

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
QUẬN BÌNH TÂN**

Số **784** /QĐ-UBND

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Bình Tân, ngày **27** tháng **02** năm 2019

## **QUYẾT ĐỊNH**

### **Về việc ban hành Mục tiêu chất lượng trong phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008**

#### **ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN BÌNH TÂN**

Căn cứ Luật tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

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 hành chính nhà nước;

Căn cứ Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10 tháng 10 năm 2014 của Bộ Khoa học và Công nghệ về Quy định chi tiết thi hành 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 Kế hoạch số 128/KH-UBND ngày 13 tháng 4 năm 2012 của Ủy ban nhân dân quận Bình Tân về triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 đối với Bộ thủ tục hành chính chung tại các cơ quan chuyên môn thuộc quận và một số đơn vị liên quan;

Căn cứ Quyết định số 1729/QĐ-UBND ngày 13 tháng 3 năm 2018 của Ủy ban nhân dân quận Bình Tân về việc ban hành Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 của Ủy ban nhân dân quận Bình Tân, Thành phố Hồ Chí Minh;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Nội vụ quận tại Tờ trình số **349** /TTr-NV ngày **18** tháng **02** năm 2019,

## **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Mục tiêu chất lượng trong phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại Ủy ban nhân dân quận Bình Tân.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Trưởng Ban Chỉ đạo ISO quận, Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận, Trưởng phòng Nội vụ quận, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc quận, Chủ tịch Ủy ban nhân dân 10 phường và thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./. VTC

**Nơi nhận:**

- Nhu Điều 3;
- Sở Khoa học và Công nghệ Thành phố;
- Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng Thành phố;
- Thường trực Quận ủy;
- Thường trực HĐND quận;
- UBND quận: CT, các PCT;
- UBMTTQ Việt Nam quận và các tổ chức CT-XH quận;
- Ban Chỉ đạo ISO quận;
- Văn phòng HĐND và UBND quận: CVP, các PCVP;
- Các CQCM, ĐVSN thuộc quận;
- Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai quận Bình Tân;
- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả quận (để niêm yết);
- Tô tin học quận (để đăng website);
- Lưu: VT, NV (T).

(400776)

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH



Lê Văn Thinh

## MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số 784/QĐ-UBND ngày 27 tháng 02 năm 2019  
của Ủy ban nhân dân quận Bình Tân)

Căn cứ Chính sách chất lượng được Ủy ban nhân dân quận Bình Tân công bố, với phương châm:

### “VÌ NHÂN DÂN PHỤC VỤ”

Toàn thể cơ quan chuyên môn, đơn vị liên quan và cán bộ, công chức của Ủy ban nhân dân quận xác định và phấn đấu đạt được những mục tiêu chất lượng trong phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 (sau đây gọi tắt là Hệ thống quản lý chất lượng) như sau (**tính đến cuối năm 2019**):

STT	Mục tiêu	Cơ quan, đơn vị theo dõi và báo cáo	Phương pháp tính toán kết quả đạt được	Biện pháp Thực hiện
1	Hồ sơ được giải quyết hoàn tất đúng thời hạn ≥98%	Các cơ quan chuyên môn, đơn vị liên quan trong phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng	Căn cứ vào 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 của Phiếu/Sổ theo dõi hồ sơ (quy trình) và theo dõi, thống kê, tổng hợp và phân tích
2	Tỷ lệ hồ sơ trả yêu cầu bổ sung không quá 10% tổng số hồ sơ tiếp nhận	Các cơ quan chuyên môn, đơn vị liên quan trong phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng	Căn cứ vào Phiếu/Sổ theo dõi hồ sơ (quy trình) và những văn bản, hồ sơ liên quan	Thu xếp nguồn nhân lực và đề xuất cơ sở vật chất để thực hiện đúng yêu cầu
3	Tăng 10% hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý trực tuyến mức độ 3 so với năm 2018; đạt từ 30% hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý trực tuyến mức độ 4	Các cơ quan chuyên môn, đơn vị liên quan trong phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng	Căn cứ vào Phiếu/Sổ theo dõi hồ sơ (quy trình) và những văn bản, hồ sơ liên quan	Thu xếp nguồn nhân lực và đề xuất cơ sở vật chất để thực hiện đúng yêu cầu

<b>STT</b>	<b>Mục tiêu</b>	<b>Cơ quan, đơn vị theo dõi và báo cáo</b>	<b>Phương pháp tính toán kết quả đạt được</b>	<b>Biện pháp Thực hiện</b>
4	Có từ 10% trở lên số hồ sơ được tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính, có từ 15% trở lên số hồ sơ được trả kết quả qua dịch vụ bưu chính	Các cơ quan chuyên môn, đơn vị liên quan trong phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng	Căn cứ vào kết quả báo cáo hàng tháng và những văn bản, hồ sơ liên quan	Thu xếp nguồn nhân lực và đề xuất cơ sở vật chất để thực hiện đúng yêu cầu
5	Mức độ hài lòng của người dân ≥80%	Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận (chủ trì), các cơ quan, đơn vị liên quan trong phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (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 tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và trên trang web đánh giá sự hài lòng
6	Tổ chức kiểm tra định kỳ và đột xuất tối thiểu 30% cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc quận, Ủy ban nhân dân 10 phường	Phòng Nội vụ quận (chủ trì), các cơ quan chuyên môn, đơn vị liên quan (phối hợp)	Thực hiện kiểm tra theo Kế hoạch và theo chỉ đạo đột xuất của lãnh đạo Ủy ban nhân dân quận	Kiểm tra, đề xuất xử lý nghiêm các hành vi những nhiễu, gây khó khăn cho người dân và doanh nghiệp của cán bộ, công chức, viên chức trong thi hành công vụ
7	Hoàn thành việc chuyển đổi Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 sang tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Phòng Nội vụ quận (chủ trì), các cơ quan chuyên môn, đơn vị liên quan trong phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (phối hợp)	Xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện và báo cáo định kỳ	Tổ chức triển khai, tập huấn cho CBCC; trang bị đầy đủ kiến thức cần thiết để chuẩn bị cho hoạt động chuyển đổi sang HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015

Ủy ban nhân dân quận 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 6 tháng và năm (lồng ghép trong báo cáo ISO định kỳ), các cơ quan chuyên môn,

đơn vị liên quan chịu trách nhiệm tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng bằng văn bản, chuyển phòng Nội vụ quận tổng hợp trình Ban Chỉ đạo triển khai và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 của Ủy ban nhân dân quận báo cáo Ủy ban nhân dân quận 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 quận.

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 đáp ứng các mục tiêu chất lượng đã đề ra, tuy nhiên để tiếp tục cải tiến nâng cao mục tiêu chất lượng, khuyến khích các cơ quan, đơn vị đề ra các biện pháp phòng ngừa cần thiết để phục vụ người dân ngày càng tốt hơn./. *Vé*

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH



Lê Văn Thinh

Ghi chú:

1. Mục tiêu chất lượng này được thiết lập đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.
2. Mục tiêu chất lượng này nhất quán với Chính sách chất lượng của UBND quận.
3. Tất cả cán bộ, công chức của UBND quận liên quan đến các thủ tục trong phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng đều nhận thức được mối liên quan, tầm quan trọng và sự đóng góp của mình như thế nào đối với việc đạt được các mục tiêu chất lượng.
4. Mục tiêu chất lượng này 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).