

Số: /KH-UBND

Yên Hòa, ngày 14 tháng 3 năm 2022

KẾ HOẠCH

Thực hiện mục tiêu chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2022 của UBND xã Yên Hòa

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Cụ thể hóa việc triển khai thực hiện mục tiêu chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả của công tác quản lý, điều hành và cung cấp dịch vụ hành chính công; góp phần đẩy nhanh quá trình cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn xã. Đảm bảo hoàn thành 100% mục tiêu chất lượng đề ra trong năm 2022.

2. Yêu cầu

Việc triển khai thực hiện mục tiêu chất lượng đảm bảo cụ thể, cải tiến phương thức và phương pháp làm việc, minh bạch hóa các thủ tục hành chính để rút ngắn thời gian giải quyết công việc.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Mục tiêu 1

Hoàn thành tốt các nhiệm vụ được giao, đảm bảo công khai các thông tin cần thiết về thủ tục hành chính theo chức năng nhiệm vụ

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả dự kiến đạt được
1	Triển khai xây dựng kế hoạch áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng	Lãnh đạo UBND, Công chức chuyên môn xã	Tháng 01-03/2022	Kế hoạch
2	Đánh giá chặt chẽ mức độ hoàn thành công việc, chấp hành các quy định quý	Lãnh đạo UBND, Công chức chuyên môn xã	Hàng quý	Biên bản đánh giá
3	Thực hiện cơ chế báo cáo, đánh giá và xem xét mức độ hoàn thành kế hoạch và có định hướng điều chỉnh kịp thời	Lãnh đạo UBND, Công chức chuyên môn xã	Theo kế hoạch	Báo cáo
4	Xử lý nghiêm minh các trường hợp vi phạm	Lãnh đạo UBND	Khi có phát sinh các vi phạm	Biên bản xử lý

2. Mục tiêu 2

Tuân thủ đúng sự chỉ đạo của UBND huyện về chương trình cải cách hành chính. Ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin, phân đấu giải quyết trực tuyến các thủ tục hành chính mức độ 3, mức độ 4 theo quy định của huyện; cam kết giải quyết thủ tục hành chính cho tất cả các lĩnh vực đảm bảo giải quyết TTHC không trễ hẹn theo quy định.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả dự kiến đạt được
1	Kiểm soát chặt chẽ việc tuân thủ Nghị định 61/2018/NĐ-CP và Thông tư 01/2018/TT-VPCP về cơ chế một cửa, một cửa liên thông và chương trình công nghệ thông tin trong xử lý văn bản	Bộ phận một cửa liên thông, Công chức Chuyên môn xã	Thường xuyên cho từng hồ sơ	Giải quyết TTHC, tham mưu văn bản chặt chẽ
2	Thực hiện cảnh báo kịp thời khi có nguy cơ chậm thời gian giải quyết hoặc sắp hết thời gian để trả kết quả cho tổ chức/cá nhân	Bộ phận một cửa liên thông, Công chức Chuyên môn xã	Khi có nguy cơ chậm	Báo cáo
3	Phải có bằng chứng khách quan khi việc chậm muộn là do cơ quan bên ngoài hoặc tổ chức/cá nhân, bắt buộc ra văn bản xin lỗi tổ chức cá nhân nếu do nội bộ gây ra	Bộ phận một cửa liên thông, Công chức Chuyên môn xã	Khi có phát sinh	Văn bản xin lỗi

3. Mục tiêu 3

Tiếp nhận các phản hồi, khiếu nại và mọi ý kiến đóng góp của tổ chức, cá nhân về hoạt động của UBND xã. Nghiêm túc xử lý 100% các trường hợp vi phạm theo đúng nội dung thông tin

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Kết quả dự kiến đạt được
1	Thu thập thông tin, bám sát các quy định, hướng dẫn của UBND huyện về việc khảo sát đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức	Bộ phận một cửa liên thông xã	Thường xuyên	Phiếu lấy ý kiến

2	Tiếp nhận mọi thông tin phản hồi, khiếu nại hoặc góp ý kiến dù là nhỏ nhất. Thành lập ban xác minh cụ thể để có hướng giải quyết, xử lý kịp thời	Lãnh đạo UBND Bộ phận tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tổ cáo	Thường xuyên	Sổ tiếp nhận thông tin
3	Thực hiện xử lý nghiêm minh mọi trường hợp (nếu có vi phạm) theo thông tin từ tổ chức, cá nhân.	Lãnh đạo UBND	Thường xuyên	Biên bản xử lý

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng HĐND&UBND xã:

- Theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc triển khai thực hiện kế hoạch này.

- Tổng hợp kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đã thực hiện trong năm.

- Tổng hợp báo cáo Lãnh đạo UBND xã, cơ quan cấp trên theo quy định.

2. Các công chức chuyên môn thuộc UBND xã:

- Nghiêm túc triển khai thực hiện các nhiệm vụ theo kế hoạch.

- Thực hiện báo cáo, tổng hợp tình hình tổ chức thực hiện hệ thống quản lý chất lượng theo lĩnh vực phụ trách theo đúng yêu cầu và thời gian quy định.

Trên đây là kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2022 của UBND xã Yên Hòa. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc kịp thời phản ánh về Ban chỉ đạo (*Qua Văn phòng HĐND&UBND xã*) tổng hợp, báo cáo UBND xã xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- UBND huyện (Đề báo cáo)
- TT Đảng ủy, TT HĐND xã (Đề B/c)
- Lãnh đạo UBND xã;
- Công chức chuyên môn thuộc UBND xã;
- Các cơ quan, đơn vị có liên quan.
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Đoàn Trung Nam