ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG HỒNG AN	CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 50/KH-UBND	*Hồng An, ngày 11 tháng 02 năm 2026*

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

Thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg, ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước;

Quyết định số 223/QĐ-UBND ngày 09/02/2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Hồng An ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2026. Ủy ban nhân dân phường xây dựng Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2026 của Ủy ban nhân dân phường Hồng An, nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

1. Mục tiêu 1: Phấn đấu hoàn thành 100% chỉ tiêu kế hoạch và các nhiệm vụ năm 2026 được Ủy ban nhân dân thành phố giao.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành
1	Xây dựng chương trình, 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, ban, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân phường	Quý I/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, ban, 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, ban, 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	Dùng 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, Thủ trưởng các phòng, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân phường	Qúy IV/2026

2. Mục tiêu 2: Hoàn thiện, xây dựng bộ máy tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả; nâng cao tinh thần trách nhiệm trong thực thi công việc của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động. 100% công chức, viên chức được bố trí theo đúng đề án vị trí việc làm được phê duyệt; đảm bảo 100% cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc Ủy ban nhân dân phường thực hiện nghiêm kỷ cương hành chính.

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, xây dựng đề án vị trí việc làm và giao nhiệm vụ cho từng vị trí công tác	Phòng Văn hóa - Xã hội phường chủ trì phối hợp các phòng, ban, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân 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, ban, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân phường	Qúy IV/2026
3	Phổ biến nội quy, quy chế trong hoạt động của Ủy ban nhân dân để cán bộ, công chức thấu hiểu và tuân thủ	Phòng Văn hóa - Xã hội phường chủ trì phối hợp các phòng, ban, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân 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 phòng, ban, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân phường	Qúy IV/2026

3. Mục tiêu 3: 100% TTHC được công khai đầy đủ, chính xác danh mục, nội dung TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết; phấn đấu trên 95% hồ sơ thủ tục hành chính được giải quyết trước hạn, đúng hạn; phấn đấu 100% hồ sơ giải quyết TTHC được số hóa kết quả giải quyết bản điện tử; phấn đấu 100% phản ánh kiến nghị về thủ tục hành chính được xử lý trước hạn, đúng hạn; tỷ lệ mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính đạt trên 90%.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Rà soát, cập nhật, sửa đổi các quy trình giải quyết TTHC theo TCVN ISO 9001:2015	Ban chỉ đạo ISO, các phòng chuyên môn	3 tháng/một lần
2	Tăng cường tuân thủ hướng dẫn nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính theo Thông tư 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/20217 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 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	Trung tâm Phục vụ hành chính công, các phòng chuyên môn	Khi có phát sinh
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

4. Mục tiêu 4: Tiếp tục tăng cường đẩy mạnh chuyển đổi số; trên 98% số văn bản giữa các cơ quan, đơn vị trực thuộc phường dưới dạng điện tử (trừ văn bản mật); trên 98% tỷ lệ văn bản điện tử ký số cá nhân của lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường; tỉ lệ hồ sơ công việc được xử lý trên môi trường mạng đạt 90 trở lên.

STT	Nhiệm vụ	Đơn vị chủ trì	Thời gian thực hiện
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	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 - eoffice…	Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân 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 các cấp, đảm bảo đồng bộ, hiện đại, đáp ứng yêu cầu chuyển đổi số và triển khai Đề án 06/CP…	Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường	Thường xuyên
4	Hồ sơ công việc được xử lý trên môi trường mạng	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Thường xuyên
5	Báo cáo định kỳ về chỉ tiêu kinh tế - xã hội được thực hiện trên hệ thống thông tin báo cáo của thành phố, kết nối với Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ	Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường	Thường xuyên
6	Tỉ lệ văn bản điện tử ký số cá nhân lãnh đạo	Lãnh đạo UBND phường; Lãnh đạo các phòng, ban, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân phường	Thường xuyên

5. **Mục tiêu 5:** Tập trung giải quyết những vấn đề trọng tâm cấp bách, khó khăn, vướng mắc trong công tác giải phóng mặt bằng các dự án trên địa bàn phường; Phấn đấu 100% hồ sơ công tác thu hồi đất, bồi thường, giải phóng mặt bằng đúng quy định của pháp luật, đúng tiến độ.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành
1	Tuyên truyền, vận động nâng cao nhận thức của Nhân dân trong công tác bồi thường, giải phóng mặt bằng	Lãnh đạo UBND, Lãnh đạo các đơn vị: các phòng chuyên môn; Trung tâm Sự nghiệp công phường; thành viên Ban chỉ đạo giải phóng mặt bằng; Tổ công tác tuyên truyền, vận động giải phóng mặt bằng Phục vụ các dự án giải phóng mặt bằng trên địa bàn phường Hồng An; Tổ trưởng Tổ dân phố	Thường xuyên

2	Rà soát các dự án đã được phê duyệt năm 2025 và các dự án mới năm 2026; hoàn thiện hồ sơ công tác thu hồi đất, bồi thường, giải phóng mặt bằng đúng quy định của pháp luật	Lãnh đạo UBND, phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị	Thường xuyên
3	Tập trung thực hiện hiệu quả công tác thu hồi đất, bồi thường, hỗ trợ, tái định cư, giải phóng mặt bằng đúng quy định của pháp luật	Lãnh đạo UBND, phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị, thành viên Ban chỉ đạo giải phóng mặt bằng, Tổ trưởng Tổ dân phố	Thường xuyên

6. Mục tiêu 6: 100% hồ sơ vi phạm hành chính về quản lý đất đai, đê điều, trật tự xây dựng và vệ sinh môi trường được xem xét, xử lý. Đẩy mạnh phát triển đô thị; phấn đấu hoàn thiện cơ sở dữ liệu đất đai trên địa bàn phường Hồng An.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành
1	Tăng cường công tác phối hợp, thường xuyên nắm bắt tình hình xây dựng; tổ chức giám sát, phát hiện các vi phạm về quản lý đất đai, đê điều, đô thị, trật tự xây dựng, trật tự đường hè và vệ sinh môi trường	Lãnh đạo UBND, phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị, Tổ trưởng Tổ dân phố	Thường xuyên
2	Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin về quy hoạch, chỉnh trang đô thị; tạo điều kiện để các tổ chức, cá nhân phát triển kinh tế, đầu tư xây dựng kết cấu hạ tầng bảo đảm sự phát triển đồng bộ trên địa bàn phường, hạn chế vi phạm	Lãnh đạo UBND, phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị, Tổ trưởng Tổ dân phố	Thường xuyên

7. Mục tiêu 7: 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân phường tiếp tục thực hiện duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm	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. Các phòng tiến hành xây dựng Mục tiêu chất lượng, đánh giá rủi ro riêng cho đơn vị mình	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	Kiểm soát TTHC, rà soát TTHC Thường xuyên cập nhật văn bản quy phạm pháp luật trong giải quyết TTHC	Các phòng chuyên môn, Công chức các phòng chuyên môn	Thường xuyên
3	Xây dựng quy trình ISO	Các phòng chuyên môn, Công chức các phòng chuyên môn	Quý IV /2026
4	Đánh giá nội bộ và xem xét lãnh đạo đúng theo quy định và đánh giá, xem xét đột xuất khi cần thiết	Lãnh đạo UBND phường, Ban Chỉ đạo ISO phường	Quý IV/2026
5	Đào tạo, cập nhật cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động kiến thức về những lĩnh vực 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
6	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 IV/2026

7	Phân tích bối cảnh và xem xét đánh giá rủi ro phải được thực hiện thường xuyên và ở tất cả các đơn vị	Lãnh đạo UBND phường, Ban Chỉ đạo ISO phường, các phòng chuyên môn,Công chức các phòng chuyên môn	Thường xuyên

8. Mục tiêu 8: Đảm bảo 100% hồ sơ được tiếp nhận, xử lý đúng quy trình giải quyết thủ tục hành chính áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm	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. Các phòng tiến hành xây dựng Mục tiêu chất lượng, đánh giá rủi ro riêng cho đơn vị mình	Lãnh đạo UBND phường, Ban Chỉ đạo ISO phường Các phòng chuyên môn, Công chức các phòng chuyên môn; Trung tâm Phục vụ hành chính công	Thường xuyên
2	Tỷ lệ hồ sơ giải quyết theo TTHC tuân thủ theo đúng quy trình ISO	Các phòng chuyên môn, Công chức các phòng chuyên môn; Trung tâm Phục vụ hành chính công	Thường xuyên
3	Đánh giá nội bộ và xem xét lãnh đạo đúng theo quy định và đánh giá, xem xét đột xuất khi cần thiết	Lãnh đạo UBND phường, Ban Chỉ đạo ISO phường	Quý IV/2026
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 IV/2026

5	Phân tích bối cảnh và xem xét đánh giá rủi ro phải được thực hiện thường xuyên và ở tất cả các đơn vị	Lãnh đạo UBND phường, Ban Chỉ đạo ISO phường, các phòng chuyên môn,Công chức các phòng chuyên môn	Thường xuyên

II. BIỆN PHÁP THEO DÕI THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

1. Định kỳ 03 tháng/lần, các phòng, ban, đơn vị rà soát, cập nhập thay đổi của các quy trình giải quyết các TTHC, tài liệu hệ thống quản lý chất lượng gửi Ban Chỉ đạo ISO để xem xét phê duyệt bổ sung hoặc bãi bỏ các tài liệu, quy trình liên quan, các đơn vị tổng hợp báo cáo lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường bằng văn bản về kết quả thực hiện Mục tiêu chất lượng đã cam kết.

2. Đánh giá nội bộ và xem xét lãnh đạo đúng theo quy định.

3. Thành lập Đoàn kiểm tra phường kiểm tra, giám sát kết quả thực hiện mục tiêu theo kế hoạch hoặc đột xuất.

4. Thực hiện kịp thời các hành động khắc phục và phòng ngừa khi mục tiêu chất lượng không được đảm bảo./.

Nơi nhận:
- CT UBND phường;
- Các PCT UBND phường;
- Các phòng chuyên môn;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công;
- Ban Chỉ đạo ISO;
- Lưu: VT, VHXH.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Lê Thị Lan