ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG CHÍ LINH	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 511/KH-UBND	*Chí Linh, ngày 15 tháng 02 năm 2026*

KẾ HOẠCH
Thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2026 của Ủy ban nhân dân phường Chí Linh

Thực hiện 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 (HTQLCL) theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước; Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10/10/2014 của Bộ Khoa học và Công nghệ; Công văn số 187/CCTĐC-QLTCCL ngày 13/8/2025 của Sở Khoa học và Công nghệ thành phố Hải Phòng về xây dựng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 và văn bản hướng dẫn năm 2026 của Sở Khoa học và Công nghệ thành phố Hải Phòng; căn cứ Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng năm 2026 đã công bố, Ủy ban nhân dân phường Chí Linh xây dựng Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2026 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU VÀ ĐỊNH HƯỚNG TỔNG THỂ

1. Mục đích

Cụ thể hóa Chính sách chất lượng thành các mục tiêu đo lường được theo từng lĩnh vực công tác trọng tâm, gắn với Chương trình cải cách hành chính (CCHC), chuyển đổi số và nâng cao năng lực quản lý nhà nước của chính quyền địa phương 2 cấp.

Xác định rõ trách nhiệm, thẩm quyền của từng phòng chuyên môn, đơn vị, cán bộ, công chức; bảo đảm tính minh bạch, có thể kiểm tra, đánh giá được kết quả.

Vận hành chu trình PDCA (Hoạch định - Thực hiện - Kiểm tra - Cải tiến) để liên tục nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

2. Yêu cầu

Mục tiêu bảo đảm nguyên tắc SMART (cụ thể, đo được, khả thi, phù hợp chức năng nhiệm vụ, có thời hạn), phù hợp Điều 6.2 TCVN ISO 9001:2015.

Các phòng, đơn vị xây dựng mục tiêu chất lượng riêng, không trái và không thấp hơn mục tiêu chung của UBND phường.

Kết quả thực hiện là một tiêu chí đánh giá, xếp loại tập thể, cá nhân và bình xét thi đua năm 2026.

3. Định hướng tổng thể năm 2026

Chính quyền phục vụ: lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm thước đo; giải quyết TTHC "đúng hạn, đúng luật, không phiền hà".

Chính quyền số: tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, số hóa toàn bộ kết quả, khai thác dữ liệu dân cư, đất đai, hộ tịch đã kết nối.

Đô thị văn minh, an toàn, xanh: kiểm soát trật tự đô thị, bảo đảm an ninh trật tự, bảo vệ môi trường gắn với các tiêu chí phường văn minh đô thị.

Kỷ cương, trách nhiệm: 100% cán bộ, công chức tuân thủ kỷ luật hành chính, văn hóa công vụ; không có phản ánh về hành vi gây phiền hà, tiêu cực.

II. MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG VÀ NỘI DUNG THỰC HIỆN

Mục tiêu 1: Hoàn thành 100% chỉ tiêu, nhiệm vụ năm 2026 được UBND thành phố và Đảng ủy, HĐND phường giao; 100% văn bản chỉ đạo được xử lý đúng hạn trên Hệ thống quản lý văn bản và điều hành.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành
1	Ban hành Chương trình công tác năm 2026; giao chỉ tiêu, nhiệm vụ cụ thể cho từng phòng, đơn vị; cập nhật trên Hệ thống theo dõi nhiệm vụ	Lãnh đạo UBND phường; Văn phòng HĐND và UBND	Tháng 01/2026
2	Ưu tiên giải quyết nhiệm vụ có thời hạn, nhiệm vụ cấp bách; cảnh báo nhiệm vụ sắp đến hạn hằng tuần	Văn phòng HĐND và UBND; các phòng, đơn vị	Thường xuyên
3	Họp giao ban tháng, sơ kết quý, 6 tháng, tổng kết năm; đánh giá tiến độ từng nhiệm vụ	Lãnh đạo UBND phường; Văn phòng HĐND và UBND	Hằng tháng, quý
4	Thực hiện nghiêm Quy chế làm việc của UBND phường, nguyên tắc tập trung dân chủ, nội quy cơ quan	Toàn thể cán bộ, công chức, người lao động	Thường xuyên

5	Đưa kết quả hoàn thành chỉ tiêu, nhiệm vụ vào đánh giá, xếp loại và bình xét thi đua năm 2026	Lãnh đạo UBND phường; Phòng Văn hóa - Xã hội; Hội đồng Thi đua - Khen thưởng	Quý IV/2026

Mục tiêu 2 (Lĩnh vực hành chính công): 100% TTHC thuộc thẩm quyền được công khai đầy đủ, đúng quy định; tối thiểu 97% hồ sơ giải quyết trước hạn, đúng hạn; 100% kết quả giải quyết được số hóa; tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến đạt tối thiểu 80%, thanh toán trực tuyến đạt tối thiểu 70% đối với TTHC có phí, lệ phí; 100% phản ánh, kiến nghị về TTHC được xử lý đúng hạn; mức độ hài lòng đạt trên 92%.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành
1	Rà soát, niêm yết, cập nhật danh mục và quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết TTHC theo quyết định công bố của UBND thành phố; đồng bộ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC	Trung tâm Phục vụ hành chính công (TTPVHCC) chủ trì; các phòng chuyên môn	Khi có thay đổi và rà soát định kỳ 03 tháng/lần
2	Tuân thủ nghiệp vụ kiểm soát TTHC (Thông tư 02/2017/TT-VPCP, Thông tư 01/2023/TT-VPCP và văn bản thay thế, nếu có); mở sổ theo dõi, thống kê hồ sơ theo quy định	TTPVHCC; các phòng chuyên môn	Thường xuyên
3	Thiết lập cảnh báo hồ sơ sắp đến hạn (trước 01 ngày làm việc) và quá hạn; báo cáo lãnh đạo hằng tuần; ban hành văn bản xin lỗi nếu chậm hạn do nguyên nhân nội bộ	TTPVHCC; công chức thụ lý; Lãnh đạo UBND phường	Hằng tuần, khi phát sinh
4	Hướng dẫn, hỗ trợ người dân nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến; vận hành Tổ công nghệ số cộng đồng tại các tổ dân phố	TTPVHCC; Văn phòng HĐND và UBND; Tổ công nghệ số cộng đồng	Thường xuyên
5	Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; tái sử dụng dữ liệu đã số hóa, không yêu cầu nộp lại giấy tờ đã có trong cơ sở dữ liệu	TTPVHCC; các phòng chuyên môn	Thường xuyên

6	Khảo sát sự hài lòng (phiếu, mã QR, Cổng Dịch vụ công); tổng hợp, phân tích ý kiến, đề xuất cải tiến hằng quý	TTPVHCC chủ trì; Thư ký ISO	Hằng quý
7	Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị về quy định hành chính; công khai kết quả xử lý	Văn phòng HĐND và UBND; TTPVHCC	Trong thời hạn quy định

Mục tiêu 3 (Lĩnh vực trật tự đô thị): 100% công trình xây dựng trên địa bàn được kiểm tra; 100% vi phạm trật tự xây dựng, trật tự đô thị được phát hiện, lập biên bản và xử lý theo thẩm quyền trong thời hạn quy định; 100% phản ánh về trật tự đô thị được xử lý trong 03 ngày làm việc; giảm tối thiểu 20% điểm lấn chiếm vỉa hè, lòng đường so với năm 2025.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành
1	Lập danh mục, bản đồ các điểm nóng về trật tự đô thị (lấn chiếm vỉa hè, họp chợ tự phát, biển quảng cáo sai quy định); xây dựng phương án xử lý từng điểm	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị chủ trì; Tổ quản lý trật tự đô thị; Tổ trưởng tổ dân phố	Quý I/2026
2	Kiểm tra định kỳ hằng tuần và đột xuất công trình xây dựng; lập biên bản, tham mưu xử lý vi phạm, cưỡng chế theo quy định	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị; Tổ quản lý trật tự đô thị	Hằng tuần
3	Tiếp nhận phản ánh qua đường dây nóng, ứng dụng phản ánh hiện trường; phân công xử lý, phản hồi kết quả cho người dân	Văn phòng HĐND và UBND; Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Trong 03 ngày làm việc
4	Ra quân lập lại trật tự đô thị cao điểm (trước Tết Nguyên đán, các ngày lễ lớn); duy trì kết quả sau ra quân	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị; phối hợp Công an phường, Mặt trận và các tổ chức chính trị - xã hội	Tháng 01-02, tháng 4, tháng 8/2026
5	Tuyên truyền, ký cam kết không lấn chiếm vỉa hè với hộ kinh doanh mặt đường; gắn với tiêu chí tổ dân phố văn minh	Phòng Văn hóa - Xã hội; Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị; Tổ dân phố	Quý I/2026 và duy trì

6	Quản lý hạ tầng kỹ thuật: chiếu sáng, cây xanh, thoát nước; phối hợp đơn vị quản lý khắc phục sự cố	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Thường xuyên

Mục tiêu 4 (Lĩnh vực văn hóa - xã hội): 100% đối tượng bảo trợ xã hội, người có công được chi trả trợ cấp đúng, đủ, đúng hạn, trong đó chi trả không dùng tiền mặt đạt tối thiểu 90%; 100% hộ nghèo, cận nghèo được tiếp cận chính sách hỗ trợ; tỷ lệ gia đình văn hóa đạt trên 92%, 100% tổ dân phố đạt danh hiệu văn hóa; 100% thiết chế văn hóa, thể thao cơ sở được duy trì hoạt động; 100% trẻ em trong độ tuổi được huy động đến trường, phổ cập giáo dục đạt chuẩn.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành
1	Rà soát, cập nhật danh sách đối tượng bảo trợ xã hội, người có công, hộ nghèo, cận nghèo trên hệ thống; mở tài khoản chi trả không dùng tiền mặt	Phòng Văn hóa - Xã hội; Tổ trưởng tổ dân phố	Quý I/2026, cập nhật hằng tháng
2	Chi trả trợ cấp hằng tháng đúng lịch; giải quyết hồ sơ chính sách đúng hạn	Phòng Văn hóa - Xã hội; Kế toán; đơn vị dịch vụ chi trả	Trước ngày 10 hằng tháng
3	Xây dựng kế hoạch giảm nghèo, hỗ trợ sinh kế, việc làm; kết nối doanh nghiệp tuyển dụng lao động	Phòng Văn hóa - Xã hội	Quý I/2026, thực hiện cả năm
4	Triển khai phong trào "Toàn dân đoàn kết xây dựng đời sống văn hóa"; bình xét gia đình văn hóa, tổ dân phố văn hóa công khai, đúng quy định	Phòng Văn hóa - Xã hội; Ban công tác Mặt trận tổ dân phố	Quý I (đăng ký), Quý IV (bình xét)
5	Tổ chức các hoạt động văn hóa, thể thao, lễ hội truyền thống trên địa bàn an toàn, tiết kiệm, đúng quy định	Phòng Văn hóa - Xã hội; Ban quản lý di tích	Theo lịch lễ hội năm 2026
6	Kiểm tra hoạt động kinh doanh dịch vụ văn hóa, quảng cáo, karaoke; bảo đảm an toàn thực phẩm, y tế cơ sở, phòng chống dịch	Phòng Văn hóa - Xã hội; Trạm Y tế; phối hợp Công an phường	Hằng quý và đột xuất

7	Phối hợp các trường học thực hiện phổ cập giáo dục, xóa mù chữ; vận động trẻ em đến trường	Phòng Văn hóa - Xã hội; Hiệu trưởng các trường trên địa bàn	Tháng 8-9/2026

Mục tiêu 5 (Lĩnh vực an ninh - trật tự, tiếp công dân, giải quyết đơn thư): 100% tin báo, kiến nghị của người dân về an ninh trật tự được tiếp nhận, phối hợp xử lý ban đầu; 100% lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND phường được thực hiện; 100% đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền được giải quyết đúng thời hạn, không phát sinh điểm nóng, vụ việc phức tạp kéo dài; 100% tổ dân phố duy trì mô hình tự quản về an ninh trật tự, phòng cháy chữa cháy.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành
1	Ban hành lịch tiếp công dân năm 2026, niêm yết công khai; bố trí công chức tiếp công dân thường xuyên; ghi chép sổ tiếp công dân đầy đủ	Chủ tịch UBND phường; Văn phòng HĐND và UBND; công chức phụ trách đơn thư	Tháng 01/2026 và duy trì
2	Phân loại, xử lý đơn thư trong 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận; theo dõi tiến độ trên sổ/phần mềm; thông báo kết quả cho công dân	Công chức phụ trách đơn thư; Tư pháp - Hộ tịch; các phòng liên quan	Theo thời hạn Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân
3	Rà soát vụ việc tồn đọng, phức tạp; tổ chức đối thoại, hòa giải ở cơ sở; đạt tỷ lệ hòa giải thành trên 85%	Chủ tịch UBND phường; công chức Tư pháp - Hộ tịch; Tổ hòa giải	Quý I/2026 rà soát; thực hiện cả năm
4	Phối hợp Công an phường bảo đảm an ninh trật tự, trật tự an toàn giao thông, phòng cháy chữa cháy; xây dựng, duy trì mô hình "Tổ dân phố an toàn", "Khu dân cư không tội phạm, không ma túy"	UBND phường phối hợp Công an phường; Ban Chỉ huy Quân sự phường; Tổ dân phố	Thường xuyên
5	Phổ biến, giáo dục pháp luật, nhất là về đất đai, xây dựng, môi trường, phòng chống tệ nạn xã hội	Công chức Tư pháp - Hộ tịch; Phòng Văn hóa - Xã hội	Hằng quý

6	Bảo vệ an toàn các sự kiện chính trị, lễ hội, ngày lễ lớn trên địa bàn	UBND phường; Công an phường; Ban Chỉ huy Quân sự phường	Theo sự kiện

Mục tiêu 6 (Lĩnh vực môi trường): Tỷ lệ rác thải sinh hoạt được thu gom, vận chuyển đạt tối thiểu 98%; tối thiểu 60% hộ gia đình thực hiện phân loại rác tại nguồn; 100% phản ánh về ô nhiễm môi trường được kiểm tra, xử lý trong 03 ngày làm việc; 100% cơ sở sản xuất, kinh doanh thuộc thẩm quyền được rà soát hồ sơ môi trường; xóa 100% điểm tập kết rác tự phát đã xác định; tổ chức tối thiểu 12 đợt tổng vệ sinh môi trường toàn phường.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành
1	Rà soát, giám sát hợp đồng thu gom rác; điều chỉnh tần suất, điểm tập kết phù hợp; lập danh mục điểm rác tự phát cần xóa	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị (công chức Địa chính - Môi trường)	Quý I/2026
2	Tuyên truyền, hướng dẫn phân loại rác tại nguồn theo Luật Bảo vệ môi trường 2020 và quy định của UBND thành phố; thí điểm tại các tổ dân phố, mở rộng toàn phường	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị; Phòng Văn hóa - Xã hội; Tổ dân phố; Hội Phụ nữ, Đoàn Thanh niên	Quý I thí điểm; Quý II-IV mở rộng
3	Tiếp nhận, kiểm tra, xử lý phản ánh về môi trường; chuyển cơ quan có thẩm quyền đối với vụ việc vượt thẩm quyền	Công chức Địa chính - Môi trường; Văn phòng HĐND và UBND	Trong 03 ngày làm việc
4	Kiểm tra, rà soát hồ sơ môi trường của cơ sở sản xuất, kinh doanh, dịch vụ nhỏ; yêu cầu ký cam kết bảo vệ môi trường	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Quý II-III/2026
5	Tổ chức "Ngày Chủ nhật xanh" hằng tháng; hưởng ứng Ngày Môi trường thế giới 5/6, Chiến dịch làm cho thế giới sạch hơn	UBND phường; Mặt trận và các tổ chức chính trị - xã hội; Tổ dân phố	Hằng tháng; tháng 6 và tháng 9/2026
6	Quản lý cây xanh, kênh mương, hồ điều hòa; phòng ngừa ngập úng, ô nhiễm mùa mưa	Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Trước mùa mưa (tháng 4-5)

Mục tiêu 7 (Duy trì, cải tiến HTQLCL): 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được xây dựng quy trình và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015; 100% hồ sơ được tiếp nhận, xử lý đúng quy trình ISO; hoàn thành 01 cuộc đánh giá nội bộ, 01 cuộc xem xét của lãnh đạo; 100% điểm không phù hợp được khắc phục đúng hạn; 100% cán bộ, công chức được phổ biến, tập huấn về ISO.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành
1	Kiện toàn Ban Chỉ đạo ISO, Thư ký ISO; ban hành Kế hoạch duy trì, cải tiến HTQLCL năm 2026; công bố Mục tiêu chất lượng của các phòng, đơn vị	Lãnh đạo UBND phường; Ban Chỉ đạo ISO	Tháng 01/2026
2	Phân tích bối cảnh, xác định nhu cầu bên quan tâm, nhận diện rủi ro - cơ hội của từng phòng, đơn vị; cập nhật Sổ theo dõi rủi ro	Ban Chỉ đạo ISO; Trưởng các phòng, đơn vị	Quý I/2026, rà soát hằng quý
3	Rà soát, cập nhật, ban hành mới quy trình ISO khi TTHC hoặc văn bản pháp luật thay đổi; kiểm soát tài liệu, hồ sơ	Thư ký ISO; các phòng chuyên môn; TTPVHCC	03 tháng/lần và khi có thay đổi
4	Tập huấn kiến thức ISO 9001:2015, kỹ năng đánh giá nội bộ cho cán bộ, công chức	Phòng Văn hóa - Xã hội; Ban Chỉ đạo ISO; phối hợp Sở Khoa học và Công nghệ	Quý II/2026
5	Tổ chức đánh giá nội bộ; lập báo cáo, yêu cầu hành động khắc phục	Đoàn đánh giá nội bộ; Ban Chỉ đạo ISO	Quý III/2026
6	Họp xem xét của lãnh đạo; xác định cải tiến; công bố lại HTQLCL nếu có thay đổi phạm vi	Chủ tịch UBND phường; Ban Chỉ đạo ISO	Quý IV/2026
7	Hoàn thành khắc phục các điểm không phù hợp; báo cáo kết quả áp dụng HTQLCL gửi Sở Khoa học và Công nghệ	Các phòng, đơn vị; Thư ký ISO	Theo thời hạn khắc phục; báo cáo trước 15/12/2026

III. GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

1. Về lãnh đạo, chỉ đạo

Chủ tịch UBND phường trực tiếp chỉ đạo, chịu trách nhiệm chung; các Phó Chủ tịch chịu trách nhiệm theo lĩnh vực được phân công; Trưởng các phòng, đơn vị chịu trách nhiệm trước Chủ tịch về mục tiêu của đơn vị mình.

Gắn kết quả thực hiện Mục tiêu chất lượng với đánh giá, xếp loại cán bộ, công chức hằng tháng, quý, năm.

2. Về tổ chức bộ máy, nhân lực

Phân công rõ "một việc, một đầu mối chịu trách nhiệm"; ban hành bản mô tả công việc, bảng phân công nhiệm vụ cập nhật theo mô hình chính quyền 2 cấp.

Bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn, kỹ năng số, kỹ năng giao tiếp hành chính, văn hóa công vụ; thực hiện nghiêm quy định về đạo đức công vụ, cam kết không gây phiền hà.

3. Về ứng dụng công nghệ, chuyển đổi số

Khai thác tối đa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, Hệ thống quản lý văn bản, chữ ký số, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; vận hành ISO điện tử (nếu thành phố triển khai).

Thiết lập bảng điều khiển (dashboard) theo dõi các chỉ số: tỷ lệ hồ sơ đúng hạn, trực tuyến, số hóa, hài lòng; phản ánh hiện trường về đô thị, môi trường.

4. Về truyền thông, huy động cộng đồng

Công khai Chính sách, Mục tiêu chất lượng tại trụ sở, Trung tâm Phục vụ hành chính công, Cổng thông tin điện tử, nhóm Zalo tổ dân phố.

Phát huy vai trò Mặt trận, tổ chức chính trị - xã hội, Tổ dân phố, Tổ công nghệ số cộng đồng trong trật tự đô thị, môi trường, an ninh trật tự.

5. Về nguồn lực

Bố trí kinh phí duy trì, cải tiến HTQLCL, mua sắm, sửa chữa trang thiết bị Trung tâm Phục vụ hành chính công trong dự toán năm 2026; huy động xã hội hóa cho hoạt động văn hóa, môi trường.

6. Về kiểm tra, cải tiến

Kết hợp kiểm tra định kỳ, đột xuất, kiểm tra công vụ; áp dụng hành động khắc phục, phòng ngừa ngay khi phát hiện nguy cơ không đạt mục tiêu; xem xét điều chỉnh mục tiêu khi bối cảnh thay đổi (có hồ sơ chứng minh lý do).

IV. LỘ TRÌNH TRIỂN KHAI THEO GIAI ĐOẠN

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành
Giai đoạn 1: Quý I (tháng 01-3)	Ban hành Kế hoạch; kiện toàn Ban Chỉ đạo ISO; công bố Mục tiêu chất lượng các phòng, đơn vị; phân tích bối cảnh, rủi ro; lập danh mục điểm nóng đô thị, môi trường; rà soát đối tượng chính sách; ra quân trật tự đô thị dịp Tết	Kế hoạch; Quyết định kiện toàn; Mục tiêu chất lượng đơn vị; Sổ rủi ro; danh mục điểm nóng; lịch tiếp công dân	Ban Chỉ đạo ISO; Văn phòng HĐND và UBND
Giai đoạn 2: Quý II (tháng 4-6)	Tập huấn ISO; rà soát, cập nhật quy trình TTHC; thí điểm phân loại rác; kiểm tra hồ sơ môi trường cơ sở; kiểm tra đợt 1 việc thực hiện mục tiêu; sơ kết 6 tháng	Báo cáo quý I, báo cáo 6 tháng; quy trình cập nhật; biên bản kiểm tra đợt 1	Thư ký ISO; các phòng chuyên môn
Giai đoạn 3: Quý III (tháng 7-9)	Đánh giá nội bộ HTQLCL; hành động khắc phục; mở rộng phân loại rác; cao điểm trật tự đô thị tháng 8; phổ cập giáo dục; kiểm tra đợt 2	Báo cáo đánh giá nội bộ; phiếu yêu cầu hành động khắc phục; báo cáo quý III	Đoàn đánh giá nội bộ; Ban Chỉ đạo ISO
Giai đoạn 4: Quý IV (tháng 10-12)	Xem xét của lãnh đạo; hoàn thành khắc phục; bình xét gia đình, tổ dân phố văn hóa; tổng hợp kết quả Mục tiêu chất lượng năm; đánh giá thi đua; xây dựng Mục tiêu chất lượng năm 2027; báo cáo Sở Khoa học và Công nghệ	Biên bản xem xét của lãnh đạo; Báo cáo kết quả Mục tiêu chất lượng năm 2026; dự thảo Mục tiêu chất lượng năm 2027	Chủ tịch UBND phường; Ban Chỉ đạo ISO

V. CƠ CHẾ GIÁM SÁT, KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ

1. Chế độ theo dõi, báo cáo

Hằng tuần: Văn phòng HĐND và UBND, TTPVHCC báo cáo nhanh tình trạng hồ sơ, nhiệm vụ sắp đến hạn tại giao ban lãnh đạo.

Hằng tháng: các phòng, đơn vị cập nhật số liệu chỉ tiêu vào Bảng theo dõi Mục tiêu chất lượng (biểu mẫu kèm theo quy trình Xem xét của lãnh đạo).

Hằng quý: trước ngày 05 của tháng đầu quý sau, các phòng, đơn vị gửi báo cáo bằng văn bản kết quả thực hiện Mục tiêu chất lượng về Thư ký ISO để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND phường.

2. Đánh giá theo quý

Mức đánh giá	Tiêu chí	Biện pháp xử lý
Đạt	Chỉ tiêu đạt tiến độ lũy kế theo quý (tối thiểu 25%/quý hoặc đạt ngưỡng tỷ lệ cam kết)	Tiếp tục duy trì; ghi nhận thi đua
Có nguy cơ	Đạt từ 80% đến dưới 100% tiến độ	Trưởng phòng, đơn vị giải trình nguyên nhân; lập kế hoạch hành động trong 10 ngày
Không đạt	Dưới 80% tiến độ hoặc phát sinh phản ánh, kiến nghị có cơ sở về chất lượng phục vụ	Lập Phiếu yêu cầu hành động khắc phục; lãnh đạo UBND phường kiểm tra trực tiếp; xem xét trách nhiệm cá nhân

3. Kiểm tra, giám sát

Thành lập Đoàn kiểm tra của UBND phường kiểm tra việc thực hiện Mục tiêu chất lượng tối thiểu 02 đợt/năm (Quý II và Quý III) và đột xuất khi cần.

Đánh giá nội bộ (Quý III) và xem xét của lãnh đạo (Quý IV) theo đúng quy trình HTQLCL; đánh giá, xem xét đột xuất khi có thay đổi lớn về tổ chức, pháp luật hoặc sự cố chất lượng.

Mời Mặt trận Tổ quốc phường, Ban Thanh tra nhân dân tham gia giám sát việc giải quyết TTHC, tiếp công dân, trật tự đô thị và môi trường.

4. Điều chỉnh mục tiêu

Khi có thay đổi về chức năng, nhiệm vụ, TTHC, văn bản pháp luật hoặc sau đánh giá nội bộ phát hiện mục tiêu không còn phù hợp, Ban Chỉ đạo ISO đề xuất điều chỉnh; Chủ tịch UBND phường quyết định bằng văn bản và lưu hồ sơ thay đổi.

Hành động khắc phục, phòng ngừa phải được hoàn thành trong thời hạn ghi trên Phiếu yêu cầu và được kiểm tra xác nhận hiệu lực.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Chỉ đạo ISO phường chủ trì theo dõi, đôn đốc, tổng hợp; tham mưu Chủ tịch UBND phường đánh giá kết quả theo quý và năm.

2. Văn phòng HĐND và UBND theo dõi nhiệm vụ được giao, tiếp công dân, đơn thư, truyền thông; là đầu mối Mục tiêu 1, 5.

3. Trung tâm Phục vụ hành chính công là đầu mối Mục tiêu 2; phối hợp Mục tiêu 7.

4. Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị là đầu mối Mục tiêu 3, 6.

5. Phòng Văn hóa - Xã hội là đầu mối Mục tiêu 4; tham mưu công tác cán bộ, thi đua, đào tạo và tập huấn.

6. Thư ký ISO tổng hợp báo cáo quý, kiểm soát tài liệu, hồ sơ; chuẩn bị đánh giá nội bộ, xem xét của lãnh đạo.

7. Công an phường, Ban Chỉ huy Quân sự phường, Trạm Y tế, các trường học, Tổ dân phố phối hợp thực hiện theo lĩnh vực.

8. Đề nghị Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội phường phối hợp tuyên truyền, vận động và giám sát.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các phòng, đơn vị phản ánh về Ban Chỉ đạo ISO (qua Thư ký ISO) để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND phường xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:
Sở Khoa học và Công nghệ TP Hải Phòng (để b/c);
Đảng ủy, HĐND phường (để b/c);
Lãnh đạo UBND phường;
Các phòng chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công;
Ban Chỉ đạo ISO;
Công an phường, Ban CHQS phường;
Lưu: VT, KT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Trần Trung Kiên