

Phụ lục 1
MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2023
 (Kèm theo Quyết định số 28 /QĐ-UBND ngày 02/02/2023 của
 Ủy ban nhân dân phường Phú Nhuận)



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

1. Tập 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. Cán bộ, công chức, nhân viên, người lao động thực hiện các nội dung Chương trình, kế hoạch, nhiệm vụ trọng tâm của UBND Phường, phấn đấu hoàn thành 100% các mục tiêu, nhiệm vụ về phát triển kinh tế - xã hội năm 2023.

3. Phấn đấu 100% ý kiến chỉ đạo trên Hệ thống văn bản được xử lý hoàn thành đúng hạn.

4. Phấn đấu 100% ý kiến phản ánh hiện trường trên Hệ thống Hue-S được xử lý đúng hạn.

5. Phấn đấu đạt và vượt chỉ tiêu thu ngân sách theo dự toán đề ra.

6. Tiếp tục đẩy mạnh công tác cải cách hành chính gắn liền với ứng dụng công nghệ thông tin. Tỷ lệ giải quyết thủ tục hành chính đúng hạn, đảm bảo đạt từ 95% đến 100% trên tổng số hồ sơ tiếp nhận.

7. Phấn đấu 95% TTHC được cung cấp dưới dạng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, trong đó 20% - 30% TTHC được cung cấp dưới dạng dịch vụ công trực tuyến mức độ 4. Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 từ 30 % - 50% trên tổng số hồ sơ.

8. Tiếp tục duy trì 8/8 Tổ dân phố đạt chuẩn văn hoá; tỷ lệ gia đình văn hoá đạt từ 90% trở lên.

9. Tiếp tục giữ vững Phường không có trường hợp tái nghèo, tái cận nghèo; không để phát sinh hộ nghèo, hộ cận nghèo.

10. Duy trì phổ cập giáo dục Tiểu học, THCS mức độ 3, đạt phổ cập mầm non 5 tuổi, phổ cập giáo dục xóa mù chữ mức độ 2 và đạt chuẩn phổ cập THPT.

11. Tiếp tục đăng ký tiêu chuẩn “xã, phường phù hợp trẻ em”.

12. Thanh niên lên đường nhập ngũ đạt 100% theo chỉ tiêu Thành phố giao.

13. Giữ vững ANCT và TTATXH, không để trọng án xảy ra. Xây dựng cơ quan, Tổ dân phố đạt “An toàn an ninh trật tự”.

14. Tiếp tục xây dựng Phường đạt chuẩn tiếp cận pháp luật.



Phụ lục 2

KẾ HOẠCH

THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2023

(Kèm theo Quyết định số 28/QĐ-UBND ngày 02/02/2023
của Ủy ban nhân dân phường Phú Nhuận)

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 2023 tại phường Phú Nhuận.
- Phân công rõ trách nhiệm, vai trò, biện pháp kiểm soát, đánh giá, đo lường các mục tiêu chất lượng 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.	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					
1	Xây dựng MTCL, Kế hoạch thực hiện 2023	Thư ký ISO	CBCC, nhân viên, người lao động	Tháng 01/2023	- QMR; - Thư ký ISO.	- QĐ công bố và ban hành MTCL (kèm theo MTCL và Kế hoạch thực hiện MTCL năm 2023
2	Xây dựng Kế hoạch Đánh giá nội bộ năm 2023	Thư ký ISO	Bộ phận có liên quan	Quý I/2023	- QMR; - Thư ký ISO	Kế hoạch 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 30/8/2023	- 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	CBCC, nhân viên, người lao động	sau hoạt động ĐGNB (lồng ghép vào các cuộc họp giao ban)	- 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 đạo ISO	CBCC, nhân viên, người lao động	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	- Thư ký ISO.	Các công chức chuyên môn	Trước 15/6 và trước 30/11 hằng năm	- QMR; - Thư ký ISO.	- Báo cáo kết quả thực hiện MTCL 6 tháng; năm.
7	Cập nhật, rà soát các văn bản quy phạm pháp luật có thay đổi đến hoạt động xử lý công việc để sửa đổi hoặc ban hành mới các quy trình cho phù hợp.	Bộ phận chuyên môn có liên quan	- 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)
II	CBCC thực hiện các nội dung Chương trình, kế hoạch, nhiệm vụ trọng tâm của UBND Phường, phấn đấu hoàn thành 100% các mục tiêu, nhiệm vụ về phát triển kinh tế - xã hội năm 2023.					
	Ban hành Kế hoạch tổ chức thực hiện nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội.	Văn phòng - Thống kê	Công chức chuyên môn	Thường xuyên	- QMR; - Thư ký ISO.	Phiếu đánh giá, chấm điểm và xếp loại cán bộ, công chức
III.	Phấn đấu 100% ý kiến chỉ đạo trên Hệ thống văn bản được xử lý hoàn thành đúng hạn.					
	Tiếp nhận, vào sổ văn bản và trình lãnh đạo phê duyệt, phân công xử lý.	Văn phòng - Thống kê	Công chức chuyên môn	Thường xuyên	- QMR; - Thư ký ISO	Hệ thống QLVB
IV.	Phấn đấu 100% ý kiến phản ánh hiện trường trên Hệ thống Hue-S được xử lý đúng hạn.					
1	- Tham mưu xử lý phản ánh hiện trường đúng thời hạn.	Công chức ĐC-XD-ĐT-MT	Các tổ chức, đơn vị	Thường xuyên	- QMR; - Thư ký ISO	- Kết quả xử lý đúng hạn trên phần mềm.
2	Thống kê tỷ lệ hoàn thành đúng hạn/trễ hạn.	Văn phòng - Thống kê	Công chức chuyên môn	Định kỳ quý	- QMR; - Thư ký	Báo cáo khi có yêu cầu.
V.	Tỷ lệ giải quyết thủ tục hành chính đúng hạn, đảm bảo đạt từ 95% đến 100% trên tổng số hồ sơ tiếp nhận.					
1.	- Đảm bảo 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được niêm yết công khai tại Phường và trên Trang thông tin điện tử. - Đảm bảo 95% - 100% TTHC giải quyết đúng hạn và trước hạn.	Công chức chuyên môn	CC Văn phòng - Thống kê	Thường xuyên	- QMR; - Thư ký ISO	- Niêm yết Danh mục - Kết quả xử lý đúng hạn trên phần mềm hệ thống.
2.	- Theo dõi trên phần mềm xử lý xác thực tập trung SSO;	CC Văn phòng - Thống kê	Công chức chuyên môn	- Thường xuyên - Báo cáo	- QMR; - Thư ký ISO.	Báo cáo thống kê tỷ lệ giải quyết TTHC.

	- Định kỳ thống kê báo cáo kết quả thực hiện giải quyết TTHC.			định kỳ, hàng quý		
3.	95% TTHC được cung cấp dưới dạng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, trong đó 20% - 30% TTHC được cung cấp dưới dạng dịch vụ công trực tuyến mức độ 4. Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 từ 30 % - 50% trên tổng số hồ sơ.	Công chức chuyên môn	Công chức chuyên môn	- Thường xuyên	- QMR; - Thư ký ISO.	- Kết quả xử lý đúng hạn trên phần mềm hệ thống.
VI	Phấn đấu 100% các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội (09/09 chỉ tiêu về các lĩnh vực)					
1	Phấn đấu đạt và vượt chỉ tiêu thu ngân sách theo dự toán đề ra.	CC Tài chính – Kế toán	Các tổ chức, đoàn thể; CBCC	Cả năm	- QMR; - Thư ký ISO.	Kết quả thực hiện cuối năm
2	Tiếp tục duy trì 8/8 Tổ dân phố đạt chuẩn văn hoá; tỷ lệ gia đình văn hoá đạt từ 90% trở lên.	CC Văn hóa – Xã hội	Các Tổ DP	Tháng 10	- QMR; - Thư ký ISO.	BCĐ XD ĐSVH
3	Tiếp tục đẩy mạnh công tác CCHC gắn liền với ứng dụng công nghệ thông tin.	CC Văn phòng – Thống kê	Công chức chuyên môn	Thường xuyên	- QMR; - Thư ký ISO.	Báo cáo năm
4	Tiếp tục giữ vững Phường không có trường hợp tái nghèo, tái cận nghèo; không để phát sinh hộ nghèo, hộ cận nghèo.	CC Văn hóa – Xã hội	Các Tổ DP	Hằng năm	- QMR; - Thư ký ISO.	Báo cáo DS thoát nghèo
5	Duy trì phổ cập giáo dục Tiểu học, THCS mức độ 3, đạt phổ cập mầm non 5 tuổi, phổ cập giáo dục xóa mù chữ mức độ 2 và đạt chuẩn phổ cập THPT.	CC Văn hóa – Xã hội	Các Trường trên địa bàn Phường	Quý IV	- QMR; - Thư ký ISO.	Kiểm tra công tác PCGD tại các Trường.
6	Tiếp tục đăng ký tiêu chuẩn “xã, phường phù hợp trẻ em”.	CC Văn hóa – Xã hội	Các bộ phận liên quan	Quý IV	- QMR; - Thư ký ISO.	Hồ sơ chấm điểm theo các tiêu chí
7	Thanh niên lên đường	BCH Quân	Hệ thống	Quý I	- QMR;	Kết quả thực

	nhập ngũ đạt 100% theo chỉ tiêu Thành phố giao.	sự Phường	chính trị		- Thư ký ISO.	hiện
8	Giữ vững ANCT và TTATXH, không để trọng án xảy ra. Xây dựng cơ quan, Tổ dân phố đạt “An toàn an ninh trật tự”.	BCH Công an Phường	Các bộ phận liên quan	Quý IV	- QMR; - Thư ký ISO.	Hồ sơ công nhận
9	Tiếp tục xây dựng Phường đạt chuẩn tiếp cận pháp luật.	CC Tư pháp - HT	Các bộ phận liên quan	Quý IV	- QMR; - Thư ký ISO.	Báo cáo kết quả thực hiện.

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.

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 Phú Nhuận năm 2023, đề nghị cán bộ, công chức, nhân viên, người lao động 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 BCĐ ISO để kịp thời tổng hợp trình lãnh đạo cấp trên xem xét, giải quyết./.

