

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THỊ XÃ AYUN PA**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: 159 /KH-UBND

Ayun Pa, ngày 31 tháng 12 năm 2021

**KẾ HOẠCH**  
**Xây dựng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia**  
**TCVN ISO 9001 năm 2022**

**I. Mục đích, yêu cầu**

**1. Mục đích**

- Nâng cao hiệu quả áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 tại các cơ quan đơn vị thuộc UBND thị xã.
- Duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001 của UBND thị xã. Chỉ đạo duy trì, cải tiến hệ thống QLCL ISO 9001 của UBND các xã, phường trên địa bàn thị xã.

**2. Yêu cầu**

Nâng cao nhận thức, ý thức, trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức trong việc áp dụng hệ thống QLCL ISO 9001; đáp ứng yêu cầu của hệ thống.

**II. Nội dung**

**1. Xây dựng mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2022**

- Cơ quan chủ trì: Ban Chỉ đạo ISO thị xã, thời gian thực hiện trước ngày 10/01/2022.
- Cơ quan thực hiện: Căn cứ mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2022 của UBND thị xã, các cơ quan, đơn vị và UBND các xã, phường xây dựng mục tiêu, kế hoạch thực hiện của cơ quan, đơn vị mình để triển khai thực hiện. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và Chủ tịch UBND các xã, phường chỉ đạo cán bộ chuyên môn tuân thủ thực hiện theo quy trình ISO đảm bảo mục tiêu, chất lượng và hiệu quả của hệ thống; thời gian thực hiện trước ngày 20/01/2022.

**2. Xây dựng kế hoạch đánh giá chất lượng nội bộ năm 2022 và tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ**

- Cơ quan chủ trì: Ban Chỉ đạo ISO thị xã xây dựng kế hoạch, tổ chức đánh giá nội bộ tại các phòng, Ban chuyên môn thuộc UBND thị xã.
- Cơ quan thực hiện: Đoàn đánh giá nội bộ của Ban chỉ đạo ISO thị xã.
- Thời gian thực hiện: Quý III năm 2022.

**3. Tổ chức họp xem xét của lãnh đạo về tính hiệu quả của hệ thống**

- Chủ tịch UBND thị xã tổ chức họp xem xét về tính hiệu quả của hệ thống



quản lý chất lượng của UBND thị xã.

- Cơ quan thực hiện: Ban chỉ đạo ISO thị xã tổng hợp báo cáo đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo về tính hiệu quả của hệ thống.

- Thời gian thực hiện: Quý III năm 2022.

#### **4. Đào tạo nhận thức về tiêu chuẩn ISO 9001:2015**

- Quan tâm tạo điều kiện cử cán bộ, công chức tham gia các lớp đào tạo nhận thức, nâng cao kỹ năng, nghiệp vụ về tiêu chuẩn ISO 9001:2015 do tỉnh tổ chức.

- Cơ quan thực hiện: Phòng Nội vụ phối hợp với các cơ quan chuyên môn, UBND các xã, phường tham mưu UBND thị xã thực hiện theo kế hoạch của tỉnh.

- Thời gian thực hiện: Trong năm 2022.

#### **5. Cải tiến hệ thống Quản lý chất lượng**

- Chỉ đạo rà soát cập nhật văn bản mới liên quan quy trình ISO tại các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thị xã, UBND các xã, phường; triển khai viết quy trình theo bộ thủ tục hành chính mới, sửa đổi, bổ sung.

- Cơ quan thực hiện: Các cơ quan chuyên môn, UBND các xã, phường.

- Cơ quan đơn đốc, kiểm tra: Văn phòng HĐND&UBND thị xã, Công chức Văn phòng-Thống kê các xã, phường.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên trong năm 2022.

#### **6. Thực hiện chế độ thông tin báo cáo**

- Các cơ quan chuyên môn thực hiện nghiêm túc chế độ báo cáo về công tác áp dụng hệ thống QLCL theo quy định: Báo cáo quý I, 6 tháng, 9 tháng, năm gửi trước ngày 13 của đợt báo cáo (*Báo cáo quý I gửi trước ngày 13/3, Báo cáo 6 tháng gửi trước 13/6; Báo cáo 9 tháng gửi trước ngày 13/9; Báo cáo năm gửi trước 13/12*).

- Cơ quan thực hiện: các cơ quan, đơn vị chuyên môn, UBND các xã, phường; giao Văn phòng HĐND&UBND thị xã phối hợp với các cơ quan, đơn vị chuyên môn, UBND các xã, phường tổng hợp tham mưu UBND thị xã báo cáo theo quy định.

### **III. Tổ chức thực hiện**

#### **1. Ban Chỉ đạo ISO thị xã**

- Theo dõi, hướng dẫn các cơ quan chuyên môn trong quá trình triển khai thực hiện kế hoạch.

- Các thành viên Ban Chỉ đạo ISO thị xã có trách nhiệm chỉ đạo cơ quan, đơn vị mình xây dựng mục tiêu, kế hoạch và nghiêm túc thực hiện các nội dung theo yêu cầu của kế hoạch này.

#### **2. Các cơ quan, đơn vị chuyên môn, UBND các xã, phường**

- Xác định nhiệm vụ duy trì áp dụng hệ thống QLCL là nhiệm vụ trọng tâm trong công tác cải cách hành chính của cơ quan; kết quả việc xây dựng, duy trì, áp dụng hệ thống là một trong những tiêu chí đánh giá kết quả trách nhiệm người

đứng đầu các cơ quan.

- UBND các xã, phường xây dựng kế hoạch xây dựng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001 năm 2022 để triển khai thực hiện.

- Kinh phí triển khai thực hiện của Ban Chỉ đạo ISO thị xã/Ban chỉ đạo ISO các xã, phường đã được cấp trong dự toán kinh phí của Văn phòng HĐND-UBND thị xã/UBND các xã, phường trong năm 2022.

- Giao Văn phòng HĐND&UBND thị xã theo dõi, đôn đốc các cơ quan đơn vị thực hiện Kế hoạch này, báo cáo UBND thị xã theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001 năm 2022 của UBND thị xã./.

**Nơi nhận:**

- Ủy ban nhân dân tỉnh;
- Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh;
- Thường trực Thị ủy;
- CT, các PCT UBND thị xã;
- Các cơ quan chuyên môn của thị xã;
- UBND các xã, phường;
- Lưu VT, CCHC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**

**KT. CHỦ TỊCH**

**PHÓ CHỦ TỊCH**



**Ksor H' Khuyên**







# **UBND THỊ XÃ AYUN PA**

## **CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG**

Với phương châm:

**“ CÔNG KHAI - MINH BẠCH - ĐÚNG LUẬT – HIỆU LỰC – HIỆU QUẢ ”**

Lãnh đạo và tập thể cán bộ, công chức, viên chức và người lao động của UBND thị xã cam kết:

- Đảm bảo các thủ tục hành chính được xử lý theo đúng các yêu cầu văn bản pháp quy liên quan;
- Giải quyết công việc: nhanh, chính xác, kịp thời, hiệu lực, hiệu quả;
- Cung cấp đủ nguồn lực để vận hành HTQLCL;
- Cán bộ, công chức, viên chức: Đúng mực, sáng tạo, trách nhiệm, chuyên nghiệp;
- Không ngừng hướng tới sự hài lòng của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính tại cơ quan thông qua việc thực hiện và cải tiến liên tục hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

Ayun Pa, ngày - tháng năm 2022



**CHỦ TỊCH**

**PHÓ CHỦ TỊCH**

**Ksor H' Khuyên**





**KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG**  
(Ban hành kèm theo Mục tiêu chất lượng số      /UBND, ngày      /2022  
của UBND thị xã Ayun Pa)

**1. Mục tiêu 1:** 100% các văn bản, tài liệu (trừ văn bản mật được đăng tải, trao đổi trên hệ thống Chính quyền điện tử của UBND thị xã; 100% thủ tục hành chính được niêm yết, công khai tại Bộ phận một cửa thị xã

| STT | Nội dung công việc                                                                                                                                                    | Chủ trì thực hiện                     | Phối hợp thực hiện                           | Thời gian hoàn thành         |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------|
| 1   | Hạ tầng thiết bị: có hạ tầng trang thiết bị đạt tiêu chuẩn, đảm bảo vận hành ổn định hệ thống CQĐT; 100% cán bộ công chức, được trang bị đầy đủ phương tiện làm việc. | Văn phòng HĐND-UBND thị xã            | Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND thị xã        | Từ 02/01/2022 đến 31/12/2022 |
| 2   | Bồi dưỡng kiến thức để cập nhật thông tin và sử dụng phần mềm tác nghiệp trong hệ thống CQĐT cho cán bộ, công chức, viên chức tham gia tác nghiệp, xử lý.             | Văn phòng HĐND-UBND thị xã            | Cán bộ, công chức của thị xã                 | Tháng 10/2022                |
| 3   | Trao đổi, đăng tải văn bản điện tử, niêm yết công khai TTHC                                                                                                           | Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND thị xã | Cán bộ phụ trách; Văn phòng HĐND-UBND thị xã | Thường xuyên                 |

**2. Mục tiêu 2:** Duy trì kết quả giải quyết thủ tục hành chính của xã đúng hạn đạt trên 97% tại UBND thị xã.

| STT | Nội dung công việc                                                      | Chủ trì thực hiện                                                                        | Phối hợp thực hiện        | Thời gian hoàn thành |
|-----|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------|
| 1   | Tập trung giải quyết TTHC tại UBND thị xã đảm bảo đúng hạn đạt trên 97% | Các phòng, Ban chuyên môn thuộc UBND thị xã; Văn phòng đăng ký đất đai chi nhánh Ayun Pa | Nhân viên Bưu điện thị xã | Thường xuyên         |

**3. Mục tiêu 3:** Trên 90% công dân và tổ chức hài lòng với chất lượng giải quyết thủ tục hành chính của UBND thị xã.

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





|   |                                                                                        |                        |                                       |              |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------|--------------|
| 1 | Phát phiếu khảo sát đo lường sự hài lòng của công dân, tổ chức.                        | Bộ phận một cửa thị xã | Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND thị xã | Thường xuyên |
| 2 | Thống kê, phân tích số liệu phiếu khảo sát đo lường sự hài lòng của công dân, tổ chức. | Thư ký ISO             | Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND thị xã | Quý IV       |

*Handwritten signature*

- Nơi nhận:**
- BCD ISO thị xã (B/c);
  - Các phòng, Ban thuộc UBND thị xã;
  - Lưu: VP, T/Ký ISO.



**CHỦ TỊCH**

**PHÓ CHỦ TỊCH**

**Ksor H'Khuyên**





Ayun Pa, ngày      tháng      năm 2022

## MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2022

Để thực hiện cam kết theo “Chính sách chất lượng” đã công bố, UBND thị xã Ayun Pa ban hành “Mục tiêu chất lượng” bao gồm các nội dung sau:

1. 100% các văn bản, tài liệu (*trừ văn bản mật và một số văn bản quy định khác*) được đăng tải, trao đổi trên hệ thống Chính quyền điện tử của UBND thị xã; 100% thủ tục hành chính được niêm yết, công khai tại Bộ phận một cửa thị xã.
2. Duy trì kết quả giải quyết thủ tục hành chính của thị xã đúng hạn đạt trên 97% tại UBND thị xã.
3. Trên 90% người dân và tổ chức được hướng dẫn, tìm hiểu về Chính quyền điện tử và thủ tục hành chính của UBND thị xã./

**Nơi nhận:**

- BCĐ ISO thị xã (B/c);
- Các phòng, Ban thuộc UBND thị xã;
- UBND các xã, phường;
- Lưu: VP, T/ký ISO.



**CHỦ TỊCH**

**PHÓ CHỦ TỊCH**

**Ksor H' Khuyên**

