

**UBND TỈNH HÀ TĨNH  
SỞ CÔNG THƯƠNG**

Số: /SCT-VP<sub>4</sub>

V/v ban hành Mục tiêu chất  
lượng ISO năm 2021

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

Hà Tĩnh, ngày tháng 02 năm 2021

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

Căn cứ Kế hoạch số 55/KH-SKHCCN ngày 14/01/2021 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 2021; Kế hoạch số 51/KH-SCT ngày 23/02/2021 của Sở Công Thương về việc duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan Văn phòng Sở năm 2021, Sở Công Thương ban hành Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng ISO 9001:2015 năm 2021 (*Phụ lục kèm theo Công văn*).

Các phòng chuyên môn thuộc Sở bám sát Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng ISO 9001:2015 năm 2021 ban hành kèm theo Công văn này để xây dựng Mục tiêu chất lượng của phòng theo quy định. Riêng Trung tâm Khuyến công và Xúc tiến thương mại chủ động xây dựng kế hoạch duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 và xây dựng Mục tiêu chất lượng riêng tại đơn vị để triển khai thực hiện. Các phòng chuyên môn, đơn vị báo cáo kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2021 gửi về Văn phòng Sở trước ngày 10/12/2021 để tổng hợp.

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

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- Sở Khoa học và Công nghệ;
- Giám đốc, PGĐ Sở;
- Lưu: VT, VP.

**GIÁM ĐỐC**

**Hoàng Văn Quảng**

**MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG VÀ KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU  
CHẤT LƯỢNG NĂM 2021 CỦA SỞ CÔNG THƯƠNG**  
(Kèm theo Công văn số /SCT-VP<sub>4</sub> ngày /02/2021)

**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 2021 phần 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 thủ tục hành chính (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, công dân khi thực hiện các dịch vụ hành chính công của Sở.

**II. KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG**

<b>TT</b>	<b>Nội dung</b>	<b>Công việc xử lý để thực hiện kế hoạch</b>	<b>Trách nhiệm thực hiện</b>	<b>Thời gian</b>
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 năm 2021 của Sở để thực hiện các nội dung theo đúng tiến độ.	BCĐ ISO, Các phòng, CB, CC 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 CB, CC	Thường xuyên
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	Thường xuyên theo dõi, chỉ đạo các phòng chuyên môn thực hiện theo văn bản chỉ đạo của Giám đốc Sở. Thực hiện	Cán bộ một cửa, Bưu điện, Văn phòng và các phòng	Theo dõi thường xuyên và có báo cáo thực hiện

	<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>chuyên môn và cán bộ, công chức</p>	<p>một cửa hàng tháng</p>
4	<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>Các phòng chuyên môn phối hợp với Thanh tra, Văn phòng Sở</p>	<p>Thường xuyên</p>