

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 9001:2015 năm 2024

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN BÌNH TÂN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;
Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức
chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

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 Quyết định số 101/2019/QĐ-BKHCN ngày 21 tháng 01 năm 2019 của
Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ về việc công bố Mô hình khung Hệ thống
quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho các cơ quan,
tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tại địa phương;

Căn cứ Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10 tháng 10 năm 2014 của Bộ
trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ 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 Quyết định số 5863/QĐ-UBND ngày 11 tháng 11 năm 2019 của Ủy
ban nhân dân quận về việc ban hành Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu
chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Ủy ban nhân dân quận Bình Tân, Thành
phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Quyết định số 106/QĐ-UBND ngày 10 tháng 01 năm 2024 của Ủy
ban nhân dân quận về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính trên địa bàn quận
Bình Tân năm 2024;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Nội vụ quận tại Tờ trình số 200/TTr-NV
ngày 26 tháng 01 năm 2024.

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
9001:2015 tại Ủy ban nhân dân quận Bình Tân năm 2024.

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

Điều 3. Trưởng Ban Chỉ đạo ISO quận, Chánh Văn phòng 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. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Sở Khoa học và Công nghệ Thành phố;
- Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng Thành phố;
- UBND quận: CT, các PCT;
- Ban Chỉ đạo ISO quận;
- UBMTTQ Việt Nam quận và các Tổ chức CT-XH quận;
- Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai quận Bình Tân;
- Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả quận (đề niêm yết);
- Tổ tin học quận (đề đăng website);
- Lưu: VT, NV (T).

(SE3)



CHỦ TỊCH

Nguyễn Minh Nhựt

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số 402 /QĐ-UBND ngày 30 tháng 01 năm 2024 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, viên chức của Ủy ban nhân dân quận xác định và phân 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 9001:2015 (sau đây gọi tắt là Hệ thống quản lý chất lượng) như sau (**tính đến cuối năm 2024**):

STT	Mục tiêu	Cơ quan, đơn vị thực hiện	Phương pháp tính toán kết quả đạt được	Biện pháp thực hiện
1	<ul style="list-style-type: none">Tỷ lệ giải quyết hồ sơ TTHC đúng hạn từ 98% trở lên trong từng lĩnh vực, riêng lĩnh vực xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo tỷ lệ đạt 95% trở lên.Giảm tỷ lệ giải quyết hồ sơ TTHC trễ hạn trên lĩnh vực đất đai và lĩnh vực đầu tư xuống còn dưới 2%.Đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hồ sơ của Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai quận đúng hạn đạt trên 98%.	Các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp, Ủy ban nhân dân phường	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

STT	Mục tiêu	Cơ quan, đơn vị thực hiện	Phương pháp tính toán kết quả đạt được	Biện pháp thực hiện
2	100% các cơ quan, đơn vị công khai và cập nhật kịp thời tỷ lệ giải quyết hồ sơ TTHC đúng hạn/trễ hạn trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC	Các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp, Ủy ban nhân dân phường	Căn cứ vào báo cáo kết quả thực hiện và những văn bản, hồ sơ liên quan	Thường xuyên công khai và cập nhật kịp thời tỷ lệ giải quyết hồ sơ TTHC trên Trang thông tin điện tử của quận
3	100% hồ sơ TTHC giải quyết trễ hạn phải kịp thời thông báo xin lỗi tổ chức, cá nhân theo quy định.	Các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp, Ủy ban nhân dân phường	Căn cứ vào báo cáo kết quả thực hiện 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
4	Mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức về giải quyết thủ tục hành chính đạt 95% trở lên. Trong đó, mức độ hài lòng về giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai, xây dựng và đầu tư đạt trên 90%	Các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp, Ủy ban nhân dân phường	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
5	100% phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của quận được tiếp nhận, xử lý, trả lời và công khai kết quả trả lời trên Cổng Dịch vụ công quốc gia	Các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp, Ủy ban nhân dân phường	Căn cứ vào báo cáo kết quả thực hiện và những văn bản, hồ sơ liên quan	Thực hiện tiếp nhận, xử lý, trả lời và công khai kết quả trả lời trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; phê bình, kiểm điểm Thủ trưởng các đơn vị không giải quyết phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo quy định

STT	Mục tiêu	Cơ quan, đơn vị thực hiện	Phương pháp tính toán kết quả đạt được	Biện pháp thực hiện
6	100% các cơ quan, đơn vị công khai và cập nhật kịp thời tỷ lệ đánh giá hài lòng trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC	Các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp, Ủy ban nhân dân phường	Căn cứ vào báo cáo kết quả thực hiện và những văn bản, hồ sơ liên quan	

Ủy ban nhân dân quận đề nghị Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp, Chủ tịch Ủy ban nhân dân 10 phường và Thủ trưởng các cơ quan, 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 hàng quý, 6 tháng, 9 tháng và năm (lồng ghép trong báo cáo ISO định kỳ), các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm 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 9001:2015 báo cáo Ủy ban nhân dân quận theo Quy trình xem xét của lãnh đạo.

2. 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. *mm*

CHỦ TỊCH



mm
Nguyễn Minh Nhật

Ghi chú:

1. Mục tiêu chất lượng này được thiết lập đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.
2. Mục tiêu chất lượng này nhất quán với Chính sách chất lượng của Ủy ban nhân dân quận.
3. Tất cả cán bộ, công chức của Ủy ban nhân dân 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).



TỜ TRÌNH

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 9001:2015 năm 2024

Kính gửi: Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận.

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ về 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 Quyết định số 5863/QĐ-UBND ngày 11 tháng 11 năm 2019 của Ủy ban nhân dân quận về việc ban hành Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Ủy ban nhân dân quận Bình Tân, Thành phố Hồ Chí Minh;

Nhằm triển khai áp dụng và vận hành Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2024, Phòng Nội vụ quận đã dự thảo Quyết định ban hành Mục tiêu chất lượng trong phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và gửi các cơ quan, đơn vị liên quan góp ý (Công văn số 99/NV ngày 15 tháng 01 năm 2024),

Trên cơ sở góp ý của các cơ quan, đơn vị liên quan, Phòng Nội vụ quận đã tổng hợp và hoàn thiện Quyết định ban hành Mục tiêu chất lượng trong phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 với 05 mục tiêu như sau:

(1) Tỷ lệ giải quyết hồ sơ TTHC đúng hạn từ 98% trở lên trong từng lĩnh vực, riêng lĩnh vực xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo tỷ lệ đạt 95% trở lên. Giảm tỷ lệ giải quyết hồ sơ TTHC trễ hạn trên lĩnh vực đất đai và lĩnh vực đầu tư xuống còn dưới 2%. Đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hồ sơ của Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai quận đúng hạn đạt trên 98%.

(2) 100% các cơ quan, đơn vị công khai và cập nhật kịp thời tỷ lệ giải quyết hồ sơ TTHC đúng hạn/trễ hạn trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC

(3) 100% hồ sơ TTHC giải quyết trễ hạn phải kịp thời thông báo xin lỗi tổ chức, cá nhân theo quy định.

(4) Mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức về giải quyết thủ tục hành chính đạt 95% trở lên. Trong đó, mức độ hài lòng về giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai, xây dựng và đầu tư đạt trên 90%

(5) 100% phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của quận được tiếp nhận, xử lý, trả lời và công khai kết quả trả lời trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

(6) 100% các cơ quan, đơn vị công khai và cập nhật kịp thời tỷ lệ đánh giá hài lòng trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC

Trên đây là Tờ trình của Phòng Nội vụ quận kính trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận xem xét, thông qua./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT.

**KT. TRƯỞNG PHÒNG
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG**



Phạm Thị Tuyết Nga