ỦY BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG AN BIÊN**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 215/QĐ-UBND	*An Biên, ngày 02 tháng 02 năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2026 của Ủy ban nhân dân phường An biên

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG AN BIÊN

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 tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

Căn cứ Quyết định số 101/QĐ-BKHCN ngày 21/01/2019 của Bộ Khoa học Công nghệ về việc Công bố mô hình khung HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tại địa phương;

Căn cứ Quyết định số 4109/QĐ-BKHCN ngày 31 tháng 12 năm 2015 của Bộ Khoa học Công nghệ về việc công bố Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - các yêu cầu; Căn cứ Quyết định số 1091/QĐ-UBND ngày 09 tháng 5 năm 2017 của Ủy ban nhân dân thành phố về việc phê duyệt Kế hoạch chuyển đổi và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các sở, ban, ngành, UBND các phường, huyện và các cơ quan hành chính nhà nước thuộc sở, ngành thành phố Hải Phòng;

Xét đề nghị của Ban chỉ đạo ISO phường.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành "Mục tiêu chất lượng năm 2026" thuộc Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường An Biên cụ thể như sau (có bản mục tiêu chất lượng năm 2026 kèm theo).

Điều 2. Các Phòng/đơn vị của Ủy ban nhân dân phường có trách nhiệm: Lập báo cáo đánh giá kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng của các Phòng/đơn vị, gửi Thư ký ISO để tổng hợp báo cáo chung của phường, thời gian báo cáo trước

ngày 10/11/2026 hoặc theo yêu cầu của Đại diện lãnh đạo.

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội động nhân dân và Uỷ ban nhân dân phường; Trưởng phòng Văn hóa - Xã hội phường; Lãnh đạo các phòng, đơn vị chịu trách nhiệm thi hành Quyết định.

Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:
- Như Điều 2;
- CT, các PCT UBND phường;
- Ban chỉ đạo ISO phường;
- Lưu: VT, VHXH.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

U.B.N.D PHƯỜNG AN BIÊN T.P HẢI PHÒNG

Nguyễn Thị Tịnh

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2026

(*Ban hành kèm theo Quyết định số 215/QĐ-UBND ngày 02/02/2026 của UBND phường An Biên*)

Tập thể Lãnh đạo, cán bộ, công chức, người lao động UBND phường An Biên phấn đấu thực hiện các mục tiêu:

1.Thực hiện tốt công tác cải cách hành chính; công tác giải quyết TTHC đạt các chỉ tiêu:

- 100% hồ sơ TTHC được công khai đầy đủ, chính xác danh mục, nội dung TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết;

- Tỷ lệ hồ sơ TTHC được tiếp nhận, xử lý và trả kết trên Cổng dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố đạt 100%;

- Tỷ lệ hồ sơ, kết quả TTHC được số hóa và trả kết quả điện tử đạt 100%;

- Tỷ lệ hồ sơ TTHC được giải quyết đúng thời gian theo quy định đạt từ 99% trở lên;

- 100% thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu được triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình và một phần.

- Phấn đấu mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính đạt tối thiểu 95%;

2. 100% cán bộ, công chức, lao động thực hiện nghiêm kỷ cương hành chính, tiếp tục nâng cao nhận thức đội ngũ cán bộ, công chức hiểu dân, có trách nhiệm với nhân dân, hoàn thành tốt mọi nhiệm vụ được giao.

3. 100% nhiệm vụ, công việc được UBND thành phố giao trong năm 2026 hoàn thành đúng tiến độ.

4. Tiếp tục duy trì, cải tiến và áp dụng có hiệu quả Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong công tác điều hành, quản lý và thực thi nhiệm vụ chuyên môn, nghiệp vụ tại các cơ quan, đơn vị trực thuộc UBND phường.

5. Tiếp tục tăng cường đẩy mạnh chuyển đổi số; tỷ lệ 100% văn bản giữa các cơ quan, đơn vị trực thuộc phường dưới dạng điện tử (trừ văn bản mật).

6. Tỷ lệ giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo đúng hạn đạt 100%; đơn kiến nghị, phản ánh đúng hạn đạt từ 85% trở lên.

ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG AN BIÊN

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

KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2026

(Kèm theo Quyết định số 215 /QĐ-UBND ngày 02/02/2026 của Ủy ban nhân dân phường An Biên)

1. Mục tiêu 1. 100% hồ sơ TTHC được tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của UBND phường theo đúng quy định; 100% Tỷ lệ hồ sơ TTHC được tiếp nhận, xử lý và trả kết trên Cổng dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của thành phố; Tỷ lệ hồ sơ, kết quả TTHC được số hóa và trả kết quả điện tử đạt 100%; Tỷ lệ hồ sơ TTHC được giải quyết đúng thời gian theo quy định đạt từ 99% trở lên; 100% thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu được triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình và một phần; Phấn đấu mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính đạt tối thiểu 95%.

Stt	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Rà soát, cập nhập, sửa đổi các quy trình giải quyết TTHC theo TCVN ISO 9001:2015	Ban chỉ đạo ISO, các phòng chuyên môn	03 tháng/01 lần
2	Tăng cường tuân thủ hướng dẫn nghiệp vụ kiểm soát TTHC theo thông tư 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2027 và áp dụng các mẫu kiểm soát quy định theo Thông tư 01/2023/TT-VPCP	Trung tâm Phục vụ hành chính công, các phòng chuyên môn	Thường xuyên cho từng hồ sơ
3	Thực hiện cảnh báo kịp thời khi có nguy cơ chậm hạn, quá thời gian giải quyết hoặc sắp hết thời gian để trả kết quả cho tổ chức/cá nhân	Trung tâm Phục vụ hành chính công, Các phòng chuyên môn	Khi có nguy cơ chậm
4	Phải có minh chứng khách quan khi việc chậm hạn, quá	Trung tâm Phục vụ hành	Khi có phát sinh

	hạn hồ sơ thủ tục hành chính là do cơ quan bên ngoài hoặc tổ chức/cá nhân, bắt buộc ra văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân nếu do nội bộ gây ra.	chính công, Các phòng chuyên môn	
5	Thực hiện đúng các quy định của pháp luật, thường xuyên tiếp thu ý kiến đóng góp của doanh nghiệp, tổ chức, công dân.	Trung tâm Phục vụ hành chính công, Các phòng chuyên môn	Thường xuyên

2. Mục tiêu 2. 100% cán bộ, công chức, lao động thực hiện nghiêm kỷ cương hành chính, tiếp tục nâng cao nhận thức đội ngũ cán bộ, công chức hiểu dân, có trách nhiệm với nhân dân, hoàn thành tốt mọi nhiệm vụ được giao;

Stt	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Xác định duy trì các quy định về chức năng nhiệm vụ của từng đơn vị và giao nhiệm vụ cho từng vị trí công tác	Phòng Văn hóa - Xã hội phường chủ trì phối hợp các phòng, đơn vị thuộc phường	Thường xuyên
2	Kiểm tra, giám sát việc cán bộ công chức cam kết thực hiện không gây phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ được giao.	Phòng Văn hóa - Xã hội phường chủ trì phối hợp các phòng, đơn vị thuộc phường	Qúy I/2026
3	Phổ biến nội quy, quy chế trong hoạt động của Ủy ban nhân dân để cán bộ, công chức hiểu và tuân thủ.	Phòng Văn hóa - Xã hội phường chủ trì phối hợp các đơn vị thuộc phường	Thường xuyên

4	Đánh giá hiệu quả công việc, mức độ hoàn thành công việc, chấp hành các quy định của cán bộ công chức	Phòng Văn hóa - Xã hội phường chủ trì phối hợp các đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân phường	Qúy IV/2026

3. Mục tiêu 3. 100% nhiệm vụ, công việc được UBND thành phố giao trong năm 2026 hoàn thành đúng tiến độ;

Stt	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Xây dựng chương trình công tác, kế hoạch công tác năm, kế hoạch thực hiện nhiệm vụ chi tiết, giao chỉ tiêu cụ thể đến các phòng, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân phường	Lãnh đạo UBND, Các phòng, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân phường	Từ tháng 1/2026
2	Tập trung ưu tiên giải quyết những nhiệm vụ có thời hạn, những nhiệm vụ quan trọng của phường, thành phố.	Lãnh đạo UBND, Các phòng, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân phường	Thường xuyên
3	Sơ kết, đánh giá thường xuyên việc thực hiện kế hoạch năm. Thường xuyên chỉ đạo, kiểm tra thực hiện nhiệm vụ tại các đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân phường thường xuyên theo dõi, đôn đốc chuyên viên thực hiện nhiệm vụ.	Lãnh đạo UBND, Các phòng, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân phường	Thường xuyên
4	Thực hiện nghiêm quy chế tập trung dân chủ, quy chế làm việc của UBND phường và các phòng, nội quy của cơ quan, đơn vị.	Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của UBND phường	Thường xuyên

5	Căn cứ kết quả hoàn thành chỉ tiêu kế hoạch và các nhiệm vụ đưa vào xây dựng tiêu chí đánh giá thi đua khen thưởng cuối năm cho các đơn vị.	Lãnh đạo UBND phường, Trưởng các đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân phường.	Quý IV/2026

4. Mục tiêu 4. Tiếp tục duy trì, cải tiến và áp dụng có hiệu quả Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong công tác điều hành, quản lý và thực thi nhiệm vụ chuyên môn, nghiệp vụ tại các cơ quan, đơn vị trực thuộc UBND phường.

Stt	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Vận hành, duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào giải quyết các thủ tục hành chính theo yêu cầu của các văn bản quy phạm pháp luật và theo yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.	Lãnh đạo UBND phường, Ban Chỉ đạo ISO phường Các phòng chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công, Công chức các phòng chuyên môn	Thường xuyên
2	Thường xuyên cập nhật văn bản quy phạm pháp luật trong giải quyết TTHC.	Các phòng chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công, Công chức các phòng chuyên môn	Thường xuyên
3	Đào tạo, cập nhật cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động kiến thức về những lĩnh vực mà họ đang phải thực hiện và kiến thức về quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015.	Phòng Văn hóa – Xã hội phường, các phòng chuyên môn, Công chức các phòng chuyên môn	Thường xuyên

4	Hoàn thành khắc phục sau đánh giá, xem xét của lãnh đạo, thường xuyên cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào giải quyết các thủ tục hành chính. Trong đó công tác rà soát tài liệu của hệ thống được làm thường xuyên.	Các phòng chuyên môn, Công chức các phòng chuyên môn	Quý III, IV/2026

5. Mục tiêu 5. Tiếp tục tăng cường đẩy mạnh chuyển đổi số; tỷ lệ 100% văn bản giữa các cơ quan, đơn vị trực thuộc phường dưới dạng điện tử (trừ văn bản mật);

Stt	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Thực hiện rà soát, đảm bảo điều chỉnh thông tin, gia hạn, thu hồi, cấp mới chứng thư số đối với cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ phải ký số	Phòng Văn hóa - Xã hội phường	Thường xuyên
2	Duy trì, nâng cấp, sử dụng hệ thống thông tin, phần mềm nội bộ, trao đổi văn bản hệ thống thông tin báo cáo, chỉ đạo điều hành chung Hpnet …	Văn phòng HĐND và UBND phường	Thường xuyên
3	Nâng cấp mạng truyền số liệu chuyên dùng, mạng nội bộ và trang thiết bị công nghệ thông tin cho các cơ quan, đơn vị, đảm bảo đồng bộ, hiện đại, đáp ứng yêu cầu chuyển đổi số và triển khai Đề án 06/CP…	Văn phòng HĐND và UBND phường	Thường xuyên, liên tục trong năm 2026.
4	Hồ sơ công việc được xử lý trên môi trường mạng	Trung tâm Phục vụ hành chính công, các phòng, đơn vị thuộc UBND phường	Thường xuyên

5	Tỉ lệ văn bản điện tử ký số cá nhân lãnh đạo đảm bảo	Lãnh đạo UBND phường; Lãnh đạo các phòng, đơn vị thuộc UBND phường	Thường xuyên, liên tục trong năm 2026

6. Mục tiêu 6. Tỷ lệ giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo đúng hạn đạt 100%; đơn kiến nghị, phản ánh đúng hạn đạt từ 85% trở lên.

Stt	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Tiếp nhận, phân loại, tham mưu giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng thẩm quyền, đúng trình tự, đảm bảo thời hạn theo quy định.	Văn phòng HĐND và UBND phường, Các phòng chuyên môn, Công chức các phòng chuyên môn	Thường xuyên, liên tục trong năm
2	Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra tiến độ giải quyết đơn; tổng hợp, báo cáo kết quả theo quy định.	Lãnh đạo UBND phường, Văn phòng HĐND và UBND phường, Công chức các phòng chuyên môn	Thường xuyên, định kỳ