

Số: 7875A/QĐ-SNV

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 04 tháng 5 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Chính sách chất lượng; Mục tiêu chất lượng trong phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 của Sở Nội vụ

CHI CỤC VĂN THƯ-LƯU TRỮ
Số: 984
Ngày: 21/6/2017
Chuyên:
Lưu hồ sơ số:

GIÁM ĐỐC SỞ NỘI VỤ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Căn cứ Quyết định số 11/2015/QĐ-UBND ngày 26 tháng 02 năm 2015 của Ủy ban nhân dân Thành phố về ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Sở Nội vụ Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính Nhà nước;

Căn cứ Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10 tháng 10 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia 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 7875A/QĐ-SNV ngày 04 tháng 5 năm 2017 của Giám đốc Sở Nội vụ về ban hành Quy chế Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Sở Nội vụ, Trưởng các phòng chuyên môn và đơn vị trực thuộc Sở,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Chính sách chất lượng; Mục tiêu chất lượng trong phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008” của Sở Nội vụ Thành phố.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký, bãi bỏ các quy định trước đây trái với Quyết định này.

Điều 3. Chánh Văn phòng Sở, Thủ trưởng các phòng chuyên môn và đơn vị trực thuộc Sở chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Ủy ban nhân dân TP (để báo cáo);
- Sở KH&CN;
- Chi cục tiêu chuẩn đo lường chất lượng;
- Văn phòng Sở (Niêm yết công khai tại trụ sở và đăng tin Công thông tin điện tử Sở Nội vụ);
- Lưu: VT, VP, Q (4b).



Trương Văn Lắm

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2017

(Ban hành kèm theo Quyết định số 7875/QĐ-SNV ngày 04 tháng 5 năm 2017 của Giám đốc Sở Nội vụ Thành phố)

Sở Nội vụ phấn đấu thực hiện các mục tiêu chất lượng sau:

1. 100% trình tự giải quyết các thủ tục hành chính công đảm bảo đúng pháp luật, đúng quy trình và đúng hẹn.
2. Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức hiệu dân, có trách nhiệm với nhân dân; phấn đấu đánh giá cán bộ công chức cuối năm 100% hoàn thành nhiệm vụ, trong đó ít nhất 25% xếp loại xuất sắc; phấn đấu có ít nhất 50% cán bộ, công chức được bồi dưỡng thường xuyên về chuyên môn, nghiệp vụ, 10% được đào tạo kiến thức quản lý nhà nước, lý luận chính trị.
3. Thường xuyên cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008; kiểm tra định kỳ và đánh giá nội bộ 02 lần/năm.
4. Tuân thủ đúng quy định của Nhà nước, tăng cường phối hợp trong xử lý công việc; đảm bảo 100% kiểm soát tài liệu và hồ sơ; thực hiện đúng các quy chế, quy trình, hướng dẫn, biểu mẫu; áp dụng cơ chế “Một cửa liên thông” trong giải quyết công việc.
5. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ công tác chuyên môn và chế độ báo cáo, tổng hợp; khai thác thông tin, chuyển nhận và xử lý văn bản qua mạng.
6. Thực hiện tốt cải cách hành chính, phấn đấu trả hồ sơ hành chính tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính đúng thời gian quy định đạt 95%; quyết tâm đề các tổ chức, công dân hài lòng khi đến giao dịch công tác với các Phòng, Ban, Đơn vị của Sở.
7. Phấn đấu 100% cán bộ, công chức Sở luôn giữ gìn phẩm chất đạo đức; giỏi về chuyên môn, nghiệp vụ, vững về tư tưởng chính trị; có thái độ nhiệt tình, cầu thị, trách nhiệm cao trong giải quyết công việc; không gây sách nhiễu, phiền hà./.



GIÁM ĐỐC

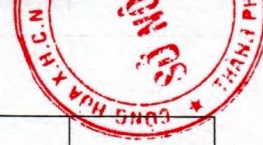
Trương Văn Lắm

KẾ HOẠCH
Thực hiện mục tiêu chất lượng
của Sở năm 2017

1. Mục tiêu 1: 100% trình tự giải quyết các thủ tục hành chính đảm bảo đúng pháp luật, đúng quy trình và đúng hạn

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1.	Bố trí nhân sự, sắp xếp công việc hợp lý	Các đơn vị có liên quan đến giải quyết các thủ tục hành chính công	Sau mỗi thủ tục hành chính công được giải quyết	Thống kê sự vụ
2.	Xây dựng các hướng dẫn công việc (nếu cần) cho từng cá nhân có liên quan	Trưởng các phòng chuyên môn	Khi cần thiết	
3.	Tuân thủ các quy trình ISO 9001:2008 đã xây dựng	Tất cả các phòng chuyên môn	Từ khi chính thức áp dụng	
4.	Khi phát hiện sai sót, tiến hành trao đổi thông tin hợp lý để hiệu chỉnh, khắc phục trước khi chuyển giao cho tổ chức/công dân	Tất cả cán bộ, công chức thuộc Sở	Từ khi chính thức áp dụng Hệ thống QLCL	

2. Mục tiêu 2: Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức hiệu dân, có trách nhiệm với nhân dân; phần đầu đánh giá cán bộ công chức cuối năm 100% hoàn thành tốt nhiệm vụ, trong đó ít nhất 25% xếp loại xuất sắc; phần đầu có ít nhất 50% cán bộ, công chức được bồi dưỡng thường xuyên về chuyên môn, nghiệp vụ, 10% được đào tạo kiến thức quản lý nhà nước, lý luận chính trị.



STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1.	Lập kế hoạch và tổ chức thực hiện đào tạo, phổ biến nâng cao trình độ, nhận thức tập thể cán bộ, công chức	Văn phòng	Các Trưởng phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc	Tháng 5/2017
2.	Lập kế hoạch phân bổ định mức biên chế, bổ sung nhân sự cho các phòng, ban	Văn phòng	Các Trưởng phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc	Tháng 5/2017
3.	Duyệt kế hoạch phân bổ định mức biên chế, bổ sung nhân sự cho các phòng, ban	Lãnh đạo Sở, Văn phòng	Văn phòng	Tháng 6/2017
4.	Thông báo định mức biên chế, nhu cầu bổ sung nhân sự các phòng, ban	Lãnh đạo Sở, Văn phòng	Các Trưởng phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc	Tháng 6/2017
5.	Tìm nhân sự, đề xuất bổ sung	Lãnh đạo Sở, Văn phòng	Các Trưởng phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc	Theo kế hoạch
6.	Lập hồ sơ đề xuất Lãnh đạo Sở cho tiếp nhận bổ sung nhân sự những phòng, ban còn thiếu	Văn phòng	Các Trưởng phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc	Khi có nhân sự
7.	Ban hành Quyết định tiếp nhận nhân sự	Lãnh đạo Sở	Văn phòng	Khi có nhân sự

3. Mục tiêu 3: Thường xuyên cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008; kiểm tra định kỳ và đánh giá nội bộ 02 lần/năm.

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1.	Nhận định, xem xét, đánh giá và cải tiến các tài liệu hệ thống quản lý chất lượng	Ban chỉ đạo	Các Phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc	Thường xuyên
2.	Lập kế hoạch đánh giá chất lượng nội bộ	Ban chỉ đạo		Tháng 6/2017
3.	Triển khai thực hiện theo đúng kế hoạch	Ban chỉ đạo		Theo đúng kế hoạch
4.	Đánh giá tổng kết và rút kinh nghiệm	Ban chỉ đạo		Sau đánh giá

4. Mục tiêu 4: Tuân thủ đúng quy định của Nhà nước, tăng cường phối hợp trong xử lý công việc; đảm bảo 100% kiểm soát tài liệu và hồ sơ; thực hiện đúng các quy chế, quy trình, hướng dẫn, biểu mẫu; áp dụng cơ chế “*Một cửa liên thông*” trong giải quyết công việc.

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Người tiếp nhận hồ sơ phải hiểu và nắm rõ các danh mục hồ sơ, quy trình giải quyết liên quan đến cung cấp	Người tiếp nhận hồ sơ	Các phòng chuyên môn thuộc Sở	Thường xuyên

	dịch vụ hành chính công		
2	Bồi dưỡng, nâng cao nghiệp vụ thông qua việc tham gia trực tiếp vào quy trình giải quyết công việc tại các phòng chuyên môn.	Lãnh đạo Văn phòng Người tiếp nhận hồ sơ	Định kỳ 6 tháng
3	Bồi dưỡng, nâng cao ý thức trách nhiệm và quy tắc ứng xử tại công sở cho những người nhận và trả kết quả tại Bộ phận Nhận và trả kết quả.	Lãnh đạo Văn phòng Người tiếp nhận hồ sơ	Định kỳ hàng quý
4	Tuân thủ quy trình giải quyết công việc hành chính	Người tiếp nhận hồ sơ	Hàng ngày
5	Thực hiện các hành động phòng ngừa khi có nguy cơ không đạt được mục tiêu chất lượng	Toàn VP Sở	Khi có nguy cơ
6	Tiếp thu ý kiến đóng góp của các phòng và khắc phục sai sót kịp thời	Văn phòng Sở	Thường xuyên

5. Mục tiêu 5: Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ công tác chuyên môn và chế độ báo cáo, tổng hợp; khai thác thông tin, chuyên nhận và xử lý văn bản qua mạng

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Xây dựng kế hoạch đầu tư, phát triển ứng dụng công nghệ thông tin	Bộ phận CN-TT	Các trưởng phòng chuyên môn	Tháng 6/2017
2	Tổ chức xem xét và phê duyệt kế hoạch	Ban lãnh đạo Sở	Bộ phận CN-TT	Tháng 7/2017
3	Tổ chức nâng cấp, bổ sung trang thiết bị, phương tiện theo đúng kế hoạch	Bộ phận CN-TT	Trưởng các phòng chuyên môn	Theo kế hoạch

4	Phổ biến, hướng dẫn, tập huấn cách thức sử dụng cho cán bộ, công chức	Bộ phận CN-TT	Trưởng các phòng chuyên môn	Thường xuyên
5	Thường xuyên kiểm soát quá trình sử dụng và thực hiện truyền tải thông tin	Bộ phận CN-TT	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên

6. Mục tiêu 6: Thực hiện tốt cải cách hành chính, phấn đấu trả hồ sơ hành chính tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính đúng thời gian quy định đạt 95%; quyết tâm để các tổ chức, công dân hài lòng khi đến giao dịch công tác với các Phòng, Ban, Đơn vị của Sở.

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1.	Các phòng xác định thời gian cho từng bước công việc	Các phòng chuyên môn	Cán bộ, công chức thuộc Sở	Tháng 6/2016
2.	Kiểm soát chặt chẽ thời gian thực hiện (của từng hồ sơ và so sánh với quy định)	Lãnh đạo Sở, trưởng phòng chuyên môn		Hàng tháng
3.	Hồ sơ trả tổ chức, công dân phải đảm bảo theo đúng thời gian quy định	Các phòng chuyên môn		Hàng ngày

7. Mục tiêu 7: Phấn đấu 100% cán bộ, công chức Sở luôn giữ gìn phẩm chất đạo đức; giỏi về chuyên môn, nghiệp vụ, vững về tư tưởng chính trị; có thái độ nhiệt tình, cầu thị, trách nhiệm cao trong giải quyết công việc; không gây sách nhiễu, phiền hà.

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Tiếp nhận phản hồi, thu thập các thông tin đánh giá sự thoả mãn về dịch vụ hành chính từ của tổ chức công dân	Lãnh đạo Sở, các phòng chuyên môn	Thanh tra Sở, Cán bộ, công chức thuộc Sở	Thường xuyên
2	Tiếp cận các luồng thông tin (trực tiếp, công văn, điện thoại, email ...) liên quan đến việc phản ánh thủ tục giải quyết			Thường xuyên
3	Quan triệt tinh thần ‘công tâm, minh bạch, đúng pháp luật, đúng hẹn’			Thường xuyên
4	Thường xuyên kiểm soát việc thụ lý và giải quyết hồ sơ của các phòng chuyên môn			Thường xuyên
5	Xử lý kỷ luật nghiêm minh đối với các trường hợp có vi phạm			Thường xuyên

BIỆN PHÁP THEO DÕI THỰC HIỆN MỨC TIÊU CHẤT LƯỢNG

1. Định kỳ tổng hợp báo cáo lãnh đạo Sở theo chức năng và nhiệm vụ các phòng, thông qua Văn phòng.
2. Lấy ý kiến của các phòng và chỉ đạo trực tiếp của lãnh đạo Sở tại các cuộc họp giao ban.
3. Sử dụng các hành động nhắc phục và phòng ngừa khi mức tiêu chất lượng không được đảm bảo.
4. Báo cáo kết quả thực hiện mức tiêu chất lượng của các phòng theo quý.