

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2017

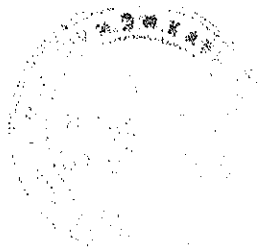
Sở Kế hoạch và Đầu tư phấn đấu thực hiện các mục tiêu chất lượng sau:

1. 100% trình tự giải quyết các thủ tục hành chính đã được công bố đảm bảo đúng pháp luật và đúng hẹn.
2. Thường xuyên cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008; kiểm tra định kỳ và đánh giá nội bộ ít nhất 01 lần/năm.
3. 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.
4. 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 96%; quyết tâm để các tổ chức, công dân hài lòng khi đến giao dịch công tác với các Phòng, ban, đơn vị của Sở.
5. 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.

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 31 tháng 3 năm 2017



Sử Ngọc Anh



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 đã được công bố đảm bảo đúng pháp luật và đúng hẹn

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 phòng có liên quan đến giải quyết các thủ tục hành chính	Sau mỗi thủ tục hành chính 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: 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	Thường xuyên
2.	Lập kế hoạch đánh giá chất lượng nội bộ	Ban chỉ đạo	phòng	Tháng 4/2017

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
3.	Triển khai thực hiện theo đúng kế hoạch	Ban chỉ đạo	chuyên môn thuộc Sở	Theo đúng kế hoạch
4.	Đánh giá tổng kết và rút kinh nghiệm	Ban chỉ đạo	Sở	Sau đánh giá

3. Mục tiêu 3: 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

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 dịch vụ hành chính công	Người tiếp nhận hồ sơ		Thường xuyên
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 tiếp nhận và trả kết quả.	Lãnh đạo Văn phòng Người tiếp nhận hồ sơ	Các phòng chuyên môn thuộc Sở	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	Văn phòng 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

4. Mục tiêu 4: 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 96%; quyết tâm để các tổ chức, công dân hài lòng khi đến giao dịch công tác với các Phòng 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 có thủ tục hành chính	Cán bộ, công chức thuộc Sở	Tháng 5-6/2016
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 có thủ tục hành chính		Hàng ngày

5. Mục tiêu 5: 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	Các phòng chuyên môn, 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.	Quản 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 MỤC 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 khắc phục và phòng ngừa khi mục tiêu chất lượng không được đảm bảo.
4. Báo cáo kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng của các phòng theo tháng/quý.