

Số: /QĐ-UBND

Tân Thành, ngày tháng 4 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2022

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ TÂN THÀNH

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 Quyết định số 101/QĐ-BKHCN ngày 21 tháng 01 năm 2019 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc Công bố mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tại địa phương;

Căn cứ Quyết định số 1347/QĐ-UBND ngày 07 tháng 9 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Đắk Nông về việc ban hành Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng phần mềm ISO điện tử tỉnh Đắk Nông;

Căn cứ Kế hoạch số 332/QĐ-UBND ngày 09 tháng 02 năm 2022 của Ủy ban nhân dân xã Tân Thành về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính xã Tân Thành năm 2022;

Theo đề nghị của Văn phòng HĐND&UBND xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2022 của Ủy ban nhân dân xã Tân Thành theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, cụ thể như sau:

- Chính sách chất lượng với phương châm: “**CÔNG KHAI – MINH BẠCH – HIỆN ĐẠI – HIỆU QUẢ**” năm 2022.

- Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2022 (nội dung chi tiết đính kèm theo).

Điều 2. Các bộ phận đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân xã Tân Thành có trách nhiệm niêm yết tại cơ quan, triển khai phổ biến, thấu hiểu và thực hiện Chính

sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2022 của Ủy ban nhân dân xã Tân Thành. Định kỳ hàng quý báo cáo kết quả thực hiện về Cơ quan thường trực Ban chỉ đạo cải cách hành chính và Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 xã (Thư ký ISO phụ trách lĩnh vực ISO) tổng hợp.

Giao Văn phòng HĐND&UBND xã niêm yết Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2022 của Ủy ban nhân dân xã tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã.

Điều 3. Ban chỉ đạo Cải cách hành chính và Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 xã; Thủ trưởng các đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Phòng Kinh tế và Hạ tầng;
- CT, các PCT. UBND xã;
- Các bộ phận chuyên môn;
- Trang TTĐT xã (để đăng tải);
- Bộ phận TN&TKQ (để niêm yết);
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Thanh Sơn

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2022

Tập thể cán bộ, công chức Ủy ban nhân dân xã Tân Thành phấn đấu thực hiện các mục tiêu:

1. Phấn đấu 98% các chỉ tiêu hoàn thành sớm và về đích trước thời hạn. Tổ chức tuyên truyền, quán triệt 100% cán bộ, công chức, người lao động các nội dung cần tuân thủ và đảm bảo theo đúng phương châm của Ủy ban nhân dân huyện “**Công khai – Minh bạch – Hiện đại – Hiệu quả**”.

2. Tuân thủ chặt chẽ sự chỉ đạo của Ủy ban nhân dân huyện về chương trình cải cách hành chính. Đảm bảo người dân, doanh nghiệp tham gia dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4. Trên 60% tổng số hồ sơ phát sinh dịch vụ công mức độ 4, trên 30% tổng số hồ sơ phát sinh dịch vụ công mức độ 3. Số hóa quy trình giải quyết và kết quả giải quyết thủ tục hành chính đạt 40%. Giải quyết thủ tục hành chính đối với các lĩnh vực đảm bảo đúng hạn, trước hạn đạt tối thiểu 98%, trong đó tỷ lệ giải quyết trước hạn trên 50%. Hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính trễ hạn phải thực hiện thư xin lỗi hoặc có văn bản giải trình nếu do yếu tố khách quan đạt 100%.

3. Tiếp tục đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy đảm bảo tinh gọn, tập trung nâng cao trách nhiệm đội ngũ cán bộ, công chức phải hiểu dân, vì dân; phấn đấu đánh giá cán bộ, công chức cuối năm 100% hoàn thành nhiệm vụ, trong đó ít nhất 85% xếp loại hoàn thành tốt; 80% cán bộ, công chức được bồi dưỡng thường xuyên về chuyên môn, nghiệp vụ.

4. 100% phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính được xử lý kịp thời và đúng định./.

**KẾ HOẠCH THỰC HIỆN
Mục tiêu chất lượng năm 2022**

I. NỘI DUNG THỰC HIỆN

- **Mục tiêu chất lượng số 01:** Phấn đấu 98% các chỉ tiêu hoàn thành sớm và về đích trước thời hạn. Tổ chức tuyên truyền, quán triệt 100% cán bộ, công chức, người lao động các nội dung cần tuân thủ và đảm bảo theo đúng phương châm của Ủy ban nhân dân huyện “Công khai – Minh bạch – Hiện đại – Hiệu quả”.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả dự kiến
1	Xây dựng chương trình công tác trọng tâm năm 2022 của UBND xã và của các bộ phận chuyên môn đơn vị	Lãnh đạo UBND xã; các bộ phận chuyên môn, đơn vị	Quý I/2022	Ban hành các kế hoạch và báo cáo tình hình thực hiện nhiệm vụ theo tháng, quý, năm
2	Xây dựng Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2022 của các bộ phận chuyên môn đơn vị	Các bộ phận chuyên môn, đơn vị	Quý I/2022	Tài liệu kiểm chứng liên quan; báo cáo kết quả thực hiện định kỳ
3	Triển khai thực hiện theo kế hoạch này, đánh giá mức độ thấu hiểu của cán bộ, công chức	Các bộ phận chuyên môn, đơn vị	Theo kế hoạch	Cán bộ, công chức thấu hiểu
4	Kiểm soát việc tuân thủ thực hiện, nhắc nhở hoặc có hình thức xử lý kịp thời khi có vi phạm	Các bộ phận chuyên môn, đơn vị	Khi có phát sinh các vi phạm	Biên bản hoặc văn bản nhắc nhở, khiển trách

- **Mục tiêu chất lượng số 02:** Tuân thủ chặt chẽ sự chỉ đạo của Ủy ban nhân dân huyện về chương trình cải cách hành chính. Đảm bảo người dân, doanh nghiệp tham gia dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4. Trên 60% tổng số hồ sơ phát sinh dịch vụ công mức độ 4, trên 30% tổng số hồ sơ phát sinh dịch

vụ công mức độ 3. Số hóa quy trình giải quyết và kết quả giải quyết thủ tục hành chính đạt 40%. Giải quyết thủ tục hành chính đối với các lĩnh vực đảm bảo đúng hẹn, trước hẹn đạt tối thiểu 98%, trong đó tỷ lệ giải quyết trước hẹn trên 50%. Hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính trễ hẹn phải thực hiện thư xin lỗi hoặc có văn bản giải trình nếu do yếu tố khách quan đạt 100%.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả dự kiến
1	Áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015	Các bộ phận chuyên môn, đơn vị	Thường xuyên	Các quy trình chuẩn để bám sát thực hiện
2	Thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính, cơ chế một cửa, một cửa liên thông, một cửa điện tử; Hiện đại hóa nền hành chính; đẩy mạnh triển khai dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh	Văn phòng HĐND&UBND xã	Thường xuyên	Định kỳ báo cáo kết quả thực hiện
3	Xây dựng, triển khai chính quyền điện tử; ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động các cơ quan, đơn vị; thực hiện giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích; triển khai quản lý, vận hành và sử dụng phần mềm ISO điện tử xã	Văn phòng HĐND&UBND xã	Thường xuyên	Ban hành kế hoạch và tổ chức thực hiện; Định kỳ báo cáo kết quả thực hiện
4	Tăng cường việc tuân thủ, áp dụng biểu mẫu theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và phiếu thăm dò ý kiến tổ chức, cá nhân theo Bản mô tả Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã; các bộ phận chuyên môn đơn vị	Thường xuyên	Sử dụng triệt để các biểu mẫu quy định

4	Phải có bằng chứng khách quan khi chậm trễ giải quyết TTHC là do yếu tố bên ngoài; nếu không phải ra văn bản xin lỗi tổ chức/cá nhân	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã; các bộ phận chuyên môn đơn vị	Khi có phát sinh	100% có văn bản chứng minh hoặc xin lỗi
5	Triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đạt mục tiêu đề ra	Các bộ phận chuyên môn đơn vị	Thường xuyên	Trên 60% tổng số hồ sơ phát sinh dịch vụ công mức độ 4, trên 30% tổng số hồ sơ phát sinh dịch vụ công mức độ 3

- **Mục tiêu chất lượng số 03:** Tiếp tục đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy đảm bảo tinh gọn, tập trung nâng cao trách nhiệm đội ngũ cán bộ, công chức phải hiểu dân, vì dân; phấn đấu đánh giá cán bộ, công chức cuối năm 100% hoàn thành nhiệm vụ, trong đó ít nhất 85% xếp loại hoàn thành tốt; 80% cán bộ, công chức được bồi dưỡng thường xuyên về chuyên môn, nghiệp vụ.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả dự kiến
1	Lập kế hoạch tham gia thực hiện đào tạo, phổ biến nâng cao trình độ, nhận thức tập thể cán bộ, công chức	Lãnh đạo UBND xã; Các bộ phận chuyên môn đơn vị	Quý I/2022	Kết quả đào tạo, tập huấn
2	Xác định và xây dựng các quy định về chức năng, nhiệm vụ, bảng mô tả công việc và giao nhiệm vụ cho từng vị trí công tác (nếu thay đổi)	Các bộ phận chuyên môn	Quý II/2022	Quy định CNNV hoặc bảng mô tả công việc
3	Bố trí và phân công công việc cụ thể tại các phòng, ban, đơn vị	Lãnh đạo UBND xã; Các bộ phận chuyên môn, đơn vị	Thường xuyên	Các vị trí rõ người, rõ việc
4	Phổ biến CSCL, MTCL, Kế hoạch thực hiện MTCL của UBND xã để cán bộ, công chức thấu	Các bộ phận chuyên môn, đơn vị	Thường xuyên	Thấu hiểu CSCL, MTCL

	hiếu và tuân thủ			
5	Đăng ký hoặc chủ động tự tổ chức các hoạt động bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ	Các bộ phận chuyên môn, đơn vị	Thường xuyên	Tham gia các lớp tập huấn theo kế hoạch
6	Đánh giá chặt chẽ mức độ hoàn thành công việc, chấp hành các quy định	Các bộ phận chuyên môn, đơn vị	Tháng, quý, năm	Văn bản đánh giá

- **Mục tiêu chất lượng số 04:** 100% phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính được xử lý kịp thời và đúng định.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả dự kiến
1	Thu thập thông tin, khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức	Bộ phận tiếp nhận và hẹn trả kết quả xã	Thường xuyên	Tổng hợp phiếu thăm dò ý kiến và báo cáo định kỳ
2	Tiếp nhận mọi thông tin phản hồi, khiếu nại hoặc góp ý kiến dù là nhỏ nhất	Lãnh đạo UBND xã; Ban tiếp công dân;	Thường xuyên	Thông tin phản hồi, khiếu nại được xử lý kịp thời và đúng quy định
3	Thực hiện xử lý nghiêm minh mọi trường hợp (nếu có vi phạm) theo thông tin từ tổ chức, cá nhân.	Lãnh đạo UBND xã	Thường xuyên	Các biên bản xử lý

II. BIỆN PHÁP THỰC HIỆN

- Định kỳ Quý/lần (ngày cuối Quý), các bộ phận chuyên môn, đơn vị tổng hợp báo cáo lãnh đạo UBND xã kết quả Mục tiêu chất lượng năm 2022.

- Ban chỉ đạo CCHC&ISO xã kiểm tra, giám sát kết quả đạt được mục tiêu theo kế hoạch định kỳ hoặc đột xuất.

- Thực hiện kịp thời các hành động khắc phục và phòng ngừa khi mục tiêu chất lượng không được đảm bảo.

Trên đây là nội dung Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2022 của Ủy ban nhân dân xã Tân Thành./.