

**KẾ HOẠCH**  
**THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2020**

STT	Nội dung công việc	Nội dung thực hiện	Trách nhiệm	Phối hợp	Kết quả	Tiến độ	Ghi chú
<b>Mục tiêu 1:</b> Tất cả các thủ tục hành chính áp dụng tại Văn phòng HĐND và UBND huyện theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đảm bảo đúng pháp luật và trên 97% hồ sơ được giải quyết đúng và sớm hơn thời gian quy định.							
1	Bố trí nhân sự, sắp xếp công việc hợp lý.	Tiếp tục cử 02 công chức làm nhiệm vụ tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả gồm: 01 Phó Chánh Văn phòng làm Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; 01 chuyên viên làm công chức quản lý.	Chánh Văn phòng.	Công chức được phân công.	Quyết định kiện toàn.	Năm 2019.	
		Đảm bảo cơ sở vật chất cho hoạt động của Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả nhằm phục vụ tốt nhất cho hoạt động tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức công dân.	Chánh Văn phòng.	Trưởng bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	Theo tiêu chuẩn.	Thường xuyên.	
		Phân công công chức văn phòng phối hợp với các phòng ban ngành huyện trong việc trình kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho lãnh đạo UBND huyện.	Chánh Văn phòng.	Công chức được phân công.	Quyết định phân công của Chánh Văn phòng	Năm 2019.	

2	Xây dựng các hướng dẫn công việc (nếu cần) cho từng cá nhân liên quan	Nội quy làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.	Trưởng Bộ phận.	Công chức liên quan.	Quyết định của Chủ tịch UBND huyện.	Khi cần thiết.	
3	Tuân Thủ các quy trình ISO 9001:2015 đã xây dựng	Thực hiện các Quy trình bắt buộc.  Thực hiện Quy trình thủ tục hành chính lĩnh vực tiếp công dân, xử lý đơn thư; Cập nhật quy trình.	Công chức Văn phòng.  Phòng tiếp công dân.	Công chức liên quan.  Công chức một cửa.	Các hồ sơ, biểu mẫu theo quy định.	Từ khi chính thức áp dụng hệ thống quản lý chất lượng hoặc khi có thay đổi.	
4	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.	Công chức phát hiện sai sót báo ngay với Bộ phận chuyên môn những nội dung sai sót.  Công chức Bộ phận chuyên môn hiệu chỉnh, khắc phục những nội dung sai sót, trình lãnh đạo phê duyệt lại (nếu có).	Công chức phát hiện sai sót.	Công chức chuyên môn.	Kết quả khắc phục sai sót.	Sau khi phát hiện sai sót.	
<p><b>Mục tiêu 2:</b> Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức thân thiện, có trách nhiệm với nhân dân; phần đầu đánh giá cán bộ công chức cuối năm 100% hoàn thành tốt nhiệm vụ, trong đó ít nhất 40% xếp loại xuất sắc; phần đầu có ít nhất 50% cán bộ, công chức được bồi dưỡng thường xuyên về chuyên môn, nghiệp vụ, 50% được đào tạo kiến thức về quản lý nhà nước, lý luận chính trị.</p>							
1	Phối hợp với Phòng Nội vụ lập kế hoạch và tổ chức thực hiện đào tạo, phổ biến nâng cao	Theo nội dung yêu cầu của Phòng Nội vụ.	Chánh Văn phòng.	Công chức Văn phòng được phân công.	Theo hướng dẫn của Phòng Nội vụ.	Khi có yêu cầu phối hợp của	

	trình độ, nhận thức tập thể cán bộ, công chức.					Phòng Nội vụ.	
2	Phối hợp với Phòng Nội vụ lập kế hoạch phân bổ định mức biên chế, bổ sung nhân sự cho các phòng, bộ phận.	Theo nội dung yêu cầu của Phòng Nội vụ.	Chánh Văn phòng.	Các Phó Chánh Văn phòng.	Theo hướng dẫn của Phòng Nội vụ.	Khi có yêu cầu phối hợp của Phòng Nội vụ.	
3	Thẩm định hồ sơ trình Duyệt kế hoạch phân bổ định mức biên chế, bổ sung nhân sự cho các phòng, bộ phận.	Thẩm định hồ sơ trình Duyệt kế hoạch phân bổ định mức biên chế, bổ sung nhân sự cho các phòng, bộ phận do Phòng Nội vụ chuyển đến; Trình Chủ tịch/ Phó Chủ tịch; Bộ phận Văn thư đóng dấu và phát hành.	Chánh Văn phòng.	Công chức Văn phòng được phân công.	Kế hoạch phân bổ định mức biên chế, bổ sung nhân sự cho các phòng, bộ phận.	Khi có yêu cầu phối hợp của Phòng Nội vụ.	
4	Tìm nhân sự, đề xuất bổ sung.	Theo nội dung yêu cầu của Phòng Nội vụ.	Chánh Văn phòng.	Các Phó Chánh Văn phòng.	Phát hiện và đề xuất.	Khi cần thiết.	
5	Phối hợp với Phòng Nội vụ lập hồ sơ đề xuất cơ quan có thẩm quyền, cho tiếp nhận bổ sung nhân sự Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân (nếu còn thiếu).	Phối hợp lập hồ sơ đề xuất.	Chánh Văn phòng.	Các Phó Chánh Văn phòng.	Hồ sơ đề xuất nhân sự của Văn phòng.	Khi có nhân sự.	
6	Ban hành Quyết định điều động công chức theo thẩm quyền.	Thẩm định hồ sơ trình ký Quyết định điều động công chức do Phòng Nội vụ chuyển đến; Trình Chủ tịch/ Phó Chủ tịch; Bộ phận Văn thư đóng dấu và phát hành.	Chánh Văn phòng.	Công chức Văn phòng được phân công.	Quyết định điều động công chức theo thẩm quyền.	Sau khi nhận được hồ sơ.	

<p><b>Mục tiêu 3:</b> Tuân thủ đúng quy định của Nhà nước, tăng cường phối hợp trong xử lý công việc; đảm bảo tất cả các tài liệu và hồ sơ đều được kiểm soát; thực hiện đúng các quy chế, quy trình, hướng dẫn, biểu mẫu; áp dụng cơ chế “Một cửa, một cửa liên thông” trong giải quyết công việc.</p>							
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.	Phổ biến Danh mục hồ sơ, quy trình giải quyết liên quan đến cung cấp dịch vụ hành chính cho công chức một cửa và công chức liên quan được hiểu rõ và tổ chức thực hiện.	Phó Chánh Văn phòng (Trưởng Bộ phận).	Công chức một cửa; công chức phòng tiếp công dân.	Công văn (hoặc biên bản cuộc họp).	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 bộ phận chuyên môn.	Tham gia đầy đủ các lớp Bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ khi được cử đi; hoàn thành tốt việc học tập, bồi dưỡng.	Công chức một cửa.	Chánh Văn phòng.	Lịch bồi dưỡng, đào tạo.	Thường xuyên.	
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 tiếp nhận và trả kết quả.	Tham gia đầy đủ các lớp Bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ khi được cử đi; vận dụng các kiến thức đã học vào công việc.	Công chức một cửa.	Chánh Văn phòng.	Lịch bồi dưỡng, đào tạo.	Thường xuyên.	
4	Tuân thủ quy trình giải quyết thủ tục hành chính.	Tiếp nhận đúng và đầy đủ theo quy định; không nhận thừa hay nhận thiếu; không đặt ra giấy tờ ngoài quy định khi tiếp nhận hồ sơ; cập nhật xử lý hồ sơ trên phần mềm một cửa đầy đủ, kịp	Công chức một cửa.	Phó Chánh Văn phòng (Trưởng Bộ phận).	Thông kê sự vụ.	Thường xuyên.	

		thời; phối hợp báo cáo tiến độ thực hiện.					
5	Thực hiện các hành động phòng ngừa khi có nguy cơ không đạt được mục tiêu chất lượng.	Hướng dẫn, tổ chức thực hiện các hành động phòng ngừa.	Chánh Văn phòng	Phó Chánh Văn phòng (Trưởng Bộ phận).	Các biện pháp thực hiện.	Sau khi phát hiện.	
6	Tiếp thu ý kiến đóng góp của các phòng chuyên môn và khắc phục các sai sót kịp thời.	Thu thập các ý kiến đóng góp của các cơ quan chuyên môn huyện trong các báo cáo liên quan để tổng hợp trình lãnh đạo UBND huyện xem xét.	Chánh Văn phòng	Phó Chánh Văn phòng (Trưởng Bộ phận)	Báo cáo tổng hợp theo quy định.	Theo quy định.	

### **BIỆN PHÁP THEO DÕI THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG**

1. Chánh Văn phòng và các Phó Chánh Văn phòng, Trưởng Bộ phận; công chức một cửa và các chuyên viên tổ chức thực hiện các nội dung trên trong phạm vi trách nhiệm đã được phân công; Phối hợp với Trưởng Bộ phận tổng hợp báo cáo định kỳ cho lãnh đạo UBND huyện (Thông qua Phòng Nội vụ) 6 tháng/ lần;
2. Tiếp thu các ý kiến đóng góp của người dân, các phòng chuyên môn liên quan và chỉ đạo của lãnh đạo UBND huyện;
3. Có giải pháp thực hiện các hành động khắc phục và phòng ngừa khi mục tiêu chất lượng không được đảm bảo./.

**CHÁNH VĂN PHÒNG**

**Trần Thị Thanh Hằng**

