

Số: 21/QĐ-UBND

Trường An, ngày 18 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 phường Trường An năm 2024

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; 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 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;

Xét đề nghị của công chức Văn phòng – Thống kê phường.

## 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 phường Trường An.

(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 vào hoạt động của phường Trường An chịu trách nhiệm tổ chức, điều hành, triển khai các mục tiêu đã đề ra.

2. Cán bộ, công chức, nhân viên, người lao động căn cứ Mục tiêu chất lượng năm 2024 của cơ quan phường để triển khai thực hiện.

3. Định kỳ 06 tháng/01 lần công chức chuyên môn xem xét, đánh giá kết quả đạt được, báo cáo tiến độ kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng thuộc nhiệm vụ được giao gửi về thư ký ISO để tổng hợp.

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

**Điều 4.** Ban Chỉ đạo ISO, toàn thể các cán bộ, công chức, nhân viên, người lao động phường Trường An chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như điều 4;
- Sở KH&CN (để báo cáo);
- Phòng Kinh tế TP Huế (để báo cáo);
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Trần Thành**

**Phụ lục 1**  
**MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2024**  
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /01/2024 của  
Ủy ban nhân dân phường Trường An)

Lãnh đạo và toàn thể cán bộ, công chức, nhân viên, người lao động của phường Trường An 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 phường Trường An để hoàn thành các mục tiêu sau:

1. Toàn thể cán bộ, công chức, nhân viên, 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% cán bộ, công chức, nhân viên, người lao động thực hiện tốt nội quy, quy chế của cơ quan, chấp hành tốt văn hóa công sở, nguyên tắc trong thực thi công vụ.
3. 100% các chương trình, dự án, chỉ tiêu năm 2024 của được theo dõi và đôn đốc thực hiện.
4. 100% ý kiến chỉ đạo của UBND Thành phố giao cho UBND phường Trường An được theo dõi, đôn đốc thực hiện, phấn đấu 100% ý kiến chỉ đạo hoàn thành đúng hạn.
5. Phấn đấu hoàn thành 11/11(100%) chỉ tiêu được giao năm 2024.
6. 100% ý kiến phản ánh từ Trung tâm Điều hành đô thị thông minh được theo dõi, đôn đốc, thực hiện; trên 95% ý kiến được xử lý đúng hạn.
7. Tỷ lệ đảm bảo sự hài lòng của tổ chức/công dân khi giải quyết TTHC đạt 95%.
8. 100% văn bản đi của UBND phường được ký số.
9. 100% TTHC được tiếp nhận và xử lý trên hệ thống xác thực tập trung SSO.

**Phụ lục 2**  
**KẾ HOẠCH**  
**THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2023**  
*(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /01/2023*  
*của Ủy ban nhân dân phường Trường An*

## I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

### 1. Mục đích

- Nhằm thực hiện và hoàn thành tốt các Mục tiêu chất lượng (MTCL) đã đặt ra năm 2024 tại phường Trường An;
- Phân công rõ trách nhiệm, vai trò, biện pháp kiểm soát, đánh giá, đo lường các mục tiêu chất lượng (MTCL) đã đặt ra.

### 2. Yêu cầu

- Định kỳ và đột xuất công chức Văn phòng – Thống kê tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện MTCL.
- Ban Chỉ đạo ISO kiểm tra, giám sát, đánh giá 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 thuộc UBND phường 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.	<b>100% cán bộ, công chức, nhân viên, 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.</b>					
1	Xây dựng MTCL, Kế hoạch thực hiện 2024	- Thư ký ISO.	Toàn thể cán bộ, công chức, nhân viên, người lao động của phường Trường An	Tháng 01/2023	- 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	- Thư ký	Bộ phận có	Quý	- QMR;	Kế hoạch

	hoạch Đánh giá nội bộ năm 2024	ISO.	liên quan	I/2023	- Thư ký ISO	ĐGNB
3	Xây dựng chương trình ĐGNB và triển khai ĐGNB	- Thư ký ISO. Ban chỉ đạo ISO	Bộ phận có liên quan	Trước ngày 30/8/2024	- 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	- Thư ký ISO. - Ban chỉ đạo ISO	Toàn thể cán bộ, công chức, nhân viên, người lao động của phòng Trường An	sau hoạt động ĐGNB (lồng ghép vào các cuộc họp giao ban cơ quan)	- 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	- Thư ký ISO. - Ban chỉ	Toàn thể cán bộ, công chức,	Thường xuyên	- QMR; - Thư ký ISO.	Hồ sơ duy trì và cải tiến HTQLCL

		đạo ISO	nhân viên, người lao động của phường Trường An			(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	- Thư ký ISO.	Các công chức chuyên môn	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 công chức chuyên môn	- Thư ký ISO.	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)
<b>II</b>	<b>100% cán bộ, công chức, nhân viên, người lao động thực hiện tốt nội quy, quy chế của cơ quan, chấp hành tốt văn hóa công sở, nguyên tắc trong thực thi công vụ</b>					
	Nghiêm túc thực hiện nội quy, quy chế của cơ quan, chấp hành tốt	Toàn thể cán bộ, công chức, nhân	Công chức Văn phòng – Thống kê	Thường xuyên	- QMR; - Thư ký ISO.	Phiếu đánh giá, chấm điểm và xếp loại cán bộ, công chức

	văn hóa công sở, nguyên tắc trong thực thi công vụ	viên, người lao động của phường Trường An				
<b>III.</b>	<b>100% các chương trình, dự án, chỉ tiêu năm 2024 được theo dõi và đơn đốc thực hiện; phần đầu hoàn thành 100% nhiệm vụ trọng tâm năm 2024</b>					
1	Xây dựng Kế hoạch thực hiện các chương trình, dự án, chỉ tiêu năm 2024	Công chức Văn phòng – Thống kê	Công chức chuyên môn	Tháng 01/2023	- QMR; - Thư ký ISO	Quyết định hoặc Kế hoạch
2	Xây dựng báo cáo kết quả thực các chương trình, dự án, chỉ tiêu quý I, II, III và năm 2024 (có thể lồng ghép trong báo cáo tình hình thực hiện nhiệm vụ kinh tế, xã hội)	Công chức Văn phòng – Thống kê	Công chức chuyên môn	Định kỳ quý và tháng 12/2024	- QMR; - Thư ký ISO	Báo cáo
<b>IV.</b>	<b>100% ý kiến chỉ đạo của UBND Thành phố giao cho UBND phường được theo dõi, đơn đốc thực hiện, phần đầu 100% ý kiến chỉ đạo hoàn thành đúng hạn.</b>					
1	- Xử lý ý kiến chỉ đạo đúng thời hạn	Công chức chuyên môn được giao nhiệm vụ	Công chức Văn phòng – Thống kê	Thường xuyên	- QMR; - Thư ký ISO	- Sổ văn bản 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	Công chức chuyên môn được giao nhiệm vụ	Định kỳ quý và tháng 12/2024	- QMR; - Thư ký ISO	Báo cáo
<b>V</b>	<b>Phấn đấu hoàn thành 11/11 (100%) chỉ tiêu được giao năm 2024.</b>					
<b>1</b>	<b>Tổng thu ngân sách đạt kế hoạch Thành phố giao, phấn đấu tăng 5% các khoản thu tại đơn vị</b>					
1.1.	Xây dựng kế hoạch thu ngân sách đảm bảo thu đúng, thu đủ và chống thất thu thuế	Công chức Tài chính – Kế toán		Thường xuyên	- QMR; - Thư ký ISO	Kế hoạch
1.2.	Báo cáo kết quả công tác thu, chi ngân sách 6 tháng đầu năm 2024 và năm 2024	Công chức Tài chính – Kế toán		Tháng 6 và tháng 12/2024	- QMR; - Thư ký ISO	Báo cáo
<b>2</b>	<b>Giảm 03 hộ nghèo, 03 hộ cận nghèo</b>					
2.1.	Xây dựng kế hoạch giảm nghèo	Công chức Văn hóa – Xã hội		Quý I/2023	- QMR; - Thư ký ISO	Kế hoạch
	Tạo điều kiện để hộ nghèo, cận nghèo được tiếp cận nguồn vốn vay ngân hàng Chính sách	Các Hội được ủy thác nguồn vốn vay	Công chức Văn hóa – Xã hội	Thường xuyên	- QMR; - Thư ký ISO	Kết quả giải ngân
2.2.	Hỗ trợ học nghề và thúc đẩy xuất khẩu lao động	Công chức Văn hóa – Xã hội		Thường xuyên	- QMR; - Thư ký ISO	Tạo công ăn việc làm
<b>3</b>	<b>Giữ vững phổ cập giáo dục Mầm non trẻ 5 tuổi, xóa mù chữ mức độ 2, Tiểu học mức độ 3, THCS mức độ 3 và chuẩn văn hóa bậc Trung học</b>					
3.1.	Thực hiện tốt kế hoạch dạy và học của	Các trường học trên	Công chức Văn hóa – Xã hội	Thường xuyên	- QMR; - Thư ký ISO	Quyết định công nhận



	năm học 2023 -2024	địa bàn				
3.2.	Điều tra công tác phổ cập	Các trường học trên địa bàn	Công chức Văn hóa – Xã hội	Quý III/2023	- QMR; - Thư ký ISO	Báo cáo
<b>4</b>	<b>Tỷ lệ sinh con thứ 3 trở lên dưới 8%.</b>					
4.1.	Xây dựng kế hoạch dân số kế hoạch hóa gia đình	Trạm y tế	Công chức Văn hóa – Xã hội	Quý I/2023	- QMR; - Thư ký ISO	Kế hoạch
4.2.	Tăng cường công tác truyền thông về kế hoạch hóa gia đình	Trạm y tế	Công chức Văn hóa – Xã hội	Thường xuyên	- QMR; - Thư ký ISO	Tuyên truyền bằng các hình thức khác nhau
<b>5</b>	<b>Tỷ lệ trẻ em suy dinh dưỡng dưới 5,5%</b>					
5.1.	Xây dựng kế hoạch cân, đo trẻ	Trạm y tế		Quý I	- QMR; - Thư ký ISO	Kế hoạch
5.2.	Tư vấn chế độ dinh dưỡng cho trẻ	Trạm y tế		Quý I và quý III	- QMR; - Thư ký ISO	
<b>6</b>	<b>Phấn đấu 96% hộ gia đình, tổ dân phố đạt chuẩn và giữ vững danh hiệu văn hóa</b>					
6.1.	Thông báo về đăng ký gia đình văn hóa	Công chức Văn hóa – Xã hội		Quý I	- QMR; - Thư ký ISO	Thông báo
6.2.	Hướng dẫn, vận động các hộ gia đình đăng ký gia đình văn hóa và thực hiện các quy ước văn hóa	Công chức Văn hóa – Xã hội	Tổ dân phố	Quý I	- QMR; - Thư ký ISO	Bản đăng ký
<b>7</b>	<b>Phường đạt chuẩn “Đô thị văn minh” giai đoạn 2019 - 2024</b>					
7.1.	Hoàn thiện hồ sơ đề nghị công nhận theo hướng dẫn của	Công chức Văn hóa – Xã hội		Quý I	- QMR; - Thư ký ISO	

	phòng Văn hóa – Thông tin					
<b>8</b>	<b>Tỷ lệ giải quyết thủ tục hành chính đúng hạn trên 92%</b>					
	- Đảm bảo 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được niêm yết tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả và công khai trên Trang thông tin điện tử phường. - Đảm bảo 92% TTHC giải quyết đúng hạn và trước hạn.	Công chức chuyên môn	Công chức Văn phòng – Thống kê	Thường xuyên	- QMR; - Thư ký ISO	- Niêm yết Danh mục TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả và công khai trên Trang thông tin điện tử phường. - Kết quả xử lý đúng hạn trên phần mềm hệ thống.
	- Theo dõi trên phần mềm xử lý xác thực tập trung SSO; - Định kỳ thống kê báo cáo kết quả thực hiện giải quyết TTHC.	Công chức Văn phòng – Thống kê	Công chức chuyên môn	- Thường xuyên theo dõi;  - Báo cáo định kỳ hàng quý	- QMR; - Thư ký ISO.	Báo cáo thống kê tỷ lệ giải quyết TTHC.
<b>9</b>	<b>Giao quân đạt 100% chỉ tiêu, không có quân đào ngũ, bỏ ngũ</b>					
9.1.	Xây dựng kế hoạch phân công quản lý thanh niên	Công chức Chỉ huy trưởng Quân sự		Quý I/2023	- QMR; - Thư ký ISO	Kế hoạch
9.2.	Xây dựng kế hoạch tổ chức giao nhận quân	Công chức CHT Quân sự		Quý I/2023	- QMR; - Thư ký ISO	Kế hoạch

<b>10.</b>	<b>Kích hoạt định danh điện tử mức độ 2 đạt 100%/đủ điều kiện</b>					
10.1.	Xây dựng kế hoạch kích hoạt định danh điện tử mức độ 2	Công an phường	Công chức Văn phòng – Thống kê	Trong năm	- QMR; - Thư ký ISO	Kế hoạch
10.2.	Xây dựng các lịch đợt cao điểm thu nhận và kích hoạt hồ sơ cấp tài khoản định danh điện tử cho toàn bộ công dân đủ điều kiện	Công an phường	Công chức Văn phòng – Thống kê	Trong năm	- QMR; - Thư ký ISO	Kế hoạch, lịch hoặc thông báo
<b>11</b>	<b>100% hộ gia đình trang bị bình chữa cháy</b>					
11.1.	Xây dựng kế hoạch thực hiện công tác phòng cháy, chữa cháy và cứu nạn, cứu hộ năm 2024	Công an phường	Công chức Văn phòng – Thống kê	Trong năm	- QMR; - Thư ký ISO	Kế hoạch
11.2.	Tuyên truyền về công tác phòng cháy, chữa cháy và cứu nạn, cứu hộ	Công chức Văn hóa – Xã hội	Công an phường	Thường xuyên	- QMR; - Thư ký ISO	Đài truyền thanh, Trang thông tin điện tử, tờ rơi...
<b>VI</b>	<b>100% ý kiến phản ánh từ Trung tâm điều hành đô thị thông minh được theo dõi, đơn đốc thực hiện; trên 95 ý kiến được xử lý đúng hạn</b>					
1	Đảm bảo 100% phản ánh từ Trung tâm Điều hành đô thị thông minh được theo dõi, đơn đốc và thực hiện đúng hạn	Công chức chuyên môn được giao nhiệm vụ	Công chức Văn phòng – Thống kê	Thường xuyên	- QMR; - Thư ký ISO	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	Công chức chuyên môn được giao nhiệm vụ	Định kỳ quý và tháng 12/2023	- QMR; - Thư ký ISO	Báo cáo
<b>VII</b>	<b>Tỷ lệ đảm bảo sự hài lòng của tổ chức/công dân khi giải quyết TTHC đạt 95%.</b>					
1	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	Công chức chuyên môn	- Thường xuyên theo dõi;	- QMR; - Thư ký ISO	- Phiếu khảo sát;
2	Báo cáo định kỳ hàng quý mức độ hài lòng của tổ chức/công dân khi giải quyết TTHC.	Công chức Văn phòng – Thống kê	Công chức chuyên môn	Hàng quý	- QMR; - Thư ký ISO	Báo cáo thống kê theo dõi sự hài lòng của tổ chức/công dân.
<b>VIII</b>	<b>100% văn bản đi của UBND phường được ký số</b>					
	Thực hiện đăng ký văn bản đi trên phần mềm và ký số	Công chức Văn phòng – Thống kê	Công chức chuyên môn	Thường xuyên	- QMR; - Thư ký ISO	Kết quả ký số thể hiện trên phần mềm
<b>IX</b>	<b>100% TTHC được tiếp nhận và xử lý trên hệ thống xác thực tập trung SSO.</b>					
1	Thực hiện thiết lập quy trình trên hệ thống SSO	Công chức chuyên môn	Công chức Văn phòng – Thống kê	Thường xuyên	- QMR; - Thư ký ISO	Quy trình trên phần mềm hệ thống SSO
2	Thực hiện tiếp nhận và quyết quyết TTHC trên hệ thống SSO	Công chức chuyên môn	Công chức Văn phòng – Thống kê	Thường xuyên	- QMR; - Thư ký ISO	Thể hiện trên phần mềm hệ thống SSO

### 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, nhân viên, người lao động phường Trường An.

## **2. Thư ký ISO**

Có trách nhiệm phối hợp theo dõi, đôn đốc cán bộ, công chức, nhân viên, người lao động thực hiện kế hoạch này. Định kỳ tổng hợp, báo cáo theo quy định.

**3. Cán bộ, công chức, nhân viên, người lao động** căn cứ chức năng nhiệm vụ thực hiện tốt các nội dung của kế hoạch này.

Trên đây là kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng của phường Trường An năm 2024, yêu cầu cán bộ, công chức, nhân viên, 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 thư ký ISO để tổng hợp trình lãnh đạo xem xét, giải quyết./.