Phụ lục 3:

KẾ HOẠCH
Thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2025

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-TTBTXH ngày 28/4/2025 của Trung tâm Bảo trợ xã hội)

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Nhằm thực hiện và hoàn thành tốt các mục tiêu chất lượng đã đặt ra năm 2025 tại Trung tâm Bảo trợ xã hội;

b) Phân công rõ trách nhiệm, vai trò, biện pháp kiểm soát, đánh giá, đo lường các Mục tiêu chất lượng đặt ra.

2. Yêu cầu

a) Định kỳ và đột xuất các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm, thư ký ISO, viên chức, người lao động, thư ký phụ trách ISO tổng hợp báo cáo, đánh giá kết quả thực hiện MTCL;

b) Ban chỉ đạo ISO của Trung tâm kiểm tra, giám sát kết quả đạt được của Mục tiêu chất lượng theo kế hoạch định kỳ hoặc đột xuất;

c) Kịp thời theo dõi, đôn đốc thực hiện, kiểm soát, đánh giá, quản lý các rủi ro và đưa ra hành động khắc phục, phòng ngừa tại tất cả phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Trung tâm khi Mục tiêu chất lượng không đảm bảo.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

(Có bảng kèm theo)

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban chỉ đạo ISO của Trung tâm

Có trách nhiệm chỉ đạo thực hiện, đôn đốc, theo dõi, kiểm tra việc triển khai thực hiện Kế hoạch này của các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm.

2. Phòng Hành chính - Tổng hợp, Tổ giúp việc ISO, Thư ký ISO của Trung tâm

Có trách nhiệm phối hợp theo dõi, đôn đốc, kiểm tra các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm thực hiện Kế hoạch này; định kỳ tổng hợp, báo cáo Sở theo quy định.

3. Các phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Trung tâm

Các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm căn cứ Kế hoạch này phối hợp với phòng Hành chính - Tổng hợp, Tổ giúp việc ISO, Thư ký ISO triển khai thực hiện tốt các các nội dung.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng của Trung tâm Bảo trợ xã hội năm 2025, yêu cầu các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có phát sinh, vướng mắc đề nghị các phòng chuyên môn, nghiệp vụ báo cáo lãnh đạo Trung tâm (qua phòng Hành chính - Tổng hợp) để xem xét, giải quyết./.

NỘI DUNG THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2025

TT	Mục tiêu chất lượng và biện pháp thực hiện MTCL	Trách nhiệm thực hiện		Thời gian thực hiện	Trách nhiệm theo dõi MTCL	Cách thức theo dõi và kết quả
		Chủ trì	Phối hợp			
I.	**100% các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến có hiệu quả HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015**					
1	Xây dựng Kế hoạch Triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống ISO vào hoạt động của Trung tâm	Phòng Hành chính - Tổng hợp	Các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm	Tháng 4/2025	Ban chỉ đạo ISO	KH được duyệt và triển khai
2	Xây dựng MTCL, Kế hoạch thực hiện MTCL năm 2025	Phòng Hành chính - Tổng hợp	Các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm	Tháng 4/2025	- QMR; - Thư ký ISO của Trung tâm.	- QĐ công bố và ban hành MTCL (kèm theo MTCL và Kế hoạch thực hiện MTCL năm 2025
3	Xây dựng Kế hoạch Đánh giá nội bộ (ĐGNB) năm 2025	Phòng Hành chính - Tổng hợp	Các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm	Tháng 5/2025	- QMR; - Thư ký ISO của Trung tâm.	Kế hoạch ĐGNB
4	Xây dựng chương trình ĐGNB và triển khai ĐGNB	Phòng Hành chính - Tổng hợp	Các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm	Trước ngày 30 tháng 6 hàng năm (đảm bảo tần suất ĐGNB tối thiểu 01 lần/năm)	- QMR; - Thư ký ISO của Trung tâm.	- Chương trình ĐGNB; - Lưu Hồ sơ ĐGNB (Kế hoạch, chương trình ĐGNB, Quyết định thành lập Đoàn ĐGNB, phiếu ghi chép, Báo cáo tổng hợp ĐGNB); - Hồ sơ kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục

TT	Mục tiêu chất lượng và biện pháp thực hiện MTCL	Trách nhiệm thực hiện		Thời gian thực hiện	Trách nhiệm theo dõi MTCL	Cách thức theo dõi và kết quả
		Chủ trì	Phối hợp			
5	Họp xem xét lãnh đạo	Phòng Hành chính - Tổng hợp	Các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm	Định kỳ 6 tháng/lần hoặc đột xuất/ sau hoạt động ĐGNB	- QMR; - Thư ký ISO của Trung tâm.	- Kế hoạch xem xét của lãnh đạo; - Biên bản họp xem xét của lãnh đạo.
6	Duy trì và cải tiến HTQLCL	Phòng Hành chính - Tổng hợp	Các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm	Hằng năm	- QMR; - Thư ký ISO của Trung tâm.	Hồ sơ duy trì và cải tiến HTQLCL (Kế hoạch ISO hằng năm, MTCL, Kế hoạch MTCL, Hồ sơ ĐGNB, Hồ sơ hành động khắc phục/cải tiến.
7	Báo cáo kết quả thực hiện MTCL 6 tháng, 12 tháng	Phòng Hành chính - Tổng hợp	Các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm	Trước 15/6 và trước 30/11 hằng năm	- QMR; - Thư ký ISO của Trung tâm.	- Báo cáo kết quả thực hiện MTCL 6 tháng; - Báo cáo kết quả thực hiện MTCL năm 2025.
II.	**100% các phòng chuyên môn thực hiện đúng 15 Quy trình nội bộ bắt buộc**					
	Đánh giá thực hiện quy trình nội bộ bắt buộc và các quy trình tác nghiệp đã ban hành	Phòng Hành chính - Tổng hợp	Các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm	Hàng quý	Lãnh đạo các phòng chuyên môn	Phiếu ghi chép đánh giá thực hiện
III.	**100% ý kiến chỉ đạo của Sở Y tế thành phố Huế giao cho Trung tâm Bảo trợ xã hội được thực hiện đúng hạn và trước hạn**					
	Báo cáo thống kê tỷ lệ hoàn thành đúng hạn/trễ hạn…	Phòng Hành chính - Tổng hợp	Các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm	Hàng tháng	Lãnh đạo các phòng chuyên môn	Báo cáo thống kê

TT	Mục tiêu chất lượng và biện pháp thực hiện MTCL	Trách nhiệm thực hiện		Thời gian thực hiện	Trách nhiệm theo dõi MTCL	Cách thức theo dõi và kết quả
		Chủ trì	Phối hợp			
IV.	**100% văn bản chỉ đạo điều hành trên Trang thông tin điều hành tác nghiệp được giải quyết đúng hạn và trước hạn**					
	- Theo dõi trên phần mềm hệ thống điều hành; - Định kỳ thống kê báo cáo kết quả thực hiện	Phòng Hành chính - Tổng hợp, viên chức phụ trách theo dõi…	Các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm	Hàng tháng	Lãnh đạo các phòng chuyên môn	- Sổ công văn đi; - Kết quả xử lý đúng hạn trên phần mềm hệ thống.
V.	**100% kế hoạch, chương trình, nhiệm vụ trọng tâm của Trung tâm trong Chương trình công tác năm 2025 được theo dõi, đôn đốc thực hiện**					
1	Xây dựng CTCT các chương trình, nhiệm vụ được giao của Trung tâm năm 2025	Phòng Hành chính - Tổng hợp	Các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm	Tháng 01/2025	Lãnh đạo Trung tâm	Ban hành chương trình công tác năm 2025; Đăng ký các chương trình trọng tâm năm 2025
2	Xây dựng Chương trình công tác tháng, Báo cáo kết quả thực hiện Chương trình công tác tháng liền trước	Phòng Hành chính - Tổng hợp	Các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm	Định kỳ hàng tháng	Phòng Hành chính - Tổng hợp	- Báo cáo kết quả chương trình công tác tháng; - Công văn xây dựng chương trình công tác tháng.
VI.	**100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm áp dụng và xây dựng quy trình ISO giải quyết TTHC**					
	Các TTHC được xây dựng quy trình ISO, được phê duyệt để thực hiện	Các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm có TTHC trên DVCTT thành phố	Các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm	Hàng tháng/quý rà soát	Lãnh đạo Trung tâm	Quyết định phê duyệt TTHC

TT	Mục tiêu chất lượng và biện pháp thực hiện MTCL	Trách nhiệm thực hiện		Thời gian thực hiện	Trách nhiệm theo dõi MTCL	Cách thức theo dõi và kết quả
		Chủ trì	Phối hợp			
VII.	**Phấn đấu 100% hồ sơ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của Trung tâm trả kết quả đúng hạn và trước hạn.**					
1	Theo dõi trên phần mềm xử lý Dịch vụ công trực tuyến;	Phòng Hành chính - Tổng hợp/Các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm	Các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm	Thường xuyên	- Ban chỉ đạo ISO của Trung tâm; - Thư ký ISO.	Báo cáo thống kê tỷ lệ giải quyết TTHC.
2	Định kỳ thống kế báo cáo kết quả thực hiện giải quyết TTHC	Bộ phận thực hiện giải quyết TTHC	Các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm	Báo cáo định kỳ hàng quý		
VIII.	**Đảm bảo 100% TTHC hoàn thành quá hạn có thư xin lỗi gửi tổ chức, công dân.**					
1	Theo dõi trên phần mềm xử lý Dịch vụ công trực tuyến;	Phòng Hành chính - Tổng hợp/Các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm	Các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm	Thường xuyên	-Ban chỉ đạo ISO của Trung tâm; -Thư ký ISO Trung tâm.	- Báo cáo thống kê tỷ lệ giải quyết TTHC. - Có thư xin lỗi khi TTHC quá hạn.
2	Định kỳ thống kế báo cáo kết quả thực hiện giải quyết TTHC	Bộ phận thực hiện giải quyết TTHC	Các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm	Báo cáo định kỳ hàng quý		
IX	**Phấn đấu và nâng cao tỷ lệ hài lòng của tổ chức/công dân khi giải quyết TTHC, đạt trên 95%.**					
	Phối hợp thực hiện việc Khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức/công dân khi giải quyết TTHC	Bộ phận thực hiện giải quyết TTHC	Trung tâm hành chính công thành phố/ Các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm	- Hàng ngày; - Báo cáo định kỳ quý/ 6 tháng	- Lãnh đạo các phòng - Ban chỉ đạo ISO Trung tâm; - Thư ký ISO Trung tâm.	- Phiếu khảo sát; - Phỏng vấn tổ chức/công dân khi giải quyết TTHC; - Báo cáo thống kê theo dõi sự hài lòng của tổ chức/công dân.

TT	Mục tiêu chất lượng và biện pháp thực hiện MTCL	Trách nhiệm thực hiện		Thời gian thực hiện	Trách nhiệm theo dõi MTCL	Cách thức theo dõi và kết quả
		Chủ trì	Phối hợp			
X.	**100% tài liệu, quy trình thuộc HTQLCL được rà soát, cập nhật bổ sung khi có sự thay đổi của các văn bản quy phạm pháp luật, quy định, hướng dẫn**					
1	Danh sách các văn bản mới ban hành	Phòng Hành chính - Tổng hợp	Các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm	Hàng quý Báo cáo định kỳ hàng quý	- Lãnh đạo các phòng - Thư ký ISO.	Phiếu ghi chép đánh giá thực hiện
2	Kết quả rà soát, cập nhật bổ sung khi có sự thay đổi					