

Số: 16/KH-UBND

Phong Hải, ngày 13 tháng 01 năm 2023

KẾ HOẠCH

Thực hiện Mục tiêu chất lượng của UBND xã Phong Hải năm 2023

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nhằm thực hiện và hoàn thành tốt các Mục tiêu chất lượng (MTCL) đã đặt ra năm 2023 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 của các ban ngành thuộc UBND xã tổng hợp báo cáo, đánh giá kết quả thực hiện MTCL;
- Ban Chỉ đạo ISO kiểm tra, giám sát kết quả đạt được của MTCL 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 ngành thuộc UBND xã khi MTCL 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 cán bộ, công chức triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến có hiệu quả hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015					
1	Xây dựng MTCL, Kế hoạch thực hiện MTCL	Công chức Văn phòng – Thống kê	Các cán bộ, công chức	Tháng 01/2023	- QMR; - Thư ký ISO.	- QĐ công bố và ban hành MTCL và Kế hoạch thực hiện MTCL

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			
	năm 2023					năm 2023
2	Xây dựng Kế hoạch Đánh giá nội bộ (ĐGNB) năm 2023	Công chức Văn phòng – Thống kê	Các cán bộ, công chức	Tháng 01/2023	- QMR; - Thư ký ISO.	Kế hoạch ĐGNB
3	Xây dựng chương trình ĐGNB và triển khai ĐGNB	Công chức Văn phòng – Thống kê	Các cán bộ, công chức	Trước ngày 30 tháng 8 hàng năm (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

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			
						theo dõi hành động khắc phục/cải tiến)...
4	Xem xét của lãnh đạo	Công chức Văn phòng – Thống kê	Các cán bộ, công chức	Định kỳ 6 tháng/lần hoặc đột xuất/sau hoạt động ĐGNB	- 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 cán bộ, công chức	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 cán bộ, công chức	Trước 15/6 và trước 30/11/2023	- QMR; - Thư ký ISO.	- Báo cáo kết quả thực hiện MTCL 6 tháng; - Báo cáo kết quả 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			
						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.	Các cán bộ, công chức	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)
II.	100% các chương trình, đề án, nhiệm vụ trọng tâm trong Chương trình công tác năm 2023 của UBND xã được theo dõi và đôn đốc thực hiện; phần đầu hoàn thành 100% các nhiệm vụ trọng tâm của UBND xã					
1	Xây dựng Kế	Các cán bộ,	Các cán bộ,	Tháng	Công	Kế hoạch các

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			
	hoạch các chương trình, đề án, nhiệm vụ ... năm 2023	công chức	công chức	12/2022 – Tháng 01/2023	chức Văn phòng – Thống kê	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	Công chức Văn phòng – Thống kê	Các cán bộ, công chức	Định kỳ hàng tháng	Công chức 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 huyện giao cho UBND xã được theo dõi, đơn đốc thực hiện, tối thiểu 80% 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	Công chức Văn phòng – Thống kê	Các cán bộ, công chức	Thường xuyên	Công chức Văn phòng – Thống kê	- 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 cán bộ, công chức	Định kỳ/Thường xuyên	Công chức Văn phòng – Thống kê	Báo cáo thông kê

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			
IV	Phần đầu 10/10 chỉ tiêu chủ yếu về phát triển kinh tế - xã hội của xã năm 2023 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 năm 2023	Công chức Văn phòng – Thống kê	Các cán bộ, công chức	Tháng 01/2023	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 cán bộ, công chức	Tháng 01/2023	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 thực hiện các chỉ tiêu KT-XH năm 2023	Công chức Văn phòng – Thống kê	Các cán bộ, công chức	Tháng 11/2023	Công chức Văn phòng – Thống kê	Báo cáo KT-XH năm 2023

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			
V	Tối thiểu 40% cuộc họp được rút ngắn thời gian họp, giảm tối đa việc sử dụng tài liệu giấy thông qua Hệ thống thông tin phục vụ họp không giấy tờ-Ecabinet					
1	Định kỳ báo cáo đảm bảo theo quy định	Công chức Văn phòng – Thống kê	Các cán bộ, công chức	Thường xuyên	Công chức Văn phòng – Thống kê	Báo cáo, Công văn
VI	Tối thiểu 97% 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					
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	Các cán bộ công chức	Các ngành UBND xã	Thường xuyên	Công chức Văn phòng – Thống kê	Số lượng văn bản điện tử được ký số và phát hành trên phần mềm
VII	Tối thiểu 95% phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính hoặc hành vi hành chính của cá nhân, tổ chức được xử lý dứt điểm; 100% phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận và xử lý, được giao xử lý và kiến nghị xử lý kịp thời, đảm bảo đúng quy định và quy trình tại UBND cấp xã					
1	Xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính hoặc hành vi hành chính	Các cán bộ công chức phụ trách	Các ngành phối hợp	Thường xuyên	Công chức Văn phòng – Thống kê	Văn bản trả lời phản ánh, kiến nghị
VIII	Đảm bảo 100% thủ tục hành chính được thực hiện đúng quy trình theo tiêu chuẩn					

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			
<p>ISO, trong đó:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tối thiểu 95% hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc thẩm quyền của UBND xã được giải quyết đúng hạn. - 100 % hồ sơ trễ, chậm giải quyết có văn bản xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả 						
1	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện nghiêm túc Quy chế tiếp nhận và hoàn trả kết quả hồ sơ TTHC tại Bộ phận một cửa; - Kiểm soát về quy trình thực hiện, thời gian giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. 	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã	Các cán bộ, công chức	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Ban chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tỷ lệ hồ sơ TTHC thực hiện đúng quy trình trên Phần mềm DVC - Tỷ lệ hồ sơ TTHC thực hiện đúng hạn trên Phần mềm DVC - Văn bản xin lỗi
IX	<p>100% TTHC được đưa vào tiếp nhận và giải quyết theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông (trừ các TTHC đặc thù). Tiếp tục duy trì, tối thiểu có 50% TTHC được tiếp nhận và giải quyết theo phương châm “4 tại chỗ” tại Bộ phận một cửa</p>					
1	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC tại Bộ phận một cửa theo quy định của 	Bộ phận một cửa	Các cán bộ liên quan	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Ban chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO. 	Báo cáo

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			
	UBND tỉnh - Thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC theo phương châm “4 tại chỗ”					
X	Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết TTHC đạt tối thiểu 90% khi thực hiện giao dịch thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa.					
1	- Nâng cao chất lượng giải quyết hồ sơ, TTHC cho tổ chức, công dân - Khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân khi thực hiện giao dịch tại Bộ phận một cửa.	Bộ phận một cửa	Các cán bộ, công chức liên quan	Thường xuyên	- Ban chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO.	Tổng hợp, công khai kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân theo định kỳ (hàng quý)
XI	Tối thiểu 80% 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					
1	Xây dựng Kế hoạch số hóa kết quả giải	Công chức Văn phòng – Thống kê	Các cán bộ, công chức	Tháng 01/2023	Công chức Văn phòng –	Kế hoạch

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			
	quyết TTHC năm 2023				Thống kê	
2	Thực hiện số hóa hồ sơ; kết quả giải quyết TTHC của tổ chức, công dân	Bộ phận một cửa	Các cán bộ, công chức	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
XII	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 30%					
1	Thực hiện niêm yết công khai 100% thủ tục hành chính áp dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 tại Bộ phận một cửa và trên Trang Thông tin điện tử xã theo danh mục ban hành của UBND tỉnh	Bộ phận một cửa	Các cán bộ, công chức	Thường xuyên	- Ban chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO.	Danh mục TTHC được niêm yết công khai
2	Tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức, công dân nộp hồ sơ trực	Bộ phận một cửa	Các cán bộ, công chức	Thường xuyên	- Ban chỉ đạo ISO; - Thư ký	Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến mức độ 3 và

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			
	tuyển				ISO.	4
XIII	Trên 90% người dân, doanh nghiệp hài lòng khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến					
1	- Nâng cao chất lượng giải quyết hồ sơ, TTHC cho tổ chức, công dân - 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	Bộ phận một cửa	Các cán bộ, công chức	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 sát mức độ hài lòng
XIV	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					
1	Xử lý phản ánh từ Trung tâm Giám sát điều hành đô thị thông minh của tỉnh	Các cán bộ được giao phụ trách	Các công chức phối hợp	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.

2. Công chức Văn phòng – Thống kê: Có trách nhiệm phối hợp theo dõi, đơn đốc các cán bộ, công chức; định kỳ tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo UBND xã theo quy định.

3. Các Cán bộ, công chức liên quan: Phối hợp với Công chức Văn phòng – Thống kê 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 Phong Hải năm 2023../.

Nơi nhận:

- Sở Khoa học và Công nghệ;
- UBND huyện;
- VPHĐND&UBND huyện;
- CT, PCTUBND xã;
- Các cán bộ, công chức;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Hoàng Văn Sửu