

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 12 CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 2625/QĐ-UBND

Quận 12, ngày 28 tháng 11 năm 2016

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng
Giai đoạn 2016-2017 theo Hệ thống Quản lý chất lượng phù hợp
với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 của Ủy ban nhân dân quận**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 12

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ về 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 2968/QĐ-BKH-CN ngày 29 tháng 12 năm 2010 của Bộ Khoa học và Công nghệ về công bố Mô hình khung hệ thống quản lý chất lượng cho các loại hình cơ quan hành chính nhà nước tại địa phương;

Căn cứ Thông tư số 26/2014/TT-BKH-CN ngày 10 tháng 10 năm 2014 của Bộ Khoa học và Công nghệ về 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 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;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Nội vụ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng giai đoạn 2016-2017 theo Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.

Điều 3. Bãi bỏ Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng được ban hành theo Quyết định này thay thế Quyết định số 37/QĐ-UBND ngày 04 tháng 10 năm 2013 của Ủy ban nhân dân quận về ban hành tài liệu hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCNV ISO 9001:2008.

Điều 4. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận, Trưởng phòng Nội vụ, Thủ trưởng cơ quan chuyên môn và các cá nhân, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- UBND quận (CT, các PCT);
- VP.HĐND&UBND quận;
- Lưu: VT, NV(N).

CHỦ TỊCH

Lê Trương Hải Hiếu

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG GIAI ĐOẠN 2016-2017

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 2628/QĐ-UBND
ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Ủy ban nhân dân quận)*

Căn cứ vào Chính sách chất lượng được Ủy ban nhân dân Quận 12 công bố, với phương châm:

“CÔNG KHAI, MINH BẠCH, ĐÚNG LUẬT VÀ ĐÚNG HẸN”

Toàn thể các cơ quan chuyên môn (CQCM), cán bộ, công chức (CBCC) của Ủy ban nhân dân quận xác định và phân đấu giải quyết thủ tục hành chính đạt được những mục tiêu chất lượng trong các lĩnh vực theo phạm vi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001:2008, tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 (HTQLCL) như sau:

STT	Nội dung	Mục tiêu đề ra	CQCM theo dõi và báo cáo	Phương pháp tính toán kết quả đạt được	Biện pháp thực hiện
1	Hồ sơ được giải quyết hoàn tất đúng thời hạn	100%	CQCM liên quan đến lĩnh vực trong phạm vi áp dụng HTQLCL	Căn cứ vào Phiếu/Sổ theo dõi hồ sơ (quy trình) và những quy trình, văn bản, hồ sơ liên quan.	Thu xếp nguồn nhân lực và đề xuất cơ sở vật chất để thực hiện đúng yêu cầu của Phiếu/Sổ theo dõi hồ sơ (quy trình) và theo dõi, thống kê, tổng hợp và phân tích.
2	Mức độ hài lòng của người dân	≥85%	Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận (chủ trì) phối hợp CQCM liên quan	Căn cứ vào việc tổng hợp - thống kê, phân tích kết quả các Phiếu khảo sát ý kiến.	Phát, thu thập, tổng hợp - thống kê, phân tích kết quả từ Phiếu khảo sát ý kiến.
3	CBCC liên quan đến thủ tục trong phạm vi áp dụng được đào tạo về HTQLCL	100%	Phòng Nội vụ (chủ trì) phối hợp các CQCM liên quan đến lĩnh vực trong phạm vi áp dụng HTQLCL	So sánh số lượng CBCC thuộc HTQLCL và số lượng CBCC tham dự đào tạo, tập huấn	Tất cả các khóa đào tạo, tập huấn về HTQLCL đều có điểm danh, CBCC tham dự ký tên

Ủy ban nhân dân quận giao các CQCM chịu trách nhiệm theo dõi và báo cáo các mục tiêu chất lượng đã xác định ở trên:

1. Mục tiêu chất lượng thứ nhất được đề ra cho Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận và các CQCM liên quan đến lĩnh vực trong phạm vi áp dụng HTQLCL nêu trên.

2. Mục tiêu chất lượng thứ hai được đề ra cho Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận và các CQCM liên quan đến lĩnh vực trong phạm vi áp dụng HTQLCL nêu trên.

3. Mục tiêu chất lượng thứ ba được đề ra cho Phòng Nội vụ tham mưu, tất cả CQCM liên quan đến lĩnh vực trong phạm vi áp dụng HTQLCL cùng thực hiện.

4. Thời gian thực hiện báo cáo kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng định kỳ là hàng quý, 6 tháng, 9 tháng và năm, **giao Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận tổng hợp, báo cáo kết quả mục tiêu chất lượng số 1, 2; giao Phòng Nội vụ tổng hợp, báo cáo kết quả mục tiêu chất lượng số 3;** thực hiện hệ thống quản chất lượng TCVN ISO 9001:2008 bằng văn bản trình Ban Chỉ đạo triển khai và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, báo cáo Ủy ban nhân dân quận theo Quy trình xem xét hệ thống quản lý chất lượng của lãnh đạo.

5. Thời gian thực hiện báo cáo kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng đột xuất theo yêu cầu cụ thể của Ủy ban nhân dân quận.

6. Nếu kết quả thực hiện không đáp ứng các mục tiêu chất lượng đã đề ra như trên thì phải xác định nguyên nhân và hành động khắc phục cần thiết, thực hiện các hành động đã xác định, đề cập nội dung này trong báo cáo thực hiện mục tiêu chất lượng định kỳ. /.

CHỦ TỊCH



Lê Trương Hải Hiếu

Ghi chú:

1. Mục tiêu chất lượng này được thiết lập đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008.
2. Mục tiêu chất lượng này nhất quán với Chính sách chất lượng của UBND quận.
3. Tất cả cơ quan chuyên môn, cán bộ, công chức của UBND quận trong các lĩnh vực theo phạm vi áp dụng đều nhận thức được mối liên quan, tầm quan trọng và sự đóng góp của mình như thế nào đối với việc đạt được các mục tiêu chất lượng.
4. Mục tiêu chất lượng này được xem xét và điều chỉnh hàng năm (nếu cần thiết) để phù hợp với thực tế (căn cứ vào báo cáo kết quả thực hiện hệ thống quản lý chất lượng).

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 12 CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 2625/QĐ-UBND
ngày 19 tháng 11 năm 2016 của Ủy ban nhân dân quận)*

Với phương châm:

“CÔNG KHAI, MINH BẠCH, ĐÚNG LUẬT VÀ ĐÚNG HẸN”

Lãnh đạo Ủy ban nhân dân quận cùng toàn thể cán bộ, công chức cam kết:

1. Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức có đủ phẩm chất đạo đức, giỏi chuyên môn nghiệp vụ để đảm bảo công việc được giải quyết đúng theo quy định.
2. Tất cả các thủ tục hành chính được công khai minh bạch, xử lý đúng theo theo các yêu cầu của văn bản pháp luật liên quan.
3. Áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 tại quận. /.



CHỦ TỊCH

Lê Trương Hải Hiếu

Ghi chú:

1. Chính sách chất lượng này được thiết lập đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008.
2. Chính sách chất lượng này là cơ sở để thiết lập và xem xét các mục tiêu chất lượng của UBND quận.
3. Tất cả cán bộ, công chức chuyên môn của UBND quận đều thấu hiểu, luôn quán triệt tư tưởng và hành động theo đúng tinh thần và nội dung của Chính sách chất lượng này.
4. Chính sách chất lượng này được niêm yết công khai để mọi tổ chức, cá nhân được biết.
5. Chính sách chất lượng này được xem xét và điều chỉnh hàng năm (nếu cần thiết) để luôn thích hợp.