

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Mục tiêu chất lượng  
và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2020

### CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;  
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 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 về việc xây dựng, áp dụng, công bố, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với 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;

Xét đề nghị của Văn phòng UBND xã và Đại diện lãnh đạo ISO,

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 năm 2020 tại UBND xã Phú Thuận.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ban hành.

**Điều 3.** Văn phòng Ủy ban nhân dân xã, ban chỉ đạo ISO, các ban ngành liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

#### Nơi nhận:

- Như điều 3;
- UBND huyện (b/c);
- Sở Khoa học và Công nghệ (p/h);
- Lưu: VT, VP ISO.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH



Đặng Tiên Tuy

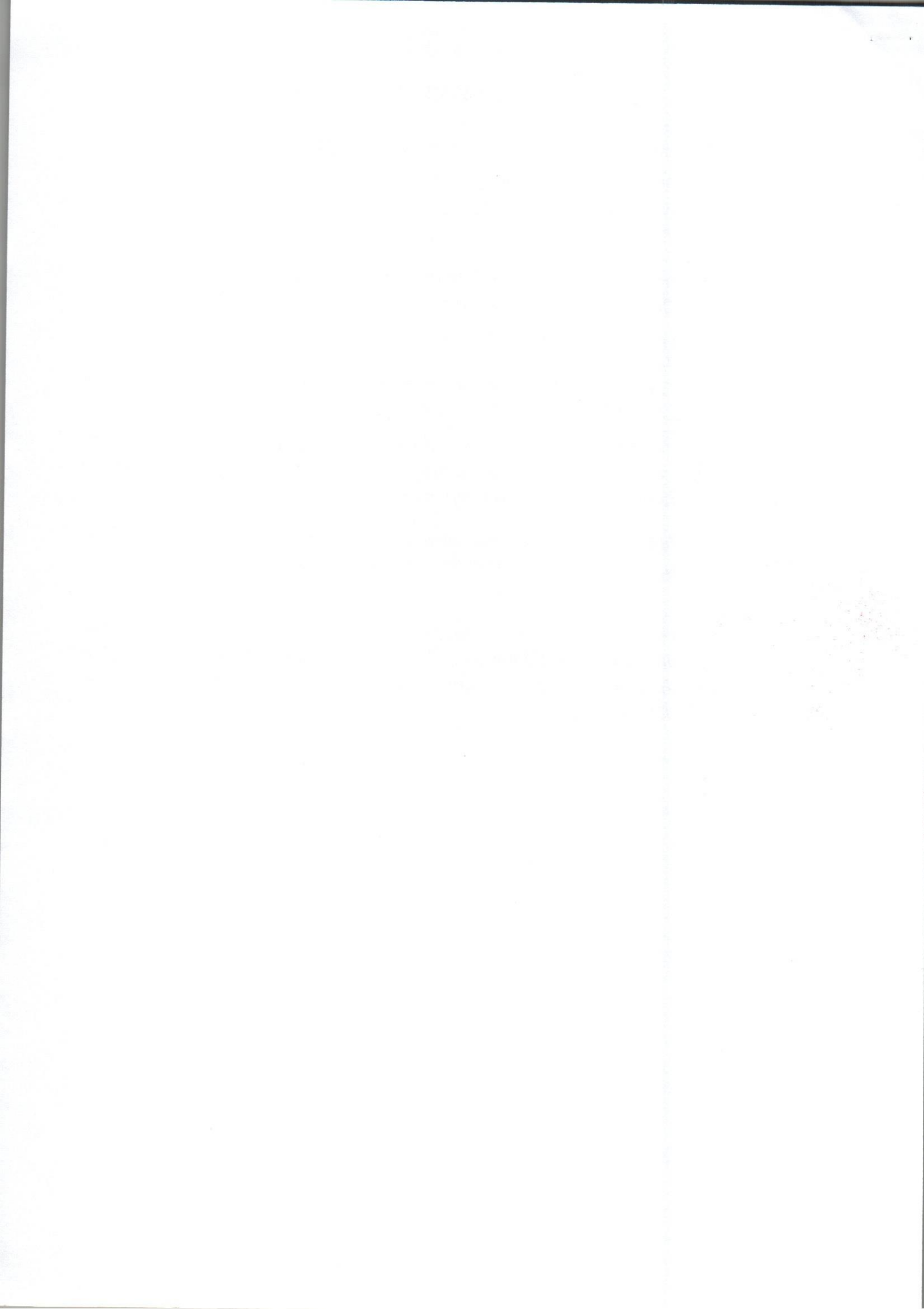




## MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG 2020

Thông qua việc áp dụng, duy trì, cải tiến thường xuyên Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, UBND Xã Phú Thuận đảm bảo thực hiện các mục tiêu sau:

- 1. Thực hiện tốt các nội dung liên quan trong kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội năm 2020, phấn đấu hoàn thành 100% chỉ tiêu nghị quyết HĐND xã giao.*
- 2. Duy trì việc áp dụng mô hình một cửa hiện đại tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Phấn đấu 95% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã và Chủ tịch UBND xã được áp dụng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; phấn đấu trên 95% thủ tục hành chính thực hiện đảm bảo đúng thời hạn.*
- 3. 100% người dân đánh giá mức độ hài lòng đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức của UBND xã trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.*
- 4. Ứng dụng hiệu quả các phần mềm dùng chung của tỉnh trong hoạt động của UBND xã, đảm bảo 100% văn bản đi được ký số và gửi trên môi trường mạng.*
- 5. Tiếp tục áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại tất cả các bộ phận của xã. Tổ chức đánh giá nội bộ ít nhất 01 lần/năm đối với hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.*





**KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2020**  
**(Ban hành kèm theo Quyết định số: 124/QĐ-UBND ngày 30/12/2019 của UBND xã)**

Căn cứ mục tiêu chất lượng năm 2020, UBND xã xây dựng kế hoạch để triển khai thực hiện có hiệu quả các mục tiêu đặt ra:

**1. Mục tiêu thứ nhất:** Thực hiện tốt các nội dung liên quan trong kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội năm 2020, phấn đấu hoàn thành 100% chỉ tiêu nghị quyết HĐND xã giao.

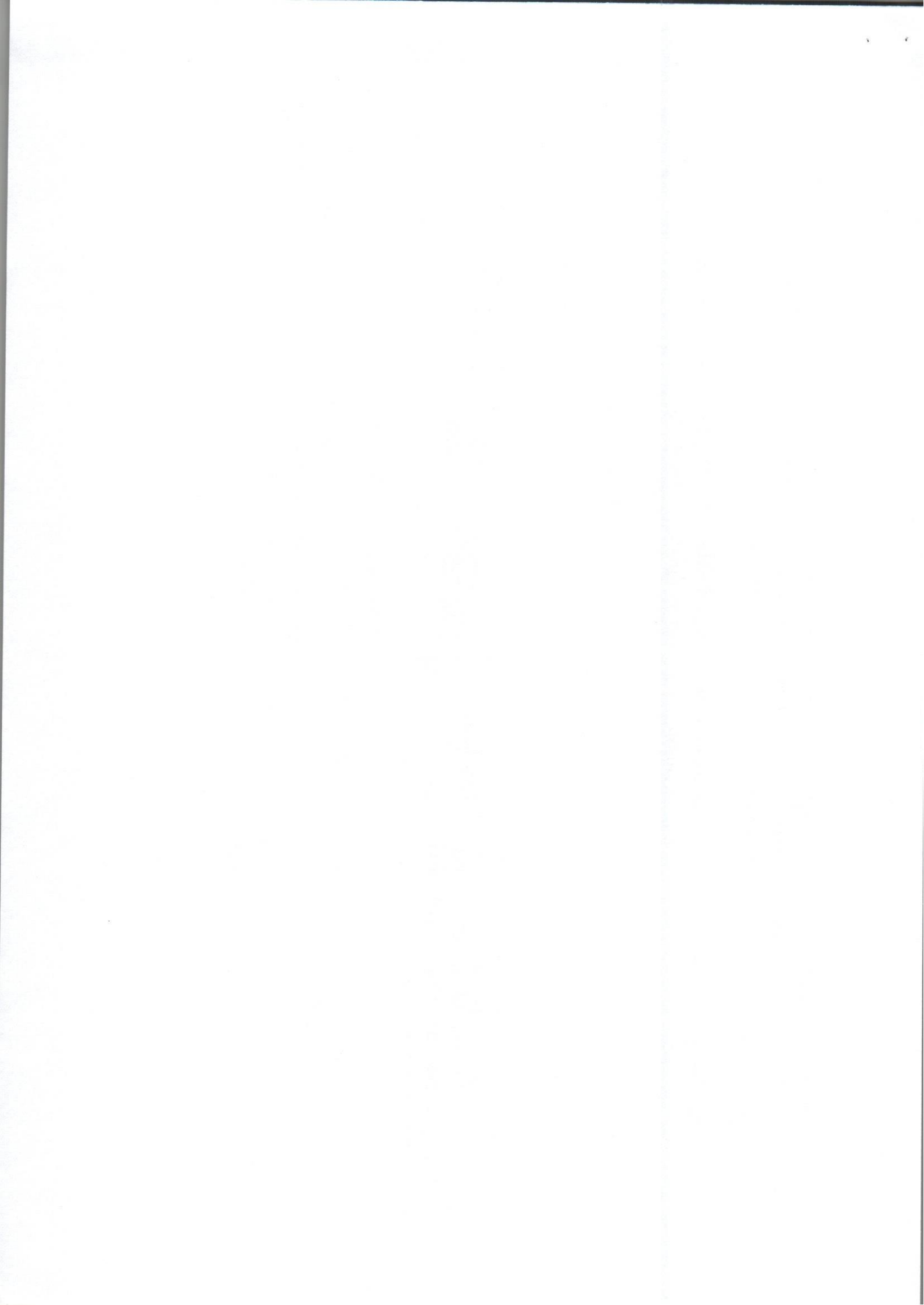
Biện pháp thực hiện	Thời gian hoàn thành	Người chịu trách nhiệm	Phương pháp đo lường	Tần suất báo cáo	Hồ sơ chứng minh
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Xây dựng nhiệm vụ trọng tâm (chương trình công tác) năm 2020 trình Chủ tịch UBND xã phê duyệt và tổ chức thực hiện có hiệu quả.</li> <li>- Lập kế hoạch thực hiện chi tiết đối với từng công việc, từng nhiệm vụ được phân công.</li> <li>- Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc và thống kê tỷ lệ công việc, nhiệm vụ đã hoàn thành báo cáo UBND xã.</li> </ul>	Thực hiện theo các mốc thời gian của Chương trình công tác của UBND xã năm 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Văn phòng UBND xã</li> <li>- Cán bộ, công chức UBND xã</li> <li>- Văn phòng UBND xã</li> </ul>	Tỷ lệ công việc hoàn thành, chưa hoàn thành	Định kỳ tháng, quý, năm	Thực tế công việc





**2. Mục tiêu thứ hai:** Duy trì việc áp dụng mô hình một cửa hiện đại tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Phân đầu 95% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã và Chủ tịch UBND xã được áp dụng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; phân đầu trên 95% thủ tục hành chính thực hiện đảm bảo đúng thời hạn.

<b>Biện pháp thực hiện</b>	<b>Thời gian hoàn thành</b>	<b>Người chịu trách nhiệm</b>	<b>Phương pháp đo lường</b>	<b>Tần suất báo cáo</b>	<b>Hồ sơ chứng minh</b>
- Lập kế hoạch rà soát lại các thủ tục hành chính được cung cấp dưới dạng dịch vụ công trực tuyến, công bố các TTHC mức độ 3, 4.	Quý I/2020	CC Tư pháp Hộ tịch	Tỷ lệ công việc hoàn thành	Quý I/2020	Danh sách rà soát TTHC
- Xây dựng quy trình giải quyết các TTHC và đưa vào hệ thống tiếp nhận và trả kết quả tại bộ phận một cửa hiện đại của xã đảm bảo 100% thủ tục được tiếp nhận và giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.	Quý I/2020	CC Tư pháp Hộ tịch	Tỷ lệ công việc hoàn thành	Định kỳ tháng, quý, năm	Kế hoạch rà soát
- Niêm yết chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng tại nơi quy định; Niêm yết, công khai thủ tục hành chính.	- Thường xuyên	Văn phòng UBND xã CC thực hiện giải quyết TTHC	Kiểm tra phiếu hẹn trả hồ sơ và ý kiến đánh giá của công dân	Định kỳ hàng tháng	Bảng niêm yết của UBND xã tại Một cửa, Hồ sơ lưu trữ
- Thực hiện nghiêm túc việc ghi phiếu giao nhận hồ sơ, phiếu hướng dẫn, theo dõi quá trình xử lý hồ sơ.	- Thường xuyên				



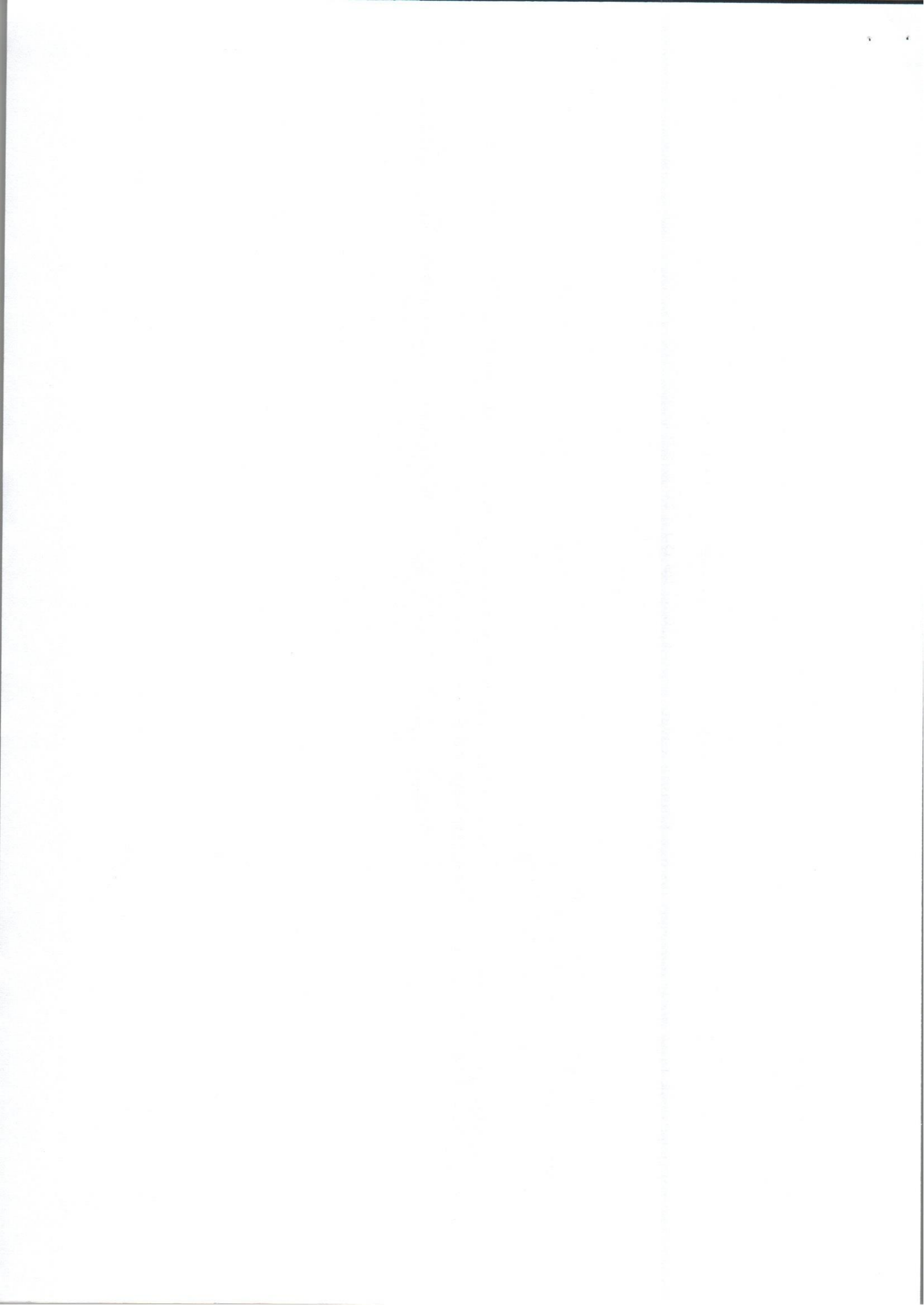


**3. Mục tiêu thứ ba:** Tiếp tục khảo sát lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức của UBND xã trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Biện pháp thực hiện	Thời gian hoàn thành	Người chịu trách nhiệm	Phương pháp đo lường	Tần suất báo cáo	Hồ sơ chứng minh
- Tổ chức triển khai đánh giá mức độ hài lòng tại một cửa.	Thường xuyên	CBCC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	Số phiếu khảo sát	Định kỳ tháng, quý, năm	Số liệu tổng hợp
- Báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát đánh giá mức độ hài lòng. Thông báo công khai kết quả khảo sát đánh giá mức độ hài lòng	Thường xuyên	Văn phòng UBND xã	Số phiếu khảo sát	Định kỳ tháng, quý, năm	Báo cáo kết quả

**4. Mục tiêu thứ bốn:** Ứng dụng hiệu quả các phần mềm dùng chung của tỉnh trong hoạt động của UBND xã, đảm bảo 100% văn bản đi được ký số và gửi trên môi trường mạng.

Biện pháp thực hiện	Thời gian hoàn thành	Người chịu trách nhiệm	Phương pháp đo lường	Tần suất báo cáo	Hồ sơ chứng minh
Lập kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin năm 2020.	Quý I	Văn phòng UBND xã	Tỷ lệ công việc hoàn thành	Định kỳ tháng, quý, năm	Ban hành Kế hoạch
Tham dự các buổi tập huấn, nâng cao kỹ năng sử dụng các phần mềm dùng chung của tỉnh và an toàn thông tin cho cán bộ, công chức UBND xã do tỉnh, huyện tổ chức.	Trong năm	Văn phòng UBND xã	Qua hoạt động tập huấn	năm	Giấy mời dự tập huấn
Kiểm tra, đôn đốc và theo dõi tình hình triển khai áp dụng các phần mềm dùng chung tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và cán bộ, công chức UBND xã	Thường xuyên	Văn phòng UBND xã	Tỷ lệ công việc hoàn thành	Định kỳ hàng tháng	Báo cáo tình hình kiểm tra





**5. Mục tiêu thứ năm:** Tiếp tục áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại tất cả các bộ phận của xã. Tổ chức đánh giá nội bộ ít nhất 01 lần/năm đối với hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

<b>Biện pháp thực hiện</b>	<b>Thời gian hoàn thành</b>	<b>Người chịu trách nhiệm</b>	<b>Phương pháp đo lường</b>	<b>Tần suất báo cáo</b>	<b>Hồ sơ chứng minh</b>
- Niêm yết công khai chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng của UBND xã và phổ biến đến toàn bộ CC của UB	Đầu năm	Văn phòng UBND xã	Qua hoạt động đánh giá nội bộ		Bảng niêm yết của các đơn vị và tại Một cửa Hồ sơ lưu trữ
- Báo cáo kết quả thực hiện MTCL	Cuối quý	CBCC được phân công		Định kỳ hàng quý	Số lượng báo cáo
- Nhận định, xem xét, đánh giá và cải tiến các tài liệu thuộc HTQLCL khác phục sự không phù hợp	Thường xuyên	Thư kí ISO		Định kỳ hàng quý	Các đề nghị của các CBCC – Phiếu yêu cầu khác phục phòng ngừa
- Thường xuyên chỉ đạo, quán triệt, rút kinh nghiệm việc thực hiện nội dung MTCL trong các phiên họp định kỳ của cơ quan	Các phiên họp giao ban tháng, quý	Lãnh đạo UBND xã		Định kỳ hàng quý	Kết luận tại các phiên họp
- Thực hiện đánh giá nội bộ ít nhất 01 lần/năm	Theo kế hoạch	Đoàn đánh giá nội bộ			Hồ sơ đánh giá
- Thực hiện hiệu quả quy trình xem xét lãnh đạo	Cuối năm	Thư kí ISO		Cuối năm tổng kết	Biên bản họp xem xét lãnh đạo

