

Sóc Trăng, ngày tháng 3 năm 2022

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2022

Tập thể cán bộ, công chức, viên chức Sở Tài nguyên và Môi trường phấn đấu thực hiện các mục tiêu:

1. Áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 theo các yêu cầu tiêu chuẩn.
2. Giải quyết thủ tục hành chính cho tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở đảm bảo 100% trước và đúng hạn theo quy định.
3. Xây dựng quy trình ISO đối với các thủ tục hành chính được UBND tỉnh công bố theo quy định.
4. Đảm bảo 100% thủ tục hành chính áp dụng theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Sở.
5. Đảm bảo việc tuân thủ kỷ luật, kỷ cương hành chính trong cơ quan; không để xảy ra trường hợp bị kỷ luật.
6. Duy trì và bảo đảm sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của công chức, viên chức của Sở.

GIÁM ĐỐC

A - KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2022

1. Mục tiêu 1: Áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 theo các yêu cầu tiêu chuẩn.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Ghi chú
1.	Cập nhật, chỉnh sửa, bổ sung hệ thống tài liệu chung theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.	Ban chỉ đạo ISO Các phòng, đơn vị	Thường xuyên trong năm (khi có thay đổi)	
2.	Kiện toàn Ban chỉ đạo và Tổ giúp việc.	Thư ký ISO	Khi có thay đổi	
3.	Đánh giá nội bộ, điều chỉnh kịp thời những điểm còn chưa phù hợp.	Ban chỉ đạo ISO Các phòng, đơn vị Đoàn đánh giá nội bộ	Quý III	
4.	Công bố HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn quốc gia.	Thư ký ISO	Thực hiện khi có điều chỉnh mở rộng	

2. Mục tiêu 2 và mục tiêu 3: Giải quyết thủ tục hành chính cho tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở đảm bảo 100% trước và đúng hạn theo quy định và xây dựng quy trình ISO đối với các thủ tục hành chính được UBND tỉnh công bố theo quy định.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Ghi chú
1.	Xây dựng các quy trình giải quyết TTHC theo ISO 9001:2015.	Các phòng, đơn vị chuyên môn thực hiện giải quyết TTHC	Khi UBND tỉnh công bố TTHC	
2.	Tăng cường theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ TTHC và thường xuyên cập nhật phần mềm một cửa. Không để xảy ra tình trạng cập nhật hồ sơ chậm so với thực tế.	Viên chức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả Các phòng, đơn vị chuyên môn	Thường xuyên	
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.	Viên chức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả Các phòng, đơn vị chuyên môn	Khi có nguy cơ chậm	
4.	Phải có bằng chứng khách quan khi việc chậm trễ 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.	Viên chức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả Các phòng, đơn vị chuyên môn	Khi xảy ra tình trạng trễ thời gian giải quyết	

3. Mục tiêu 4: Đảm bảo 100% thủ tục hành chính áp dụng theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Sở.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Ghi chú
1.	Khi tiếp nhận hồ sơ phải hiểu và nắm rõ các thành phần hồ sơ, quy trình giải quyết liên quan đến TTHC.	Viên chức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả	Thường xuyên	
2.	Tuân thủ quy trình giải quyết công việc hành chính.	Các phòng, đơn vị	Thường xuyên	
3.	Thực hiện các hành động phòng ngừa khi có nguy cơ không đạt được mục tiêu chất lượng.	Ban chỉ đạo ISO Các phòng, đơn vị dễ xảy ra tình trạng không đạt	Khi có phát sinh	
4.	Thực hiện niêm yết công khai TTHC tại Sở và đăng tải kịp thời trên Cổng thông tin điện tử của Sở.	Văn phòng Sở Trung tâm CNTT	Thường xuyên	

4. Mục tiêu 5: Đảm bảo việc tuân thủ kỷ luật, kỷ cương hành chính trong cơ quan; không để xảy ra trường hợp bị kỷ luật.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Ghi chú
1.	Rà soát, sửa đổi, bổ sung các quy định, bảng phân công nhiệm vụ cho phù hợp tình hình thực tế của phòng, đơn vị và bố trí, phân công công việc cụ thể cho từng vị trí công tác.	Lãnh đạo Sở Các phòng, đơn vị	Thường xuyên	
2.	Kiểm tra việc chấp hành nội quy, quy chế tại các phòng, đơn vị.	Tổ kiểm tra công tác CCHC	Theo chương trình làm việc của Tổ kiểm tra	
3.	Đánh giá chặt chẽ mức độ hoàn thành công việc, chấp hành các quy định.	Lãnh đạo Sở Thủ trưởng các phòng, đơn vị	Tháng 11, 12/2022 (đánh giá công chức, viên chức hàng năm)	

5. Mục tiêu 6: Duy trì và bảo đảm sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của công chức, viên chức của Sở.

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 CCVC trong cơ quan.	Lãnh đạo Sở Thủ trưởng các phòng, 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 Sở Các phòng, đơn vị	Khi có các yêu cầu	

3.	Tổ chức khảo sát sự hài lòng của tổ chức, cá nhân, tổng hợp và phân tích mức độ hài lòng.	Văn phòng Sở	Đợt 1 - tháng 6-7/2022 Đợt 2 - tháng 11-12/2022	
----	---	--------------	--	--

B - BIỆN PHÁP THEO DÕI THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2022

1. Định kỳ 6 tháng/lần, các phòng, đơn vị tổng hợp báo cáo Ban chỉ đạo ISO thông qua Thư ký ISO kết quả thực hiện 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.