

Số: 102/QĐ-UBND

Đông Ba, ngày 31 tháng 12 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Về việc Công bố ban hành mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng áp dụng tại UBND phường Đông Ba năm 2024

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG ĐÔNG BA

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 75/KH-UBND ngày 28 tháng 12 năm 2024 của UBND phường 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 năm 2024;

Theo đề nghị của 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 2024 theo yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND phường Đông Ba (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 phường chịu trách nhiệm tổ chức, điều hành, triển khai các mục tiêu đã đề ra.

⁽¹⁾ Tên cơ quan, đơn vị

2. Các bộ phận chuyên môn thuộc UBND Phường Đông Ba căn cứ Mục tiêu chất lượng năm 2024 của UBND Phường 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 2024.

Ban chỉ đạo ISO phổ biến cho tất cả cán bộ, công chức, viên chức, người lao động biết và tổ chức triển khai áp dụng năm 2024.

3. Định kỳ 06 tháng/01 lần các bộ phận chuyên môn thuộc UBND Phường xem xét, đánh giá kết quả đạt được, lập báo cáo tiến độ kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng của các bộ phận chuyên môn thuộc UBND Phường 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, trưởng các bộ phận, toàn thể các cán bộ, công chức, viên 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);
- Phòng KT tp Huế(để báo cáo);
- Đảng ủy, HĐND,UBND phường(để báo cáo);;
- Các bộ phận chuyên môn UBND phường;
- Lưu: VT.

**TM.ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Đình Nghị

Phụ Lục I
MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2024
(Kèm theo Quyết định số: 102/QĐ-UBND ngày 28/12/2024
của UBND phường Đông Ba

Lãnh đạo và toàn thể cán bộ công chức, viên chức, người lao động của phường Đông Ba 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 phường Đông Ba để hoàn thành các mục tiêu sau:

1. 100% Các bộ phận chuyên môn/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 2024 của phường Đông Ba được theo dõi và đôn đốc thực hiện; phấn đấu hoàn thành 100% các nhiệm vụ trọng tâm của phường Đông Ba thuộc chương trình công tác năm 2024 của phường Đông Ba.

3. 100% ý kiến chỉ đạo của phường Đông Ba giao cho các công chức 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:

- Thu, chi ngân sách: đảm bảo 100% dự toán trên giao
- Giảm hộ nghèo theo chuẩn mới: 03- 04 hộ
- Phổ cập giáo dục - xóa mù chữ: Hoàn thành phổ cập giáo dục Mầm non cho trẻ 5 tuổi, đạt chuẩn xóa mù chữ mức độ 2, phổ cập giáo dục tiểu học mức độ 3 đạt chuẩn phổ cập giáo dục bậc trung học
- Tỷ lệ phát triển dân số dưới 0,8%; Tỷ lệ sinh con thứ ba trở lên dưới: 8%
- Tổ dân phố đạt chuẩn văn hóa: 11/12 tổ,
- Hộ đạt chuẩn gia đình văn hóa đạt trên: 95%
- Về vụ việc và trọng án: không có án đặc biệt nghiêm trọng, phấn đấu kết luận điều tra trên 80% vụ trở lên, 100% việc.
- Giao quân: đạt 100% chỉ tiêu.
- Cải cách hành chính: xếp loại cải cách hành chính đạt loại Tốt trở lên..

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 năm 2024:

Đảm bảo 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND Phường được thực hiện theo quy trình phù hợp với HTQLCL.

Đảm bảo 100% các bộ phận/công chức chuyên môn thuộc UBND Phường xây dựng HTQLCL đồng bộ, áp dụng 15 quy trình nội bộ bắt buộc nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý hành chính tại đơn vị

7. Mục tiêu liên quan chuyển đổi số, cải cách hành chính năm 2024

Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử của phường được kết nối, chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia; hệ thống báo cáo của phường được kết nối liên thông, chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin báo cáo quốc gia.

100% cơ quan, đơn vị vận hành các nền tảng số phục vụ xây dựng chính quyền số theo định hướng của tỉnh; 100% hoạt động quản lý nhà nước sử dụng văn bản điện tử có chữ ký số, liên thông từ phường đến cấp Tỉnh, thành phố và liên thông với Quốc gia trong các hoạt động quản lý nhà nước

8. Mục tiêu liên quan đào tạo, bồi dưỡng CBCC nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ.

Tham gia tập huấn, đào tạo nâng cao chuyên môn về HTQLCL tỉnh, thành phố tổ chức.

Tham gia các lớp đào tạo chuyên môn nghiệp vụ.

100% các bộ phận chuyên môn chuyên môn thuộc UBND phường được rà soát, sắp xếp lại tổ chức theo quy định khung của Chính phủ

Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đạt tối thiểu 90% vào năm 2024

9. Mục tiêu liên quan thi đua – khen thưởng năm 2024:

Cờ thi đua cấp tỉnh;

Bằng khen chủ tịch Tỉnh;

Tập thể lao động xuất sắc;

Tập thể Lao động tiên tiến.

Phụ lục 2
KẾ HOẠCH
THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2024
(Kèm theo Quyết định số: 102/QĐ-UBND ngày 28 /12 /2024
của UBND phường Đông Ba

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 phường Đông Ba;
- 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 thuộc UBND phường Đông Ba 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 các bộ phận chuyên môn thuộc UBND phường 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 phường 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	BCĐ ISO/ Công chức văn phòng thống kê	Các bộ phận chuyên môn thuộc UBND phường	Tháng 01 năm 2024	- 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	BCĐ ISO/ Công chức văn phòng thống kê	Các bộ phận chuyên môn thuộc UBND phường	Tháng 2-3/2024	- QMR; - Thư ký ISO	Kế hoạch ĐGNB
3	Xây dựng	BCĐ ISO/ Công	Các bộ phận	Trước 30/ 8	- QMR;	- Chương trình

	chương trình ĐGNB và triển khai ĐGNB	chức văn phòng thống kê	chuyên môn thuộc UBND phường	năm 2024 (tối thiểu 01 lần/năm)	- Thư ký ISO	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 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	BCĐ ISO/ Công chức văn phòng thống kê	Các bộ phận chuyên môn thuộc UBND phường	6 tháng/lần hoặc đột xuất/sau hoạt động ĐGNB.	- 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	BCĐ ISO/ Công chức văn phòng thống kê	Các bộ phận chuyên môn thuộc UBND phường	Thường xuyên	- 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 phường	Trước 15/6 và trước 30/11 năm 2024	- 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 thuộc UBND phường	Công chức văn phòng thống kê	Thường xuyên	- 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 2024 của UBND phường Đông Ba được theo dõi và đôn đốc thực hiện; phần đầu hoàn thành 100% các nhiệm vụ trọng tâm của UBND phường thuộc chương trình công tác năm 2024.					
1	Xây dựng Kế hoạch các chương trình, đề án, nhiệm vụ công tác năm 2024	Công chức Văn phòng – Thống kê	Các bộ phận chuyên môn	Tháng 01/2024 – Tháng 12/2024	Các bộ phận chuyên môn	Kế hoạch các chương trình, đề án, nhiệm vụ công tác
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 bộ phận chuyên môn	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.
3						
III.	100% ý kiến chỉ đạo của UBND thành phố giao cho UBND phường được theo dõi, đôn đốc thực hiện, phần đầu 100% ý kiến chỉ đạo hoàn thành đúng hạn.					
1	- Theo dõi trên phần mềm hệ thống điều hành;	BCĐ ISO/ Công chức văn phòng thống kê BCD ISO]	Các bộ phận/công chức được phân công	Thường xuyên;	Công chức	- Sổ công văn đi; - Kết quả xử lý đúng hạn trên

	- Định kỳ thống kê báo cáo kết quả thực hiện		thực hiện			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	[Mục tiêu liên quan các chỉ tiêu kinh tế-xã hội (đối với xã/phường/thị trấn)] [Hoàn thành 100% các chỉ tiêu kinh tế xã – hội.]					
V	[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) Đảm bảo 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường được niêm yết công khai/cập nhật công khai trên trang thông tin điện tử của UBND phường 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 xã/phường/thị trấn và công khai trên Trang thông tin điện tử <i>UBND phường</i>	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã phường	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 <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 thông tin điện tử của UBND phường	Các bộ phận chuyên môn/CBC 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	Các bộ phận chuyên môn/CBCCVC 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.

	thống kê báo cáo kết quả thực hiện 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/CBCC phụ trách	- Thường xuyên theo dõi; - Báo cáo định kỳ hàng quý.	- Ban chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO.	- Phiếu khảo sát; - Báo cáo thống kê theo dõi sự hài lòng của tổ chức/công dân.
VI	Mục tiêu liên quan giải quyết công việc nội bộ cơ quan					
1	Tham gia các lớp bồi dưỡng đào tạo	Văn phòng UBND phường	Các bộ phận chuyên môn/CBCC phụ trách	Thường xuyên		Quyết định cử đi bồi dưỡng
2	Rà soát, sắp xếp công chức	Lãnh đạo UBND	Văn phòng UBND phường	Thường xuyên		Báo cáo rà, soát sắp xếp công chức
VII	Mục tiêu liên quan chuyển đổi số, cải cách hành chính					
1						
VIII	Mục tiêu liên quan đào tạo, bồi dưỡng CBCCVC nâng cao chuyên môn					
1	Các TTHC được đăng tải trên công thông tin điện tử, các trang mạng xã hội	Văn phòng UBND phường	Các bộ phận chuyên môn/CBCC phụ trách	Thường xuyên		Tin, bài đăng
2	100% tổ dân phố thành lập, kiện toàn tổ công nghệ số	Văn phòng UBND phường	Các bộ phận chuyên môn/CBCC phụ trách	Tháng 1/2024		Quyết định thành lập, kiện toàn
IX	Mục tiêu liên quan thi đua – khen thưởng					
1	Cờ thi đua cấp tỉnh; Bằng khen chủ tịch Tỉnh; Tập thể lao động xuất sắc; Tập thể Lao động tiên tiến.	Văn phòng UBND phường	Các bộ phận chuyên môn/CBCC phụ trách	Tháng 10/2024		Quyết định/Báo cáo

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. 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 phường thực hiện Kế hoạch này; định kỳ tổng hợp, báo cáo lãnh đạo theo quy định.

3. Các bộ phận chuyên môn thuộc UBND phường

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 phường năm 2024, yêu cầu các bộ phận chuyên môn thuộc UBND phường cán bộ, công chức, viên 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 xem xét, giải quyết./.