

**UBND TỈNH HÀ TĨNH
SỞ CÔNG THƯƠNG**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /SCT-VP
V/v ban hành Mục tiêu chất
lượng ISO năm 2020

Hà Tĩnh, ngày 06 tháng 3 năm 2020

Kính gửi: Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở.

Căn cứ Kế hoạch số 97/KH-SKHCCN ngày 22/01/2020 của Sở Khoa học và Công nghệ về việc chuyển đổi, xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh năm 2020; Kế hoạch số 25/KH-SCT ngày 04/02/2020 về việc duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2020, Sở Công Thương ban hành Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng ISO 9001:2015 năm 2020 (*Phụ lục kèm theo Công văn*).

Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở bám sát Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng ISO 9001:2015 năm 2020 ban hành kèm theo Công văn này để xây dựng Mục tiêu chất lượng của phòng, đơn vị theo quy định; báo cáo kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2020 gửi Văn phòng Sở tổng hợp trước 10/12/2020.

Yêu cầu các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở nghiêm túc thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Sở KHCCN;
- Lưu: VT, VP.

GIÁM ĐỐC

Hoàng Văn Quảng

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG VÀ KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2020 CỦA SỞ CÔNG THƯƠNG

(Kèm theo Công văn số /SCT-VP ngày 06/3/2020)

I. MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

Nhằm thực hiện tốt chính sách chất lượng đồng thời thực hiện có hiệu quả duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015, Sở Công Thương Hà Tĩnh xây dựng mục tiêu chất lượng năm 2020 phân đầu đạt được các chỉ tiêu như sau:

1. Duy trì và thực hiện có hiệu quả hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của Sở theo kế hoạch đã được phê duyệt.

2. 100% quy trình liên quan đến TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở được tham mưu ban hành kịp thời khi có sự thay đổi.

3. 100% cán bộ, công chức có thái độ đúng mực trong giao tiếp, sẵn sàng phục vụ khi tiếp nhận và xử lý các yêu cầu chính đáng của tổ chức, công dân. 100% hồ sơ TTHC được xử lý đúng thời gian quy định, không có hồ sơ xử lý quá hạn.

4. Không có khiếu nại, tố cáo của tổ chức/công dân liên quan đến thẩm quyền giải quyết của Sở. Không để xảy ra tình trạng phản ánh tiêu cực của tổ chức, cá nhân khi thực hiện các dịch vụ hành chính công của Sở.

II. KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

TT	Nội dung	Công việc xử lý để thực hiện kế hoạch	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian
1	Duy trì và thực hiện có hiệu quả hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của Sở theo kế hoạch đã được phê duyệt.	Bám sát các nội dung công việc theo kế hoạch 2020 của Sở để thực hiện các nội dung theo đúng tiến độ.	BCĐ ISO, Các phòng, CBCC được giao	Theo thời gian đã được phê duyệt trong kế hoạch
2	100% hồ sơ TTHC được xử lý đúng thời gian quy định, không có hồ sơ xử lý quá hạn.	Chủ động trong việc rà soát, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ quy trình liên quan đến TTHC sau khi có Quyết định của UBND tỉnh về công bố TTHC.	BCĐ ISO, các phòng chuyên môn và toàn thể CBCC	Thường xuyên
3	100% cán bộ, công chức có thái độ đúng mực trong giao tiếp, sẵn sàng phục vụ khi	Thường xuyên theo dõi, chỉ đạo các phòng chuyên môn thực hiện theo văn	Cán bộ 1 cửa, Bưu điện, Văn phòng và các	Theo dõi thường xuyên và có báo cáo thực

	tiếp nhận và xử lý các yêu cầu chính đáng của tổ chức, công dân. 100% hồ sơ TTHC được xử lý đúng thời gian quy định, không có hồ sơ xử lý quá hạn.	bản chỉ đạo của Giám đốc Sở. Thực hiện tốt việc phối hợp tiếp nhận, xử lý và trả kết quả giữa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bưu điện với các phòng chuyên môn. Thương xuyên theo dõi, kiểm tra việc thực hiện trên trang dịch vụ công để xử lý hồ sơ đúng hạn.	phòng chuyên môn và cán bộ công chức	hiện một cửa hàng tháng
4	Không có khiếu nại, tố cáo của tổ chức/công dân liên quan đến thẩm quyền giải quyết của Sở. Không để xảy ra tình trạng phản ánh tiêu cực của tổ chức, cá nhân khi thực hiện các dịch vụ hành chính công của Sở.	Xử lý thường xuyên, kịp thời các vướng mắc phát sinh khi giải quyết công việc. Thực hiện lấy ý kiến phản hồi của tổ chức, công dân đối với dịch vụ hành chính theo quy định.	Các phòng chuyên môn phối hợp với Thanh tra, Văn phòng	Thường xuyên