

**MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG
NĂM 2020**

UBND huyện Phú Thiên 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 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; 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. Xem xét, chuyển đổi Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015.
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; tiếp tục áp dụng cơ chế “*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 trên 98% trở lên; quyết tâm để các tổ chức, công dân hài lòng khi đến giao dịch công tác với các Phòng, ban, đơn vị của UBND huyện.
7. Phấn đấu 100% cán bộ, công chức UBND huyện 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.

Phú Thiên, ngày 10 tháng 01 năm 2020

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Trần Châm La Ní



KẾ HOẠCH
Thực hiện mục tiêu chất lượng của UBND huyện năm 2020

1. Mục tiêu 1: Giảm sai sót trong quá trình giải quyết các thủ tục hành chính công (Tu Pháp, Tài chính kế hoạch, tài nguyên, trường, văn hoá thông tin và các hoạt động khác trong toàn UBND huyện) xuống còn 0,1% so với cùng kỳ năm trước.

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	Thống kê sự vụ
2.	Xây dựng các hướng dẫn công việc (nếu cần) cho từng cá nhân có liên quan	Phòng các phòng chuyên môn	Khi cần thiết	
3.	Tuân thủ các quy trình ISO 9001:2008 đã xây dựng	Tất cả các phòng chuyên môn	Từ khi chính thức áp dụng	
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 huyện	Từ khi chính thức áp dụng Hệ thống QLCL	

2. Mục tiêu 2: Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức hiệu dân, có trách nhiệm với nhân dân; phần đầu đánh giá cán bộ cuối năm 100% hoàn thành nhiệm vụ, trong đó 20% xếp loại xuất sắc; phần đầu có ít nhất 50% cán bộ, công chức được thưởng 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	Phòng Nội vụ	Các Phòng chuyên môn	Tháng 01/2020

2.	Lập kế hoạch phân bổ định mức biên chế, bổ sung nhân sự cho các phòng, ban	Phòng Nội vụ	Các Phòng chuyên môn	Tháng 01/2020
3.	Duyệt kế hoạch phân bổ định mức biên chế, bổ sung nhân sự cho các phòng, ban	Lãnh đạo UBND, Phòng Nội vụ	Phòng Nội vụ	Tháng 01/2020
4.	Thông báo định mức biên chế, nhu cầu bổ sung nhân sự các phòng, ban	Lãnh đạo UBND, Phòng Nội vụ	Các Phòng chuyên môn	Tháng 01/2020
5.	Tìm nhân sự, đề xuất bổ sung	Lãnh đạo UBND, Phòng Nội vụ	Các Phòng chuyên môn	Theo kế hoạch
6.	Lập hồ sơ đề xuất UBND huyện cho tiếp nhận bổ sung nhân sự những phòng, ban còn thiếu	Phòng Nội vụ	Các Phòng chuyên môn	Khi có nhân sự
7.	Ban hành Quyết định tiếp nhận nhân sự	Lãnh đạo UBND	Phòng Nội vụ	Khi có nhân sự

3. Mục tiêu 3: Xem xét, chuyển đổi Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015.

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 phòng chuyên môn thuộc UBND huyện	Thường xuyên
2.	Lập kế hoạch chuyển đổi	Ban chỉ đạo		Tháng 02/2020
3.	Tham mưu UBND huyện ban hành Quyết định kiện toàn lại Ban chỉ đạo, tổ giúp việc ISO	Ban chỉ đạo		Tháng 5/2020
4.	Đào tạo tập huấn ISO 9001:2015 cho các thành viên Ban chỉ đạo, Tổ giúp việc ISO và hướng dẫn cập nhật các tài liệu ISO 9001:2015	Ban chỉ đạo		Tháng 6/2020
5.	Tham mưu UBND huyện ban hành ban hành Quyết định ban hành áp dụng	Ban chỉ đạo		Tháng 7/2020

6.	Tiến hành Đánh giá nội bộ, tổ chức họp xem xét LD và làm hồ sơ công bố ISO là hoàn thành xong việc chuyển đổi ISO.	Ban chỉ đạo	Tháng 8/2020
----	--	-------------	--------------

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 tài liệu và hồ sơ; thực hiện đúng các quy chế, quy trình, hướng dẫn, biểu mẫu; tiếp tục áp dụng cơ chế “*Một cửa liên thông*” từ giải quyết công việc.

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
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	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	Các phòng chuyên môn thuộc UBND huyện	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 phòng chuyên môn.	Lãnh đạo Văn phòng 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.	Lãnh đạo Văn phòng 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 Văn phòng		Khi có nguy cơ
6	Tiếp thu ý kiến đóng góp của các phòng và khắc phục sai sót kịp thời	Văn phòng		Thường xuyên

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

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Xây dựng kế hoạch đầu tư, phát triển ứng dụng công nghệ thông tin	Phòng VH-TT	Các phòng chuyên môn	Tháng 12/2019
2	Tổ chức xem xét và phê duyệt kế hoạch	Lãnh đạo UBND huyện	Văn phòng, Phòng VH-TT	Tháng 12/2019
3	Tổ chức nâng cấp, bổ sung trang thiết bị, phương tiện theo đúng kế hoạch	Văn phòng	Phòng chuyên môn	Theo kế hoạch
4	Phổ biến, hướng dẫn, tập huấn cách thức sử dụng cho cán bộ, công chức	Văn phòng	Phòng chuyên môn	Thường xuyên
5	Thường xuyên kiểm soát quá trình sử dụng và thực hiện truyền tải thông tin	Văn phòng	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên

Mục tiêu 6: Thực hiện tốt cải cách hành chính, phần đầu trả hồ sơ hành chính tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả quyết thủ tục hành chính đúng thời gian quy định đạt 98%; quyết tâm để các tổ chức, công dân hài lòng khi đến giao dịch công tác tại các Phòng, ban, đơn vị của UBND huyện.

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1.	Các phòng xác định thời gian cho từng bước công việc	Các phòng chuyên môn	Cán bộ, công chức thuộc UBND huyện	Tháng 01/2020
2.	Kiểm soát chặt chẽ thời gian thực hiện (của từng hồ sơ và so sánh với quy định)	Lãnh đạo Văn phòng, phòng chuyên môn		Hàng tháng
3.	Hồ sơ trả tổ chức, công dân phải đảm bảo theo đúng thời gian quy định	Các phòng chuyên môn		Hàng ngày

Mục tiêu 7: Phấn đấu 100% cán bộ, công chức luôn giữ gìn phẩm chất đạo đức; giỏi về chuyên môn, nghiệp vụ, vững vàng 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 huyện, các phòng chuyên môn	Thanh tra huyện, Cán bộ, công chức thuộc UBND huyện	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 quyết			Thường xuyên
3	Quản triệt tinh thần ‘ công tâm, minh bạch, đúng pháp luật, đúng hện’			Thường xuyên
4	Thường xuyên kiểm soát việc thụ lý và giải quyết hồ sơ của các phòng chuyên môn			Thường xuyên
5	Xử lý kỷ luật nghiêm minh đối với các trường hợp có vi phạm	Lãnh đạo UBND huyện, các phòng chuyên môn	Thanh tra huyện, Cán bộ, công chức thuộc UBND huyện	Thường xuyên

BIỆN PHÁP THEO DÕI THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

1. Định kỳ tổng hợp báo cáo lãnh đạo UBND huyện theo chức năng và nhiệm vụ các phòng, thông qua Văn phòng.
2. Lấy ý kiến của các phòng và chỉ đạo trực tiếp của lãnh đạo UBND huyện tại các cuộc họp giao ban.
3. Sử dụng các hành động nhắc phục và phòng ngừa khi mục tiêu chất lượng không được đảm bảo.
4. Báo cáo kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng của các phòng theo tháng, quý./.