

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc phê duyệt Mục tiêu chất lượng năm 2025
áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia
TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Suối Dầu**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ SUỐI DẦU

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2000 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính Nhà nước;

Theo đề nghị của Phòng Văn hóa - Xã hội tại Tờ trình số 256 /TTr-VHXH ngày 18/8/2025.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt Mục tiêu chất lượng năm 2025 áp dụng thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Suối Dầu, cụ thể như sau:

- Đảm bảo 100% các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của xã đều được công bố tại Quyết định công bố Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Chủ tịch UBND xã;

- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trước hạn, đúng hạn trên 98% đối với lĩnh vực đất đai; 100% đối với các lĩnh vực còn lại.

- 100% phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về tiếp nhận, giải quyết TTHC được giải quyết kịp thời, đúng quy định.

- 80% tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính hiện trực tuyến toàn trình, một phần.

- 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của UBND xã được công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công và Trang thông tin điện tử xã.

- Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã đạt trên 90%.

(Đính kèm phụ lục Mục tiêu và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng)

Điều 2. Trách nhiệm tổ chức thực hiện:

- Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã, Thủ trưởng các phòng chuyên môn thuộc hệ thống quản lý chất lượng của UBND xã có trách nhiệm:

- Căn cứ Mục tiêu chất lượng năm 2025 của UBND xã thiết lập mục tiêu chất lượng của phòng, đơn vị; từ đó xây dựng kế hoạch cụ thể triển khai thực hiện mục tiêu chất lượng của phòng, đơn vị.

- Chịu trách nhiệm theo dõi kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng của phòng, đơn vị.

- Định kỳ hoặc khi có yêu cầu đột xuất của lãnh đạo UBND xã, Ban Chỉ đạo ISO, Thủ trưởng các phòng, đơn vị phải tiến hành đánh giá kết quả đạt được, lập báo cáo tiến độ thực hiện mục tiêu chất lượng của phòng, đơn vị gửi cho lãnh đạo UBND xã (thông qua Phòng Văn hóa- Xã hội) để tổng hợp.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan và toàn thể cán bộ, công chức thuộc phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng của UBND xã chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận: (VBĐT)

- Như điều 3;
- TT. Ban chỉ đạo ISO tỉnh
(Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng);
- TT. Đảng ủy;
- TT. HĐND, TT. UBND Xã;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi áp dụng hệ thống;
- Lưu: VT, P.VHXH.

CHỦ TỊCH



Trần Thị Lệ Huyền

KẾ HOẠCH

**Thực hiện Mục tiêu chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015
năm 2025 của UBND xã Suối Dầu**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 182/QĐ-UBND ngày 20/8/2025 của UBND xã Suối Dầu)

TT	MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG	CÁCH ĐO LƯỜNG	BIỆN PHÁP THỰC HIỆN/ ĐƠN VỊ THỰC HIỆN	THỜI GIAN BẮT ĐẦU	THỜI GIAN HOÀN THÀNH
1	Đảm bảo 100% các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của xã đều được công bố tại Quyết định Công bố Hệ thống Quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của Chủ tịch UBND xã.	Tỷ lệ các thủ tục hành chính được công bố của xã/ các thủ tục hành chính của tỉnh áp dụng tại xã.	<ul style="list-style-type: none">- Rà soát thủ tục hành chính được niêm yết và công bố tại Quyết định Công bố Hệ thống Quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.- Căn cứ vào các Quyết định Công bố của UBND tỉnh thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã.- Văn phòng HĐND và UBND xã, các phòng chuyên môn thuộc UBND xã.	7/2025	12/2025
2	Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trước hạn, đúng hạn	Tỷ lệ hồ sơ trễ hạn của UBND xã đối với lĩnh vực đất đai giảm xuống dưới 2%; Các	<ul style="list-style-type: none">- UBND xã tăng cường kiểm tra, kiểm soát chặt chẽ việc giải quyết hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử và	7/2025	12/2025

	trên 98% đối với lĩnh vực đất đai; 100% đối với các lĩnh vực còn lại.	<p>lĩnh vực còn lại sớm hạn, đúng hạn 100%.</p> <p>-Phương pháp đo lường: Hồ sơ đã giải quyết trễ hạn/tổng hồ sơ đã giải quyết *100 < 2%</p>	<p>kiểm tra kết quả đối với hồ sơ giấy. Các cơ quan có hồ sơ trễ hạn phải có biện pháp cụ thể để khắc phục, báo cáo kết quả thực hiện cho lãnh đạo UBND xã.</p> <p>- Hàng tháng các cơ quan tổ chức đánh giá nhận xét kết quả giải quyết TTHC đối với từng lĩnh vực, riêng lĩnh vực có hồ sơ trễ hạn phải giải trình cụ thể có biện pháp khắc phục triệt để tình trạng giải quyết hồ sơ trễ hạn.</p> <p>- Giao Trung tâm PVHCC chủ trì tham mưu kiểm tra tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ đối với từng lĩnh vực.</p> <p>- Yêu cầu các công chức được phân công tiếp nhận, giải quyết TTHC thực hiện giải quyết TTHC đúng quy trình, thủ tục, đúng thời gian quy định.</p>		
3	100% phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về tiếp nhận, giải quyết TTHC được giải quyết kịp thời, đúng quy định.	<p>Đạt 100%</p> <p>-Phương pháp đo lường: Số phản ánh, kiến nghị đã giải quyết/Tổng số phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận *100</p>	<p>- Tiếp nhận thông tin, chỉ đạo các cơ quan, đơn vị liên quan kiểm tra, giải quyết, trả lời bằng văn bản cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị, công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị đúng quy định.</p>	7/2025	12/2025

			<ul style="list-style-type: none"> - Xử lý nghiêm trường hợp vi phạm theo phản ánh của tổ chức, cá nhân nếu qua xác minh là đúng, đồng thời chỉ đạo khắc phục những hạn chế, thiếu sót đã được kiến nghị. - Trung tâm Phục vụ hành chính công, các phòng chuyên môn có liên quan đến nội dung phản ánh, kiến nghị tham mưu UBND giải quyết, trả lời PAKN 		
4	80% tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính hiện trực tuyến toàn trình, một phần.	<ul style="list-style-type: none"> - Đạt: 100% - Phương pháp đo lường: + Tổng số hồ sơ TTHC được tiếp nhận, giải quyết trực tuyến/Tổng số hồ sơ TTHC được công bố thực hiện có phát sinh. thực hiện trực tuyến*100 	<ul style="list-style-type: none"> - Cán bộ, Công chức, viên chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thường xuyên tuyên truyền và hướng dẫn tổ chức, công dân nộp hồ sơ trực tuyến. - Trung tâm Phục vụ HCC xã, Các phòng chuyên môn thuộc UBND xã, 	7/2025	12/2025
5	100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của UBND xã được công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công và	<ul style="list-style-type: none"> - Đạt: 100% - Phương pháp đo lường: Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận/ Tổng số TTHC được công khai, niêm yết*100 	<ul style="list-style-type: none"> Khi nhận được các quyết định của UBND tỉnh về việc công bố danh mục TTHC của các lĩnh vực, UBND xã ban hành các công văn chỉ đạo việc niêm yết công khai TTHC - Đơn vị thực hiện: 	7/2025	12/2025

	Trang thông tin điện tử xã.		<ul style="list-style-type: none"> + Trung tâm phục vụ hành chính công phối hợp với các phòng ban chuyên môn. + Phòng Văn hóa – Xã hội công khai Trang thông tin điện tử 		
6	Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã đạt trên 90%.	<p>Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công tại UBND xã theo Quyết định của Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa về phê duyệt kết quả xác định chỉ số hài lòng đối với các sở, cơ quan ngành dọc và UBND cấp xã năm 2025.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng Văn hóa - Xã hội tham mưu các kế hoạch, báo cáo nâng cao chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND xã. - Các cơ quan liên quan triển khai các biện pháp cụ thể để nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân căn cứ theo nhiệm vụ được giao tại kế hoạch nâng cao chỉ số hài lòng của UBND xã năm 2025. - Hàng tuần lãnh đạo các cơ quan quán triệt, chỉ đạo công chức thực hiện nghiêm túc các giải pháp nâng cao Chỉ số mức độ hài lòng. - Hàng tháng kiểm tra, đánh giá việc thực hiện các giải pháp theo kế hoạch. - Phòng Văn hóa - Xã hội, Văn phòng HĐND và UBND xã, các phòng chuyên môn thuộc UBND xã, Trung tâm Phục vụ HCC xã. 	7/2025	12/2025