địa bàn (không tính tiền sử dụng đất): Vượt chỉ tiêu cấp trên giao từ 5-10%.

- Thu nhập bình quân đầu người: 55-58 triệu đồng/người/năm

- Tỷ lệ lao động phi nông nghiệp: >83%.

- Giải quyết việc làm trong năm: 120 lao động, trong đó xuất khẩu lao động theo hợp đồng từ 10-15 người.

- Trường đạt chuẩn quốc gia: 4/4 trường, tỷ lệ 100%.

- Tỷ lệ hộ nghèo giảm so với năm 2023: 0,5%.

- Tỷ lệ người tham gia bảo hiểm y tế: > 99,5%.

5. Mục tiêu liên quan Dịch vụ công, giải quyết TTHC:

- Giải quyết TTHC đúng quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật.

- 70% tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến trên tổng số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính (TTHC).

- Tích hợp, kết nối đảm bảo cập nhật 100% các dịch vụ công được cung cấp trực tuyến mức độ 3,4 trên Trang thông tin điện tử.

- Đẩy mạnh ứng dụng các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 trên địa bàn.

- Tối thiểu 95% người dân và doanh nghiệp hài lòng về việc giải quyết thủ tục hành chính.

6. Mục tiêu liên quan chuyển đổi số, cải cách hành chính:

- Phấn đấu 100% văn bản không mật trình Ủy ban nhân dân phường, Chủ tịch UBND phường sử dụng dưới dạng điện tử.

- 100% văn bản trao đổi giữa cơ quan UBND phường với các cơ quan nhà nước cấp thị xã dưới dạng điện tử có ứng dụng chữ ký số.

- 80% văn bản trao đổi giữa các cơ quan, ban ngành nội bộ cấp phường hoàn toàn dưới dạng điện tử và có ứng dụng chữ ký số (không gửi văn bản giấy);

- 100% cán bộ, công chức cơ quan chấp hành nghiêm túc việc triển khai ứng dụng văn bản điện tử liên thông trên phần mềm quản lý và điều hành.

- Trên 70% ý kiến chỉ đạo điều hành và hoạt động kiểm tra của Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND phường được thực hiện thông qua môi trường số và hệ thống thông tin nội bộ của cơ quan phường.

7. Mục tiêu liên quan thi đua – khen thưởng:

- Tập thể Lao động tiên tiến;

- Tập thể Lao động xuất sắc.

- Tặng cờ thi đua đơn vị dẫn đầu khối xã phường thuộc thị xã Hương Trà của UBND tỉnh.

- Tặng Bằng khen của Chủ tịch UBND tỉnh.

- Tặng cờ thi đua đơn vị dẫn đầu khối xã, phường của Thủ tướng Chính phủ.

**Phụ lục 2**  
**KẾ HOẠCH**  
**THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2024**  
(Kèm theo Quyết định số 11/QĐ-UBND ngày 04/01/2024 của Chủ tịch UBND  
phường Hương Xuân)

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

**1. Mục đích**

- Nhằm thực hiện và hoàn thành tốt các Mục tiêu chất lượng đã đặt ra năm 2023 tại UBND phường Hương Xuân.

- 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 các bộ phận chuyên môn thuộc UBND phường báo cáo đánh giá kết quả thực hiện gửi cho thư ký ISO tổng hợp báo cáo theo quy định.

- 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 thuộc UBND phường 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.	<b>100% các bộ phận chuyên môn thuộc UBND phường triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến có hiệu quả HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.</b>					
1	Xây dựng MTCL, Kế hoạch thực hiện MTCL năm 2024	Công chức Văn phòng-thống kê	Các bộ phận chuyên môn thuộc UBND phường	Tháng 01/2024.	- QMR; - Thư ký ISO.	- QĐ công bố MTCL và Kế hoạch thực hiện MTCL năm 2024
2	Xây dựng Kế hoạch Đánh giá nội bộ (ĐGNB) năm 2024	Công chức Văn phòng-thống kê	Các bộ phận chuyên môn thuộc UBND phường	Tháng 2-3/2024	- QMR; - Thư ký ISO	- Kế hoạch ĐGNB
3	Xây dựng chương trình ĐGNB và triển khai ĐGNB	Công chức Văn phòng-thống kê	Các bộ phận chuyên môn thuộc UBND phường	Trước ngày 30 tháng 8 hàng năm (Tần suất ĐGNB 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	Công chức Văn phòng-thống kê	Các bộ phận chuyên môn thuộc UBND phường	Sau hoạt động ĐGNB và lồng ghép vào các cuộc họp giao ban cơ quan	- 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	Công chức Văn phòng-thống kê	Các bộ phận chuyên môn thuộc UBND phường	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, 12 tháng	Công chức Văn phòng-thống kê	Các bộ phận chuyên môn thuộc UBND phường	Trước 15/6 và trước 30/11 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.	Các bộ phận chuyên môn thuộc UBND phường	Công chức Văn phòng-thống kê	Thường xuyên	- QMR; - Thư ký ISO.	- Quyết định ban hành các quy trình có thay đổi, bổ sung (nếu có); - 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, ...nếu có)
<b>II.</b>	<b>100% các chương trình, đề án, nhiệm vụ trọng tâm trong Chương trình công tác năm 2024</b>					

	<b>của UBND phường được theo dõi và đôn đốc thực hiện; phần đầu hoàn thành 100% các nhiệm vụ trọng tâm của các bộ phận chuyên môn thuộc chương trình công tác năm 2024 của UBND phường.</b>					
1	Xây dựng Kế hoạch các chương trình, đề án, nhiệm vụ ... năm 2024 (nếu có)	Các bộ phận phụ trách	Các bộ phận phối hợp	Tháng 12/2023 – Tháng 01/2024	Công chức chuyên môn phụ trách	Kế hoạch các chương trình, đề án, nhiệm vụ,...
2	Xây dựng Chương trình công tác tháng, Báo cáo kết quả thực hiện Chương trình công tác tháng liền trước, quý, 6 tháng, năm	Các bộ phận phụ trách	Các bộ phận phối hợp	Định kỳ hàng tháng	Văn phòng - Thống kê	- Báo cáo kết quả chương trình công tác tháng, quý, 6 tháng, năm.
<b>III</b>	<b>100% ý kiến chỉ đạo của UBND thị xã giao cho UBND phường được theo dõi, đôn đốc thực hiện, phần đầu 100% ý kiến chỉ đạo hoàn thành đúng hạn.</b>					
1	- Theo dõi trên phần mềm hệ thống điều hành; - Định kỳ thống kê báo cáo kết quả thực hiện	Công chức Văn phòng-thống kê	Các bộ phận/công chức được phân công thực hiện	Thường xuyên;	Công chức	- 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...	Công chức Văn phòng-thống kê	Các bộ phận/công chức được phân công thực hiện	Định kỳ/Thường xuyên	Công chức	Báo cáo thông kê
<b>IV</b>	<b>Mục tiêu liên quan các chỉ tiêu kinh tế-xã hội đối với phường Hương Xuân: Hoàn thành 100% các chỉ tiêu kinh tế – xã hội năm 2024]</b>					
<b>V</b>	<b>Mục tiêu liên quan Dịch vụ công, giải quyết TTHC (giải quyết TTHC đúng quy trình, tỷ lệ giải quyết đúng hạn và trước hạn, tỷ lệ TTHC đạt mức độ 2, 3 và mức độ 4, tỷ lệ đảm bảo sự hài lòng của tổ chức/công dân khi giải quyết TTHC,...).</b>					
	Đảm bảo 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường Hương Xuân được niêm yết công khai/cập nhật công khai trên trang thông tin điện tử của phường được xử lý một cửa, một cửa liên thông/được xử lý theo đúng quy trình ISO, đảm bảo 100% TTHC giải quyết đúng hạn và trước hạn, đảm bảo 95% tổ chức/công dân hài lòng khi giải quyết TTHC...					
1	Niem yết Danh mục TTHC tại trụ sở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND phường.	Các bộ phận chuyên môn UBND phường	Thường xuyên	- Ban chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO.	- Danh mục TTHC được niêm yết tại trụ sở UBND phường; - Công bố danh mục

	phường và công khai trên Trang thông tin điện tử phường.					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 phường	Các bộ phận chuyên môn UBND phường	Công chức văn phòng thống kê	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	Các bộ phận chuyên môn UBND phường	Công chức văn phòng thống kê	- 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	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND phường	Các bộ phận chuyên môn UBND phường	- Thường xuyên theo dõi; - Báo cáo định kỳ hàng quý.	- Ban chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO.	- Phiếu khảo sát; - Phòng vấn tổ chức/công dân khi giải quyết TTHC; - Báo cáo thống kê theo dõi sự hài lòng của tổ chức/công dân.

### III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

#### 1. Ban chỉ đạo ISO

Có trách nhiệm chỉ đạo thực hiện, đôn đốc, theo dõi, kiểm tra việc triển khai thực hiện Kế hoạch này của các bộ phận chuyên môn thuộc UBND phường.

#### 2. Văn phòng - Thống kê

Có trách nhiệm phối hợp theo dõi, đôn đốc, kiểm tra các bộ phận chuyên môn thuộc UBND phường thực hiện Kế hoạch này; định kỳ tổng hợp, báo cáo lãnh đạo UBND phường theo quy định.

#### 3. Các bộ phận chuyên môn thuộc UBND phường

Căn cứ Kế hoạch này, phối hợp với Văn phòng - Thống kê UBND phường triển khai thực hiện tốt các nội dung của Kế hoạch này.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng của UBND phường Hương Xuân năm 2024, yêu cầu các bộ phận chuyên môn thuộc UBND phường nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có phát sinh, vướng mắc kịp thời báo cáo về Văn phòng - Thống kê để tổng hợp trình lãnh đạo UBND phường xem xét, giải quyết./.