

*Đắktover, ngày tháng 01 năm 2023*

## **MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2023**

**UBND xã Đắkttover** phấn đấu thực hiện các mục tiêu chất lượng sau:

1. **100%** trình tự giải quyết các thủ tục hành chính công đảm bảo đúng pháp luật, đúng quy trình và đúng hẹn.
2. Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức hiệu dân, có trách nhiệm với nhân dân; phấn đấu đánh giá cán bộ công chức cuối năm **100%** hoàn thành nhiệm vụ, trong đó ít nhất **25%** xếp loại xuất sắc; phấn đấu có ít nhất **50%** cán bộ, công chức được bồi dưỡng thường xuyên về chuyên môn, nghiệp vụ, **10%** được đào tạo kiến thức quản lý nhà nước, lý luận chính trị.
3. Thường xuyên cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001; kiểm tra định kỳ và đánh giá nội bộ 01 lần/năm.
4. Tuân thủ đúng quy định của Nhà nước, tăng cường phối hợp trong xử lý công việc; đảm bảo **100%** kiểm soát tài liệu và hồ sơ; thực hiện đúng các quy chế, quy trình, hướng dẫn, biểu mẫu; áp dụng cơ chế “*Một cửa, một cửa liên thông*” trong giải quyết công việc.
5. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ công tác chuyên môn và chế độ báo cáo, tổng hợp; khai thác thông tin, chuyển nhận và xử lý văn bản qua mạng.
6. Thực hiện tốt cải cách hành chính, phấn đấu trả hồ sơ hành chính tại *Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính* đúng thời gian quy định đạt **97%**; quyết tâm để các tổ chức, công dân hài lòng khi đến giao dịch công tác với các Bộ phận chuyên môn của UBND xã.
7. Phấn đấu **100%** cán bộ, công chức cơ quan luôn giữ gìn phẩm chất đạo đức; giỏi về chuyên môn, nghiệp vụ, vững về tư tưởng chính trị; có thái độ nhiệt tình, cầu thị, trách nhiệm cao trong giải quyết công việc; không gây sách nhiễu, phiền hà./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Cao Phi văn**

**KẾ HOẠCH**

**Thực hiện mục tiêu chất lượng của **UBND xã Đăktover** năm **2023****

**1. Mục tiêu 1:** 100% trình tự giải quyết các thủ tục hành chính đảm bảo đúng pháp luật, đúng quy trình và đúng hẹn

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1.	Bố trí nhân sự, sắp xếp công việc hợp lý	Các đơn vị có liên quan đến giải quyết các thủ tục hành chính công	Sau mỗi thủ tục hành chính công được giải quyết	Thường xuyên
2.	Xây dựng các hướng dẫn công việc (nếu cần) cho từng cá nhân có liên quan	Trưởng các Bộ phận chuyên môn	Khi cần thiết	Thường xuyên
3.	Tuân thủ các quy trình ISO 9001 đã xây dựng	Tất cả các Bộ phận chuyên môn	Từ khi chính thức áp dụng	Thường xuyên
4.	Khi phát hiện sai sót, tiến hành trao đổi thông tin hợp lý để hiệu chỉnh, khắc phục trước khi chuyển giao cho tổ chức/công dân	Tất cả cán bộ, công chức thuộc UBND	Từ khi chính thức áp dụng Hệ thống QLCL	Thường xuyên

**2. Mục tiêu 2:** Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức hiểu dân, có trách nhiệm với nhân dân; phần đầu đánh giá cán bộ công chức cuối năm 100% hoàn thành nhiệm vụ, trong đó ít nhất 25% xếp loại xuất sắc; phần đầu có ít nhất 50% cán bộ, công chức được bồi dưỡng thường xuyên về chuyên môn, nghiệp vụ, 10% được đào tạo kiến thức quản lý nhà nước, lý luận chính trị

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1.	Lập kế hoạch và tổ chức thực hiện đào tạo, phổ biến nâng cao trình độ, nhận thức tập thể cán bộ, công chức	Bộ phận VP-TK	Các Bộ phận chuyên môn	<b>Tháng 01/2023</b>

2.	Lập kế hoạch phân bổ định mức biên chế, bổ sung nhân sự cho các Bộ phận, ban	Bộ phận VP-TK	Các Bộ phận chuyên môn	Tháng 01/2023
3.	Duyệt kế hoạch phân bổ định mức biên chế, bổ sung nhân sự cho các Bộ phận, ban	Bộ phận VP-TK	Bộ phận VP-TK	Tháng 02/2023
4.	Thông báo định mức biên chế, nhu cầu bổ sung nhân sự các Bộ phận, ban	Bộ phận VP-TK	Các Bộ phận chuyên môn	Tháng 02/2023
5.	Tìm nhân sự, đề xuất bổ sung	Bộ phận VP-TK	Các Bộ phận chuyên môn	Theo kế hoạch
6.	Lập hồ sơ đề xuất Lãnh đạo UBND cho tiếp nhận bổ sung nhân sự những Bộ phận còn thiếu	Bộ phận VP-TK	Các Bộ phận chuyên môn	Khi có nhân sự
7.	Ban hành Quyết định tiếp nhận nhân sự	Lãnh đạo UBND	Bộ phận VP-TK	Khi có nhân sự

**3. Mục tiêu 3:** Thường xuyên cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001; kiểm tra định kỳ và đánh giá nội bộ 01 lần/năm.

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1.	Nhận định, xem xét, đánh giá và cải tiến các tài liệu hệ thống quản lý chất lượng	Ban chỉ đạo	Các Bộ phận chuyên môn thuộc UBND	Thường xuyên
2.	Lập kế hoạch đánh giá chất lượng nội bộ	Ban chỉ đạo		Tháng 11/2023
3.	Triển khai thực hiện theo đúng kế hoạch	Ban chỉ đạo		Theo đúng kế hoạch
4.	Đánh giá tổng kết và rút kinh nghiệm	Ban chỉ đạo		Sau đánh giá

**4. Mục tiêu 4:** Tuân thủ đúng quy định của Nhà nước, tăng cường phối hợp trong xử lý công việc; đảm bảo 100% kiểm soát tài liệu và hồ sơ; thực hiện đúng các quy chế, quy trình, hướng dẫn, biểu mẫu; áp dụng cơ chế “Một cửa, một cửa liên thông” trong giải quyết công việc

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn
-----	--------------------	-------------------	--------------------	----------------

				<b>thành</b>
1	Người tiếp nhận hồ sơ phải hiểu và nắm rõ các danh mục hồ sơ, quy trình giải quyết liên quan đến cung cấp dịch vụ hành chính công	Người tiếp nhận hồ sơ	Các Bộ phận chuyên môn thuộc UBND	Thường xuyên
2	Bồi dưỡng, nâng cao nghiệp vụ thông qua việc tham gia trực tiếp vào quy trình giải quyết công việc tại các Bộ phận chuyên môn	Bộ phận VP-TK Người tiếp nhận hồ sơ		Định kỳ 6 tháng
3	Bồi dưỡng, nâng cao ý thức trách nhiệm và quy tắc ứng xử tại công sở cho những người nhận và trả kết quả tại Bộ phận Nhận và trả kết quả	Bộ phận VP-TK Người tiếp nhận hồ sơ		Định kỳ hàng quý
4	Tuân thủ quy trình giải quyết công việc hành chính	Người tiếp nhận hồ sơ		Hàng ngày
5	Thực hiện các hành động phòng ngừa khi có nguy cơ không đạt được mục tiêu chất lượng	Toàn UBND		Khi có nguy cơ
6	Tiếp thu ý kiến đóng góp của các Bộ phận và khắc phục sai sót kịp thời	Văn phòng - Thống kê		Thường xuyên

**Mục tiêu 5:** Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ công tác chuyên môn và chế độ báo cáo, tổng hợp; khai thác thông tin, chuyển nhận và xử lý văn bản qua mạng

<b>STT</b>	<b>Nội dung công việc</b>	<b>Chủ trì thực hiện</b>	<b>Phối hợp thực hiện</b>	<b>Thời gian hoàn thành</b>
1	Xây dựng kế hoạch đầu tư, phát triển ứng dụng công nghệ thông tin	Văn phòng - Thống kê	Các Bộ phận chuyên môn	<b>Tháng 3/2023</b>
2	Tổ chức xem xét và phê duyệt kế hoạch	Lãnh đạo UBND	Văn phòng - Thống kê	<b>Tháng 4/2023</b>
3	Tổ chức nâng cấp, bổ sung trang thiết bị, phương tiện	Văn phòng - Thống kê	Các Bộ phận	Theo kế hoạch

	theo đúng kế hoạch	kê	chuyên môn	
4	Phổ biến, hướng dẫn, tập huấn cách thức sử dụng cho cán bộ, công chức	Văn phòng - Thống kê	Các Bộ phận chuyên môn	Thường xuyên
5	Thường xuyên kiểm soát quá trình sử dụng và thực hiện truyền tải thông tin	Văn phòng - Thống kê	Các Bộ phận chuyên môn	Thường xuyên

**Mục tiêu 6:** Thực hiện tốt cải cách hành chính, phân đầu trả hồ sơ hành chính tại *Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính* đúng thời gian quy định đạt 97%; quyết tâm để các tổ chức, công dân hài lòng khi đến giao dịch công tác với các Bộ phận chuyên môn của UBND xã

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1.	Các Bộ phận xác định thời gian cho từng bước công việc	Các Bộ phận chuyên môn	Cán bộ, công chức thuộc UBND	Tháng 3/2023
2.	Kiểm soát chặt chẽ thời gian thực hiện (của từng hồ sơ và so sánh với quy định)	Lãnh đạo UBND, Bộ phận chuyên môn		Hàng tháng
3.	Hồ sơ trả tổ chức, công dân phải đảm bảo theo đúng thời gian quy định	Các Bộ phận chuyên môn		Hàng ngày

**Mục tiêu 7:** Phân đầu 100% cán bộ, công chức UBND xã luôn giữ gìn phẩm chất đạo đức; giỏi về chuyên môn, nghiệp vụ, vững về tư tưởng chính trị; có thái độ nhiệt tình, cầu thị, trách nhiệm cao trong giải quyết công việc; không gây sách nhiễu, phiền hà

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Tiếp nhận phản hồi, thu thập các thông tin đánh giá sự thoả mãn về dịch vụ hành chính từ của tổ chức công dân	Lãnh đạo UBND, các Bộ phận chuyên môn	Cán bộ, công chức thuộc UBND	Thường xuyên
2	Tiếp cận các luồng thông tin (trực tiếp, công văn, điện thoại, email ...) liên quan đến việc phản ánh thủ tục giải			Thường xuyên

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
	quyết			
3	Quán triệt tinh thần “công tâm, minh bạch, đúng pháp luật, đúng hẹn”			Thường xuyên
4	Thường xuyên kiểm soát việc thụ lý và giải quyết hồ sơ của các Bộ phận chuyên môn			Thường xuyên
5	Xử lý kỷ luật nghiêm minh đối với các trường hợp có vi phạm			Thường xuyên

### **BIỆN PHÁP THEO DÕI THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG**

1. Định kỳ tổng hợp báo cáo Lãnh đạo UBND theo chức năng và nhiệm vụ các Bộ phận, thông qua Bộ phận VP-TK.
2. Lấy ý kiến của các Bộ phận và chỉ đạo trực tiếp của Lãnh đạo UBND tại các cuộc họp giao ban.
3. Sử dụng các hành động khắc phục khi mục tiêu chất lượng không được đảm bảo.
4. Báo cáo kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng của các Bộ phận theo quý.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**CHỦ TỊCH**

**Cao Phi Văn**