

Số: 18/QĐ-UBND

Thượng Lộ, ngày 07 tháng 02 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 xã Thượng Lộ năm 2023**

**ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;  
Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật  
Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;*

*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 23/KH- UBND ngày 01 tháng 02 năm 2023 của  
UBND xã 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 xã năm 2023;*

*Theo đề nghị của Công chức Văn phòng – Thống kê.*

**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 xã.

*(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 TCVNISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND 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 2023 của UBND xã để xây dựng Mục tiêu chất lượng, Kế hoạch thực hiện mục tiêu của bộ phận mình phụ trách 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 xã xem xét, đánh giá kết quả đạt được, lập báo cáo tiến độ kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng của ngành mình phụ trách 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, Ban Chỉ đạo ISO, trưởng các bộ phận liên quan, 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:**

- Như Điều 4;
- Sở KH&CN (để báo cáo);
- UBND huyện (để báo cáo);
- TT Đảng ủy, HĐND, UBNDTTQVN xã;
- Lưu: VT, HS.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Hồ Văn Chính**

**Phụ lục 1**  
**MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2023**  
*(Kèm theo Quyết định số 18/QĐ-UBND ngày 07/02/2023 của UBND xã.)*

Lãnh đạo và toàn thể công chức, viên chức, người lao động 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 cán bộ, công chức, viên 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 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 2023 của UBND xã.
3. 100% ý kiến chỉ đạo của UBND huyện, UBND xã giao cho các ngành chuyên môn 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 (một vài mục tiêu quan trọng, chính yếu) .
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, tỷ lệ TTHC đạt mức độ 2, mức độ 3 và mức độ 4, tỷ lệ đảm bảo sự hài lòng của tổ chức/công dân khi giải quyết TTHC,...).
6. Mục tiêu liên quan giải quyết công việc nội bộ cơ quan
7. Mục tiêu liên quan chuyển đổi số, cải cách hành chính
8. Mục tiêu liên quan đào tạo, bồi dưỡng CBCCVC nâng cao chuyên môn.
9. Mục tiêu liên quan thi đua – khen thưởng.
10. Các mục tiêu liên quan khác.

**Phụ lục 2**  
**KẾ HOẠCH**  
**THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2023**  
*(Kèm theo Quyết định số 18/QĐ-UBND ngày 07/02/2023 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 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 các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã; thư ký ISO, cán bộ, công chức, người lao động 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			
<b>I.</b>	<b>100% các công chức chuyên môn 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 Kế hoạch thực hiện MTCL năm 2023	Công chức văn phòng thống kê	Các công chức chuyên môn	Tháng 12/năm 2023	- QMR; - Thư ký ISO.	- QĐ công bố và ban hành MTCL (kèm theo MTCL và Kế hoạch thực hiện MTCL năm 2023
2	Xây dựng Kế hoạch Đánh giá nội bộ (ĐGNB) năm 2023	Công chức văn phòng thống kê	Các công chức chuyên môn	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	Các công chức chuyên môn	Trước ngày 30 tháng 8 hàng năm	- QMR; - Thư ký ISO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chương trình ĐGNB;</li> <li>- Lưu Hồ sơ ĐGNB (Kế hoạch, chương trình ĐGNB, Quyết định thành lập Đoàn ĐGNB, phiếu ghi chép, Báo cáo tổng hợp ĐGNB);</li> <li>- 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)...</li> </ul>
4	Xem xét của lãnh đạo	Công chức Văn phòng thống kê	Các công chức chuyên môn	<i>Định kỳ 6 tháng/lần hoặc đột xuất/sau hoạt động ĐGNB</i>	- QMR; - Thư ký ISO.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kế hoạch xem xét của lãnh đạo;</li> <li>- Biên bản họp xem xét của lãnh đạo.</li> </ul>
5	Duy trì và cải tiến HTQLCL	Công chức văn phòng thống kê	Các công chức chuyên môn	Thường xuyên	- QMR; - Thư ký ISO.	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>

						tiên,...
6	Báo cáo kết quả thực hiện MTCL 6 tháng, 12 tháng	Công chức văn phòng thống kê	Các công chức chuyên môn	Trước 15/6 và trước 30/11 hàng năm	- QMR; - Thư ký ISO.	- Báo cáo kết quả thực hiện MTCL 6 tháng; - Báo cáo kết quả thực hiện MTCL năm .....
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 công chức chuyên môn	/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 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 thuộc chương trình công tác năm 2023 của UBND xã</b>					
1	Xây dựng Kế hoạch thực hiện phát triển kinh tế xã hội năm 2023	Các bộ phận phụ trách	Các bộ phận phối hợp	Tháng 12/2022 – Tháng 01/2023	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	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 trước					công tác tháng.
<b>III.</b>	<b>100% ý kiến chỉ đạo của UBND cấp huyện, UBND xã giao cho các công chức chuyên môn được theo dõi, đôn đốc thực hiện, phân 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 công chức được phân công thực hiện	Thường xuyên;	Trưởng 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...	Công chức Văn phòng thống kê	Các công chức được phân công thực hiện	Định kỳ/ Thường xuyên	Trưởng bộ phận	Báo cáo thống kê
<b>IV</b>	<b>Mục tiêu liên quan các chỉ tiêu kinh tế-xã hội</b> <i>Hoàn thành 100% các chỉ tiêu kinh tế xã – hội năm 2023</i>					
1	Biện pháp 1	Các công chức được phân công phụ trách		Tháng 11/2023	Công chức Văn phòng Thống kê	Báo cáo thống kê
<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 xã được niêm yết công khai/cập nhật công khai trên trang thông tin điện tử của UBND 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 90% 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 xã và công khai trên Trang thông tin điện tử xã	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã.	Các bộ phận chuyên môn/CBCC phụ trách	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	Các bộ phận chuyên	Công chức văn phòng	Thường xuyên	- Ban chỉ đạo ISO;	Quyết định ban hành các

	nhật ban hành các quy trình giải quyết TTHC, công khai trên trang thông tin điện tử của (1).....	môn/CBCC phụ trách	thông kê		- Thư ký ISO.	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 phụ trách	Công chức Văn phòng thông 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 xã	Các bộ phận chuyên môn/CBCC 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.
<b>VI</b>	<b><i>Mục tiêu liên quan giải quyết công việc nội bộ cơ quan</i></b>					
1	Hoàn thành các nhiệm vụ được giao đúng hạn	Các công chức chuyên môn		Định kỳ hàng tháng	Công chức Văn phòng Thống kê	Báo cáo hàng tháng
<b>VII</b>	<b><i>Mục tiêu liên quan chuyển đổi số, cải cách hành chính</i></b>					
1	100% TTHC được tiếp nhận và trả kết quả đúng hạn	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã		Định kỳ hàng tháng	Công chức Văn phòng – Thống kê	
<b>VIII</b>	<b><i>Mục tiêu liên quan đào tạo, bồi dưỡng CBCCVC nâng cao chuyên môn,</i></b>					
1	100% cán bộ công chức thuộc diện đào tạo bồi dưỡng	Các công chức chuyên môn		Khi có yêu cầu	Công chức Văn phòng – Thống kê	Báo cáo, đánh giá



	tham gia đầy đủ					
<b>IX</b>	<b><i>Mục tiêu liên quan thi đua – khen thưởng..</i></b>					
1						
2	100% CBCC đạt danh hiệu lao động tiên tiến	Các cán bộ, công chức		Cuối năm	Công chức Văn phòng – Thống kê	Quyết định

### **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.

#### **2. Văn phòng - Thống kê**

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

**3. Các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã** căn cứ Kế hoạch này, phối hợp với 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 năm 2023, yêu cầu các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã 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./.