

Số: 03 /QĐ-UBND

An Cựu, ngày 04 tháng 01 năm 2023

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 An Cựu năm 2023

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 02/KH-UBND ngày 03 tháng 01 năm 2023 của UBND phường An Cựu 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 An Cựu năm 2023;

Theo đề nghị của Văn phòng UBND phường.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Công bố và ban hành Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2023 theo yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND phường An Cựu

(Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng kèm theo).

⁽¹⁾ Tên cơ quan, đơn vị

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 An Cựu chịu trách nhiệm tổ chức, điều hành, triển khai các mục tiêu đã đề ra.

2. Công chức chuyên môn/đơn vị thuộc UBND phường An Cựu căn cứ Mục tiêu chất lượng năm 2023 của UBND phường An Cựu để xây dựng Mục tiêu chất lượng, Kế hoạch thực hiện mục tiêu của bộ phận xem xét, phê duyệt; phổ biến cho tất cả công chức, viên chức, người lao động trong đơn vị biết và tổ chức triển khai áp dụng năm 2023.

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 2023.

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

Nơi nhận:

- Sở KH&CN (để báo cáo);
- UBND thành phố Huế (để báo cáo);
- Thường vụ Đảng ủy;
- Thường trực HĐND phường;
- Chủ tịch và 02 PCT UBND phường;
- Ngành, công chức UBND phường;
- Lưu: VT.

**TM.ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Trần Quang Dũng

Phụ lục 1
MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2023

(Kèm theo Quyết định số 03/QĐ-UBND ngày 03/01/2023 của UBND phường An Cựu)

Lãnh đạo và toàn thể công chức, viên chức, người lao động của *UBND phường An Cựu* 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 phường An Cựu* để hoàn thành các mục tiêu sau:

1. 100% *cán bộ, công chức, người lao động* 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 2023 của *UBND phường An Cựu* được theo dõi và đôn đốc thực hiện; phấn đấu hoàn thành 100% các nhiệm vụ trọng tâm của *UBND phường An Cựu* thuộc chương trình công tác năm 2023 của *UBND phường An Cựu*.

3. 100% ý kiến chỉ đạo của *UBND phường An Cựu* giao cho *công chức chuyên môn* được theo dõi, đôn đốc thực hiện, phấn đấu 100% ý kiến chỉ đạo hoàn thành đúng hạn.

4. Các chỉ tiêu kinh tế-xã hội (một vài mục tiêu quan trọng, chính yếu)

- Thu ngân sách đạt chỉ tiêu thành phố giao.
- Hộ nghèo theo tiêu chuẩn đa chiều giảm từ 05 đến 07 hộ.
- Phấn đấu 10 tổ dân phố trở lên được công nhận lại đạt chuẩn văn hóa.
- Đảm bảo chỉ tiêu giao quân năm 2023 đạt 100%

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, tỷ lệ giải quyết đúng hạn và trước hạn đạt tỷ lệ đạt 97 đến 100%;

- Hơn 95% TTHC được thực hiện đạt mức độ 2, mức độ 3 và mức độ 4;

- Hơn 90 % hồ sơ đảm bảo sự hài lòng của tổ chức/công dân khi giải quyết TTHC.

6. 100 % quy trình nội bộ cơ quan được thực hiện.

7. Thực hiện chương trình cải cách hành chính, trọng tâm là cải thiện môi trường kinh doanh và chuyển đổi số.

8. 100% *cán bộ, công chức* được đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao chuyên môn nghiệp vụ theo kế hoạch của cấp trên.

9. Quan tâm công tác thi đua – khen thưởng đối với các phong trào trên địa bàn phường, cũng như khen thưởng kịp thời đối với các tập thể cá nhân có thành tích đột xuất, thường xuyên.

Phụ lục 2
KẾ HOẠCH
THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2023
(Kèm theo Quyết định số 03/QĐ-UBND ngày 03/01/2023 của UBND phường An Cựu)

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 An Cựu;

- 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, cán bộ, công chức 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 công chức chuyên môn thuộc UBND phường An Cựu 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% cán bộ, công chức 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 2023	<i>Công chức văn phòng thống kê/BCĐ ISO]</i>	<i>Các công chức chuyên môn thuộc UBND phường An Cựu</i>	Tháng 1/năm 2023	- QMR; - Thư ký ISO.	- QĐ công bố và ban hành MTCL (kèm theo MTCL và Kế hoạch thực hiện MTCL năm
2	Xây dựng Kế hoạch Đánh giá nội bộ (ĐGNB) năm 2023	<i>[Công chức văn phòng thống kê/BCĐ ISO</i>	<i>Các công chức chuyên môn thuộc UBND phường An Cựu</i>	Tháng 2-3/2023	- 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 công chức chuyên môn thuộc UBND phường An Cựu</i>	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	<i>[Công chức văn phòng thống kê/BCĐ ISO]</i>	<i>Các công chức chuyên môn thuộc UBND phường An Cựu</i>	<i>[Định kỳ 6 tháng/lần hoặc đột xuất/sau hoạt động ĐGNB] [Lồng ghép vào các cuộc họp giao ban tháng/quý..]</i>	- 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 công chức chuyên môn thuộc UBND phường An Cựu</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, 12 tháng	[<i>Công chức văn phòng thống kê</i>]	<i>Các công chức chuyên môn thuộc UBND phường An Cựu</i>	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 2023
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>Các công chức chuyên môn thuộc UBND phường An Cựu</i>	[<i>Công chức văn phòng thống kê</i>]	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)
II.	100% các chương trình, đề án, nhiệm vụ trọng tâm trong Chương trình công tác năm 2023 của UBND phường An Cựu được theo dõi và đôn đốc thực hiện; phấn đấu hoàn thành 100% các nhiệm vụ trọng tâm của UBND phường An Cựu thuộc chương trình công tác năm 2023 của UBND phường An Cựu					
1	Xây dựng Kế hoạch các chương trình, đề án, nhiệm vụ năm 2023	Các bộ phận phụ trách	Các bộ phận phối hợp	Tháng 12/2022	Trưởng các bộ phận	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	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; - Công văn xây dựng chương trình công tác tháng.
III.	100% ý kiến chỉ đạo của UBND thành phố giao cho UBND phường An Cựu được theo dõi, đơn đốc thực hiện, phấn đấu 100% 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>	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...	<i>Công chức văn phòng thống kê</i>	Các bộ phận/công chức được phân công thực hiện	Định kỳ/Thường xuyên	Trưởng bộ phận/công chức	Báo cáo thống kê
IV	<i>[Mục tiêu liên quan các chỉ tiêu kinh tế-xã hội (đối với xã/phường/thị trấn)]</i> <i>[Hoàn thành 100% các chỉ tiêu kinh tế xã – hội...]</i>					
1	Tập trung thu ngân sách; thu lệ phí kinh doanh nhỏ, dịch vụ phòng trọ, thuê mặt bằng, xử phạt vi phạm hành chính; Theo dõi và đơn đốc thực hiện nghĩa vụ thuế, và thu nợ đọng	Công chức Tài chính – Kế toán	Đội thuế số 1, cán bộ Ủy nhiệm thu, các tổ dân phố	Thường xuyên	Chủ tịch UBND phường	Báo cáo

2	Thực hiện có hiệu quả chương trình Xóa đói giảm nghèo, chú trọng đến việc giới thiệu việc làm cho người lao động; đẩy mạnh xuất khẩu lao động. Tạo mọi điều kiện thuận lợi cho các hộ khó khăn được vay vốn để sản xuất kinh doanh phát triển kinh tế	Công chức Văn hóa - Xã hội	Các ngành, đoàn thể, tổ dân phố	Thường xuyên	Chủ tịch UBND phường	Báo cáo
V	<p><i>[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,...)]</i></p> <p>Đảm bảo 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường An Cựu được niêm yết công khai/cập nhật công khai trên trang thông tin điện tử của <i>UBND xã/phường/thị trấn</i> 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 90% tổ chức/công dân hài lòng khi giải quyết TTHC...</p>					
1	Niêm yết Danh mục TTHC tại trụ sở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của phường và công khai trên Trang thông tin điện tử UBND phường An Cựu	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của phường	Các bộ phận chuyên môn/CBCCVC phụ trách	Thường xuyên	- Ban chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO.	- Danh mục TTHC được niêm yết tại trụ sở <i>UBND phường</i> - 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	Các bộ phận chuyên môn/CBCVCVC 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

	thông tin điện tử của UBND phường An Cựu					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/CBC CVC 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 lòng của tổ chức/công dân khi giải quyết TTHC	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của phường	Các bộ phận chuyên môn/CBCCVC phụ trách	- Thường xuyên theo dõi; - Báo cáo định kỳ hàng quý.	- Ban chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO.	- Phiếu khảo sát; - Phỏng vấn tổ chức/công dân khi giải quyết TTHC; - Báo cáo thống kê theo dõi sự hài lòng của tổ chức/công dân.
VI	<i>[Mục tiêu liên quan giải quyết công việc nội bộ cơ quan,...]</i>					
1	Thực hiện các quy trình nội bộ theo quy định	Cán bộ/Công chức	Toàn thể cán bộ, công chức, nhân viên cơ quan	Thường xuyên	Chủ tịch UBND phường	Báo cáo
VII	<i>[Mục tiêu liên quan chuyển đổi số, cải cách hành chính,...]</i>					
1	Hướng dẫn tổ chức cá nhân tạo và nộp hồ sơ trực tuyến	Công chức	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	Thường xuyên	Phó chủ tịch phụ trách VHXH	Báo cáo
2	Giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường mạng	Công chức	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	Thường xuyên	Phó chủ tịch phụ trách VHXH	Báo cáo
3	Số hóa hồ sơ	Công chức	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	Thường xuyên	Phó chủ tịch phụ trách VHXH	Báo cáo
VIII	<i>[Mục tiêu liên quan đào tạo, bồi dưỡng CBCCVC nâng cao chuyên môn,</i>					

1	Lập danh sách cử cán bộ, công chức tham gia tập huấn, đào tạo	Công chức Văn phòng – Thống kê	Cán bộ, công chức	Theo kế hoạch thành phố	Chủ tịch UBND phường	Danh sách
IX	[Mục tiêu liên quan thi đua – khen thưởng...]					
1	Thông báo phát động phong trào thi đua năm 2023	Công chức Văn phòng – Thống kê	Cán bộ, công chức cơ quan, các ngành, đoàn thể và tổ dân phố	Thường xuyên	Văn phòng UBND phường	Thông báo

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 cán bộ, công chức, người lao động thuộc UBND phường An Cựu.

2. Văn phòng thống kê/Thư ký ISO

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

3. Cán bộ, công chức, người lao động thuộc UBND phường An Cựu 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 phường An Cựu năm 2023, yêu cầu 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/Thư ký ISO để tổng hợp trình lãnh đạo UBND phường An Cựu xem xét, giải quyết./.