

Số: 18/QĐ-UBND

Hương Hữu, ngày 15 tháng 01 năm 2024

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc Công bố và ban hành mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện**  
**mục tiêu chất lượng áp dụng tại UBND xã Hương Hữu năm 2024**

**ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ**

*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 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 Thừa Thiên Huế về việc xây dựng, áp dụng, công bố, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp 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;*

*Căn cứ Quyết định số 29/QĐ-UBND ngày 12 tháng 01 năm 2024 của Ủy ban nhân dân huyện Nam Đông Về việc Công bố và ban hành mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng áp dụng tại UBND xã Hương Hữu năm 2024;*

*Căn cứ Kế hoạch số 55/KH-UBND ngày 11 tháng 01 năm 2024 của UBND xã về việc triển khai 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 năm 2024;*

*Theo đề nghị của Ban chỉ đạo ISO xã.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Công bố và ban hành Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2024 theo yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND xã.

*(Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng kèm theo).*

**Điều 2.** Tổ chức thực hiện:

1. Ban Chỉ đạo xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (viết tắt là Ban chỉ đạo ISO) vào hoạt động của UBND xã chịu trách nhiệm tổ chức, điều hành, triển khai các mục tiêu đã đề ra.

2. Cán bộ, công chức căn cứ Mục tiêu chất lượng năm 2024 của UBND xã để xây dựng Mục tiêu chất lượng, Kế hoạch thực hiện mục tiêu của cơ quan xem xét, phê duyệt; phổ biến cho tất cả công chức, người lao động trong cơ quan biết và tổ chức triển khai áp dụng năm 2024.

3. Định kỳ 06 tháng và năm cơ quan xem xét, đánh giá kết quả đạt được, lập báo cáo tiến độ kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng của cna bộ, công chức gửi về Ban chỉ đạo ISO để tổng hợp theo quy định.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 4.** Công Văn phòng – Thông kê xã; Ban Chỉ đạo ISO; toàn thể các cán bộ, công chức, người lao động và cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như điều 4;
- Văn phòng HĐND và UBND huyện (để báo cáo);
- Thường vụ Đảng ủy;
- Chủ tịch, PCT UBND xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Lê Quang Tuấn**

**MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2024***(Kèm theo Quyết định số 18/QĐ-UBND ngày 15/01/2024 của UBND xã)*

Lãnh đạo và toàn thể công chức, người lao động của UBND xã quyết tâm xây dựng, áp dụng, duy trì, 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. 20/20 cán bộ, công chức triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì, 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 xã 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 2024 của UBND tỉnh/UBND huyện.

3. 100% ý kiến chỉ đạo của UBND tỉnh, huyện 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 (các mục tiêu quan trọng, chính yếu)

(1) Thu nhập bình quân đầu người: 45-46 triệu đồng.

(2) Tỷ lệ che phủ rừng: 40%.

(3) Tỷ lệ người dân tham gia BHXH tự nguyện 9%.

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 đạt 90%, tỷ lệ TTHC đạt mức độ 3 và mức độ 4 đạt 50%, tỷ lệ đảm bảo sự hài lòng của tổ chức/công dân khi giải quyết TTHC đạt 90%,...);

6. Mục tiêu liên quan giải quyết công việc nội bộ cơ quan thực hiện đảm bảo danh mục hồ sơ 2024 của cơ quan.

7. Mục tiêu liên quan chuyển đổi số, cải cách hành chính;

Cụ thể hóa đầy đủ, toàn diện các mục tiêu, chỉ tiêu chủ yếu, nhiệm vụ và giải pháp có tính khả thi về đẩy mạnh CCHC theo hướng phục vụ ngày càng tốt hơn nhu cầu của người dân, doanh nghiệp, trong đó, lấy chuyển đổi số làm gốc, là đòn bẩy trong mọi hoạt động. Phân công cụ thể trách nhiệm của từng tổ chức, cá nhân trong công tác chỉ đạo và tổ chức triển khai thực hiện, đảm bảo các nội dung nhiệm vụ được hoàn thành đạt và vượt mức chỉ tiêu, tiến độ quy định, góp phần nâng cao vị thế của địa phương trong thời gian tới.

8. Mục tiêu liên quan đào tạo, bồi dưỡng CBCC nâng cao chuyên môn đảm bảo theo quy định.

Đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, công chức nhằm mục đích nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ đáp ứng có hiệu quả các yêu cầu về thực thi công vụ, nhiệm vụ được giao tại cơ quan.

#### 9. Mục tiêu liên quan thi đua - khen thưởng

Đẩy mạnh phong trào thi đua thực hiện thắng lợi nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, giữ vững quốc phòng - an ninh trong năm 2024; góp phần tăng trưởng kinh tế nhanh và bền vững; giải quyết những vấn đề khó khăn, vướng mắc, những mặt còn tồn tại, yếu kém để hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ năm 2025; đẩy mạnh các phong trào thi đua lập thành tích chào mừng các ngày lễ lớn trong năm.

**KẾ HOẠCH**  
**THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2024**  
*(Kèm theo Quyết định số 18/QĐ-UBND ngày 15/01/2024 của UBND xã)*

## 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 xã;

- 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 cơ quan 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 cơ quan 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			
<b>I.</b>	<b>100% cán bộ, công chức triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến có hiệu quả HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.</b>					
1	Xây dựng MTCL, Kế hoạch thực hiện MTCL năm 2024	Văn phòng – Thống kê	Cán bộ, công chức	Tháng 01/2024	- QMR; - Thư ký ISO.	- QĐ công bố 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	Văn phòng – Thống kê	Cán bộ, công chức	Tháng 2-3/2024	- QMR; - Thư ký ISO	Kế hoạch ĐGNB
3	Xây dựng chương trình ĐGNB và triển khai ĐGNB	Văn phòng – Thống kê	Cán bộ, công chức	Trước ngày 30 tháng 8 hàng năm (Tùy từng cán	- QMR; - Thư ký ISO	- Chương trình ĐGNB; - Lưu Hồ sơ ĐGNB (Kế

				bộ, công chức, đảm bảo tần suất ĐGNB tối thiểu 01 lần/năm)		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	Văn phòng – Thống kê	Cán bộ, công chức	Định kỳ 6 tháng/lần hoặc đột xuất/sau hoạt động ĐGNB	- 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	Văn phòng – Thống kê	Cán bộ, công chức	Hàng năm	- 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, năm	Văn phòng – Thống kê	Cán bộ, công chức	Báo cáo 6 tháng trước 15/6, năm 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 20243
7	Cập nhật, rà soát các thay đổi của	Cán bộ, công chức	Văn phòng – Thống kê	Thường xuyên	- QMR; - Thư ký	- Quyết định ban hành các

	văn bản quy phạm pháp luật đến hoạt động xử lý công việc để sửa đổi hoặc ban hành mới các Xem lại quy trình cho phù hợp.				ISO.	quy trình có thay đổi, bổ sung (nếu có); - Quyết định ban hành quy trình giải quyết TTTC 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)
<b>II.</b>	<b>100% các chương trình, đề án, nhiệm vụ trọng tâm trong Chương trình công tác năm 2024 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 2024 của UBND huyện/UBND xã.</b>					
1	Xây dựng Kế hoạch các chương trình, đề án, nhiệm vụ năm 2024	Cán bộ, công chức	Cán bộ, công chức	Tháng 01/2024	Lãnh đạo trong cơ quan	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	Công chức phụ trách	Cán bộ, công chức phối hợp	Định kỳ hàng tháng	Văn phòng thống kê, lãnh đạo trong cơ quan, cán bộ, công chức	- Báo cáo kết quả chương trình công tác tháng; - Công văn xây dựng chương trình công tác tháng.
<b>III.</b>	<b>100% ý kiến chỉ đạo của UBND tỉnh, huyện giao cho UBND xã được theo dõi, đôn đốc thực hiện, phần đầu 100% ý kiến chỉ đạo hoàn thành đúng hạn.</b>					
1	- Theo dõi trên phần mềm hệ thống điều hành; - Định kỳ thống kê báo cáo kết quả thực hiện	Công chức Văn phòng – Thống kê phụ trách theo dõi...	Cán bộ, công chức phối hợp	Thường xuyên;	Lãnh đạo trong cơ quan	- Sổ công văn đi; - Kết quả xử lý đúng hạn trên phần mềm hệ thống.

2	Báo cáo thống kê tỷ lệ hoàn thành đúng hạn/trễ hạn...	Công chức Văn phòng – Thống kê phụ trách theo dõi...	Cán bộ, công chức phối hợp	Định kỳ/Thường xuyên	Lãnh đạo trong cơ quan	Báo cáo thống kê
<b>IV</b>	<b>Mục tiêu liên quan các chỉ tiêu kinh tế - xã hội (một vài mục tiêu quan trọng, chính yếu)</b>					
1	Thu nhập bình quân đầu người: 45-46 triệu đồng	Kế toán – Ngân sách	Cán bộ, công chức	Thường xuyên	Kế toán – Ngân sách	Báo cáo thống kê
2	Tỷ lệ độ che phủ rừng 40%.	ĐC-NN-XD-MT	Cán bộ, công chức	Thường xuyên	ĐC-NN-XD-MT	Báo cáo thống kê
3	Tỷ lệ người dân tham gia BHXH tự nguyện 9%	Công chức VH-XH phụ trách lao động và xã hội	Cán bộ, công chức	Thường xuyên	Công chức VH-XH phụ trách lao động và xã hội	Báo cáo thống kê
<b>V</b>	<p><b>[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 3 và mức độ 4, tỷ lệ đảm bảo sự hài lòng của tổ chức/công dân khi giải quyết TTHC,...)]</b></p> <p>[Đảm bảo 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của xã được niêm yết công khai/cập nhật công khai trên trang thông tin điện tử của cơ quan/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...]</p>					
1	Niem yết Danh mục TTHC tại Bộ phận một của xã và công khai trên Trang thông tin điện tử UBND xã	Bộ phận một của cấp xã	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã	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	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã		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	Cán bộ, công chức	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã	- Thường xuyên theo dõi;	- Ban chỉ đạo ISO; - Thư ký	Báo cáo thống kê tỷ lệ giải quyết TTHC.



	trực tuyến; - Định kỳ thống kê báo cáo kết quả thực hiện giải quyết TTHC			- Báo cáo định kỳ hàng quý	ISO.	
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	Cán bộ, công chức	- Thường xuyên theo dõi; - Báo cáo định kỳ hàng quý.	- Ban chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO.	- Phiếu khảo sát; - Phòng văn tổ chức/công dân khi giải quyết TTHC; - Báo cáo thống kê theo dõi sự hài lòng của tổ chức/công dân.
<b>VI</b>	<b>Mục tiêu liên quan giải quyết công việc nội bộ cơ quan,...</b>					
1	Giải quyết công việc nội bộ cơ quan thực hiện đảm bảo danh mục hồ sơ 2024 của cơ quan.	Văn phòng – Thống kê	Cán bộ, công chức phối hợp	Thường xuyên	Cơ quan chủ trì	Báo cáo thống kê
<b>VII</b>	<b>Mục tiêu liên quan chuyển đổi số, cải cách hành chính,...</b>					
1	Cụ thể hóa đầy đủ, toàn diện các mục tiêu, chỉ tiêu chủ yếu, nhiệm vụ và giải pháp có tính khả thi về đẩy mạnh CCHC theo hướng phục vụ ngày càng tốt hơn nhu cầu của người dân, doanh nghiệp, trong đó, lấy chuyển đổi số làm gốc, là đòn bẩy trong mọi hoạt động. Phân công cụ thể	Văn phòng – Thống kê	Cán bộ, công chức phối hợp	Thường xuyên	Văn hóa và Thông tin	Báo cáo thống kê

	trách nhiệm của từng tổ chức, cá nhân trong công tác chỉ đạo và tổ chức triển khai thực hiện, đảm bảo các nội dung nhiệm vụ được hoàn thành đạt và vượt mức chỉ tiêu, tiến độ quy định, góp phần nâng cao vị thế của địa phương trong thời gian tới.					
<b>VIII</b>	<b><i>Mục tiêu liên quan đào tạo, bồi dưỡng CBCC nâng cao chuyên môn</i></b>					
1	Đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, công chức nhằm mục đích nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ đáp ứng có hiệu quả các yêu cầu về thực thi công vụ, nhiệm vụ được giao tại cơ quan.	Văn phòng – Thống kê	Cán bộ, công chức phối hợp	Thường xuyên	Văn phòng – Thống kê	Báo cáo thống kê
<b>IX</b>	<b><i>Mục tiêu liên quan thi đua – khen thưởng...</i></b>					
	Đẩy mạnh phong trào thi đua thực hiện thắng lợi nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, giữ vững quốc phòng - an ninh trong năm 2024; góp phần tăng trưởng kinh tế nhanh và bền vững; giải quyết những vấn đề khó khăn, vướng mắc, những mặt còn	Văn phòng – Thống kê	Cán bộ, công chức phối hợp	Thường xuyên	Văn phòng – Thống kê	Báo cáo thống kê

tồn tại, yếu kém để hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ năm 2024; đẩy mạnh các phong trào thi đua lập thành tích chào mừng các ngày lễ lớn trong 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 cơ quan.

#### 2. Văn phòng – Thống kê

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

**3. Cán bộ, công chức căn cứ Kế hoạch này, phối hợp với văn phòng – Thống kê 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 năm 2024, yêu cầu các cán bộ, công chức trong cơ quan nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có phát sinh, vướng mắc kịp thời báo cáo về Văn phòng – Thống kê/Tổ giúp việc ISO để tổng hợp trình Lãnh đạo UBND xã xem xét, giải quyết./.