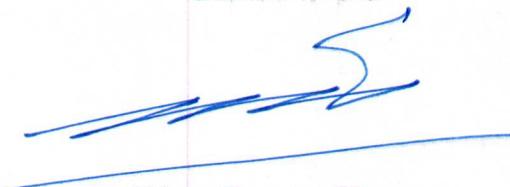


MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG
Năm 2019

Tập thể cán bộ, công chức Sở tài nguyên và Môi trường phấn đấu thực hiện các mục tiêu:

1. Áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 theo các yêu cầu tiêu chuẩn và đúng 100% mô hình khung của bộ Khoa học và Công nghệ.
2. giải quyết thủ tục hành chính cho tất cả các lĩnh vực thuộc nhiệm vụ của Sở tài nguyên và Môi trường đảm bảo 0% trễ hẹn theo quy định.
3. Nâng cao nhận thức đội ngũ cán bộ, công chức hiếu dân, có trách nhiệm với nhân dân; phấn đấu đánh giá cán bộ công chức cuối năm 100% hoàn thành tốt nhiệm vụ, trong đó ít nhất 25% xếp loại xuất sắc; 60% cán bộ, công chức được bồi dưỡng thường xuyên và chuyên môn, nghiệp vụ.
4. Tuân thủ đúng quy định của Nhà nước, tăng cường phối hợp trong xử lý công việc; đảm bảo 100% kiểm soát tài liệu và hồ sơ; thực hiện đúng các quy chế, quy trình, hướng dẫn, biểu mẫu; áp dụng cơ chế “Một cửa liên thông” trong giải quyết công việc.
5. Duy trì và bảo đảm sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức, lao động hợp đồng của Sở Tài nguyên và Môi trường, không có bất phản hồi, khiếu nại có liên quan./.

GIÁM ĐỐC



Đàm Quang Trung

**KẾ HOẠCH THỰC HIỆN
MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG – năm 2019**

Mục tiêu 1: Duy trì, áp dụng và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN 9001:2015 theo các yêu cầu tiêu chuẩn và đúng 100% mô hình khung của Bộ Khoa học và Công nghệ

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Ghi chú
1	Nghiên cứu chặt chẽ Quyết định 2968/QĐ-BKHCN ngày 29/12/2010 của Bộ Khoa học và Công nghệ về mô hình khung	Ban chỉ đạo ISO	Tháng 4 năm 2019	
2	Triển khai xây dựng, hiệu chỉnh phù hợp tài liệu hệ thống	Thu ký ban chỉ đạo ISO	Tháng 4/2019	
3	Ban hành, phổ biến thấu hiểu và áp dụng tại các phòng, bộ phận, vị trí công tác	Lãnh đạo Sở Các phòng, bộ phận	Tháng 5/2019	
4	Kiểm tra, đánh giá nội bộ, điều chỉnh kịp thời những điểm còn chưa phù hợp và công HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn quốc gia	Lãnh đạo sở Ban chỉ đạo ISO Các phòng, bộ phận	Tháng 8/2019	

Mục tiêu 2: Giải quyết thủ tục hành chính cho tất cả các lĩnh vực thuộc nhiệm vụ của Sở Tài nguyên và Môi trường đảm bảo 0% trễ hạn theo quy định

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Ghi chú
1	Xây dựng chuẩn mực các quy trình giải quyết TTHC theo ISO 9001	Ban chỉ đạo ISO Các phòng chuyên môn	Tháng 7/2019	
2	Tăng cường tuân thủ và áp dụng các mẫu kiểm soát quy định theo cơ chế một cửa của Ủy ban nhân dân tỉnh	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên cho	

			từng hồ sơ	
3	Thực hiện cảnh báo kịp thời khi có nguy cơ chậm thời gian giải quyết hoặc sắp hết thời gian để trả kết quả cho tổ chức/ cá nhân	Các phòng chuyên môn	Khi có nguy cơ chậm	
4	Phải có bằng chứng khách quan khi việc chậm trễ là do cơ quan bên ngoài hoặc tổ chức/ cá nhân, bắt buộc ra văn bản xin lỗi tổ chức/ cá nhân nếu do nội bộ gây ra	Các phòng chuyên môn	Khi có phát sinh	

Mục tiêu 3: Tiếp tục nâng cao nhận thức đội ngũ cán bộ, công chức hiếu dân, có trách nhiệm với nhân dân; phấn đấu đánh giá cán bộ công chức cuối năm 100% hoàn thành tốt nhiệm vụ, trong đó ít nhất 25 % xếp loại xuất sắc; 60% cán bộ, công chức được bồi dưỡng thường xuyên và chuyên môn, nghiệp vụ.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Ghi chú
1	Lập kế hoạch và tổ chức thực hiện đào tạo, phổ biến nâng cao trình độ, nhận thức tập thể cán bộ, công chức	Văn phòng Lãnh đạo Sở	Quý II/2019	
2	Xác định và xây dựng các quy định về chức năng, nhiệm vụ, bảng mô tả công việc (nếu cần) và giao nhiệm vụ cho từng vị trí công tác	Các phòng chuyên môn	Quý II/2019	
3	Bố trí và phân công công việc cụ thể tại các bộ phận chuyên môn	Lãnh đạo Sở Trưởng các phòng chuyên môn	Thường xuyên	
4	Phổ biến nội quy, quy chế trong hoạt động của Sở Tài nguyên và Môi trường để cán bộ, công chức thấu hiểu và tuân thủ	Lãnh đạo Sở Trưởng các phòng chuyên môn	Tháng 4/2019	
5	Đăng ký hoặc chủ động tự tổ chức các hoạt bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ	Lãnh đạo Sở Trưởng các phòng chuyên môn	Thường xuyên	
6	Đánh giá chặt chẽ mức độ hoàn thành công việc, chấp hành các quy định hàng tháng	Lãnh đạo Sở Trưởng các phòng	Tháng, Quý	

		chuyên môn		
--	--	------------	--	--

Mục tiêu 4: Tuân thủ đúng quy định của Nhà nước, tăng cường phối hợp trong xử lý công việc; đảm bảo 100% kiểm soát tài liệu và hồ sơ; thực hiện đúng các quy chế, quy trình, hướng dẫn, biểu mẫu; áp dụng cơ chế “Một cửa liên thông” trong giải quyết công việc.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Ghi chú
1	Người xử lý hồ sơ phải hiểu và nắm rõ quy trình giải quyết liên quan đến hồ sơ thủ tục hành chính	Công chức, viên chức xử lý hồ sơ	Thường xuyên	
2	Bồi dưỡng, nâng cao nghiệp vụ thông qua việc tham gia trực tiếp vào quy trình giải quyết công việc tại các phòng chuyên môn	Lãnh đạo Sở Trưởng các phòng chuyên môn	Thường xuyên	
3	Thực hiện các hành động phòng ngừa khi có nguy cơ không đạt được mục tiêu chất lượng	Ban chỉ đạo ISO	Khi có phát sinh	
4	Tiếp thu ý kiến đóng góp của các phòng và khắc phục sai sót kịp thời	Ban chỉ đạo ISO	Khi có ý kiến đóng góp	

Mục tiêu 5: Duy trì và bảo đảm sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức, lao động hợp đồng của Sở Tài nguyên và Môi trường, không có bất phản hồi, khiếu nại có liên quan

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Ghi chú
1	Phổ biến, quán triệt về thái độ phục vụ tổ chức, cá nhân đến công chức, viên chức và người lao động “thân thiện, nhiệt tình, nhã nhặn”	Lãnh đạo Sở Trưởng các phòng chuyên môn	Thường xuyên	
2	Tiếp nhận mọi thông tin, hồ sơ, yêu cầu của tổ chức, cá nhân. Hướng dẫn cụ thể, chi tiết để hoàn thành tốt việc giải quyết công	Lãnh đạo Sở Trưởng các phòng	Khi có các yêu cầu	

	việc, giải quyết TTHC	chuyên môn		
3	Chủ động lấy ý kiến đánh giá từ phiếu góp ý kiến của khách hàng, tổng hợp và phân tích mức độ thỏa mãn	Lãnh đạo Sở Trưởng các phòng chuyên môn	Thường xuyên	

BIỆN PHÁP
THEO ĐỘI THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

1. Định kỳ Quý/lần, các phòng chuyên môn tổng hợp báo cáo lãnh đạo Sở Tài nguyên và Môi trường kết quả Mục tiêu chất lượng đã cam kết
2. Ban chỉ đạo ISO kiểm tra, giám sát kết quả đạt được mục tiêu theo Kế hoạch định kỳ hoạch đột xuất
3. Thực hiện kịp thời các hành động khắc phục và phòng ngừa khi mục tiêu chất lượng không được đảm bảo

Đăk Nông, ngày 30 tháng 9...năm 2019

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Với phương châm:

"SÁNG TẠO - LIÊM CHÍNH - HÀNH ĐỘNG - PHỤC VỤ"

Bằng tinh thần chủ động, sáng tạo, công hiến và phục vụ người dân và doanh nghiệp, Lãnh đạo Sở tài nguyên và Môi trường cùng toàn thể cán bộ, công chức, viên chức và người lao động cam kết:

1. Công khai, minh bạch và đảm bảo các thủ tục hành chính được xử lý theo đúng các yêu cầu văn bản pháp quy liên quan nhằm nâng cao sự thỏa mãn của tổ chức, cá nhân.
2. Đào tạo, bồi dưỡng và xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, người lao động theo hướng tinh gọn, có đủ phẩm chất, năng lực và trình độ, đáp ứng yêu cầu phục vụ tổ chức, cá nhân.
3. Chú trọng ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính gắn với quy trình giải quyết công việc.
4. Thường xuyên xem xét, cải tiến các quy trình làm việc một cách chặt chẽ, có hệ thống theo mô hình quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015.

GIÁM ĐỐC



Đàm Quang Trung