

Số: /KH-SLĐTBXH

Hải Dương, ngày tháng 4 năm 2022

KẾ HOẠCH
Thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2022

Thực hiện Kế hoạch số 698/KH-SLĐTBXH ngày 03/3/2022 của Sở Lao động – Thương binh và Xã hội Duy trì áp dụng, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015, Quyết định số 59/QĐ-SLĐTBXH ngày 25/3/2022 của Sở Lao động – Thương binh và Xã hội về việc công bố Mục tiêu chất lượng năm 2022, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội xây dựng Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2022 như sau:

I. CÁC NỘI DUNG CỤ THỂ

1. Mục tiêu 1: *Đảm bảo 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết được xây dựng quy trình áp dụng Hệ thống Quản lý chất lượng.*

TT	NỘI DUNG CÔNG VIỆC	THỜI GIAN THỰC HIỆN	TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN	KẾT QUẢ
1	Phổ biến, triển khai hướng dẫn của cơ quan chuyên môn, KH và chỉ đạo của sở về duy trì áp dụng, cải tiến HTQLCL 9001:2015 đến CBCC biết, hiểu và triển khai thực hiện	Thường xuyên	Các phòng chuyên môn thuộc Sở	
2	Rà soát, cập nhật, sửa đổi tài liệu HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015	Thường xuyên	Các phòng, ban thuộc Sở	
3	Ban hành và áp dụng hệ thống tài liệu đã được phê duyệt sửa đổi, bổ sung (nếu có)	Năm 2022	Ban chỉ đạo ISO	
4	Tổ chức đánh giá nội bộ	Tháng 7-8/2022	Ban chỉ đạo ISO	
5	Thực hiện các hành động khắc phục sau đánh giá nội bộ	Quý III/2022	Các phòng chuyên môn thuộc Sở	

2. Mục tiêu 2: 100% thủ tục hành chính được giải quyết đúng thời gian quy định

TT	NỘI DUNG CÔNG VIỆC	THỜI GIAN THỰC HIỆN	TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN	KẾT QUẢ
1	Rà soát, kiến nghị đơn giản hóa các TTHC; trình công bố, công khai TTHC	Thường xuyên	Các phòng chuyên môn	
2	Đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC	Thường xuyên	Các phòng chuyên môn	
3	Phối hợp TT PVHCC tỉnh tiếp nhận, thẩm định, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC đảm bảo đúng quy trình nội bộ đã được phê duyệt	Thường xuyên	Các phòng chuyên môn	
4	Khảo sát sự hài lòng của tổ chức, công dân	Quý III/2022	Ban chỉ đạo ISO; Công chức tại TT Phục vụ HCC tỉnh	

3. Mục tiêu 3: 95% tổ chức/công dân hài lòng khi giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực Lao động, Thương binh và Xã hội tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh.

TT	NỘI DUNG CÔNG VIỆC	THỜI GIAN THỰC HIỆN	TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN	KẾT QUẢ
1	Quản triệt kỷ luật, kỷ cương hành chính, văn hóa ứng xử của CBCC trực tiếp tiếp xúc, giải quyết công việc có liên quan đến tổ chức/cá nhân	Thường xuyên	LĐ Sở, Trưởng phòng chuyên môn	
2	Hướng dẫn tổ chức/công dân tận tình, chu đáo, không để đi lại nhiều lần	Thường xuyên	CC các phòng chuyên môn/CC tại TT phục vụ HCC	
3	Phân công tiếp nhận, giải quyết TTHC theo phương châm “5 rõ”	Thường xuyên	LĐ Sở, Trưởng phòng chuyên môn	
4	Kiểm soát chặt chẽ thời gian giải quyết TTHC theo Quy trình nội bộ	Thường xuyên	Trưởng phòng chuyên môn	
5	Trả kết quả giải quyết TTHC đúng hạn, phân đầu	Thường xuyên	CC các phòng chuyên môn/CC	

	trả trước hạn đối với những thủ tục đơn giản		tại TT phục vụ HCC	
6	Khảo sát sự hài lòng của tổ chức, công dân	Quý III/2022	Ban chỉ đạo ISO; Công chức tại TT Phục vụ HCC tỉnh	

4. Mục tiêu 4: 100% kiến nghị, phản ánh của tổ chức/cá nhân về quy định hành chính được xem xét, giải quyết kịp thời

TT	NỘI DUNG CÔNG VIỆC	THỜI GIAN THỰC HIỆN	TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN	KẾT QUẢ
1	Phối hợp Trung tâm PVHCC tỉnh tiếp nhận, giải quyết kịp thời nội dung kiến nghị, phản ánh của tổ chức/cá nhân về quy định hành chính (nếu có)	Thường xuyên	Các phòng chuyên môn	
2	Thực hiện rà soát, đánh giá TTHC, kiến nghị phương án đơn giản hóa các TTHC	Thường xuyên	Các phòng chuyên môn	
3	Trình công bố TTHC kịp thời; công khai TTHC đảm bảo theo quy định	Thường xuyên	Các phòng chuyên môn	

5. Mục tiêu 5: 100% công chức, người lao động chấp hành nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính, nội quy, quy chế làm việc của cơ quan; có thái độ chuẩn mực trong giao tiếp, ứng xử khi tiếp xúc, giải quyết công việc có liên quan đến tổ chức/công dân

TT	NỘI DUNG CÔNG VIỆC	THỜI GIAN THỰC HIỆN	TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN	KẾT QUẢ
1	Tuyên truyền, phổ biến đầy đủ nội dung quy chế làm việc của cơ quan đến CBCC, NV; các quy định của pháp luật liên quan	Thường xuyên	Trưởng các phòng; CBCC	
2	Quản triệt kỷ luật, kỷ cương hành chính, văn hóa ứng xử của công chức, viên chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc với tổ chức/công dân	Thường xuyên	LĐ Sở, Trưởng các phòng chuyên môn	
3	Theo dõi, cập nhật, phân tích, đánh giá thông tin đo lường sự thỏa mãn của khách hàng (phản ánh trực	Thường xuyên	Ban chỉ đạo ISO; Công chức tại TT Phục vụ HCC	

	<i>tiếp, qua điện thoại, email, hòm thư góp ý, phiếu khảo sát, ý kiến góp ý trên Trang Thông tin điện tử của Sở...)</i>		tỉnh	
4	Phối hợp TTPVHCC tổ chức lấy ý kiến phản ánh kiến nghị của người dân về quy định hành chính lĩnh vực lao động, người có công và xã hội	Thường xuyên	Ban chỉ đạo ISO; Công chức tại TT Phục vụ HCC tỉnh	
5	Giải quyết các TTHC đảm bảo đúng thời gian, đúng quy định	Thường xuyên	Các phòng chuyên môn	
6	Tổ chức đánh giá, xếp loại, bình xét TĐKT công khai, khách quan, chính xác	Tháng 12/2022	LĐ Sở, Trưởng các phòng chuyên môn	

II. Biện pháp theo dõi thực hiện Mục tiêu chất lượng

1. Văn phòng Sở:

- Định kỳ tổng hợp ý kiến, báo cáo Lãnh đạo Sở kết quả thực hiện Mục tiêu chất lượng của các phòng.

- Phối hợp các phòng thực hiện các hành động khắc phục và phòng ngừa khi Mục tiêu chất lượng không được đảm bảo.

2. Các phòng chuyên môn:

- Trên cơ sở Mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng của Sở xây dựng Mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng phù hợp với chức năng, nhiệm vụ của phòng.

- Báo cáo kết quả thực hiện Mục tiêu chất lượng, thực hiện các hành động khắc phục và phòng ngừa khi Mục tiêu chất lượng không được đảm bảo.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2022 của Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, trong quá trình tổ chức triển khai thực hiện nếu có nội dung phát sinh đề nghị các phòng kịp thời báo cáo Lãnh đạo Sở để xem xét, điều chỉnh phù hợp./.

Nơi nhận:

- Lãnh đạo Sở;
- BCĐ ISO Sở;
- Các phòng chuyên môn;
- Lưu: VT.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Bùi Quốc Trình

