

Sóc Trăng, ngày 05 tháng 01 năm 2021

## CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Với phương châm:

**“CÔNG KHAI, MINH BẠCH - CÔNG TÂM, CHU ĐÁO - ĐÚNG PHÁP LUẬT”**

**Tập thể cán bộ, công chức Ban Dân tộc cam kết:**

1. Thực hiện và hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ quản lý nhà nước dưới sự chỉ đạo của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, thỏa mãn yêu cầu của tổ chức, công dân.
2. Bộ máy, tổ chức của cơ quan tinh gọn, trong sạch có đủ phẩm chất và năng lực để phục vụ tốt các tổ chức, công dân, thực hiện đổi mới công tác quản lý của Ban Dân tộc.
3. Cán bộ, công chức được làm việc trong môi trường thuận lợi, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc để phát huy trí tuệ, năng lực, đạt năng suất và chất lượng cao trong thực thi công vụ.
4. Tăng cường phối hợp chặt chẽ với phòng chuyên môn có liên quan trong công tác quản lý nhà nước, đảm bảo kịp thời, chính xác và hợp pháp để thỏa mãn yêu cầu ngày càng cao của tổ chức, công dân.
5. Ứng dụng công nghệ thông tin trong quy trình xử lý, giải quyết công việc đảm bảo hợp lý, rõ ràng, thống nhất, công khai và đúng pháp luật, có hiệu quả cao, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.
6. Phát huy mạnh mẽ tư duy sáng tạo, dân chủ của cán bộ, công chức trong mọi lĩnh vực hoạt động.

TRƯỞNG BAN  
BAN  
DÂN TỘC  
TỈNH SÓC TRĂNG  
Lâm Sách

Sóc Trăng, ngày 05 tháng 01 năm 2021

**MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG  
NĂM 2021**

**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 công dân về sự phục vụ và giải quyết thủ tục hành chính của đơn vị 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; 60% 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. / *Trần Văn*



Lâm Sách

**KẾ HOẠCH THỰC HIỆN**  
**Mục tiêu chất lượng năm 2021**

- 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-BKHCN ngày 29/12/2010 của Bộ KHCN về mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng	Ban chỉ đạo ISO	Quý I/2021	
2.	Triển khai xây dựng, hiệu chỉnh phù hợp tài liệu Hệ thống	Tổ thư ký Ban chỉ đạo	Quý I/2021	
3.	Ban hành, phổ biến thấu hiểu và áp dụng tại Văn phòng, các phòng chuyên môn	Lãnh đạo Ban, Văn phòng, các phòng chuyên môn	Quý I/2021	
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 phòng chuyên môn	Quý III/2021	

- 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 phòng chuyên môn	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 phòng chuyên môn	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	Bộ phận một cửa, Các phòng chuyên môn	Khi có nguy cơ chậm	

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Ghi chú
	cho tổ chức/cá nhân			
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 phòng chuyên môn	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; 60% công chức được bồi dưỡng thường xuyên về chuyên môn, nghiệp vụ

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Ghi chú
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 II/2021	
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 phòng chuyên môn	Khi có sự thay đổi về quyết định phân công nhiệm vụ	
3.	Bổ trí và phân công công việc cụ thể tại các bộ phận chuyên môn	Lãnh đạo Ban, Lãnh đạo các phòng chuyên môn	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 phòng chuyên môn	Quý I/2021	
5.	Đăng ký tham gia các lớp bồi dưỡng, tập huấn về chuyên môn, nghiệp vụ	Lãnh đạo các phòng chuyên môn	Thường xuyên	
6.	Đánh giá chặt chẽ mức độ hoàn thành công việc, chấp hành các quy định hàng tháng, quý	Lãnh đạo các phòng chuyên môn	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 phòng chuyên môn	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 công sở 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 phòng chuyên môn	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 phòng, bộ phận một cửa	Khi có các yêu cầu	
3.	Chủ động trung 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 phòng, bộ phận một cửa	Thường xuyên	

**BIỆN PHÁP**  
**THEO DÕI THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG-NĂM 2021**

1. Định kỳ 6 tháng/lần, các phòng chuyên môn 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.