

Số: /QĐ-UBND

Vạn Hưng, ngày tháng năm 2024

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc công bố Mục tiêu chất lượng**  
**và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2024**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ VẠN HƯNG**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVNISO 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 10/10/2014 của Bộ Khoa học và Công nghệ quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ;

Căn cứ Quyết định số 1235/QĐ-UBND ngày 11/5/2021 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc ban hành Bộ tài liệu hướng dẫn xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa;

Theo đề nghị của công chức Văn phòng - Thống kê.

**QUYẾT ĐỊNH:**

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

(Phụ lục Mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2024 đính kèm)

**Điều 2.** Công chức Văn phòng - Thống kê, Ban Chỉ đạo ISO xã Vạn Hưng; công chức chuyên môn và các tổ chức, cá nhân có liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

**Nơi nhận: (VBĐT)**

- Như Điều 2;
- Chủ tịch và các PCT.UBND xã;
- Lưu: VT, VP.ISO

**CHỦ TỊCH**

**Trần Thanh Tòng**



**MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2024**

**Với chính sách chất lượng đã cam kết. Tập thể lãnh đạo, cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách UBND xã Vạn Hưng phấn đấu thực hiện các mục tiêu sau:**

1. Đảm bảo xây dựng, duy trì và cải tiến liên tục Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 trong công tác điều hành, quản lý và thực thi nhiệm vụ chuyên môn, nghiệp vụ tại UBND xã Vạn Hưng.

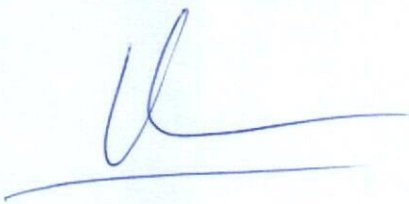
2. Đảm bảo trên 98,5% hồ sơ được đơn vị tiếp nhận và giải quyết đúng thời gian quy định của pháp luật.

3. Đảm bảo tỷ lệ số hóa kết quả giải quyết TTHC trên phần mềm một cửa điện tử đạt 100%.

4. Giải quyết 100% đơn thư khiếu nại, tố cáo, tranh chấp, phản ánh của tổ chức, công dân theo đúng pháp luật.

5. Phấn đấu mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính đạt tối thiểu 90%.

**NGƯỜI SOẠN THẢO**



**Hoàng Quốc Huy**

**XEM XÉT**



**Huỳnh Ngọc Sang**

**PHÊ DUYỆT**

**Trần Thanh Tòng**



## KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG CỦA UBND XÃ VẠN HUNG NĂM 2024

STT	Mục tiêu chất lượng	Cách đo lường	Biện pháp thực hiện	Thời gian bắt đầu	Thời gian hoàn thành
1	Đảm bảo xây dựng, duy trì và cải tiến liên tục Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 trong công tác điều hành, quản lý và thực thi nhiệm vụ chuyên môn, nghiệp vụ tại UBND xã Vạn Hưng.	HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 được áp dụng đối với 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã Vạn Hưng	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Từng công chức chuyên môn rà soát, cập nhật các TTHC của UBND tỉnh mới ban hành thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã Vạn Hưng.</li> <li>- Tiến hành điều chỉnh các quy trình ISO cho các TTHC nếu có sự thay đổi.</li> <li>- Thụ ký ISO cập nhật tài liệu trên hệ thống.</li> </ul>	Tháng 01/2024	31/12/2024
2	Đảm bảo trên 98,5% hồ sơ được đơn vị tiếp nhận và giải quyết đúng thời gian quy định của pháp luật.	<p>Tỷ lệ hồ sơ trễ hạn của UBND xã Vạn Hưng giảm xuống dưới 1,5%.</p> <p>(Hồ sơ đã giải quyết trễ hạn*100/tổng hồ sơ đã giải quyết) &lt; 1,5%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kiểm soát chặt chẽ việc giải quyết hồ sơ trên Phần mềm Một cửa điện tử và có biện pháp cụ thể để khắc phục các nguyên nhân trễ hạn, báo cáo kết quả thực hiện cho lãnh đạo UBND xã Vạn Hưng hàng tháng.</li> <li>- Thường xuyên kiểm tra, đánh giá, đôn đốc, xử lý nghiêm các cơ quan, bộ phận, cá nhân để tỷ lệ hồ sơ trễ hạn quá 1,5%.</li> </ul>	15/12/2023	15/12/2024 (Theo quy định thời gian báo cáo Kiểm soát TTHC)



STT	Mục tiêu chất lượng	Cách đo lường	Biện pháp thực hiện	Thời gian bắt đầu	Thời gian hoàn thành
3	Đảm bảo tỷ lệ số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trên phần mềm một cửa điện tử đạt 100%	Tỷ lệ số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đạt 100%	Cán bộ, công chức chuyên môn tham gia quy trình giải quyết TTHC trên Phần mềm một cửa điện tử tập trung thực hiện việc số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo đúng quy định tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ	15/12/2023	15/12/2024 (Theo quy định thời gian báo cáo Kiểm soát TTHC)
4	Giải quyết 100% đơn thư khiếu nại, tố cáo, tranh chấp, phản ánh của tổ chức, công dân theo đúng pháp luật	Toàn bộ phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân được tiếp nhận, xử lý và trả lời đúng quy định, công khai, rõ ràng, đầy đủ.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp nhận thông tin, chỉ đạo các cơ quan, đơn vị liên quan kiểm tra, giải quyết, trả lời bằng văn bản cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị, công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định.</li> <li>- Xử lý nghiêm những trường hợp vi phạm theo phản ánh của tổ chức, cá nhân mà theo xác minh là đúng, đồng thời chỉ đạo khắc phục những hạn chế, thiếu sót đã được kiến nghị.</li> </ul>	Tháng 01/2024	31/12/2024

5	Phân đầu mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính đạt tối thiểu 90%.	Thông qua phiếu thăm dò ý kiến khách hàng và kết quả khảo sát của UBND huyện	Trong quá trình giải quyết TTHC, cán bộ, công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện đánh giá mức độ hài lòng đối với quá trình giải quyết TTHC của cơ quan thông qua phần mềm Đánh giá cán bộ và phiếu thăm dò ý kiến theo các biểu mẫu quy định.	Tháng 01/2024	31/12/2024
---	--	--	---	------------------	------------

**Nơi nhận: (VBĐT)**

- Các công chức chuyên môn;
- BBT Trang Thông tin điện tử xã Vạn Hưng;
- Lưu: VT, hồ sơ ISO

**TM.ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Trần Thanh Tòng**