

Số: /KH-BCĐ

Phú Thứ, ngày 10 tháng 03 năm 2022

KẾ HOẠCH

Thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2022 của UBND phường Phú Thứ

Thực hiện Kế hoạch số 08/KH-BCĐ ngày 10/01/2022 của Ban chỉ đạo MHK TCVN ISO 9001:2015 của Ban chỉ đạo ISO phường Phú Thứ năm 2022 về việc duy trì áp dụng, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND phường Phú Thứ;

Xét đề nghị của Ban thư ký ISO;

Ban chỉ đạo MHK TCVN ISO 9001:2015 ban hành Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2022 của UBND phường với nội dung như sau:

I. Nội dung thực hiện:

STT	Mục tiêu chất lượng	Đo lường	Phương pháp đo lường	Biện pháp thực hiện	Thời gian bắt đầu	Thời gian hoàn thành
1	TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết cấp xã được xây dựng và áp dụng Hệ thống		Số quy trình giải quyết TTHC tại các cơ quan thuộc Hệ thống QLCL ISO 9001:2015 của UBND phường và số lượng TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của xã theo quy định tại các văn bản pháp luật của cấp trên còn hiệu lực thi hành.	Tất cả các bộ phận thuộc Hệ thống theo dõi, cập nhật thường xuyên các văn bản của cấp trên quy định các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị thuộc Hệ thống QLCL của UBND phường.	Thường xuyên	Thường xuyên
2	Hồ sơ của khách hàng được xem xét, giải quyết	100%	Số lượng Hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã theo quy định tại các văn bản pháp luật của cấp trên còn hiệu lực thi hành.	Các bộ phận thuộc Hệ thống cập nhật những thay đổi về quy trình TTHC trên Cổng thông tin điện Phường.	Thường xuyên	Thường xuyên
3	TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã được cập nhật trên Cổng thông	100%	Số lượng TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã theo quy định tại các văn bản pháp	Văn phòng UBND phường chủ trì, phối hợp với các bộ phận thuộc Hệ thống cập nhật những thay đổi	Thường xuyên	Thường xuyên

	tin điện tử của phường		luật của cấp trên còn hiệu lực thi hành và Số lượng trình tự giải quyết các TTHC cấp thị xã trên Cổng thông tin điện tử	về quy trình TTHC trên Cổng thông tin điện tử phường.		
4	Triển khai toàn diện, hiệu quả cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông gắn với đẩy mạnh tin trực tuyến hóa giao dịch TTHC					
4.1	Tỷ lệ Hồ sơ TTHC được tiếp nhận, giải quyết trực tuyến ở mức độ 3	Tối thiểu 45%	Tỷ lệ Hồ sơ TTHC được tiếp nhận, giải quyết trực tuyến ở mức độ 3.	Tất cả CBCC phần đầu hoàn thành tốt công việc được giao.	Từ ngày 01/01/2022	Tính đến trước thời điểm Báo cáo Kết quả thực hiện MTCL năm 2022 là 10 ngày
4.2	Hồ sơ được tiếp nhận, giải quyết trực tuyến ở mức độ 4	Ít nhất 01 hồ sơ	Số lượng hồ sơ được tiếp nhận, giải quyết trực tuyến ở mức độ 4	Cán bộ văn hóa thông tin chủ trì, phối hợp với ngành liên quan nghiên cứu, triển khai thực hiện.	Từ ngày 01/01/2022	Tính đến trước thời điểm Báo cáo Kết quả thực hiện MTCL năm 2022 là 10 ngày
5	Tỷ lệ hồ sơ trễ hạn tại Bộ phận Một cửa phường	Dưới 0,5%	Dựa vào số liệu trên phần mềm Một cửa điện tử phường. Được xác định bằng tỷ lệ hồ sơ giải quyết trễ hạn trên tổng số Hồ sơ tiếp nhận đã giải quyết.	- Tất cả CBCC phần đầu hoàn thành tốt công việc được giao. - Chủ tịch UBND thực hiện theo dõi, giám sát; đánh giá công khai kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao của từng CBCC; tìm hiểu nguyên nhân và cách khắc phục hoặc báo cáo lãnh đạo giải quyết khi phát sinh vướng mắc, khó khăn.	Từ ngày 01/01/2022	Tính đến trước thời điểm Báo cáo Kết quả thực hiện MTCL năm 2022 là 10 ngày
6	Chỉ số mức độ hài lòng của tổ chức và cá nhân khi giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa phường	85%	Bộ phận Một cửa Phường tiến hành điều tra khảo sát hoặc lấy kết quả điều tra khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức và cá nhân khi giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa phường năm 2022 do Văn phòng UBND chủ trì thực hiện.	- CBCC triển khai thực hiện tốt Quy chế tại Bộ phận Một cửa phường. - Chủ tịch UBND thường xuyên đôn đốc, nhắc nhở CBCC thực hiện tốt nhiệm vụ được giao, liên hệ với Trưởng Bộ phận Một cửa để nắm bắt thông tin và kịp thời giải quyết khi phát sinh vướng mắc.	Theo Kế hoạch	Theo Kế hoạch

II. Tổ chức thực hiện:

- Các thành viên của Ban chỉ đạo Mô hình khung theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 và các bộ phận chuyên môn của UBND phường.

- Căn cứ vào Mục tiêu chất lượng, Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2022 của UBND phường, các bộ phận chuyên môn xây dựng Mục tiêu chất lượng cụ thể, niêm yết công khai tại bộ phận mình thực hiện.

- Triển khai nội dung Mục tiêu chất lượng, Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2022 của UBND phường đến toàn thể công chức, người lao động tại đơn vị biết và triển khai thực hiện.

- Thường xuyên theo dõi, rà soát việc thực hiện Kế hoạch, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc cần kịp thời báo cáo Trưởng BCĐ ISO thông qua Thư ký ISO (Đ/c Hoàng Thị Lê - sđt: 0986.961.265).

Trên đây là Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2022 của Ban chỉ đạo Mô hình khung TCVN ISO 9001: 2015 phường Phú Thứ./.

Nơi nhận:

- UBND thị xã;
- Thành viên BCĐ MKH ISO 9001:2015;
- TT HĐND-UBND phường;
- Các bộ phận liên quan;
- Lưu: VP.

**TM. BAN CHỈ ĐẠO
TRƯỞNG BAN**

**CHỦ TỊCH UBND PHƯỜNG
Trương Thị Bồn**