

UBND PHƯỜNG PHƯỚC TÂN
BAN CHỈ ĐẠO ISO

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: 01/KH-BCĐ-ISO-UBND

Phước Tân, ngày 15 tháng 12 năm 2022

KẾ HOẠCH

Về việc thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2023

Ngày 15/12/2022, UBND phường Phước Tân đã ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2023;

Để tổ chức triển khai mục tiêu chất lượng năm 2023 có hiệu quả, Ban Chỉ đạo ISO phường xây dựng kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2023 (có phụ lục kèm theo)./.

TRƯỞNG BAN

CHỦ TỊCH UBND
Võ Thị Thanh Minh

PHỤ LỤC

Thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2023

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 01/KH-BCĐ-ISO-UBND ngày 15/12/2022 của Ban Chỉ đạo ISO)

STT	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Tần suất báo cáo	Nguồn lực
1	Triển khai có hiệu quả Hệ thống Quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 đối với tất cả danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố.	Hệ thống Quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 tiếp tục được duy trì, áp dụng theo Tiêu chuẩn ISO trong hoạt động cơ quan	Cập nhật các văn bản: thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố. Thực hiện kiểm tra, đánh giá nội bộ định kỳ, các cuộc họp xem xét của lãnh đạo và rút kinh nghiệm để có biện pháp phòng ngừa, khắc phục.	Thư ký ISO Công chức, chuyên môn	Thường xuyên	01 lần/tuần	Ban Chỉ đạo ISO; Thư ký ISO; Công chức chuyên môn

STT	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Tần suất báo cáo	Nguồn lực
2	100% hồ sơ của cá nhân, tổ chức được xem xét, giải quyết (chấp thuận hoặc từ chối bằng văn bản), đúng thời gian theo quy trình giải quyết công việc và đúng quy định của pháp luật.	Kiểm tra chặt chẽ việc giải quyết hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử. Thường xuyên kiểm tra, đánh giá, đôn đốc, xử lý nghiêm cán bộ, công chức để tỷ lệ hồ sơ trễ hạn quá 1%.	Lãnh đạo UBND phường chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện tiếp nhận và giải quyết theo quy định.	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	Thường xuyên	01 lần/tháng	Ban chỉ đạo ISO phường; Cán bộ, công chức chuyên môn
3	Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND phường đạt trên 83%.	Thông qua kết quả đo lường sự hài lòng của khách hàng	Gửi phiếu đo lường sự hài lòng đến khách hàng để đánh giá.	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	Thường xuyên	01 lần/tháng	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả
4	100% Hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả được giải quyết đúng quy trình và thời gian quy định. Đảm bảo đúng hạn, khuyến khích trước hạn và hạn chế hồ sơ trễ hạn ở mức thấp nhất (không quá 1 %).	Thông kê tỷ lệ hồ sơ trực tuyến mức độ 3, hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả, tại bộ phận “Một cửa”; Biên bản họp hàng tháng	Tăng cường tác nghiệp trên phần mềm một cửa; quán triệt cán bộ, công chức không để hồ sơ trễ hạn.	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	Thường xuyên	01 lần/tháng	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; Công chức chuyên môn

STT	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Tần suất báo cáo	Nguồn lực
5	Số ý kiến khiếu nại của tổ chức, công dân dưới 1% so với yêu cầu thực hiện.	Toàn bộ phản ánh, kiến nghị của tổ chức được tiếp nhận, xử lý và trả lời đúng quy định, công khai rõ ràng, đầy đủ. Biên bản họp hàng tháng.	Rà soát, công bố công khai, đầy đủ thông tin các đường dây nóng tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.	Công chức Tư pháp-Hộ tịch	Thường xuyên	01 lần/tháng	Ban Chỉ đạo ISO; Công chức Tư pháp-Hộ tịch
6	Hoàn thành 100% kế hoạch vốn đầu tư công được giao.	Công chức chuyên môn triển khai thực hiện đúng theo kế hoạch đầu tư công UBND thành phố giao.	Tăng cường công tác kiểm tra, báo cáo tình hình giải ngân vốn đầu tư công và có biện pháp phòng ngừa, khắc phục đẩy nhanh tiến độ giải ngân vốn đầu tư công theo kế hoạch UBND thành phố giao.	Công chức Tài chính - Kế toán	Tháng 11/2023	01 lần/năm	Ban Chỉ đạo ISO; Công chức Tài chính - Kế toán