

Số: 21/KH-UBND

Phong Bình, ngày 15 tháng 01 năm 2019

### **KẾ HOẠCH**

#### **Thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2019 của UBND xã Phong Bình**

Căn cứ Quyết định số 10/QĐ-UBND ngày 15 tháng 01 năm 2019 của UBND xã Phong Bình về việc công bố Mục tiêu chất lượng năm 2019 tại UBND xã Phong Bình;

UBND xã ban hành Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2019 của xã Phong Bình cụ thể như sau:

#### **I. Mục đích, yêu cầu:**

- Tiếp tục duy trì và cải tiến hệ thống quản lý phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (hệ thống) hiện đang áp dụng tại UBND xã trong năm 2019.

- Thực hiện đảm bảo các mục tiêu chất lượng đã được công bố tại Quyết định số 10/QĐ-UBND ngày 15 tháng 01 năm 2019 của UBND xã.

#### **II. Giải pháp thực hiện:**

1. Xây dựng Kế hoạch duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015 năm 2019 tại UBND xã.

2. Triển khai áp dụng Trang thông tin điều hành tác nghiệp xã Phong Bình.

Tiếp tục nâng cấp, hoàn thiện hạ tầng công nghệ thông tin tại cơ quan để vận hành hiệu quả các phần mềm đã triển khai, áp dụng còn lại; Phần mềm theo dõi ý kiến chỉ đạo và ban hành văn bản; Phần mềm quản lý hồ sơ công việc; Phần mềm quản lý hồ sơ một cửa; Phần mềm đăng ký lịch và phát hành giấy mời qua mạng và phần mềm tiếp công dân và giải quyết khiếu nại.

Thực hiện nghiêm túc việc gửi văn bản điện tử đính kèm trong quá trình ban hành văn bản trên phần mềm quản lý văn bản và điều hành để sử dụng chữ ký số. Thực hiện việc gửi giấy mời trong phần mềm đăng ký lịch và phát hành thay thế cho văn bản giấy (trừ giấy mời gửi các đơn vị ngoài hệ thống của phần mềm đăng ký lịch và phát hành giấy mời qua mạng).

Ban hành và triển khai Kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin cải cách hành chính năm 2019. Tiếp tục vận hành có hiệu quả Trang thông tin điện tử của xã.



3. Kiểm tra, rà soát các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã, tiến hành niêm yết tại trụ sở UBND xã; Công khai trên Trang thông tin điện tử của xã và thông báo rộng rãi cho các tổ chức, cá nhân để theo dõi, thực hiện.

4. Thực hiện nghiêm túc quy trình tiếp nhận, xử lý, giải quyết các thủ tục hành chính qua Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của xã; Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc các bộ phận xử lý trong quy trình thực hiện đảm bảo thời gian quy định, trường hợp quá thời gian thực hiện vì lý do phù hợp theo đúng quy định.

Quá trình tiếp nhận, giải quyết các thủ tục cần đính kèm phiếu đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng; Thường xuyên thông tin, nhắc nhở khách hàng đối với việc đánh giá mức độ hài lòng trong việc giải quyết các hồ sơ, thủ tục.

5. Thành lập các tổ đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN 9001: 2015 năm 2019 tại UBND xã. Xây dựng chương trình thực hiện và kế hoạch đánh giá cụ thể trước khi tiến hành đánh giá. Đồng thời, tiến hành khắc phục các điểm không phù hợp sau lần đánh giá nội bộ.

### III. Tổ chức thực hiện

1. Trên cơ sở các giải pháp thực hiện, UBND xã phân công các Ban ngành, Đoàn thể, cán bộ, công chức, chủ trì, phối hợp thực hiện các giải pháp và thời gian hoàn thành công việc như sau: *(Đính kèm phụ lục phân công công việc)*.

2. Trên cơ sở nội dung phân công và mục tiêu chất lượng năm 2019 của cơ quan, yêu cầu các bộ phận chuyên môn xây dựng Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2019 của bộ phận mình. Đồng thời thường xuyên đánh giá cụ thể tình hình thực hiện các mục tiêu đề ra theo định kỳ hàng quý; Đánh giá, báo cáo kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng trong năm 2019 của bộ phận mình về UBND xã (qua Văn phòng – Thống kê xã) trước ngày 20/12/2019.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2019 của UBND xã Phong Bình. UBND xã yêu cầu các Ban ngành, Đoàn thể, cán bộ, công chức, căn cứ chức năng, nhiệm vụ để triển khai thực hiện./.

#### Nơi nhận:

- UBND huyện;
- Phòng nội vụ huyện;
- Ban chỉ đạo ISO xã;
- Chủ tịch, PCT UBND xã;
- Các bộ phận chuyên môn xã;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH



Nguyễn Ngọc Khánh





**PHỤ LỤC PHÂN CÔNG CÁC CÔNG VIỆC THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2019**  
(Ban hành Kèm theo Kế hoạch số: 21/KH-UBND ngày 15 tháng 01 năm 2019 của Ủy ban nhân dân xã Phong Bình)

STT	Nội dung công việc	Bộ phận/Người thực hiện	Thời gian hoàn thành	Ghi chú
I	<b>Kế hoạch thực hiện chỉ đạo thực hiện tốt các nội dung liên quan Kế hoạch phát triển Kinh tế - Xã hội năm 2019</b>			
1	Tập trung chỉ đạo điều hành các bộ phận chuyên môn xã thực hiện các chỉ tiêu Kinh tế - Xã hội, các chương trình trọng điểm nhằm thực hiện thành công kế hoạch phát triển Kinh tế - Xã hội năm 2019.	Lãnh đạo xã	Thường xuyên	
2	Tùy theo chức năng nhiệm vụ của mình bám sát các công việc được giao để xây dựng kế hoạch, chương trình công tác của bộ phận mình với phương châm tập trung vào các nhiệm vụ trọng tâm có biện pháp phân công, chỉ đạo, điều hành kiên quyết, đạt hiệu quả cao. Định kỳ báo cáo theo yêu cầu của UBND xã	Các bộ phận chuyên môn	Thường xuyên	
3	Tổ chức quán triệt đến tận dân nhằm phát huy cao độ tinh thần thi đua đẩy mạnh sản xuất, quyết tâm vượt qua khó khăn thực hiện thành công kế hoạch Kinh tế - Xã hội năm 2019.	Các bộ phận chuyên môn	Thường xuyên	
II	<b>Kế hoạch thực hiện vận hành ổn định các phần mềm dùng chung của tỉnh; 100% văn bản được truyền qua môi trường mạng từ cấp xã đến cấp huyện và phải sử dụng chữ ký số; các bộ phận chuyên môn xã vận hành có hiệu quả trang thông tin điện tử và 80% văn bản của các cơ quan Nhà nước từ cấp xã đến cá nhân, tổ chức được luân chuyển qua môi trường mạng</b>			
1	Phổ biến cho cán bộ, công chức, các cá nhân tổ chức phần mềm dùng chung của tỉnh.	Các bộ phận chuyên môn	Thường xuyên	
2	Cử cán bộ, công chức tham gia tập huấn phần mềm dùng chung của tỉnh và làm việc với môi trường mạng.	Lãnh đạo xã	Khi có lịch	



3	Tất cả các văn bản phải được ký số qua môi trường mạng.	Lãnh đạo và Văn phòng- Thống kê	Thường xuyên	
III	Tổ chức đánh giá (ít nhất một đợt trong năm 2019), duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Chỉ đạo hoàn thành triển khai xây dựng, áp dụng, công bố, đánh giá, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã.			
1	Xây dựng kế hoạch đánh giá nội bộ	Ban ISO	Khoảng tháng 10	
2	Đánh giá nội bộ	Ban ISO	Khoảng tháng 11	
3	Báo cáo đánh giá nội bộ	Ban ISO	Sau khi đánh giá nội bộ	
IV	100% thủ tục hành chính cấp xã được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả theo cơ chế một cửa tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của xã; đồng thời công khai trên Trang thông tin điện tử của xã và niêm yết tại trụ sở UBND xã			
1	Tiếp nhận, xử lý, giải quyết hồ sơ, yêu cầu của tổ chức cá nhân	Cán bộ tiếp nhận hồ sơ tại bộ phận một cửa	Thường xuyên	
2	Niêm yết các thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa và trên Trang thông tin điện tử	Cán bộ tiếp nhận hồ sơ tại bộ phận một cửa	Thường xuyên	
3	Kiểm tra việc thực hiện	Ban ISO	Thường xuyên	
V	100% hồ sơ thủ tục hành chính qua Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã được xử lý đúng quy trình, trong đó 95% hồ sơ thủ tục giải quyết đúng thời hạn quy định			
1	Công khai các thủ tục hành chính, thời gian giải quyết hồ sơ tại bộ phận một cửa	Cán bộ tiếp nhận hồ sơ tại bộ phận một cửa và các bộ phận chuyên môn	Thường xuyên	
2	Cán bộ bộ phận một cửa lập sổ nhật ký, ghi chép thông tin tiếp nhận hồ sơ	Cán bộ tiếp nhận hồ sơ tại bộ phận một cửa	Thường xuyên	



3	Tập huấn nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ đối với cán bộ công chức chuyên môn nhằm giải quyết nhanh, đúng các thủ tục hành chính.	Các bộ phận chuyên môn	Thường xuyên	
4	Thống kê số lượng các hồ sơ đã giải quyết đúng hạn, các hồ sơ quá hạn và các hồ sơ còn tồn đọng, các ý kiến phản hồi của khách hàng về kết quả giải quyết hồ sơ	Các bộ phận chuyên môn	Thường xuyên	
5	Xem xét, phân tích nguyên nhân, biện pháp khắc phục đối với những hồ sơ quá hạn, tồn đọng	Các bộ phận chuyên môn	Thường xuyên	
<b>VI</b>	<b>100% hồ sơ thủ tục đình kèm phiếu đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng, 50% khách hàng tham gia đánh giá mức độ hài lòng; 95% khách hàng thực hiện đánh giá hài lòng với chất lượng phục vụ của UBND xã qua kênh thông tin tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã</b>			
1	Chuẩn bị các phiếu đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng	Bộ phận một cửa và các bộ phận chuyên môn	Thường xuyên	
2	Kiểm tra việc thực hiện	Bộ phận một cửa và các bộ phận chuyên môn	Thường xuyên	
<b>VII</b>	<b>100% cán bộ, công chức xã tham gia vào quy trình được tập huấn và đào tạo về hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO trong năm 2019</b>			
1	Cử cán bộ, công chức xã tham gia tập huấn về ISO khi có lịch tập huấn của cấp trên.	Lãnh đạo xã	Khi có lịch tập huấn	
2	Áp dụng việc thực hiện	Cán bộ công chức tham gia tập huấn	Sau khi tập huấn về	