

*Lộc Bồn, ngày 17 tháng 01 năm 2023*

**PHỤ LỤC 1: MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2023**  
*(Kèm theo Quyết định số 17/QĐ-UBND ngày 18 / 01/2023 của UBND xã)*

Lãnh đạo và toàn thể cán bộ công chức, người lao động của UBND xã Lộc Bồn quyết tâm xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND xã để hoàn thành các mục tiêu sau:

1. Tiếp tục triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến có hiệu quả HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

2. 100% các chương trình, đề án, nhiệm vụ trọng tâm trong Chương trình công tác năm 2023 được theo dõi và đôn đốc thực hiện; phấn đấu hoàn thành 85% các nhiệm vụ trọng tâm của UBND xã thuộc chương trình công tác năm 2023 của UBND huyện.

4. Phấn đấu các chỉ tiêu chủ yếu về phát triển kinh tế - xã hội của xã năm 2023 đạt và vượt kế hoạch đề ra, cụ thể:

- Thu nhập bình quân đầu người/năm: 78 triệu đồng
- Tổng vốn đầu tư phát triển trên địa bàn: 351 tỷ đồng
- Tỷ lệ bao phủ bảo hiểm y tế toàn dân: 100%
- Tổng thu cố định 274 triệu đồng
- Bê tông hóa giao thông: 2 km
- Tổng sản lượng lương thực có hạt: 5.850 tấn
- Tỷ lệ hộ nghèo: 0,87% (nghèo đa chiều:0%).
- Số lao động được giải quyết việc làm mới trong năm: 850 người,
- Tỷ lệ lao động được đào tạo nghề đạt: 86%.
- Tỷ lệ tăng dân số tự nhiên: 6,5%/ năm
- Tỷ lệ trẻ em dưới 5 tuổi suy dinh dưỡng: 5,5%
- Tỷ lệ huy động học sinh: nhà trẻ 45%; mẫu giáo 99%, tiểu học 100%, trung học cơ sở 100%

5. Kết quả xử lý Dịch vụ công, giải quyết TTHC:

- Đảm bảo 100% thủ tục hành chính thực hiện đúng quy trình theo tiêu chuẩn ISO; phấn đấu trên 98% hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc thẩm quyền của UBND xã được giải quyết đúng hạn.

- 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền được niêm yết công khai tại Bộ phận TN&TKQ xã thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

- Thực hiện 100% số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

- 100% TTHC được đưa vào tiếp nhận và giải quyết theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông (trừ các TTHC đặc thù).

- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến mức độ 3 và 4 trên tổng số hồ sơ phân đấu đạt 50%.

- Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính đạt tối thiểu 95% khi thực hiện giao dịch thủ tục hành chính tại Bộ Phận TN&TKQ xã.

**6.** 100% ý kiến chỉ đạo của UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện có quy định thời hạn hoàn thành được theo dõi, đôn đốc; phân đấu 85% ý kiến chỉ đạo thực hiện đúng hạn.

**7.** Phân đấu giải quyết đạt trên 87% đơn thư khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của UBND xã.

**8.** Kết quả chuyển đổi số, cải cách hành chính:

- 100% hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được luân chuyển trong nội bộ giữa các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc các cơ quan có liên quan được thực hiện bằng phương thức điện tử.

- 100% văn bản chỉ đạo điều hành về chuyển đổi số được ban hành đúng hạn.

- 100% báo cáo định kỳ (không bao gồm nội dung mật) được gửi, nhận qua Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ, của Tỉnh, huyện.

- 100% các văn bản điện tử của UBND xã (*ngoại trừ các văn bản mật*) được ký số và luân chuyển trên môi trường mạng.

- 100% các bộ phận chuyên môn sử dụng Hệ thống thông tin điều hành tác nghiệp. 100% cán bộ, công chức sử dụng Thư điện công vụ.

**9.** Phân đấu 100% cán bộ, công chức đảm bảo tiêu chuẩn cán bộ; tham gia đầy đủ các lớp tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ do cấp trên tổ chức.

---

**Phụ lục 2**  
**KẾ HOẠCH**  
**THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2023**  
*(Kèm theo Quyết định số 17/QĐ-UBND ngày 18 /01/2023 của UBND xã)*

## I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

### 1. Mục đích

- Nhằm thực hiện và hoàn thành tốt các Mục tiêu chất lượng đã đặt ra năm 2023 tại UBND xã Lộc Bồn.
- Phân công rõ trách nhiệm, vai trò, biện pháp kiểm soát, đánh giá, đo lường các Mục tiêu chất lượng đặt ra.

### 2. Yêu cầu

- Định kỳ và đột xuất UBND xã rà soát, tổng hợp báo cáo, đánh giá kết quả thực hiện MTCL;
- Ban Chỉ đạo ISO kiểm tra, giám sát kết quả đạt được của Mục tiêu chất lượng theo kế hoạch định kỳ hoặc đột xuất.
- Kịp thời theo dõi, đôn đốc thực hiện, kiểm soát, đánh giá, quản lý các rủi ro và đưa ra hành động khắc phục, phòng ngừa tại cơ quan khi Mục tiêu chất lượng không đảm bảo.

## II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

TT	Mục tiêu chất lượng và biện pháp thực hiện MTCL	Trách nhiệm thực hiện		Thời gian thực hiện	Trách nhiệm theo dõi MTCL	Cách thức theo dõi và kết quả
		Cơ quan chủ trì	Phối hợp			
<b>I.</b>	<b>Tiếp tục triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến có hiệu quả HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.</b>					
1	Xây dựng MTCL, Kế hoạch thực hiện MTCL năm 2023	Công chức VPTK	Các bộ phận	Tháng 01 năm 2023	- QMR; - Thư ký ISO.	- QĐ công bố và ban hành MTCL (kèm theo MTCL và Kế hoạch thực hiện MTCL năm 2023)
2	Xây dựng Kế hoạch Đánh	Công chức	Các bộ phận	Tháng 01 năm	- QMR;	Kế hoạch ĐGNB

TT	Mục tiêu chất lượng và biện pháp thực hiện MTCL	Trách nhiệm thực hiện		Thời gian thực hiện	Trách nhiệm theo dõi MTCL	Cách thức theo dõi và kết quả
		Cơ quan chủ trì	Phối hợp			
	giá nội bộ (ĐGNB) năm 2023	VPTK		2023	- Thư ký ISO	
3	Xây dựng chương trình ĐGNB và triển khai ĐGNB	Công chức VPTK	Các bộ phận	Trước ngày 30 tháng 8 hàng năm	- QMR; - Thư ký ISO	- Chương trình ĐGNB; - Lưu Hồ sơ ĐGNB (Kế hoạch, chương trình ĐGNB, Quyết định thành lập Đoàn ĐGNB, phiếu ghi chép, Báo cáo tổng hợp ĐGNB); - Hồ sơ kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục (phiếu yêu cầu hành động khắc phục/cải tiến – nếu có; sổ theo dõi hành động khắc phục/cải tiến)...
4	Xem xét của lãnh đạo	Công chức VPTK	Các bộ phận	Định kỳ 6 tháng/lần hoặc đột xuất/sau hoạt động ĐGNB	- QMR; - Thư ký ISO.	- Kế hoạch xem xét của lãnh đạo; - Biên bản họp xem xét của lãnh đạo.
5	Duy trì và cải tiến HTQLCL	Công chức VPTK	Các bộ phận	Hàng năm	- QMR; - Thư ký ISO.	Hồ sơ duy trì và cải tiến HTQLCL (Kế hoạch ISO hàng năm, MTCL, Kế hoạch MTCL, Hồ sơ ĐGNB, Hồ sơ hành

TT	Mục tiêu chất lượng và biện pháp thực hiện MTCL	Trách nhiệm thực hiện		Thời gian thực hiện	Trách nhiệm theo dõi MTCL	Cách thức theo dõi và kết quả
		Cơ quan chủ trì	Phối hợp			
						động khắc phục/cải tiến,...)
6	Báo cáo kết quả thực hiện MTCL 6 tháng, 12 tháng	Công chức VPTK	Các bộ phận	Trước ngày 15/6 và trước 30/11 hàng năm	- QMR; - Thư ký ISO.	- Báo cáo kết quả thực hiện MTCL 6 tháng; - Báo cáo kết quả thực hiện MTCL năm 2023
7	Cập nhật, rà soát các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật đến hoạt động xử lý công việc để sửa đổi hoặc ban hành mới các quy trình cho phù hợp.	Các bộ phận thuộc phạm vi áp dụng HTQLCL	Công chức VPTK	Thường xuyên	- QMR; - Thư ký ISO.	- Quyết định ban hành các quy trình có thay đổi, bổ sung (nếu có); - Quyết định ban hành quy trình giải quyết TTHC bổ sung theo TCVN ISO 9001:2015 (nếu có); - Quyết định công bố lại HTQLCL (khi có sự thay đổi phạm vi áp dụng, ...nếu có)
<b>II.</b>	<b>100% các chương trình, đề án, nhiệm vụ trọng tâm trong Chương trình công tác năm 2023 được theo dõi và đôn đốc thực hiện; phần đầu hoàn thành 85% các nhiệm vụ trọng tâm của UBND xã thuộc chương trình công tác năm 2023 của UBND huyện</b>					
1	Xây dựng Kế hoạch các chương trình, đề án, nhiệm vụ năm 2023	Công chức VPTK	Các bộ phận phối hợp	Tháng 12/2022 – Tháng 01/2023	Lãnh đạo	Kế hoạch các chương trình, đề án, nhiệm vụ
2	Xây dựng Chương trình	Công chức	Các bộ phận	Định kỳ hàng	Công chức	- Báo cáo kết quả chương

TT	Mục tiêu chất lượng và biện pháp thực hiện MTCL	Trách nhiệm thực hiện		Thời gian thực hiện	Trách nhiệm theo dõi MTCL	Cách thức theo dõi và kết quả
		Cơ quan chủ trì	Phối hợp			
	công tác tháng, Báo cáo kết quả thực hiện Chương trình công tác tháng liên trước	VPTK	phối hợp	tháng	VPTK	trình công tác tháng; - Công văn xây dựng chương trình công tác tháng.
<b>III</b>	<b>Phân đầu các chỉ tiêu chủ yếu về phát triển kinh tế - xã hội của xã năm 2023 đạt và vượt kế hoạch đề ra</b>					
1	Xây dựng kế hoạch và các văn bản chỉ đạo liên quan; tổ chức hội nghị triển khai kế hoạch phát triển kinh tế- xã hội	Văn phòng thống kê xã	Các ban ngành, bộ phận liên quan	Tháng 01/2023	Lãnh đạo	- Ban hành đầy đủ các văn bản triển khai KT-XH - Tổ chức hội nghị
2	Phân công nhiệm vụ, đề ra lộ trình cụ thể để thực hiện các kế hoạch, chương trình công tác, phân đầu thực hiện hoàn thành và vượt chỉ tiêu, kế hoạch kinh tế- xã hội đã đề ra.	Văn phòng thống kê xã	Các ban ngành, bộ phận liên quan	Tháng 01/2023	Lãnh đạo xã, thị trấn	Quyết định phân công nhiệm vụ theo dõi, Chương trình công tác của UBND huyện
3	Báo cáo kết quả thực hiện các chỉ tiêu KT-XH năm 2023	Văn phòng thống kê xã	Các ban ngành, bộ phận liên quan	Tháng 12/2023	Lãnh đạo	Báo cáo KT-XH năm 2023
<b>IV</b>	<b>Các kết quả xử lý Dịch vụ công, giải quyết TTHC:</b> - Đảm bảo 100% thủ tục hành chính thực hiện đúng quy trình theo tiêu chuẩn ISO; phân đầu trên 98% hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc thẩm quyền của UBND xã được giải quyết đúng hạn. - 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền được niêm yết công khai tại bộ phận TN&TKQ xã.					

TT	Mục tiêu chất lượng và biện pháp thực hiện MTCL	Trách nhiệm thực hiện		Thời gian thực hiện	Trách nhiệm theo dõi MTCL	Cách thức theo dõi và kết quả
		Cơ quan chủ trì	Phối hợp			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thực hiện 100% số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.</li> <li>- 100% TTHC được đưa vào tiếp nhận và giải quyết theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông (trừ các TTHC đặc thù).</li> <li>- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến mức độ 3 và 4 trên tổng số hồ sơ phần đầu đạt 50%.</li> <li>- Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính đạt tối thiểu 95% khi thực hiện giao dịch thủ tục hành chính tại bộ phận TN&amp;TKQ xã.</li> </ul>					
1	Niêm yết Danh mục TTHC tại trụ sở đơn vị và bộ phận TN&TKQ xã, công khai trên Trang thông tin điện tử của xã	Văn phòng thống kê xã	Bộ phận TN&TKQ xã	Thường xuyên	- QMR; - Thư ký ISO.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Danh mục TTHC được niêm yết tại trụ sở đơn vị và bộ phận TN&amp;TKQ xã</li> <li>- Công bố danh mục TTHC trên trang thông tin điện tử.</li> </ul>
2	Thường xuyên rà soát và cập nhật ban hành các quy trình giải quyết TTHC, công khai trên trang thông tin điện tử của xã	Văn phòng thống kê xã	Bộ phận TN&TKQ xã	Thường xuyên	- QMR; - Thư ký ISO.	Quyết định ban hành các quy trình giải quyết TTHC (kèm quy trình TTHC), nếu có sự thay đổi, bổ sung (VBQPPL, TTHC)
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Theo dõi trên phần mềm xử lý Dịch vụ công trực tuyến;</li> <li>- Định kỳ thống kê báo cáo kết quả thực hiện giải quyết TTHC</li> </ul>	Văn phòng thống kê xã	Bộ phận TN&TKQ xã	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thường xuyên theo dõi;</li> <li>- Báo cáo định kỳ hàng quý</li> </ul>	- QMR; - Thư ký ISO.	Báo cáo thống kê tỷ lệ giải quyết TTHC.
4	Thực hiện việc khảo sát đánh giá mức độ hài lòng	Bộ phận TN&TKQ xã.	Bộ phận TN&TKQ xã	- Thường xuyên theo dõi;	- QMR; - Thư ký	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phiếu khảo sát;</li> <li>- Phỏng vấn tổ chức/công</li> </ul>

TT	Mục tiêu chất lượng và biện pháp thực hiện MTCL	Trách nhiệm thực hiện		Thời gian thực hiện	Trách nhiệm theo dõi MTCL	Cách thức theo dõi và kết quả
		Cơ quan chủ trì	Phối hợp			
	của tổ chức/công dân khi giải quyết TTHC			- Báo cáo định kỳ hàng quý.	ISO.	dân khi giải quyết TTHC; - Báo cáo thống kê theo dõi sự hài lòng của tổ chức/công dân.
<b>V</b>	<b>100% ý kiến chỉ đạo của UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện có quy định thời hạn hoàn thành được theo dõi, đôn đốc; phần đầu 85% ý kiến chỉ đạo thực hiện đúng hạn</b>					
1	Theo dõi, tổng hợp báo cáo UBND huyện tỷ lệ các văn bản/ý kiến chỉ đạo của UBND huyện có giao các đơn vị thời hạn hoàn thành trên phần mềm Theo dõi ý kiến chỉ đạo.	Văn phòng thống kê xã	Các cán bộ công chức thuộc UBND xã	Thường xuyên	- QMR; - Thư ký ISO.	Tỷ lệ văn bản/ý kiến chỉ đạo cập nhật vào phần mềm
<b>VI</b>	<b>Phần đầu giải quyết đạt trên 87% đơn thư khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của UBND huyện.</b>					
1	- Tham mưu UBND xã văn bản chỉ đạo, trả lời các vướng mắc liên quan đến đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền. - Báo cáo tình hình giải quyết đơn trong năm.	Văn phòng thống kê xã	Các bộ phận	Thường xuyên	Lãnh đạo	- Kết quả giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo; - Báo cáo kết quả.
<b>VII</b>	<b>Các kết quả chuyển đổi số, cải cách hành chính:</b> - 100% hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được luân chuyển trong nội bộ giữa các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc các cơ quan có liên quan được thực hiện bằng phương thức điện tử.					



TT	Mục tiêu chất lượng và biện pháp thực hiện MTCL	Trách nhiệm thực hiện		Thời gian thực hiện	Trách nhiệm theo dõi MTCL	Cách thức theo dõi và kết quả
		Cơ quan chủ trì	Phối hợp			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 100% văn bản chỉ đạo điều hành về chuyển đổi số được ban hành đúng hạn.</li> <li>- 100% báo cáo định kỳ (không bao gồm nội dung mật) được gửi, nhận qua Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ, của Tỉnh, huyện.</li> <li>- 100% các văn bản điện tử của UBND xã (<i>ngoại trừ các văn bản mật</i>) được ký số và luân chuyển trên môi trường mạng.</li> <li>- 100% các bộ phận chuyên môn sử dụng Hệ thống thông tin điều hành tác nghiệp. 100% cán bộ, công chức sử dụng Thư điện công vụ.</li> </ul>					
1	Tất cả hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được luân chuyển trong nội bộ giữa các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc các cơ quan có liên quan được thực hiện bằng phương thức điện tử	Bộ phận TN&TKQ xã	Các bộ phận liên quan	Thường xuyên	- QMR; - Thư ký ISO.	Số lượng hồ sơ điện tử được luân chuyển và xử lý trên phần mềm
2	Kế hoạch chuyển đổi số năm 2023, báo cáo chuyển đổi số 6 tháng, năm 2023	Công chức phụ trách đầu mỗi CNTT	Các bộ phận liên quan	- Kế hoạch: tháng 12/2023 - Báo cáo: 6 tháng (trước ngày 1/6/2023), năm (trước ngày 30/11/2023)	Lãnh đạo	Kế hoạch, Báo cáo kết quả chuyển đổi số năm 2023
3	Tất cả các báo cáo định kỳ (không bao gồm nội dung mật) được gửi, nhận qua Hệ thống thông tin báo cáo	Văn phòng thống kê xã	Các bộ phận liên quan	Thường xuyên	- QMR; - Thư ký ISO.	Tỷ lệ báo cáo hoàn thành được gửi, nhận qua Hệ thống

TT	Mục tiêu chất lượng và biện pháp thực hiện MTCL	Trách nhiệm thực hiện		Thời gian thực hiện	Trách nhiệm theo dõi MTCL	Cách thức theo dõi và kết quả
		Cơ quan chủ trì	Phối hợp			
	Chính phủ, của Tỉnh, huyện					
4	Tất cả các văn bản do UBND xã ban hành phải được ký số và phát hành trên phần mềm Quản lý Điều hành của UBND huyện.	Văn phòng thống kê xã	Các cán bộ công chức thuộc UBND xã	Thường xuyên	- QMR; - Thư ký ISO.	Số lượng văn bản điện tử được ký số và phát hành trên phần mềm
5	Thực hiện quán triệt việc sử dụng thư điện tử công vụ trong trao đổi công vụ; Sử dụng Hệ thống thông tin điều hành tác nghiệp trong hoạt động công vụ	Cán bộ công chức xã	Văn phòng thống kê xã	Trong năm 2023	Lãnh đạo	Tỷ lệ cán bộ, công chức, viên chức có đăng nhập tài khoản thư điện tử công vụ Thống kê hàng quý việc đăng nhập sử dụng Hệ thống thông tin điều hành tác nghiệp
<b>VIII</b>	<b>Phấn đấu 100% cán bộ, công chức đảm bảo tiêu chuẩn cán bộ; tham gia đầy đủ các lớp tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ do cấp trên tổ chức</b>					
1	Báo cáo kết quả đào tạo bồi dưỡng cán bộ, công chức, năm 2023	Văn phòng thống kê xã	Các cán bộ công chức	Tháng 10/2023	Lãnh đạo	Báo cáo kết quả

### III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

#### 1. Ban chỉ đạo ISO:

Có trách nhiệm chỉ đạo thực hiện, đôn đốc, theo dõi, kiểm tra việc triển khai thực hiện Kế hoạch này của cơ quan; cán bộ, công chức, người lao động thuộc UBND xã.

## **2. Văn phòng- thống kê xã:**

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, giao Văn phòng - Thống kê xã theo dõi, tham mưu UBND xã kiểm tra, tổng hợp và đánh giá tình hình thực hiện Kế hoạch này, định kỳ báo cáo UBND huyện kết quả triển khai thực hiện.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng của UBND xã năm 2023, yêu cầu các cán bộ, công chức, người lao động thuộc UBND xã nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có phát sinh, vướng mắc kịp thời báo cáo về Ban chỉ đạo ISO (*qua Văn phòng- thống kê xã*) để tổng hợp trình Lãnh đạo UBND xã xem xét, giải quyết./.

---