

**MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG  
NĂM 2016**

UBND Huyện phấn đấu thực hiện các mục tiêu chất lượng sau:

1. 100% trình tự giải quyết các thủ tục hành chính công (*Tư Pháp, Tài chính kế hoạch, Kinh tế, Quản lý đô thị, Giáo dục, văn hoá thông tin và các hoạt động khác trong toàn UBND huyện Đức Cơ*) 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; phần đầu đánh giá cán bộ công chức cuối năm 100% hoàn thành nhiệm vụ, trong đó ít nhất 80% 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.
3. Thường xuyên cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008; 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 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, phần 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 95%; quyết tâm để các tổ chức, công dân hài lòng khi đến giao dịch công tác với các Phòng, Ban, Đơn vị của UBND ....
7. Phần đầu 100% cán bộ, công chức huyện Đức Cơ 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./.

*Đức cơ, ngày 20 tháng 01 năm 2016*

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN  
KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

*Đã ký*

**Trịnh Văn Thành**

**KẾ HOẠCH**  
**Thực hiện mục tiêu chất lượng**  
**của UBND năm 2016**

**1. Mục tiêu 1:** Giảm sai sót trong quá trình giải quyết các thủ tục hành chính công (*Tư Pháp, Tài chính kế hoạch, Kinh tế, Quản lý đô thị, Giáo dục, văn hoá thông tin và các hoạt động khác trong toàn UBND ...*) xuống còn 0,1% so với cùng kỳ năm trước.

<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>
<b>1.</b>	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
<b>2.</b>	Xây dựng các hướng dẫn công việc (nếu cần) cho từng cá nhân có liên quan	Phòng các phòng chuyên môn	Khi cần thiết	
<b>3.</b>	Tuân thủ các quy trình ISO 9001:2008 đã xây dựng	Tất cả các phòng chuyên môn	Từ khi chính thức áp dụng	
<b>4.</b>	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 Đức Cơ	Từ khi chính thức áp dụng Hệ thống QLCL	

**2. Mục tiêu 2:** Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức hiểu 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 80% 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.

<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>
<b>1.</b>	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	Theo Kế hoạch của tỉnh
<b>2.</b>	Lập kế hoạch phân bổ định mức biên chế, bổ sung nhân sự cho các phòng, ban	Phòng Nội vụ	Các Phòng chuyên môn	Theo Kế hoạch của tỉnh
<b>3.</b>	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	Theo Kế hoạch của tỉnh
<b>4.</b>	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	Theo Kế hoạch của tỉnh
<b>5.</b>	Tìm nhân sự, đề xuất bổ sung	Lãnh đạo UBND, Phòng Nội vụ	Các Phòng chuyên môn	Thường xuyên
<b>6.</b>	Lập hồ sơ đề xuất Lãnh đạo ... cho tiếp nhận bổ sung nhân sự những phòng, ban còn thiếu	Phòng Nội vụ	Các Phòng chuyên môn	Khi có nhân sự
<b>7.</b>	Ban hành Quyết định tiếp nhận nhân sự	Lãnh đạo UBND	Phòng nội vụ	Khi có nhân sự

**3. Mục tiêu 3:** Thường xuyên cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008; kiểm tra định kỳ và đánh giá nội bộ 01 lần/năm.

<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>
<b>1.</b>	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 Đức Cơ	Thường xuyên
<b>2.</b>	Lập kế hoạch đánh giá chất lượng nội bộ	Ban chỉ đạo		Tháng 11/2016
<b>3.</b>	Triển khai thực hiện theo đúng kế hoạch	Ban chỉ đạo		Theo đúng kế hoạch
<b>4.</b>	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 liên thông*” trong 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	Người tiếp nhận hồ sơ	Các phòng chuyên môn thuộc UBND huyện Đức Cơ	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 HĐND-UBND huyện 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 HĐND-UBND huyện 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 HĐND-UBND huyện Đức Cơ		Khi có nguy cơ
6	Tiếp thu ý kiến đóng góp của các phòng và khắc phục sai sót kịp thời	Văn phòng HĐND-UBND huyện Đức Cơ..		Thường xuyên

**5. 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, chuyên 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	Phòng Văn hóa – Thông tin	Các phòng chuyên môn	Căn cứ lộ trình, kế hoạch của tỉnh, huyện
2	Tổ chức xem xét và phê duyệt kế hoạch	Ban Chỉ đạo ứng dụng CNTT huyện	Phòng Văn hóa – Thông tin	Căn cứ lộ trình, kế hoạch của tỉnh, huyện
3	Tổ chức nâng cấp, bổ sung trang thiết bị, phương tiện theo đúng kế hoạch	Phòng Văn hóa – Thông tin	Phòng chuyên môn	Theo kế hoạch
4	Phổ biến, hướng dẫn, tập huấn cách thức sử dụng cho cán bộ, công chức	Phòng Văn hóa – Thông tin	Phòng chuyên môn	Thường xuyên
5	Thường xuyên kiểm soát quá trình sử dụng và thực hiện truyền tải thông tin	Phòng Văn hóa – Thông tin	Các phòng 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 95%; 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 Đức Cơ

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 Ủy ban nhân dân huyện	Tháng 05/2016
2.	Kiểm soát chặt chẽ thời gian thực hiện (của từng hồ sơ và so sánh với quy định)	Thủ trưởng các 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

**7. Mục tiêu 7:** Phần đầu 100% cán bộ, công chức 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

<b>STT</b>	<b>Nội dung công việc</b>	<b>Chủ trì thực hiện</b>	<b>Thực hiện</b>	<b>Thời gian hoàn thành</b>
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	Thủ trưởng các phòng chuyên môn	Thanh tra huyện, Cán bộ, công chức thuộc Ủy ban nhân dân huyện Đức Cơ	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	Quán 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			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 khắc 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.