ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ THƯỢNG LỘ	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 59/QĐ-UBND	*Thượng Lộ, ngày 22 tháng 3 năm 2024*

QUYẾT ĐỊNH
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 2024

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ

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 55/KH-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2023 của UBND xã Thượng Lộ 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 2024;

Theo đề nghị của Công chức Văn phòng - Thống kê xã.

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 UBND xã Thượng Lộ.

(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 xã Thượng Lộ chịu trách nhiệm tổ chức, điều hành, triển khai các mục tiêu đã đề ra.

2. Ban chỉ đạo ISO căn cứ Mục tiêu chất lượng năm 2024 của UBND xã để phổ biến cho tất cả cán bộ, công chức trong cơ quan được biết và tổ chức triển khai áp dụng năm 2024.

3. Định kỳ 06 tháng/01 lần, các bộ phận chuyên môn UBND xã xem xét, đánh giá kết quả đạt được, lập báo cáo tiến độ kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng 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, các bộ phận chuyên môn UBND xã, toàn thể các cán bộ, công chức và cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- UBND huyện; (để báo cáo);
- CT, PCT UBND xã
- Các bộ phận chuyên môn UBND xã;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Hồ Thị Hằng

Phụ lục 1

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2024

(Kèm theo Quyết định số:59/QĐ-UBND ngày 22/3/2024 của UBND xã)

Lãnh đạo và toàn thể công chức của UBND xã Thượng Lộ 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 bộ phận chuyên môn 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 xã được theo dõi và đôn đốc thực hiện; phấn đấu hoàn thành 100% các nhiệm vụ trọng tâm thuộc chương trình công tác năm 2024 của UBND xã.

3. 100% ý kiến chỉ đạo của UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện, UBND xã có thời hạn được theo dõi, đôn đốc thực hiện; phấn đấu 100% ý kiến chỉ đạo hoàn thành đúng hạn.

4. Phấn đấu hoàn thành 100% các chỉ tiêu kinh tế - xã hội năm 2024.

5. Về Dịch vụ công và giải quyết TTHC:

a) Phấn đấu 100% TTHC giải quyết đúng quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật; 100% hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã được trả đúng hạn và trước hạn.

b) 100% TTHC của xã có đủ điều kiện được cung cấp trực tuyến mức độ 3 trở lên (trừ một số TTHC đặc thù); 100% dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 được cung cấp và tích hợp công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia trên cơ sở Quyết định phê duyệt của UBND tỉnh. Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến mức độ 3 và 4 trên tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 50% trên tổng số hồ sơ TTHC mức độ 3 và 4.

c) Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết TTHC đạt tối thiểu 90%; trong đó, mức độ hài lòng về giải quyết các TTHC lĩnh vực đất đai, xây dựng đạt tối thiểu 85%.

6. 100% các văn bản giao cho công chức chuyên môn trên Hệ thống Quản lý văn bản điều hành của UBND xã được xử lý đúng hạn.

7. Phấn đấu năm 2024, chỉ số cải cách hành chính của xã xếp loại xuất sắc; mức độ xây dựng chính quyền điện tử, chuyển đổi số đạt loại tốt và nằm trong top 3 của huyện.

8. 100% cán bộ, công chức tham gia đào tạo, bồi dưỡng theo chỉ tiêu, kế hoạch đề ra.

9. Phấn đấu tập thể UBND xã đạt danh hiệu tập thể lao động tiên tiến trở lên; 100% cán bộ, công chức đạt danh hiệu lao động tiên tiến; 15% cán bộ, công chức đạt danh hiệu chiến sĩ thi đua cơ sở.

Phụ lục 2

KẾ HOẠCH
THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2024

(Kèm theo Quyết định số: 59/QĐ-UBND ngày 22/3/2024 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 2024 của 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 thư ký ISO chủ trì, phối hợp với các bộ phận chuyên môn 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 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 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.**					
1	Xây dựng MTCL, Kế hoạch thực hiện MTCL năm 2024	Công chức văn phòng thống kê	Các bộ phận chuyên môn UBND xã	Trước 05/01/2024	- 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	Công chức văn phòng thống kê	Các bộ phận chuyên môn UBND xã	Tháng 2-3/2024	- QMR; - Thư ký ISO	Kế hoạch ĐGNB

	2024					
3	Xây dựng chương trình ĐGNB và triển khai ĐGNB	Công chức văn phòng thống kê	Các bộ phận chuyên môn UBND xã	Trước ngày 30 tháng 8 hàng 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 UBND xã	[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	Công chức	Các bộ phận	Thường	- QMR;	Hồ sơ duy trì

	tiến HTQLCL	văn phòng thống kê	chuyên môn UBND xã	xuyên	- Thư ký ISO.	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 UBND xã	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 UBND xã	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 dung, …nếu có)

II.	**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 thuộc chương trình công tác năm 2024 của UBND xã.**					
1	Xây dựng Kế hoạch các chương trình, đề án, nhiệm vụ năm 2024 ***(nếu có)***	Các bộ phận chuyên môn	Các bộ phận có liên quan	Tháng 12/2023 – Tháng 01/2024	- QMR; - Thư ký ISO	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 chuyên môn	Các bộ phận có liên quan	Định kỳ hàng tháng	- QMR; - Thư ký ISO	- Báo cáo kết quả chương trình công tác tháng; - Công văn xây dựng chương trình công tác tháng.
3	Thông báo kết luận họp thường kỳ hàng tháng của Chủ tịch UBND xã	Văn phòng thống kê	Các bộ phận chuyên môn	Định kỳ hàng tháng	- QMR; - Thư ký ISO	Thông báo kết luận
III.	**100% ý kiến chỉ đạo của UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện, UBND xã có thời hạn được theo dõi, đôn 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 kế báo cáo kết quả thực hiện	Văn phòng thống kê	Các bộ phận chuyên môn	Thường xuyên;	- QMR; - Thư ký ISO	- 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	Văn phòng thống kê	Các bộ phận chuyên môn	Định kỳ	- QMR; - Thư ký ISO	Báo cáo thông kê
IV	**Phấn đấu hoàn thành 100% các chỉ tiêu kinh tế - xã hội năm 2024**					

	Bám sát các chỉ tiêu, nhiệm vụ, giải pháp đã đề ra tại Quyết định số 06/QĐ-UBND ngày 05/01/2024 của UBND xã; Báo cáo tình hình thực hiện nhiệm vụ KTXH tháng, 6 tháng, 9 tháng và năm 2024	Các bộ phận chuyên môn		Định kỳ	- QMR; - Thư ký ISO	Báo cáo
V	**Về Dịch vụ công, giải quyết TTHC** a) Phấn đấu 100% TTHC giải quyết đúng quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật; 100% hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã được trả đúng hạn và trước hạn. b) 100% TTHC của xã có đủ điều kiện được cung cấp trực tuyến mức độ 3 trở lên (trừ một số TTHC đặc thù); 100% dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 được cung cấp và tích hợp công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia trên cơ sở Quyết định phê duyệt của UBND tỉnh. Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến mức độ 3 và 4 trên tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 50% trên tổng số hồ sơ TTHC mức độ 3 và 4. c) Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết TTHC đạt tối thiểu 90%; trong đó, mức độ hài lòng về giải quyết các TTHC lĩnh vực đất đai, xây dựng đạt tối thiểu 85%.					
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 xã.	Các bộ phận chuyên môn liên quan	Thường xuyên	- Ban chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO.	- Danh mục TTHC được niêm yết tại trụ sở UBND 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	Các bộ phận chuyên môn	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

	khai trên trang thông tin điện tử của UBND xã					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 kế báo cáo kết quả thực hiện giải quyết TTHC	Các bộ phận chuyên môn	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 xã	Các bộ phận chuyên môn	- 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.
5	Đẩy mạnh công tác tuyên truyền CCHC, đặc biệt là tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng DVC trực tuyến và dịch vụ BCCI	Công chức Văn hóa Thông tin	Các bộ phận chuyên môn	Thường xuyên.	- Ban chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO.	Kế hoạch tuyên truyền; tin bài tuyên truyền trên Đài phát thanh, trên Trang TTĐT xã
VI	**100% các văn bản giao cho công chức chuyên môn trên Hệ thống Quản lý văn bản điều hành của UBND xã được xử lý đúng hạn**					
1	- Theo dõi trên phần mềm hệ thống điều hành;	Văn phòng thống kê	Các bộ phận chuyên môn	Thường xuyên;	- QMR; - Thư ký ISO	- Sổ công văn đi; - Kết quả xử lý đúng hạn

	- Định kỳ thống kế báo cáo kết quả thực hiện					trên phần mềm hệ thống.
2	Báo cáo thống kê tỷ lệ hoàn thành đúng hạn/trễ hạn	Văn phòng thống kê	Các bộ phận chuyên môn	Định kỳ	- QMR; - Thư ký ISO	Báo cáo thông kê
VII	**Phấn đấu năm 2024, chỉ số cải cách hành chính của xã xếp loại xuất sắc; mức độ xây dựng chính quyền điện tử và chuyển đổi số đạt loại tốt và nằm trong top 3 của huyện.**					
1	Xây dựng và triển khai đầy đủ, có hiệu quả Kế hoạch CCHC năm 2024 của UBND xã; báo cáo định kỳ kết quả thực hiện	Văn phòng thống kê	Các bộ phận chuyên môn	Thường xuyên trong năm	- QMR; - Thư ký ISO	Kế hoạch, Báo cáo kết quả thực hiện
2	Xây dựng và triển khai đầy đủ, có hiệu quả Kế hoạch CCHC năm 2024 của UBND xã; báo cáo định kỳ kết quả thực hiện	Văn phòng thống kê	Các bộ phận chuyên môn	Thường xuyên trong năm	- QMR; - Thư ký ISO	Kế hoạch, Báo cáo kết quả thực hiện
3	Đôn đốc các bộ phận chuyên môn triển khai các nhiệm vụ đảm bảo đầy đủ, có chất lượng	Văn phòng thống kê	Các bộ phận chuyên môn	Thường xuyên trong năm	- QMR; - Thư ký ISO	Công văn đôn đốc
VIII	**100% cán bộ, công chức tham gia đào tạo, bồi dưỡng theo chỉ tiêu, kế hoạch đề ra**					
1	Xây dựng Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng 2024 và tham	Văn phòng thống kê	Toàn thể CBCC	Khi có văn bản cấp trên	- QMR; - Thư ký ISO	Kế hoạch, Công văn đăng ký, Báo cáo kết

	gia đầy đủ, có chất lượng khi cấp trên tổ chức					quả
IX	**Phấn đấu tập thể UBND xã đạt danh hiệu tập thể lao động tiên tiến trở lên; 100% cán bộ, công chức đạt danh hiệu lao động tiên tiến; 15% cán bộ, công chức đạt danh hiệu chiến sĩ thi đua cơ sở.**					
1	Xây dựng kế hoạch phát động phong trào thi đua trong CBCC; đăng ký các danh hiệu thi đua năm 2024 cho tập thể và cá nhân	Văn phòng thống kê	Toàn thể CBCC	Thường xuyên trong năm	- QMR; - Thư ký ISO	Kế hoạch, Công văn đăng ký, Báo cáo kết quả

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 và toàn thể CBCC cơ quan xã.

2. Văn phòng - Thống kê

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

3. Các bộ phận chuyên môn và toàn thể CBCC cơ quan 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 2024, yêu cầu các bộ phận chuyên môn và toàn thể CBCC nghiêm túc triển khai thực hiện./.