

Lạc Sơn, ngày 20 tháng 8 năm 2019

**MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG
NĂM 2019**

Tập thể cán bộ, công chức UBND huyện Lạc Sơn phấn đấu thực hiện các mục tiêu:

1. Phấn đấu 95% các chỉ tiêu hoàn thành sớm và về đích trước thời hạn. Nghiên cứu và thực hiện chặt chẽ kế hoạch Cải cách hành chính nhà nước năm 2019 của UBND tỉnh.

2. Tổ chức tuyên truyền, quán triệt 100% cán bộ, công chức, người lao động các nội dung cần tuân thủ và thực hiện theo kế hoạch “Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của hệ thống chính trị của huyện năm 2019” và đảm bảo theo đúng phương châm của Chính phủ “Kỷ cương, Liêm chính, Hành động, Sáng tạo, Hiệu quả”.

3. Tăng cường tính công khai, minh bạch, kiện toàn và nâng cao chất lượng phục vụ của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính; Thực hiện tốt cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Nghị định 61/2018/NĐ-CP và Thông tư 01/2018/TT-VPCP, tạo điều kiện tốt nhất phục vụ cho tổ chức và công dân; Đẩy mạnh ứng dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 trong giải quyết thủ tục hành chính; Cam kết giải quyết thủ tục hành chính đối với tất cả các lĩnh vực đảm bảo trước hẹn 20%, đúng hẹn 80%.

4. Hoàn thành việc chuyển đổi Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND huyện và UBND các xã, thị trấn vào Quý III/2019.

5. 100% cán bộ, công chức được đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ và kỹ năng công vụ. Tiếp tục đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy đảm bảo tinh gọn, tập trung nâng cao trách nhiệm đội ngũ cán bộ, công chức phải hiểu dân, vì dân.

6. Tiếp nhận các phản hồi, khiếu nại và mọi ý kiến đóng góp của tổ chức, cá nhân về kết quả giải quyết TTHC. Nghiêm túc xử lý 100% các trường hợp vi phạm theo đúng nội dung thông tin./.

CHỦ TỊCH

(Đã ký)

Nguyễn Ngọc Diệp

KẾ HOẠCH THỰC HIỆN
Mục tiêu chất lượng - năm 2019

1. Mục tiêu 1: Phân đầu 95% các chỉ tiêu hoàn thành sớm và về đích trước thời hạn. Nghiên cứu và thực hiện chặt chẽ kế hoạch cải cách hành chính nhà nước năm 2019 của UBND tỉnh.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả dự kiến
1.	Nghiên cứu, nắm bắt các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh, thực tiễn các hoạt động trên địa bàn huyện, chỉ đạo các phòng, đơn vị chủ động xây dựng và đăng ký chỉ tiêu hoàn thành nhiệm vụ năm 2019.	- Lãnh đạo UBND - Các phòng chuyên môn	Tháng 01/2019	- <i>Nắm rõ các văn bản chỉ đạo</i> - <i>Kế hoạch thực hiện các chỉ tiêu</i>
2.	Xem xét và phê duyệt, điều chỉnh và ra Quyết định phân giao phù hợp.	Lãnh đạo UBND	Tháng 01/2019	<i>Kế hoạch thực hiện các chỉ tiêu</i>
3.	Phổ biến và phân công CBCC bám sát thực hiện.	Trưởng các phòng chuyên môn	Sau tiếp nhận kế hoạch	<i>CBCC nắm rõ kế hoạch</i>
4.	Tuân thủ thực hiện và tổ chức đánh giá, báo cáo về lãnh đạo UBND định kỳ hoặc đột xuất.	Các phòng chuyên môn	Theo Kế hoạch thực hiện các chỉ tiêu	<i>Báo cáo kết quả thực hiện</i>
5.	Thực hiện điều chỉnh kịp thời khi kế hoạch thực hiện các chỉ tiêu không đảm bảo yêu cầu, nhắc nhở hoặc có hình thức xử lý khi có vi phạm.	Lãnh đạo các phòng chuyên môn	Thường xuyên	<i>Kế hoạch điều chỉnh, Biên bản xử lý (nếu có)</i>

2. Mục tiêu 2: Tổ chức tuyên truyền, quán triệt 100% cán bộ, công chức, người lao động các nội dung cần tuân thủ và thực hiện theo kế hoạch “Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của hệ thống chính trị của huyện năm 2019” và đảm bảo theo đúng phương châm của Chính phủ “Kỷ cương, Liêm chính, Hành động, Sáng tạo, Hiệu quả”.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả dự kiến
1.	Xây dựng kế hoạch tuyên truyền .	Phòng Nội vụ	Quý I/2019	<i>Kế hoạch tuyên truyền</i>
2.	Xem xét và phê duyệt.	Phòng Nội vụ Lãnh đạo UBND	Quý I/2019	<i>Kế hoạch tuyên truyền</i>
3.	Tổ chức triển khai thực hiện.	Phòng Nội vụ	Theo kế hoạch	<i>Giấy mời, danh sách</i>

		Các phòng chuyên môn, CBCC thuộc UBND huyện		<i>tham dự</i>
4.	Đánh giá hiệu quả sau tuyên truyền.	Phòng Nội vụ	Sau thực hiện theo kế hoạch	<i>Báo cáo kết quả thực hiện</i>

3. Mục tiêu 3: Tăng cường tính công khai, minh bạch, kiện toàn và nâng cao chất lượng phục vụ của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính (một cửa); Thực hiện tốt cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Nghị định 61/2018/NĐ-CP và Thông tư 01/2018/TT-VPCP, tạo điều kiện tốt nhất phục vụ cho tổ chức và công dân; Đẩy mạnh ứng dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 trong giải quyết thủ tục hành chính; Cam kết giải quyết thủ tục hành chính đối với tất cả các lĩnh vực đảm bảo trước hẹn 20% trở lên, đúng hẹn 80%.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả dự kiến
1.	Rà soát, niêm yết công khai các TTHC đảm bảo trực quan, hiện hành theo các quyết định của Bộ/ngành và UBND tỉnh.	VP. HĐND-UBND	Thường xuyên	<i>Niêm yết đầy đủ và trực quan TTHC</i>
2.	Tổ chức phổ biến các quy định của Nghị định 61/2018/NĐ-CP và Thông tư 01/2018/TT-BNV.	Các CBCC trực bộ phận 01 cửa và CBCC giải quyết TTHC tại các phòng chuyên môn	Quý I/2019	<i>100% CBCC liên quan giải quyết TTHC nắm rõ văn bản quy định</i>
3.	Xây dựng chuẩn quy trình ISO trong giải quyết TTHC, áp dụng chặt chẽ phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và phần mềm CNTT để theo dõi tiến độ giải quyết.	Ban chỉ đạo ISO Các phòng chuyên môn Bộ phận 01 cửa	Thường xuyên	<i>Quy trình chuẩn, Các hồ sơ giải quyết sớm và đúng hẹn</i>
4.	Xử lý chặt chẽ trường hợp sai sót, chậm muộn khi có phát: - Với tổ chức/công dân: Văn bản xin lỗi - Với nội bộ: Theo quy trình kiểm soát và xử lý kết quả đầu ra công việc không phù hợp.	Ban chỉ đạo ISO Bộ phận 01 cửa	Khi có phát sinh	<i>Xử lý triệt để các trường hợp sai sót</i>

5.	Đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.	VP. HĐND-UBND UBND các xã, thị trấn	Thường xuyên	<i>Tổ chức, cá nhân biết rõ và thực hiện được dịch vụ công trực tuyến</i>
----	---	--	--------------	---

4. Mục tiêu 4: Hoàn thành việc chuyển đổi Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND huyện và UBND các xã, thị trấn vào Quý III/2019.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả dự kiến
1.	Thiết lập kế hoạch, dự toán kinh phí về việc mở rộng, chuyển đổi hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015.	VP. HĐND-UBND	Tháng 04/2019	<i>Kế hoạch và dự toán kinh phí</i>
2.	Trình lãnh đạo phê duyệt.	VP. HĐND-UBND Lãnh đạo UBND	Tháng 04/2019	<i>Kế hoạch và dự toán kinh phí</i>
3.	Lựa chọn, ký kết hợp đồng với đơn vị Tư vấn.	Lãnh đạo UBND	Tháng 04/2019	<i>Hợp đồng Tư vấn</i>
4.	Triển khai các bước theo đúng kế hoạch được duyệt.	Ban chỉ đạo ISO Đơn vị Tư vấn Các phòng chuyên môn	Theo kế hoạch	<i>Chuyển đổi phù hợp các nội dung theo kế hoạch</i>
5.	Công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.	Ban chỉ đạo ISO Chủ tịch UBND huyện	Tháng 10/2019	<i>Quyết định công bố HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2015</i>

5. Mục tiêu 5: 100% cán bộ, công chức được đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ và kỹ năng công vụ. Tiếp tục đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy đảm bảo tinh gọn, tập trung nâng cao trách nhiệm đội ngũ cán bộ, công chức phải hiểu dân, vì dân.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả dự kiến
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 VP. HĐND-UBND Lãnh đạo UBND Huyện	Quý I/2019	<i>Kế hoạch đào tạo, tập huấn</i>
2.	Xác định và xây dựng các quy định về chức năng, nhiệm vụ, bảng mô tả công việc (nếu cần) và giao nhiệm vụ cho từng vị trí công tác.	Các phòng chuyên môn	Quý II/2019	<i>Quy định CNNV, bảng mô tả công việc</i>
3.	Bố trí và phân công công việc cụ thể tại các phòng chuyên môn.	Lãnh đạo UBND Huyện Lãnh đạo các phòng chuyên môn	Thường xuyên	<i>Các vị trí rõ người, rõ việc</i>
4.	Đăng ký hoặc chủ động tự tổ chức các hoạt động bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ.	Lãnh đạo các phòng chuyên môn	Thường xuyên	<i>Tổ chức các lớp tập huấn theo kế hoạch</i>
5.	Đánh giá chặt chẽ mức độ hoàn thành công việc, chấp hành các quy định hàng tháng, quý.	Lãnh đạo các phòng chuyên môn	Tháng, Quý	<i>Văn bản đánh giá</i>

6. Mục tiêu 6: Tiếp nhận các phản hồi, khiếu nại và mọi ý kiến đóng góp của tổ chức, cá nhân về kết quả giải quyết TTHC. 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	Ghi chú
1.	Xây dựng phương pháp thu thập ý kiến đánh giá của tổ chức/công dân và triển khai thực hiện.	Bộ phận một cửa	Thường xuyên	<i>Hệ thống phiếu lấy ý kiến và báo cáo định kỳ</i>
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.	Bộ phận tiếp nhận thông tin Lãnh đạo UBND	Thường xuyên	<i>Sổ tiếp nhận thông tin</i>

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	<i>Các quyết định/biên bản xử lý</i>
----	---	---------------	--------------	--------------------------------------

**BIỆN PHÁP
THEO DÕI THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG-NĂM 2019**

1. Định kỳ Quý/lần, các phòng chuyên môn tổng hợp báo cáo lãnh đạo UBND kết quả Mục tiêu chất lượng đã cam kết.
2. Ban chỉ đạo ISO kiểm tra, giám sát kết quả đạt được mục tiêu theo kế hoạch định kỳ hoặc đột xuất.
3. Thực hiện kịp thời các hành động khắc phục và cải tiến khi mục tiêu chất lượng không đạt yêu cầu.