



KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2026

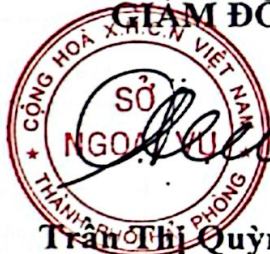
Stt	Mục tiêu	Đo lường	Biện pháp thực hiện	Thời gian	Kết quả
1	Áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo ISO 9001:2015	100% các phòng áp dụng, duy trì có hiệu quả	- Rà soát, cập nhật các quy trình ISO. - Tổ chức đào tạo, tập huấn cho công chức về HTQLCL. - Duy trì đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo 02 lần/năm.	Cả năm 2026	- Báo cáo kết quả áp dụng, biên bản họp xem xét lãnh đạo - Báo cáo thực hiện được lồng ghép trong Báo cáo kết quả thực hiện TTHC theo quy định.
2	Thực hiện chương trình, nhiệm vụ công tác năm 2026	100% nhiệm vụ không để chậm tiến độ	- Xây dựng kế hoạch chi tiết cho từng đề án, nhiệm vụ. - Tổ chức giao ban định kỳ hàng quý để rà soát tiến độ. - Đôn đốc, báo cáo kết quả UBND thành phố.	Cả năm 2026	- Theo tiến độ giao của UBND TP và chương trình công tác năm 2026. - Báo cáo tổng hợp quý, năm
3	Giải quyết thủ tục hành chính (TTHC)	100% hồ sơ TTHC được giải quyết đúng và trước hạn	- Rà soát quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ. - Tăng cường ứng dụng dịch vụ công trực tuyến, phần mềm quản lý hồ sơ. - Kiểm tra, giám sát định kỳ việc giải quyết TTHC.	Cả năm 2026	- Báo cáo thực hiện được lồng ghép trong Báo cáo kết quả thực hiện TTHC theo quy định. - Thống kê hồ sơ hằng tháng, báo cáo quý.

Phụ lục 5

Stt	Mục tiêu	Đo lường	Biện pháp thực hiện	Thời gian	Kết quả
4	Nâng cao sự hài lòng của tổ chức, cá nhân	Mức độ hài lòng đạt $\geq 90\%$	- Tổ chức khảo sát mức độ hài lòng trực tiếp và trực tuyến. - Cải thiện phong cách giao tiếp, thái độ phục vụ của công chức. - Tiếp nhận, xử lý kịp thời phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức.	Cả năm 2026	Báo cáo thực hiện được lồng ghép trong Báo cáo kết quả thực hiện TTHC theo quy định.
5	Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính	Không có công chức bị xử lý kỷ luật	- Quán triệt nội quy, quy chế làm việc. - Tăng cường kiểm tra đột xuất việc chấp hành kỷ luật lao động. - Thực hiện cam kết trách nhiệm cá nhân của công chức.	Cả năm 2026	Báo cáo định kỳ về công tác tổ chức, kỷ luật.
6	Thực hiện cải tiến HTQLCL	Tối thiểu 02 cải tiến/năm	- Đề xuất, triển khai ít nhất 02 hành động cải tiến quy trình hoặc công cụ quản lý. - Đánh giá hiệu quả sau cải tiến.	Cả năm 2026	Biên bản cải tiến, báo cáo kết quả thực hiện.

Ngày 15 tháng 01 năm 2026

GIÁM ĐỐC



[Signature]

Trần Thị Quỳnh Trang