

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2024

(Kèm theo Quyết định số 02/QĐ-UBND ngày 05/01/2024 của UBND phường Phú Thượng)

Lãnh đạo và toàn thể cán bộ, công chức của UBND phường Phú Thượng 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 phường Phú Thượng để hoàn thành các mục tiêu sau:

1. 100% cán bộ, công chức thuộc UBND phường Phú Thượng 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 phường Phú Thượng được theo dõi và đôn đốc thực hiện; phân đầu hoàn thành 100% các nhiệm vụ trọng tâm thuộc chương trình công tác năm 2024 của UBND phường Phú Thượng.

3. 100% ý kiến chỉ đạo của UBND phường Phú Thượng giao cho cán bộ, công chức thuộc UBND phường được theo dõi, đôn đốc thực hiện, phân đầu 100% ý kiến chỉ đạo hoàn thành đúng hạn.

4. 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 đạt trên >97%; tỷ lệ TTHC đạt mức độ 2 trên 90%, phân đầu tuyên truyền, vận động các tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và mức độ 4 đạt chỉ tiêu các cấp giao; tỷ lệ đảm bảo sự hài lòng của tổ chức/công dân khi giải quyết TTHC đạt trên 95%).

5. Mục tiêu liên quan giải quyết công việc nội bộ cơ quan: 100% cán bộ, công chức thực hiện tốt nội quy, quy chế của cơ quan, chấp hành tốt kỷ luật lao động, văn hóa công sở, nguyên tắc trong thực thi công vụ.

6. Mục tiêu liên quan chuyển đổi số, cải cách hành chính: Thực hiện nghiêm túc chủ trương của các cấp liên quan đến chuyển đổi số, cải cách hành chính, trong đó thực hiện số hóa các hồ sơ, thủ tục hành chính đạt tỷ lệ 100%.

Phú Thượng, ngày 05 tháng 01 năm 2024

CHỦ TỊCH

Nguyễn Hữu Toàn

Phụ lục 2

KẾ HOẠCH **THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2024** (Kèm theo Quyết định số 02/QĐ-UBND ngày 05/01/2024 của UBND phường Phú Thượng)

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 Phú Thượng.
- 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 công chức phường/thư ký ISO tổng hợp báo cáo, đánh giá kết quả thực hiện MTCL đối với lĩnh vực phụ trách;
- 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 lĩnh vực, bộ phận chuyên môn thuộc UBND phường Phú Thượng 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% cán bộ, công chức phường Phú Thượng 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	Công chức	Các cán bộ,	Tháng	- QMR;	- QĐ công bố

	MTCL, Kế hoạch thực hiện MTCL năm 2024	<i>Văn phòng</i> - <i>Thống kê phường</i>	công chức thuộc UBND phường	01/năm 2024	- Thư ký ISO.	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	<i>Công chức Văn phòng</i> - <i>Thống kê phường</i>	Các cán bộ, công chức thuộc UBND phường	Tháng 2-3/2024	- QMR; - Thư ký ISO	Kế hoạch ĐGNB
3	Xây dựng chương trình ĐGNB và triển khai ĐGNB	<i>Công chức Văn phòng</i> - <i>Thống kê phường</i>	Các cán bộ, công chức thuộc UBND phường	Trước ngày 30 tháng 8 hàng năm (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	<i>Công chức Văn phòng</i> - <i>Thống kê phường</i>	Các cán bộ, công chức thuộc UBND	<i>Định kỳ 6 tháng/lần hoặc đột</i>	- QMR; - Thư ký ISO.	- Kế hoạch xem xét của lãnh đạo; - Biên bản

			phường	<i>xuất/sau hoạt động ĐGNB [Lồng ghép vào các cuộc họp giao ban tháng/quý...]</i>		họp xem xét của lãnh đạo.
5	Duy trì và cải tiến HTQLCL	<i>Công chức Văn phòng - Thống kê phường</i>	Các cán bộ, công chức thuộc UBND phường	Thường xuyên	- QMR; - 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	<i>Công chức Văn phòng - Thống kê phường</i>	Các cán bộ, công chức thuộc UBND phường	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	Các cán bộ, công chức thuộc UBND phường	<i>Công chức Văn phòng - Thống kê phường</i>	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

	hợp.					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 Phú Thượng được theo dõi và đôn đốc thực hiện; phần đầu hoàn thành 100% các nhiệm vụ trọng tâm của từng lĩnh vực thuộc chương trình công tác năm 2024 của UBND phường Phú Thượng.					
1	Xây dựng Kế hoạch chỉ đạo điều hành, tổ chức thực hiện nhiệm vụ phát triển Kinh tế - Xã hội năm 2024	Các cán bộ, công chức thuộc UBND phường	Công chức Văn phòng - Thống kê phường; Trưởng các đơn vị thuộc phường	Tháng 12/2023 - Tháng 01/2024	Các thành viên UBND phường	Quyết định Ban hành Kế hoạch chỉ đạo, điều hành tổ chức thực hiện nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội phường Phú Thượng năm 2024
2	Báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ phát triển Kinh tế - Xã hội tháng trước và đề ra nhiệm vụ tháng sau	Các cán bộ, công chức thuộc UBND phường	<i>Công chức Văn phòng - Thống kê phường;</i>	Định kỳ trước ngày 20 hàng tháng	Văn phòng thống kê	Báo cáo tình hình thực hiện nhiệm vụ phát triển Kinh tế - Xã hội hàng tháng
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; - Định kỳ thống kê báo	<i>Công chức Văn phòng - Thống kê phường;</i>	Các cán bộ, công chức thuộc UBND phường được phân	Thường xuyên;	Lãnh đạo UBND phường	- Sổ công văn đi; - Kết quả xử lý đúng hạn trên phần mềm hệ

	cáo kết quả thực hiện		công thực hiện			thống.
2	Thống kê tỷ lệ hoàn thành đúng hạn/trễ hạn...	<i>Công chức văn phòng thống kê</i>	Các cán bộ, công chức thuộc UBND phường được phân công thực hiện	Định kỳ/Thường xuyên	Lãnh đạo UBND phường	Bảng thống kê
IV	Mục tiêu liên quan các chỉ tiêu kinh tế-xã hội: Hoàn thành 100% các chỉ tiêu kinh tế xã hội năm 2024 theo Nghị quyết Đảng ủy, HĐND phường giao.					
1	Thu Ngân sách nhà nước trên địa bàn: hơn 2,474 tỷ đồng	<i>Công chức Tài chính - Kế toán phường</i>	Các cán bộ, công chức phường; Trưởng các đơn vị thuộc phường; Tổ trưởng tổ dân phố	Thường xuyên	Chủ tịch UBND phường; Phó Chủ tịch UBND phường phụ trách Kinh tế	Báo cáo tình hình phát triển Kinh tế - Xã hội năm 2024
2	Tổng vốn đầu tư toàn xã hội trên địa bàn tăng 10%	<i>Công chức Tài chính - Kế toán phường</i>	Các cán bộ, công chức phường; Trưởng các đơn vị thuộc phường; Tổ trưởng tổ dân phố	Thường xuyên	Chủ tịch UBND phường; Phó Chủ tịch UBND phường phụ trách Kinh tế	Báo cáo tình hình phát triển Kinh tế - Xã hội năm 2024
3	Số hộ nghèo theo đa chiều giảm 37 hộ.	Công chức Văn hóa - Xã hội phường	BCĐ phong trào TĐĐKXD ĐSVH phường; Tổ trưởng tổ dân phố		Phó Chủ tịch UBND phường phụ trách VHXH	Báo cáo tình hình phát triển Kinh tế - Xã hội năm 2024
4	Số lao động được giải quyết việc làm >400 người/năm	Công chức Văn hóa - Xã hội phường	BCĐ phong trào TĐĐKXD ĐSVH phường; Tổ		Phó Chủ tịch UBND phường phụ trách	Báo cáo tình hình phát triển Kinh tế - Xã hội năm 2024

			trưởng tổ dân phố		VHXX	
5	Tỷ lệ Tổ dân phố, làng được công nhận và công nhận lại đạt chuẩn văn hoá 100%	Công chức Văn hóa - Xã hội phường	BCĐ phong trào TĐĐKXD ĐSVH phường; Tổ trưởng tổ dân phố	Thường xuyên	Phó Chủ tịch UBND phường phụ trách VHXX	Báo cáo tình hình phát triển Kinh tế - Xã hội năm 2024
6	Tỷ lệ hộ gia đình đạt chuẩn văn hóa 95%	Công chức Văn hóa - Xã hội phường	BCĐ phong trào TĐĐKXD ĐSVH phường; Tổ trưởng tổ dân phố	Thường xuyên	Phó Chủ tịch UBND phường phụ trách VHXX	Báo cáo tình hình phát triển Kinh tế - Xã hội năm 2024
7	Tỷ lệ bảo hiểm y tế toàn dân 99,5%	Công chức Văn hóa - Xã hội phường	Tổ trưởng tổ dân phố	Thường xuyên	Phó Chủ tịch UBND phường phụ trách VHXX	Báo cáo tình hình phát triển Kinh tế - Xã hội năm 2024
8	Tỷ lệ trẻ em dưới 1 tuổi được tiêm chủng đầy đủ các loại vắc xin: 100%	Công chức Văn hóa - Xã hội phường	Tổ trưởng tổ dân phố	Thường xuyên	Phó Chủ tịch UBND phường phụ trách VHXX	Báo cáo tình hình phát triển Kinh tế - Xã hội năm 2024
9	Duy trì phường không có tụ điểm về ma túy	Công chức Văn hóa - Xã hội phường	BCH Công an phường; Tổ trưởng tổ dân phố	Thường xuyên	Phó Chủ tịch UBND phường phụ trách VHXX	Báo cáo tình hình phát triển Kinh tế - Xã hội năm 2024
10	Tỷ lệ hộ dân sử dụng nước sạch 99,5%	Công chức Địa chính - Xây dựng phường	Tổ trưởng các tổ dân phố	Thường xuyên	Chủ tịch UBND phường	Báo cáo tình hình phát triển Kinh tế - Xã hội năm 2024

11	Tỷ lệ thu gom và xử lý chất thải rắn, rác thải y tế đạt 96%	Công chức Địa chính - Xây dựng phường	Tổ trưởng các tổ dân phố	Thường xuyên	Chủ tịch UBND phường	Báo cáo tình hình phát triển Kinh tế - Xã hội năm 2024
V	<p>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,...)</p> <p>Đảm bảo 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường Phú Thượng 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 tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả phường</p>					
1	Niêm yết Danh mục TTHC tại trụ sở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường và công khai trên Trang thông tin điện tử phường	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phường	Các công chức chuyên môn phường	Thường xuyên	- Ban chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO.	- Danh mục TTHC được niêm yết tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả phường; - Công bố danh mục TTHC trên trang thông tin điện tử phường.
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 công chức chuyên môn phường /Công chức Văn hóa - Xã hội phường phụ trách Văn hóa - Thông tin	Công chức văn phòng thống kê	Thường xuyên	- Ban chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO.	Báo cáo rà soát TTHC

3	<ul style="list-style-type: none"> - Theo dõi trên phần mềm xử lý Dịch vụ công trực tuyến; - Định kỳ thống kê báo cáo kết quả thực hiện giải quyết TTHC 	Các công chức chuyên môn phường	Công chức văn phòng thống kê	<ul style="list-style-type: none"> - Thường xuyên theo dõi; - Báo cáo định kỳ hàng quý 	<ul style="list-style-type: none"> - Ban chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO. 	Báo cáo cải cách hành chính Quý, 6 tháng, năm (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 phường	Các công chức chuyên môn phường	<ul style="list-style-type: none"> - Thường xuyên theo dõi; - Báo cáo định kỳ hàng quý. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ban chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO. 	<ul style="list-style-type: none"> - Phiếu khảo sát; - Báo cáo cải cách hành chính Quý, 6 tháng, năm

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 cán bộ, công chức thuộc UBND phường.

2. Công chức Văn phòng - Thống kê phường/Thư ký ISO

Có trách nhiệm phối hợp theo dõi, đôn đốc, kiểm tra các công chức chuyên môn phường thực hiện Kế hoạch này; định kỳ tổng hợp, báo cáo lãnh đạo UBND phường theo quy định.

3. Cán bộ, công chức chuyên môn thuộc UBND phường căn cứ Kế hoạch này, phối hợp với Công chức Văn phòng - Thống kê phường/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 phường Phú Thượng năm 2024, yêu cầu cán bộ, công chức chuyên môn thuộc UBND phường nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có phát sinh, vướng mắc kịp thời báo cáo về Công chức Văn phòng - Thống kê phường/Thư ký ISO để tổng hợp trình lãnh đạo UBND phường xem xét, giải quyết./.