

Số: 589/QĐ-UBND

Bàu Bàng, ngày 28 tháng 03 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Mục tiêu chất lượng của Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2024 của Ủy ban nhân dân huyện Bầu Bàng, tỉnh Bình Dương

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013 và Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

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 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 101/QĐ-BKHCHN ngày 21 tháng 01 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ về việc công bố Mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng 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 2449/QĐ-UBND ngày 26 tháng 11 năm 2019 của Ủy ban nhân dân huyện về việc ban hành Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Ủy ban nhân dân Huyện Bầu Bàng, tỉnh Bình Dương;

Xét đề nghị của Phòng Kinh tế huyện tại Tờ trình số 41/TTr-KT ngày 27 tháng 3 năm 2024.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Mục tiêu chất lượng của Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2024 của Ủy ban nhân dân huyện Bàu Bàng, tỉnh Bình Dương.

Điều 2. Tổ chức thực hiện

Cơ quan chuyên môn, đơn vị có liên quan thuộc huyện căn cứ theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và nội dung quy định tại Mục tiêu chất lượng của HTQLCL phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 để thực hiện đầy đủ, chính xác những yêu cầu cụ thể của HTQLCL:

1. Mục tiêu chất lượng này được thiết lập đáp ứng các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

2. Mục tiêu chất lượng này nhất quán với Chính sách chất lượng của Ủy ban nhân dân huyện.

3. Tất cả cơ quan, đơn vị thuộc huyện liên quan đến các TTHC trong phạm vi áp dụng HTQLCL đều nhận thức được mối liên quan, tầm quan trọng và sự đóng góp của mình đối với việc đạt được các mục tiêu chất lượng và tuân thủ kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng.

4. Mục tiêu chất lượng này được áp dụng từ ngày Quyết định này có hiệu lực thi hành và thay thế Mục tiêu chất lượng ban hành kèm theo Quyết định 520/QĐ-UBND ngày 16/3/2023 của Ủy ban nhân dân huyện Bàu Bàng; được xem xét và điều chỉnh hàng năm (nếu cần thiết) để phù hợp với thực tế (căn cứ vào báo cáo kết quả thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng).

5. Mục tiêu chất lượng là cơ sở để các cơ quan, đơn vị tự xây dựng nội dung cụ thể cho cơ quan, báo cáo chi tiết trong báo cáo kết quả thực hiện HTQLCL để đưa vào nội dung xem xét HTQLCL của lãnh đạo hàng năm.

Điều 3. Hiệu lực thi hành

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 4. Trách nhiệm thi hành

Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện Bàu Bàng, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, đơn vị có liên quan thuộc huyện chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. ✓

Nơi nhận:

- CT, các PCT UBND huyện;
- Như Điều 4;
- Ban Chỉ đạo ISO huyện ;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc huyện;
- Trung tâm Y tế huyện ;
- Chi nhánh Văn phòng ĐKĐĐ huyện;
- Đơn vị tư vấn;
- Công TTĐT huyện;
- Lưu: VT, Nm.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Võ Thành Giàu

**MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
PHÙ HỢP VỚI TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015
NĂM 2024 CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN BÀU BÀNG**

*(Kèm theo Quyết định số 589 /QĐ-UBND ngày 28 tháng 3 năm 2024
của Ủy ban nhân dân huyện)*

Căn cứ vào Chính sách chất lượng được Ủy ban nhân dân huyện Bầu Bàng, tỉnh Bình Dương công bố, với phương châm:

"ĐÚNG PHÁP LUẬT, CÔNG KHAI, MINH BẠCH"

Các cơ quan chuyên môn (CQCM), đơn vị, cán bộ, công chức (CBCC) của Ủy ban nhân dân huyện xác định và phân đầu đạt được những mục tiêu chất lượng trong các thủ tục theo phạm vi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001:2015/ Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (HTQLCL) như sau (**tính đến cuối năm 2024**):

I. MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP TÍNH TOÁN KẾT QUẢ VÀ BIỆN PHÁP THỰC HIỆN

STT	Nội dung	Mục tiêu đề ra	CQCM, đơn vị theo dõi và báo cáo	Phương pháp tính toán kết quả thực hiện	Biện pháp thực hiện
1	Tỷ lệ giải quyết hồ sơ TTHC đúng hạn trong từng lĩnh vực	100%	Phòng Nội vụ	Căn cứ vào phần mềm/ Phiếu/Sổ theo dõi hồ sơ (quy trình) và những quy trình, văn bản, hồ sơ liên quan.	Thu xếp nguồn nhân lực và đề xuất cơ sở vật chất để thực hiện đúng yêu cầu; theo dõi, thống kê, tổng hợp, phân tích và đánh giá kết quả thực hiện.
		99%	Phòng Tư pháp		
		100%	Phòng Tài chính - Kế hoạch		
		99%	Phòng Tài nguyên - Môi trường		
		98%	Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai huyện		
		99%	Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội		
		100%	Phòng Văn hóa và Thông tin		
		100%	Phòng Giáo dục và Đào tạo		
		100%	Trung tâm Y tế		
		100%	Thanh Tra huyện		
		100%	Phòng Kinh tế		
		99%	Phòng Quản lý đô thị		



STT	Nội dung	Mục tiêu đề ra	CQCM, đơn vị theo dõi và báo cáo	Phương pháp tính toán kết quả thực hiện	Biện pháp thực hiện
2	Mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức về giải quyết TTHC	Đạt 95% trở lên	Phòng Kinh tế (chủ trì); Các CQCM, đơn vị liên quan đến lĩnh vực trong phạm vi áp dụng HTQLCL (phối hợp)	Căn cứ vào việc tổng hợp - thống kê, phân tích kết quả khảo sát	Thu thập, tổng hợp - thống kê, phân tích kết quả khảo sát và trên trang web đánh giá sự hài lòng.
3	CBCC liên quan đến lĩnh vực trong phạm vi áp dụng được đào tạo về HTQLCL	100%	Phòng Kinh tế (chủ trì), Phòng Tài chính - Kế hoạch (phối hợp); Các CQCM, đơn vị liên quan đến lĩnh vực trong phạm vi áp dụng HTQLCL (tham dự)	So sánh số lượng CBCC liên quan đến lĩnh vực trong phạm vi áp dụng và số lượng CBCC tham dự các cuộc họp, khóa đào tạo, tập huấn về HTQLCL.	Tất cả các cuộc họp liên quan đến HTQLCL đều có biên bản. Tất cả các khóa đào tạo, tập huấn về HTQLCL đều có điểm danh, CBCC tham dự ký tên.

Ủy ban nhân dân huyện đề nghị các cơ quan chuyên môn, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm theo dõi, triển khai và báo cáo kết quả thực hiện các mục tiêu chất lượng đã được xác định nêu trên, gồm các nội dung sau:

1. Thời gian thực hiện báo cáo kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng định kỳ là hàng quý, 6 tháng, 9 tháng và năm chuyển về Phòng Kinh tế huyện; giao Văn phòng HĐND và UBND huyện phối hợp với Phòng Kinh tế huyện có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện HTQLCL bằng văn bản trình Ban Chỉ đạo ISO huyện báo cáo Ủy ban nhân dân huyện theo quy trình xem xét của lãnh đạo.
2. Thời gian thực hiện báo cáo kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng đột xuất theo yêu cầu cụ thể của Ủy ban nhân dân huyện.
3. Nếu kết quả thực hiện không đáp ứng các mục tiêu chất lượng đã đề ra như trên thì phải xác định nguyên nhân và hành động khắc phục cần thiết, thực hiện các hành động đã xác định, đề cập nội dung này trong báo cáo định kỳ.

4. Nếu kết quả thực hiện không đáp ứng các mục tiêu chất lượng đã đề ra như trên thì phải xác định nguyên nhân gốc rễ và hành động khắc phục cần thiết, thực hiện các hành động đã xác định, đề cập nội dung này trong báo cáo kết quả thực hiện HTQLCL. Đây là việc bắt buộc phải thực hiện.

II. KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

1. Mục tiêu chất lượng số 1: Tỷ lệ giải quyết hồ sơ TTHC đúng hạn trong từng lĩnh vực.

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian thực hiện
1	Liên tục rà soát, kịp thời bố trí nhân sự, sắp xếp công việc hợp lý.	Trưởng phòng	Công chức	Thường xuyên
2	Tuân thủ và rà soát kịp thời quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền đã được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt.	Trưởng phòng	Công chức	Thường xuyên
3	Khi phát hiện sai sót, thực hiện kịp thời quy trình kiểm soát đầu ra không phù hợp đồng bộ với quy trình nội bộ giải quyết TTHC.	Trưởng phòng	Công chức	Thường xuyên
4	Định kỳ rà soát thực hiện quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục nhằm loại bỏ nguyên nhân gốc rễ gây ra sự không phù hợp.	Trưởng phòng	Công chức	Thường xuyên hàng quý
5	Tham gia hiệu quả vào quy trình thực hiện hành động giải quyết rủi ro và cơ hội và xem xét của lãnh đạo về HTQLCL.	Văn phòng HĐND-UBND huyện	Cơ quan chuyên môn	Hàng năm

2. Mục tiêu chất lượng 2: Mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức về giải quyết thủ tục hành chính trên 95%.

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian thực hiện
1	Công khai đầy đủ, kịp thời, chính xác các quy trình nội bộ giải quyết TTHC theo Quyết định phê duyệt của Chủ tịch UBND tỉnh.	Văn phòng HĐND và UBND huyện	Trung tâm Phục vụ hành chính công huyện; Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã	Thường xuyên
2	Thu thập, phản hồi các thông tin đánh giá sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với các dịch vụ hành chính công đầy đủ và toàn diện (đối với các thủ tục hành chính áp dụng phần mềm khảo sát ý kiến người dân).	Văn phòng HĐND và UBND huyện	Trung tâm Phục vụ hành chính công huyện; Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã	Hàng quý
3	Thu thập, tổng hợp và phân tích nội dung từ các Phiếu khảo sát ý kiến (đối với các TTHC chưa áp dụng phần mềm khảo sát ý kiến người dân).	Trưởng phòng	Công chức	Hàng quý
4	Tiếp cận các luồng thông tin phản ánh (trực tiếp, công văn, điện thoại, mail) liên quan đến việc giải quyết TTHC.	Văn phòng HĐND và UBND huyện	Cơ quan chuyên môn	Thường xuyên
5	Kiểm tra, đánh giá việc thụ lý và giải quyết hồ sơ, TTHC cho người dân và doanh nghiệp theo quy trình đánh giá nội bộ.	Ban Chỉ đạo ISO huyện	Cơ quan chuyên môn	Hàng năm

3. Mục tiêu chất lượng 3: Cán bộ, công chức liên quan đến lĩnh vực trong phạm vi áp dụng được đào tạo về HTQLCL là 100%.

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian thực hiện
1	Quản triệt Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng để tất cả cán bộ công chức đều biết, hiểu và phấn đấu.	Trưởng phòng	Công chức	Thường xuyên
2	Tổ chức đào tạo, tập huấn về nhận thức và thiết lập HTQLCL một cách tổng quát; tổ chức đào tạo đánh giá nội bộ HTQLCL.	Văn phòng HĐND-UBND huyện và Phòng Kinh tế huyện	Cơ quan chuyên môn	Thường xuyên
3	Tổ chức các cuộc họp liên quan đến HTQLCL và ghi biên bản họp đầy đủ đồng thời có danh sách điểm danh.	Trưởng phòng	Công chức	Thường xuyên
4	Tăng cường tự bồi dưỡng, nâng cao kiến thức, nghiệp vụ thực hiện quy trình giải quyết TTHC.	Trưởng phòng	Công chức	Thường xuyên
5	Hướng dẫn, hỗ trợ, đôn đốc, giám sát tiến độ thực hiện đối với các quy trình giải quyết TTHC.	Ban Chỉ đạo ISO huyện	Cơ quan chuyên môn	Thường xuyên