

Sóc Trăng, ngày 05 tháng 01 năm 2023

**MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG  
NĂM 2023**

**Tập thể công chức và người lao động thuộc Ban Dân tộc tỉnh Sóc Trăng  
phấn đấu thực hiện các mục tiêu:**

1. Áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đảm bảo với các yêu cầu tiêu chuẩn theo mô hình khung của Bộ Khoa học và Công nghệ. Thực hiện kiểm tra định kỳ và đánh giá nội bộ tối thiểu 01 lần/năm.

2. Giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của Ban Dân tộc theo đúng quy định của pháp luật, phấn đấu 100% thủ tục hành chính được giải quyết đúng thời hạn. Đảm bảo mức độ hài lòng của các tổ chức và cá nhân về sự phục vụ và giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan từ 95% trở lên.

3. Nâng cao nhận thức của người đứng đầu cơ quan, công chức và người lao động hiểu dân, có trách nhiệm với nhân dân; phấn đấu đánh giá công chức và người lao động cuối năm 100% hoàn thành nhiệm vụ, trong đó ít nhất 25% xếp loại xuất sắc; 90% công chức được bồi dưỡng thường xuyên về chuyên môn, nghiệp vụ.

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” trong giải quyết thủ tục hành chính.

5. Duy trì và bảo đảm sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của công chức, người lao động thuộc Ban Dân tộc, không có bất cứ phản hồi, khiếu nại có liên quan./.

**TRƯỞNG BAN**

**Lý Rotha**

**KẾ HOẠCH THỰC HIỆN**  
**Mục tiêu chất lượng năm 2023**

**1. Mục tiêu 1:** Duy trì, áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đảm bảo với các yêu cầu tiêu chuẩn theo mô hình khung của Bộ Khoa học và Công nghệ

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Ghi chú
1	Tổ chức cho công chức và người lao động cơ quan nghiên cứu, quán triệt, hiểu đúng Quyết định số 2968/QĐ-BKH&CN ngày 29/12/2010 của Bộ KH&CN về mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng	Ban chỉ đạo ISO	Quý I/2023	
2	Triển khai xây dựng, hiệu chỉnh phù hợp tài liệu Hệ thống	Tổ thư ký Ban chỉ đạo	Quý I/2023	
3	Ban hành, phổ biến thấu hiểu và áp dụng tại Văn phòng, các đơn vị	Lãnh đạo Ban, Văn phòng, các đơn vị	Quý I/2023	
4	Kiểm tra, đánh giá nội bộ, điều chỉnh kịp thời những điểm còn chưa phù hợp	Lãnh đạo Ban, Ban chỉ đạo ISO, Văn phòng, các đơn vị	Quý III/2023	

**2. Mục tiêu 2:** Giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực phụ trách của Ban Dân tộc đảm bảo 100% đúng hạn theo quy định

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Ghi chú
1	Xây dựng chuẩn mực các quy trình giải quyết TTHC theo TCVN ISO 9001:2015	Ban chỉ đạo ISO, Các đơn vị	Khi có sự thay đổi về TTHC	
2	Tăng cường tuân thủ và áp dụng các mẫu kiểm soát quy định theo cơ chế một cửa của UBND tỉnh và Văn phòng điện tử của cơ quan	Bộ phận một cửa, Các đơn vị	Thường xuyên cho từng hồ sơ	
3	Thực hiện cảnh báo kịp thời khi có nguy cơ chậm thời gian giải quyết hoặc sắp hết thời gian để trả kết quả cho tổ chức/cá nhân	Bộ phận một cửa, Các đơn vị	Khi có nguy cơ chậm	

<b>STT</b>	<b>Nội dung công việc</b>	<b>Trách nhiệm thực hiện</b>	<b>Thời gian hoàn thành</b>	<b>Ghi chú</b>
4	Phải có bằng chứng khách quan khi việc xử lý văn bản chậm 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	Bộ phận một cửa, Các đơn vị	Khi có phát sinh	

**3. Mục tiêu 3:** Tiếp tục nâng cao nhận thức đội ngũ công chức hiểu dân, có trách nhiệm với nhân dân; phấn đấu đánh giá công chức và người lao động cuối năm 100% hoàn thành nhiệm vụ, trong đó ít nhất 25% xếp loại xuất sắc; 90% công chức được bồi dưỡng thường xuyên về chuyên môn, nghiệp vụ

<b>STT</b>	<b>Nội dung công việc</b>	<b>Trách nhiệm thực hiện</b>	<b>Thời gian hoàn thành</b>	<b>Ghi chú</b>
1	Lập kế hoạch và tổ chức thực hiện đào tạo, phổ biến nâng cao trình độ, nhận thức tập thể công chức	Văn phòng, Lãnh đạo Ban	Quý I/2023	
2	Xác định và xây dựng các quy định về chức năng, nhiệm vụ, bảng mô tả công việc (nếu cần) và giao nhiệm vụ cho từng vị trí công tác	Các đơn vị	Khi có sự thay đổi về quyết định phân công nhiệm vụ	
3	Bố trí và phân công công việc cụ thể tại các đơn vị	Lãnh đạo Ban, Lãnh đạo các đơn vị	Thường xuyên	
4	Phổ biến nội quy, quy chế trong hoạt động của Ban Dân tộc để công chức và người lao động thấu hiểu và tuân thủ	Lãnh đạo Ban, Lãnh đạo các đơn vị	Quý I/2023	
5	Đăng ký tham gia các lớp bồi dưỡng, tập huấn về chuyên môn, nghiệp vụ	Lãnh đạo các đơn vị	Thường xuyên	
6	Đánh giá chặt chẽ mức độ hoàn thành công việc, chấp hành các quy định hàng tháng, quý	Lãnh đạo các đơn vị	Tháng, Quý	

**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” trong giải quyết thủ tục hành chính

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Ghi chú
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 đơn vị	Lãnh đạo Ban, Người tiếp nhận hồ sơ	Thường xuyên	
3	Bồi dưỡng, nâng cao ý thức trách nhiệm và quy tắc ứng xử tại cơ quan cho những người nhận và trả kết quả tại Bộ phận nhận và trả kết quả	Lãnh đạo Ban, Người tiếp nhận hồ sơ	Thường xuyên	
4	Tuân thủ quy trình giải quyết công việc hành chính	Người tiếp nhận hồ sơ	Thường xuyên	
5	Thực hiện các hành động phòng ngừa khi có nguy cơ không đạt được mục tiêu chất lượng	Ban chỉ đạo ISO	Khi có phát sinh	
6	Tiếp thu ý kiến đóng góp của các phòng và khắc phục sai sót kịp thời	Ban chỉ đạo ISO	Khi có ý kiến đóng góp	

**5. Mục tiêu 5:** Duy trì và bảo đảm sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của công chức, người lao động thuộc Ban Dân tộc, không có bất cứ phản hồi, khiếu nại có liên quan

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Ghi chú
1	Phổ biến, quán triệt về thái độ phục vụ tổ chức, cá nhân đến công chức, người lao động “thân thiện, nhiệt tình, nhã nhặn”	Lãnh đạo Ban, Lãnh đạo các đơn vị	Thường xuyên	
2	Tiếp nhận mọi thông tin, hồ sơ, yêu cầu của tổ chức, cá nhân. Hướng dẫn cụ thể, chi tiết để hoàn thành tốt việc giải quyết công việc, giải quyết TTHC	Lãnh đạo Ban, Các đơn vị, bộ phận một cửa	Khi có các yêu cầu	
3	Chủ động trưng cầu ý kiến đánh giá từ phiếu góp ý kiến của tổ chức, cá nhân tổng hợp và phân tích mức độ thỏa mãn dịch vụ công	Lãnh đạo Ban, Các đơn vị, bộ phận một cửa	Thường xuyên	

**BIỆN PHÁP**  
**THEO DÕI THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2023**

1. Định kỳ 6 tháng/lần, các đơn vị tổng hợp báo cáo lãnh đạo Ban kết quả Mục tiêu chất lượng đã cam kết.
2. Ban chỉ đạo ISO kiểm tra, giám sát kết quả đạt được mục tiêu theo kế hoạch định kỳ hoặc đột xuất.
3. Thực hiện kịp thời các hành động khắc phục và phòng ngừa khi mục tiêu chất lượng không được đảm bảo.