

## QUYẾT ĐỊNH

### Về việc Công bố và ban hành mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng áp dụng tại Sở Xây dựng tỉnh năm 2023

#### GIÁM ĐỐC SỞ XÂY DỰNG TỈNH THỪA THIÊN HUẾ

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, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

Căn cứ Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10 tháng 10 năm 2014 của 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 12/2015/QĐ-UBND ngày 12 tháng 3 năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế về việc xây dựng, áp dụng, công bố, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 và hoạt động kiểm tra tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế;

Căn cứ Quyết định số 58/2016/QĐ-UBND ngày 20 tháng 8 năm 2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Xây dựng;

Căn cứ Kế hoạch số 15/KH-SXD ngày 04 tháng 01 năm 2023 của Sở Xây dựng về việc triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Sở Xây dựng năm 2023;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Sở,

#### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Công bố và ban hành Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2023 theo yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Sở Xây dựng.

(Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng kèm theo).



**Điều 2.** Tổ chức thực hiện:

1. Ban Chỉ đạo xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Sở Xây dựng chịu trách nhiệm tổ chức, điều hành, triển khai các mục tiêu đã đề ra.

2. Các phòng thuộc Sở căn cứ Mục tiêu chất lượng năm 2023 của Sở để xây dựng Mục tiêu chất lượng, Kế hoạch thực hiện mục tiêu của đơn vị xem xét, phê duyệt; phổ biến cho tất cả công chức, viên chức, người lao động trong đơn vị biết và tổ chức triển khai áp dụng năm 2023.

3. Định kỳ 06 tháng/01 lần các phòng thuộc Sở xem xét, đánh giá kết quả đạt được, lập báo cáo tiến độ kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng của Phòng gửi về Ban chỉ đạo ISO để tổng hợp theo quy định.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 4.** Ban Chỉ đạo ISO, các Trưởng phòng chuyên môn nghiệp vụ thuộc Sở, thủ trưởng các đơn vị trực thuộc và cán bộ, công chức trong cơ quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như điều 3;
- GD, Phó GD;
- Lưu: VT, VP.

**GIÁM ĐỐC**  
**Nguyễn Đại Viên**

**Phụ lục 1****MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2023**

(Kèm theo Quyết định số *32* /QĐ-SXD ngày *04* /01/2023 của Sở Xây dựng)

---

Lãnh đạo và toàn thể công chức, viên chức, người lao động của Sở Xây dựng quyết tâm xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Sở Xây dựng để hoàn thành các mục tiêu sau:

1. 100% các phòng thuộc Sở triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến có hiệu quả HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

2. 100% các chương trình, đề án, nhiệm vụ trọng tâm trong Chương trình công tác năm 2023 của Sở được theo dõi và đôn đốc thực hiện; phấn đấu hoàn thành 100% các nhiệm vụ trọng tâm của Sở thuộc chương trình công tác năm 2023 của *UBND tỉnh*.

3. 100% ý kiến chỉ đạo của *UBND tỉnh* giao cho Sở được theo dõi, đôn đốc thực hiện, phấn đấu 100% ý kiến chỉ đạo hoàn thành đúng hạn.

4. 95% liên quan Dịch vụ công, giải quyết TTHC (giải quyết TTHC đúng quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật, tỷ lệ giải quyết đúng hạn và trước hạn, tỷ lệ TTHC đạt mức độ 3 và mức độ 4, tỷ lệ đảm bảo sự hài lòng của tổ chức/công dân khi giải quyết TTHC;



## Phụ lục 2

**KẾ HOẠCH**  
**THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2023**  
 (Kèm theo Quyết định số 32/QĐ-SXD ngày 04/01/2023 của Sở Xây dựng)

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU****1. Mục đích**

- Nhằm thực hiện và hoàn thành tốt các Mục tiêu chất lượng đã đặt ra năm 2023 tại Sở Xây dựng.

- Phân công rõ trách nhiệm, vai trò, biện pháp kiểm soát, đánh giá, đo lường các Mục tiêu chất lượng đặt ra.

**2. Yêu cầu**

- Định kỳ và đột xuất các phòng thuộc Sở tổng hợp báo cáo, đánh giá kết quả thực hiện MTCL;

- Ban chỉ đạo ISO kiểm tra, giám sát kết quả đạt được của Mục tiêu chất lượng theo kế hoạch định kỳ hoặc đột xuất.

- Kịp thời theo dõi, đôn đốc thực hiện, kiểm soát, đánh giá, quản lý các rủi ro và đưa ra hành động khắc phục, phòng ngừa tại tất cả các phòng thuộc Sở khi Mục tiêu chất lượng không đảm bảo.

**II. NỘI DUNG THỰC HIỆN**

TT	Mục tiêu chất lượng và biện pháp thực hiện MTCL	Trách nhiệm thực hiện		Thời gian thực hiện	Trách nhiệm theo dõi MTCL	Cách thức theo dõi và kết quả
		Chủ trì	Phối hợp			
<b>I.</b>	<b>100% các phòng thuộc Sở triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến có hiệu quả HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.</b>					
1	Xây dựng MTCL, Kế hoạch thực hiện MTCL năm 2023	Văn phòng/BCĐ ISO	Các phòng thuộc Sở	Tháng 01/2023	- QMR; - Thư ký ISO.	- QĐ công bố và ban hành MTCL (kèm theo MTCL và Kế hoạch thực hiện MTCL năm 2023)
2	Xây dựng Kế hoạch Đánh giá nội bộ (ĐGNB) năm 2023	Văn phòng/BCĐ ISO	Các phòng thuộc Sở	Tháng 3/2023	- QMR; - Thư ký ISO	Kế hoạch ĐGNB
3	Xây dựng	Văn phòng/	Các phòng	Trước ngày	- QMR;	- Chương

	chương trình ĐGNB và triển khai ĐGNB	BCĐ ISO	thuộc Sở	30 tháng 8 hàng năm (01 lần/năm)	- Thư ký ISO	trình ĐGNB; - Lưu Hồ sơ ĐGNB (Kế hoạch, chương trình ĐGNB, - Quyết định thành lập Đoàn ĐGNB, phiếu ghi chép, Báo cáo tổng hợp ĐGNB); - Hồ sơ kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục (phiếu yêu cầu hành động khắc phục/cải tiến – nếu có; sổ theo dõi hành động khắc phục/cải tiến)...
4	Xem xét của lãnh đạo	Văn phòng/BCĐ ISO	Các phòng thuộc Sở	<i>Định kỳ 6 tháng/lần hoặc đột xuất/sau hoạt động ĐGNB [Lồng ghép vào các cuộc họp giao ban tháng/quý]</i>	- QMR; - Thư ký ISO.	- Kế hoạch xem xét của lãnh đạo; - Biên bản họp xem xét của lãnh đạo.
5	Duy trì và cải tiến HTQLCL	Văn phòng/BCĐ ISO	Các phòng thuộc Sở	Hàng năm	- QMR; - Thư ký ISO.	Hồ sơ duy trì và cải tiến HTQLCL (Kế hoạch ISO hàng năm, MTCL, Kế hoạch MTCL, Hồ

						sơ ĐGNB, Hồ sơ hành động khắc phục/cải tiến,...
6	Báo cáo kết quả thực hiện MTCL 6 tháng, 12 tháng	Văn phòng/ BCD ISO	Các phòng thuộc Sở	Trước 15/6 và trước 30/11 hằng năm	- QMR; - Thư ký ISO.	- Báo cáo kết quả thực hiện MTCL 6 tháng; - Báo cáo kết quả thực hiện MTCL năm 2023
7	Cập nhật, rà soát các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật đến hoạt động xử lý công việc để sửa đổi hoặc ban hành mới các quy trình cho phù hợp.	Văn phòng/ BCD ISO	Các phòng thuộc Sở	Thường xuyên	- QMR; - Thư ký ISO.	- Quyết định ban hành các quy trình có thay đổi, bổ sung (nếu có); - Quyết định ban hành quy trình giải quyết TTHC bổ sung theo TCVN ISO 9001:2015 (nếu có); - Quyết định công bố lại HTQLCL (khi có sự thay đổi phạm vi áp dụng, ...nếu có)
<b>II.</b>	<b>100% các chương trình, đề án, nhiệm vụ trọng tâm trong Chương trình công tác năm 2023 của Sở được theo dõi và đôn đốc thực hiện; phấn đấu hoàn thành 100% các nhiệm vụ trọng tâm của Sở thuộc chương trình công tác năm 2023 của UBND tỉnh.</b>					
1	Xây dựng Kế hoạch các chương trình, đề án, nhiệm vụ năm 2023	Các phòng phụ trách	Các đơn vị, phòng ban phối hợp	Tháng 01/2023– Tháng 12/2023	Trưởng các phòng	Kế hoạch các chương trình, đề án, nhiệm vụ
2	Xây dựng Chương trình	Các phòng phụ trách	Các đơn vị, phòng ban	Định kỳ hàng tháng	Trưởng các	- Báo cáo kết quả chương

	công tác tháng, Báo cáo kết quả thực hiện Chương trình công tác tháng liền trước		phối hợp		phòng	trình công tác tháng; - Công văn xây dựng chương trình công tác tháng.
<b>III.</b>	<b>100% ý kiến chỉ đạo của UBND tỉnh giao cho Sở được theo dõi, đơn đốc thực hiện, phần đầu 100% ý kiến chỉ đạo hoàn thành đúng hạn.</b>					
1	- Theo dõi trên phần mềm hệ thống điều hành; - Định kỳ thống kê báo cáo kết quả thực hiện	Cán bộ phụ trách Công nghệ thông tin Sở	Các đơn vị/phòng /CBCCVC được phân công thực hiện	Thường xuyên;	Trưởng các phòng	- Sổ công văn đi; - Kết quả xử lý đúng hạn trên phần mềm hệ thống.
2	Báo cáo thống kê tỷ lệ hoàn thành đúng hạn/trễ hạn...	Cán bộ phụ trách Công nghệ thông tin Sở	Các đơn vị/phòng /CBCCVC được phân công thực hiện	Định kỳ/Thường xuyên	Trưởng các phòng	Báo cáo thống kê
<b>IV</b>	<p><b>95% Dịch vụ công, giải quyết TTHC (giải quyết TTHC đúng đúng quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật, tỷ lệ giải quyết đúng hạn và trước hạn, tỷ lệ TTHC đạt mức độ 3 và mức độ 4, tỷ lệ đảm bảo sự hài lòng của tổ chức/công dân khi giải quyết TTHC,...)</b></p> <p>Đảm bảo 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở được niêm yết công khai/cập nhật công khai trên trang thông tin điện tử của cơ quan/được xử lý một cửa, một cửa liên thông/được xử lý theo đúng quy trình ISO, đảm bảo 100% TTHC giải quyết đúng hạn và trước hạn theo quy định pháp luật, đảm bảo 100% tổ chức/công dân hài lòng khi giải quyết TTHC.</p>					
1	Thường xuyên rà soát và cập nhật ban hành các quy trình giải quyết TTHC, công khai trên trang thông tin điện tử của cơ quan	Cán bộ phụ trách Công nghệ thông tin Sở	Các phòng liên quan	Thường xuyên	Cán bộ phụ trách Công nghệ thông tin Sở	Quyết định ban hành các quy trình giải quyết TTHC (kèm quy trình TTHC), nếu có sự thay đổi, bổ sung (VBQPPL,

						TTHC)
2	- Theo dõi trên phần mềm xử lý Dịch vụ công trực tuyến; - Định kỳ thống kê báo cáo kết quả thực hiện giải quyết TTHC	Cán bộ phụ trách Công nghệ thông tin Sở	Cán bộ phụ trách Công nghệ thông tin Sở	- Thường xuyên theo dõi; - Báo cáo định kỳ hàng quý	- Ban chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO.	Báo cáo thống kê tỷ lệ giải quyết TTHC.
3	Thực hiện việc khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức/công dân khi giải quyết TTHC	CBCCVC phụ trách tại bộ phận TN&TKQ	Trung tâm hành chính công tỉnh	- Thường xuyên theo dõi; - Báo cáo định kỳ hàng quý.	- Ban chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO.	- Phiếu khảo sát; - Phỏng vấn tổ chức/công dân khi giải quyết TTHC; - Báo cáo thống kê theo dõi sự hài lòng của tổ chức/công dân.
4	- Theo dõi trên phần mềm xử lý Dịch vụ công trực tuyến; - Định kỳ thống kê báo cáo kết quả thực hiện giải quyết TTHC	Cán bộ phụ trách Công nghệ thông tin Sở	Cán bộ phụ trách Công nghệ thông tin Sở	- Thường xuyên theo dõi; - Báo cáo định kỳ hàng quý	- Ban chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO.	Báo cáo thống kê tỷ lệ giải quyết TTHC.

### III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

#### 1. Ban chỉ đạo ISO

Có trách nhiệm chỉ đạo thực hiện, đôn đốc, theo dõi, kiểm tra việc triển khai thực hiện Kế hoạch này của Các phòng thuộc Sở.

#### 2. Văn phòng

Có trách nhiệm phối hợp theo dõi, đôn đốc, kiểm tra các phòng thuộc Sở thực hiện Kế hoạch này; định kỳ tổng hợp, báo cáo lãnh đạo Sở theo quy định.

3. Các phòng thuộc Sở căn cứ Kế hoạch này, phối hợp với Văn phòng/Tổ giúp việc ISO/Thư ký ISO triển khai thực hiện tốt các nội dung của Kế hoạch này.



Trên đây là Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng của Sở Xây dựng năm 2023, yêu cầu Các phòng thuộc Sở nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có phát sinh, vướng mắc kịp thời báo cáo về Văn phòng/Tổ giúp việc ISO/Thư ký ISO để tổng hợp trình Lãnh đạo Sở xem xét, giải quyết./.

