

Số: 07/KH-UBND

Phong Chương, ngày 03 tháng 01 năm 2024

## KẾ HOẠCH

### Thực hiện Mục tiêu chất lượng của UBND xã Phong Chương năm 2024

#### 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 Phong Chương;
- 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, công chức thuộc UBND xã, thư ký ISO, cán bộ, công chức phụ trách 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 thuộc UBND xã 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.	100% các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã, cán bộ, công chức, người lao động triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến có hiệu quả HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.					
1	Xây dựng MTCL, Kế hoạch thực hiện MTCL năm 2024	Công chức văn phòng thống kê, BCĐ ISO	Các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã, toàn thể CBCC.	Tháng 01 năm 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	Công chức văn phòng thống kê/ BCĐ ISO	Các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã, toàn thể CBCCVC	Tháng 2-3/2023	- QMR; - Thư ký ISO	Kế hoạch ĐGNB

3	Xây dựng chương trình ĐGNB và triển khai ĐGNB	Công chức văn phòng thống kê/BCĐ ISO	Các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã; toàn thể CBCC.	Trước ngày 30 tháng 8 hàng năm (Tùy từng đơn vị, đảm bảo 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/BCĐ ISO	Các [các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã; toàn thể CBCC.	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	Công chức văn phòng thống kê/BCĐ ISO	Các [các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã; toàn thể CBCC	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 xã; toàn thể CBCC.	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 đề sửa đổi hoặc ban hành mới các quy trình cho phù hợp.	Các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã; toàn thể CBCC.	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 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 của UBND xã Phong Chương.</b>					
1	Xây dựng Kế hoạch các chương trình, đề án, nhiệm vụ năm 2024	Các bộ phận phụ trách	Các bộ phận phối hợp	Tháng 12/2023– Tháng 01/2024	Trưởng các bộ phận	Kế hoạch các chương trình, đề án, nhiệm vụ
2	Xây dựng Chương trình công tác tháng, Báo	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;

	cáo kết quả thực hiện Chương trình công tác tháng liền trước					- Công văn xây dựng chương trình công tác tháng.
<b>III.</b>	<b>100% ý kiến chỉ đạo của UBND cấp huyện giao cho UBND xã được theo dõi, đơn 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/BCĐ ISO	Các bộ phận/công chức được phân công thực hiện	Thường xuyên;	Trưởng bộ phận/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	Trưởng bộ phận/công chức	Báo cáo thống kê
<b>IV</b>	<b>Mục tiêu liên quan các chỉ tiêu kinh tế-xã hội</b> Phần đầu 13/13 chỉ tiêu chủ yếu về phát triển kinh tế - xã hội của xã năm 2024 đạt và vượt kế hoạch đề ra					
1	Xây dựng kế hoạch và các văn bản chỉ đạo liên quan; tổ chức hội nghị triển khai kế hoạch phát triển kinh tế- xã hội.	Công chức văn phòng thống kê	Các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã.	Tháng 01/2024	Công chức văn phòng thống kê	- Ban hành đầy đủ các văn bản triển khai KT-XH - Tổ chức hội nghị
2	Phân công nhiệm vụ, đề ra lộ trình cụ thể để thực hiện các kế hoạch, chương trình công tác, phần đầu thực hiện hoàn thành và vượt chỉ tiêu, kế hoạch kinh tế- xã hội đã đề ra	Công chức văn phòng thống kê	Các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã.	Tháng 01/2024	Công chức văn phòng thống kê	Quyết định phân công nhiệm vụ theo dõi, Chương trình công tác của UBND xã
3	Báo cáo kết quả	Công chức	Các bộ phận	Tháng	Công	Báo cáo KT-

	thực hiện các chỉ tiêu KT-XH năm 2024	văn phòng thống kê	chuyên môn thuộc UBND xã.	11/2024	chức văn phòng thống kê	XH năm 2024
V	<p><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></p> <p>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 xã 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...</p> <p>- 100% TTHC của xã đủ điều kiện được cung cấp trực tuyến mức độ 4 (trừ một số TTHC đặc thù). Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến mức độ 3 và 4 trên tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 50%</p>					
1	Niêm yết Danh mục TTHC tại trụ sở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã và công khai trên Trang thông tin điện tử xã	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã Phong Chương.	Các bộ phận chuyên môn/CBCC VC phụ trách	Thường xuyên	- Ban chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO.	- Danh mục TTHC được niêm yết tại trụ sở xã-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 xã	Các bộ phận chuyên môn/CBCC VC phụ trách	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/CBCC VC phụ trách	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	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	Các bộ phận chuyên môn/CBCC	- Thường xuyên theo dõi;	- Ban chỉ đạo ISO; - Thư ký	- Phiếu khảo sát; - Phỏng vấn

	lòng của tổ chức/công dân khi giải quyết TTHC	của xã /phường/thị trấn	VC phụ trách	- Báo cáo định kỳ hàng quý.	ISO.	tổ chức/công dân khi giải quyết TTHC; - Báo cáo thống kê theo dõi sự hài lòng của tổ chức/công dân.
<b>VI</b>	<b>100% văn bản đi/tổng số văn bản đi của UBND xã (trừ các văn bản mật) được ký số và luân chuyển trên môi trường mạng</b>					
1	Tất cả các văn bản do UBND xã (trừ các văn bản mật) phải được ký số và phát hành trên phần mềm Quản lý Điều hành	Công chức văn phòng thống kê	Các bộ phận chuyên môn, cán bộ, công chức thuộc UBND xã.	Thường xuyên	- QMR; - Thư ký ISO.	Số lượng văn bản điện tử được ký số và phát hành trên phần mềm
<b>VII</b>	<b>Tối thiểu 85% người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC không phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được chấp nhận khi thực hiện thành công TTHC trước đó, mà cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết TTHC đang quản lý hoặc thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được cơ quan nhà nước kết nối, chia sẻ</b>					
1	Xây dựng Kế hoạch số hóa kết quả giải quyết TTHC năm 2024	Công chức văn phòng thống kê	Các bộ phận chuyên môn, cán bộ, công chức thuộc UBND xã.	Tháng 01/2024	Công chức văn phòng thống kê	Kế hoạch
2	Thực hiện số hóa hồ sơ; kết quả giải quyết TTHC của tổ chức, công dân	Công chức văn phòng thống kê	Các bộ phận chuyên môn, cán bộ, công chức thuộc UBND xã.	Thường xuyên	- Ban chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO.	Tỷ lệ số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính
3	...					
<b>VIII</b>	<b>Trên 90% người dân, doanh nghiệp hài lòng khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến</b>					
1	-Nâng cao chất lượng giải quyết hồ sơ, TTHC cho tổ chức, công dân	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã	Các bộ phận chuyên môn, cán bộ, công chức thuộc UBND xã.	Thường xuyên	- Ban chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO.	Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân trên Hệ thống khảo

	- Hướng dẫn tổ chức công dân cập nhật ý kiến khảo sát mức độ hài lòng khi thực hiện giao dịch nộp Hồ sơ trực tuyến					sát mức độ hài lòng
2						
<b>IX</b>	<b>Tối thiểu 90% ý kiến phản ánh từ Trung tâm Giám sát điều hành đô thị thông minh của tỉnh được xử lý đúng hạn</b>					
1	Xử lý phản ánh từ Trung tâm Giám sát điều hành đô thị thông minh của tỉnh	Công chức văn phòng thống kê	Các bộ phận chuyên môn, cán bộ, công chức thuộc UBND xã.	Thường xuyên	Công chức văn phòng thống kê	Thống kê kết quả xử lý trên hệ thống

### 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 xã, cán bộ, công chức, người lao động thuộc UBND xã.

#### 2. Văn phòng- Thống kê; Thư ký ISO.

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

#### 3. Các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã, cán bộ, công chức, người lao động thuộc UBND xã.

Căn cứ Kế hoạch này, phối hợp với Văn phòng thống kê; Thư ký ISO 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 xã năm 2024, yêu cầu các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã, cán bộ, công chức, người lao động 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 xã xem xét, giải quyết./.

#### Nơi nhận:

- UBND huyện;
- BTV Đảng ủy; TT HĐND xã;
- BCĐ ISO xã;
- Như Điều 4;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Trần Thị Thu Huyền**