

Phụ lục 1**MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2023**

(Kèm theo Quyết định số 13/QĐ-UBND ngày 02/02/2023 của UBND xã Trung Sơn)

Lãnh đạo và toàn thể cán bộ, công chức, người lao động của UBND xã Trung Sơn 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/cán bộ, công 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 Trung Sơn 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 Trung Sơn;

3. 100% ý kiến chỉ đạo của UBND xã Trung Sơn giao cho UBND xã 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 CBCC 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 13/QĐ-UBND ngày 02/02/2023 của UBND xã Trung Sơn)

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 Trung Sơn.

- 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 Trung Sơn]/[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			
I.	100% [các bộ phận chuyên môn...thuộc UBND xã Trung Sơn]/[cán bộ, công chức, người lao động] 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 2023	[Công chức văn phòng thống kê/BCĐ ISO]	Các [các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã Trung Sơn]/[toàn thể CBCC]	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/BCĐ ISO]	Các [các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã Trung Sơn]/[toàn thể CBCC]	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/BCĐ ISO]	Các [các bộ phận chuyên môn ...thuộc UBND xã Trung Sơn]/[toàn thể CBCCVC]	Trước ngày 30 tháng 8 hàng năm (Tùy từng đơn vị, đảm bảo tần suất ĐGNB tối thiểu 01 lần/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 VP-TK/BCĐ ISO]	Các [các bộ phận chuyên môn ...thuộc UBND xã Trung Sơn]/[toàn thể CBCC]	[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 tiến HTQLCL	[Công chức VP-TK/BCĐ ISO]	Các [các bộ phận chuyên môn ...thuộc UBND xã]/[toàn thể CBCCVC]	Thường xuyên	- QMR; - Thư ký ISO.	Hồ sơ duy trì và cải tiến HTQLCL (Kế hoạch ISO hàng 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 [các bộ phận chuyên môn ...thuộc UBND xã]/[toàn thể CBCC]	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 2023
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 [các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã...]/[toàn thể CBCC]	[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)
II.	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 Trung Sơn					
1	Xây dựng Kế hoạch các chương trình, đề án, nhiệm vụ ... năm 2023 (nếu có)	Các bộ phận phụ trách	Các bộ phận phối hợp	Tháng 12/2023 – Tháng 01/2024	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 công tác tháng liền trước	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.
3	...					
III.	100% ý kiến chỉ đạo của [UBND cấp huyện] giao cho UBND xã 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; - Định kỳ thống	[Công chức văn phòng thống kê/	Các bộ phận/công chức được phân công thực hiện	Thường xuyên;	Trưởng bộ phận/công chức	- Sổ công văn đi; - Kết quả xử lý đúng hạn trên phần mềm hệ

	kế báo cáo kết quả thực hiện	BCĐ ISO]				thống.
2	Báo cáo thống kê tỷ lệ hoàn thành đúng hạn/trễ hạn...	Công chức VP-TK	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....]					
1	Biện pháp 1					
2	Biện pháp 2					
3					
4					
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 xã Trung Sơn được niêm yết công khai/cập nhật công khai trên trang thông tin điện tử của UBND xã Trung Sơn 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	Niêm yết Danh mục TTHC tại trụ sở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã Trung Sơn và công khai trên Trang thông tin điện tử UBND xã	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã Trung Sơn	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 [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 khai trên trang thông tin điện tử của UBND xã Trung Sơn	Các bộ phận chuyên môn/CBC CVC 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 thống kê báo cáo kết quả thực hiện giải quyết	Các bộ phận chuyên môn/CBC CVC 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.

	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 /phường/thị trấn	Các bộ phận chuyên môn/CBCCVC phụ trách	- Thường xuyên theo dõi; - Báo cáo định kỳ hàng quý.	- Ban chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO.	- Phiếu khảo sát; - Phòng vấn tổ chức/công dân khi giải quyết TTHC; - Báo cáo thống kê theo dõi sự hài lòng của tổ chức/công dân.
5					
6	...					
VI	[Mục tiêu liên quan giải quyết công việc nội bộ cơ quan,...]					
1						
2						
3	...					
VII	[Mục tiêu liên quan chuyển đổi số, cải cách hành chính,...]					
1						
2						
3	...					
VIII	[Mục tiêu liên quan đào tạo, bồi dưỡng CBCCVC nâng cao chuyên môn,					
1						
2						
IX	[Mục tiêu liên quan thi đua – khen thưởng...]					
1						
2						
3						
X	[Các mục tiêu liên quan khác....]					

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 Trung Sơn]/[cán bộ, công chức, người lao động] thuộc UBND xã Trung Sơn.

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 xã Trung Sơn]/[cán bộ, công chức, viên chức, người lao động] thuộc UBND xã Trung Sơn thực hiện Kế hoạch này; định kỳ tổng hợp, báo cáo lãnh đạo UBND xã Trung Sơn theo quy định.

3. [Các bộ phận chuyên môn...thuộc UBND xã Trung Sơn]/[cán bộ, công chức, người lao động] thuộc UBND xã Trung Sơn căn cứ Kế hoạch này, phối hợp với [VP-TK/Thư ký ISO,....] 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 Trung Sơn năm 2023, yêu cầu [các bộ phận chuyên môn...thuộc UBND xã Trung Sơn / [cán bộ,

công 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 [VP-TK/Thư ký ISO,...] để tổng hợp trình lãnh đạo UBND xã xem xét, giải quyết./.
