

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2021

I. NỘI DUNG MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

- 100% thủ tục hành chính được niêm yết, công khai tại Bộ phận một cửa Sở KH&ĐT. Đảm bảo 100% thủ tục hành chính được giải quyết đúng thẩm quyền và thời gian theo quy định;
- Phần đầu đạt trên 95% mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đến giải quyết thủ tục hành chính/công việc tại Sở;
- 100% công chức tất cả các bộ phận chuyên môn thực hiện đúng theo yêu cầu HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trong năm 2021. Tổ chức đánh giá nội bộ HTQLCL tối thiểu 1 lần/năm.

II. KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG:

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Bố trí nhân sự, sắp xếp công việc hợp lý.	Các phòng chức năng liên quan đến giải quyết TTHC	Văn phòng Sở	Thường xuyên
	Tuân thủ các quy trình giải quyết TTHC theo TCVN ISO 9001:2015.	Các phòng chức năng liên quan đến giải quyết TTHC	Văn phòng Sở	Thường xuyên
	Khi phát hiện các sai sót, tiến hành trao đổi thông tin hợp lý để điều chỉnh, khắc phục trước khi chuyển giao cho tổ chức/cá nhân.	Văn phòng Sở	Tất cả công chức thuộc Sở	Theo sự vụ
2	Tiếp nhận phản hồi, thu thập các thông tin đánh giá sự thỏa mãn về dịch vụ hành chính của tổ chức/cá nhân.	Lãnh đạo Sở, Trưởng các phòng chức năng	Thanh tra Sở, công chức thuộc Sở	Thường xuyên

	Tiếp cận các luồng thông tin (Trực tiếp, công văn, điện thoại, email,...) liên quan đến giải quyết phản ánh.			
	Thường xuyên kiểm soát việc thụ lý và giải quyết hồ sơ của các phòng chức năng.			
	Xử lý kỷ luật nghiêm đối với các trường hợp có vi phạm.			
3	Lập kế hoạch, chương trình đánh giá nội bộ (ĐGNB)	Lãnh đạo Sở, Thư ký ISO	Trưởng các phòng trực thuộc Sở	Quý IV hàng năm
	Thực hiện đánh giá nội bộ	Thư ký ISO, đánh giá viên	Trưởng các phòng trực thuộc Sở	
	Báo cáo tổng hợp ĐGNB, Họp xem xét của lãnh đạo	Lãnh đạo Sở, Ban Chỉ đạo ISO, Thư ký ISO	Trưởng các phòng trực thuộc Sở	
4	Rà soát, bổ sung, sửa đổi các quy trình ISO để phù hợp với văn bản QPPL và các quy định khác	Các phòng ban chuyên môn	Văn phòng Sở	Thường xuyên

Gia Lai, ngày 15 tháng 3 năm 2021

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Đình Hữu Hòa