

Số: 160 /KH-SVHTT-VP

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 11 tháng 01 năm 2018

KẾ HOẠCH

Thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2018 của Sở Văn hóa và Thể thao

Căn cứ Kế hoạch số 153/KH-SVHTT-VP ngày 10 tháng 01 năm 2018 về áp dụng, duy trì và cải tiến, mở rộng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 của Sở Văn hóa và Thể thao năm 2018,

Để hoàn thành có hiệu quả các Mục tiêu chất lượng đề ra trong năm 2018, Sở Văn hóa và Thể thao xây dựng Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2018, cụ thể như sau:

I. Mục tiêu chất lượng năm 2018

Sở Văn hóa và Thể thao phân đầu thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2018 (Đính kèm).

II. Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2018

1. **Mục tiêu 1:** 100% trình tự giải quyết các thủ tục hành chính đảm bảo đúng pháp luật, đúng quy trình và đúng hẹn.

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 thủ tục hành chính	Văn phòng Sở	Thường xuyên
2.	Tuân thủ các quy trình ISO 9001:2008 đã xây dựng	Các phòng chức năng liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính	Văn phòng Sở	Thường xuyên
3.	Khi phát hiện sai sót, tiến hành trao đổi thông tin hợp lý để hiệu chỉnh, khắc phục trước khi chuyển giao cho tổ chức/công dân	Văn phòng Sở	Tất cả công chức thuộc Sở	Theo sự vụ

2. Mục tiêu 2: Xây dựng đội ngũ công chức hiệu dân, có trách nhiệm với Nhân dân; phần đầu đánh giá công chức cuối năm 100% hoàn thành nhiệm vụ, trong đó ít nhất 10% xếp loại xuất sắc; phần đầu 100% công chức được bồi dưỡng thường xuyên về chuyên môn, nghiệp vụ, 100% được đào tạo kiến thức quản lý nhà nước, 80% được đào tạo trình độ lý luận chính trị (từ trung cấp trở lên) đối với ngạch chuyên viên trở lên.

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1.	Lập kế hoạch và tổ chức thực hiện đào tạo, phổ biến nâng cao trình độ, nhận thức tập thể công chức.	Phòng Tổ chức – Pháp chế	Trưởng các phòng chức năng, đơn vị	Quý I năm 2018
2.	Lập kế hoạch phân bổ định mức biên chế, bổ sung nhân sự cho các phòng, đơn vị.	Phòng Tổ chức – Pháp chế	Trưởng các phòng chức năng, đơn vị	Quý I năm 2018
3.	Duyệt kế hoạch phân bổ định mức biên chế, bổ sung nhân sự cho các phòng, ban.	Phòng Tổ chức – Pháp chế	Trưởng các phòng chức năng, đơn vị	Theo kế hoạch
4.	Thông báo định mức biên chế, nhu cầu bổ sung nhân sự các phòng, đơn vị.	Phòng Tổ chức – Pháp chế	Trưởng các phòng chức năng, đơn vị	Theo kế hoạch
5.	Tìm nhân sự, đề xuất bổ sung.	Phòng Tổ chức – Pháp chế	Trưởng các phòng chức năng, đơn vị	Theo kế hoạch
6.	Lập hồ sơ đề xuất Lãnh đạo Sở cho tiếp nhận bổ sung nhân sự những phòng, đơn vị còn thiếu.	Phòng Tổ chức – Pháp chế	Trưởng các phòng chức năng, đơn vị	Khi có nhân sự
7.	Ban hành Quyết định tiếp nhận nhân sự.	Lãnh đạo Sở, Phòng Tổ chức – Pháp chế	Trưởng các phòng chức năng, đơn vị	Khi có nhân sự

3. Mục tiêu 3: Thường xuyên cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008; kiểm tra định kỳ và đánh giá nội bộ tối thiểu 01 lần/năm.

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1.	Nhận định, xem xét, đánh giá và cải tiến các tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng.	Ban chỉ đạo Cải cách hành chính	Các phòng chức năng	Thường xuyên
2.	Lập kế hoạch đánh giá chất lượng nội bộ.	Ban chỉ đạo Cải cách hành chính		Tháng 7 năm 2018
3.	Triển khai thực hiện theo đúng Kế hoạch.	Ban chỉ đạo Cải cách hành chính		Theo Kế hoạch
4.	Đánh giá tổng kết và rút kinh nghiệm.	Ban chỉ đạo Cải cách hành chính		Sau đánh giá

4. 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 - Một cửa liên thông” trong giải quyết công việc.

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1.	Người tiếp nhận hồ sơ phải hiểu và nắm rõ các danh mục hồ sơ, quy trình giải quyết liên quan đến cung cấp dịch vụ hành chính công.	Người tiếp nhận hồ sơ	Các phòng chức năng	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 chức năng.	Lãnh đạo Văn phòng Sở Người tiếp nhận hồ sơ		Định kỳ 06 tháng
3.	Bồi dưỡng, nâng cao ý thức trách nhiệm và quy tắc ứng xử tại	Lãnh đạo Văn phòng Sở Người tiếp nhận hồ sơ		Định kỳ 06 tháng

	công sở cho những công chức thuộc Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.			
4.	Tuân thủ quy trình giải quyết công việc hành chính.	Người tiếp nhận hồ sơ		Thường xuyên
5.	Thực hiện các hành động phòng ngừa khi có nguy cơ không đạt được mục tiêu chất lượng.	Ban chỉ đạo Cải cách hành chính		Khi có nguy cơ
6.	Tiếp thu ý kiến đóng góp của các phòng và khắc phục sai sót kịp thời.	Ban chỉ đạo Cải cách hành chính		Thường xuyên

5. Mục tiêu 5: Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ công tác chuyên môn và chế độ báo cáo, tổng hợp; khai thác thông tin, chuyển, nhận và xử lý văn bản qua mạng.

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1.	Xây dựng Kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin.	Văn phòng Sở (Bộ phận Công nghệ thông tin)	Trưởng các phòng chức năng	Tháng 01 năm 2018
2.	Tổ chức xem xét và phê duyệt Kế hoạch.	Lãnh đạo Sở	Văn phòng Sở (Bộ phận Công nghệ thông tin)	Tháng 02 năm 2018
3.	Tổ chức nâng cấp, bổ sung trang thiết bị, phương tiện theo đúng Kế hoạch.	Văn phòng Sở (Bộ phận Công nghệ thông tin)	Trưởng các phòng chức năng	Theo Kế hoạch
4.	Phổ biến, hướng dẫn, tập huấn cách thức sử dụng cho công chức.	Văn phòng Sở (Bộ phận Công nghệ thông tin)	Trưởng các phòng chức năng	Thường xuyên
5.	Thường xuyên kiểm soát quá trình sử dụng và thực hiện truyền tải thông tin.	Văn phòng Sở (Bộ phận Công nghệ thông tin)	Trưởng các phòng chức năng	Thường xuyên

6. **Mục tiêu 6:** Thực hiện tốt cải cách hành chính, phần đầu trả hồ sơ hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả đúng thời gian quy định đạt 95%; quyết tâm để 100% các tổ chức, công dân hài lòng khi đến giao dịch công tác với các phòng, đơn vị thuộc Sở.

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1.	Xác định thời gian cho từng bước công việc.	Các phòng chức năng	Văn phòng Sở	Thường xuyên
2.	Kiểm soát chặt chẽ thời gian thực hiện theo đúng quy định.	Lãnh đạo Sở, Trưởng các phòng chức năng		Thường xuyên
3.	Hồ sơ trả tổ chức, công dân phải đảm bảo theo đúng thời gian quy định.	Các phòng chức năng		Thường xuyên

7. **Mục tiêu 7:** Phần đầu 100% công chức Sở luôn giữ gìn phẩm chất đạo đức; giỏi về chuyên môn, nghiệp vụ, vững về tư tưởng chính trị; có thái độ nhiệt tình, cầu thị, trách nhiệm cao trong giải quyết công việc; không gây sách nhiễu, phiền hà.

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1.	Theo dõi cập nhật, phân tích và đánh giá các thông tin về sự thỏa mãn hay không thỏa mãn của khách hàng (bằng các phương pháp: tiếp thu phản ánh trực tiếp của khách hàng và thông qua việc sử dụng điện thoại, fax, thư điện tử; thông qua hộp thư góp ý, phiếu khảo sát ý kiến khách hàng; tiếp nhận ý kiến đóng góp trên Trang thông tin điện tử của Sở Văn hóa và Thể thao, Hệ thống đánh giá sự	Văn phòng Sở (Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, Bộ phận Cải cách hành chính)	Trưởng các phòng chức năng, công chức có liên quan	Thường xuyên

	hài lòng của tổ chức và người dân về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tại địa chỉ https://danhgiahailong.hochiminhcity.gov.vn , tại các quầy lấy ý kiến khách hàng)			
2.	Tiếp nhận phản hồi, thu thập các thông tin đánh giá sự thoả mãn về dịch vụ hành chính của tổ chức, công dân.	Lãnh đạo Sở Trưởng các phòng chức năng	Thanh tra Sở Công chức thuộc Sở	Thường xuyên
3.	Tiếp cận các luồng thông tin (trực tiếp, công văn, điện thoại, email, ...) liên quan đến việc phản ánh thủ tục giải quyết.			Thường xuyên
4.	Quán triệt tinh thần “công tâm, minh bạch, đúng pháp luật, đúng thời gian”.			Thường xuyên
5.	Thường xuyên kiểm soát việc thụ lý và giải quyết hồ sơ của các phòng chức năng.			Thường xuyên
6.	Xử lý kỷ luật nghiêm đối với các trường hợp có vi phạm.			Thường xuyên

III. Biện pháp theo dõi thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2018

Giao Văn phòng Sở:

1. Định kỳ tổng hợp ý kiến, báo cáo Lãnh đạo Sở về kết quả thực hiện Mục tiêu chất lượng của các phòng theo định kỳ 06 tháng/lần theo chức năng và nhiệm vụ các phòng.

2. Lấy ý kiến của các phòng và xin ý kiến chỉ đạo trực tiếp của Lãnh đạo Sở về kết quả thực hiện Mục tiêu chất lượng tại các cuộc họp giao ban.

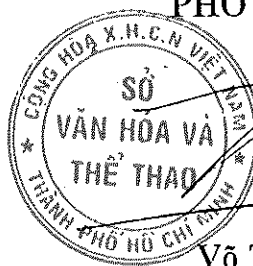
3. Phối hợp các phòng chức năng sử dụng các hành động khắc phục và phòng ngừa khi Mục tiêu chất lượng không được đảm bảo.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2018 của Sở Văn hóa và Thể thao./.

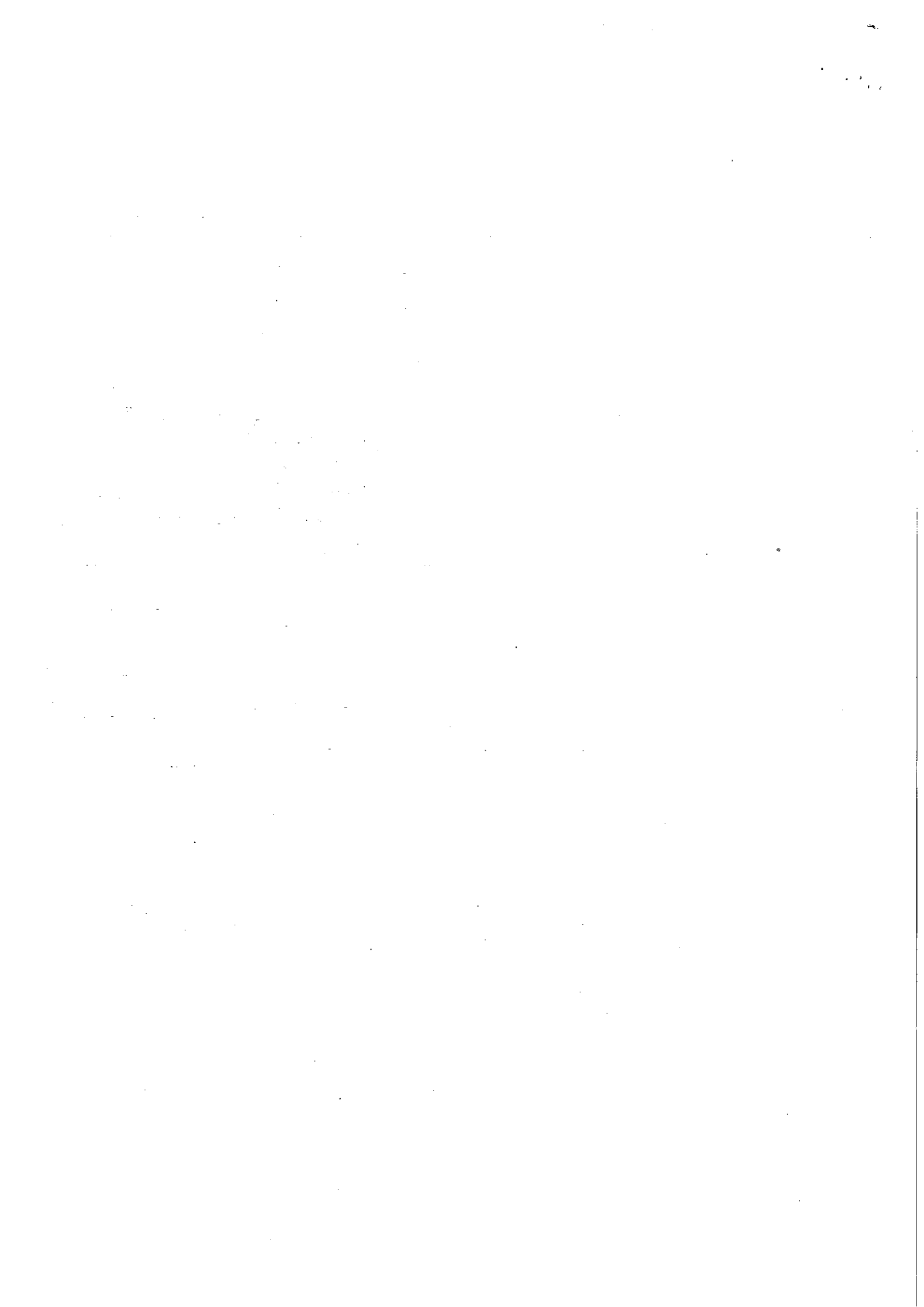
Nơi nhận:

- Lãnh đạo Sở;
- BCĐ CCHC và Tổ giúp việc;
- Các phòng chức năng, đơn vị thuộc Sở;
- Lưu: VT, BP 1 cửa, CCHC-Hg.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Võ Trọng Nam



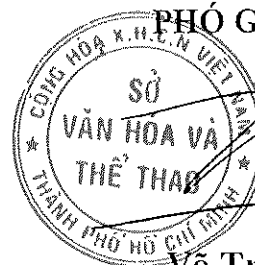
Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 11 tháng 01 năm 2018

**MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG
NĂM 2018**

Sở Văn hóa và Thể thao phấn đấu thực hiện các mục tiêu chất lượng sau:

1. 100% trình tự giải quyết các thủ tục hành chính công đảm bảo đúng pháp luật, đúng quy trình và đúng hẹn.
2. Xây dựng đội ngũ công chức hiểu dân, có trách nhiệm với Nhân dân; phấn đấu đánh giá công chức cuối năm 100% hoàn thành nhiệm vụ, trong đó ít nhất 10% xếp loại xuất sắc; phấn đấu 100% công chức được bồi dưỡng thường xuyên về chuyên môn, nghiệp vụ, 100% được đào tạo kiến thức quản lý nhà nước, 80% được đào tạo trình độ lý luận chính trị (từ trung cấp trở lên) đối với ngạch chuyên viên trở lên.
3. Thường xuyên cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008; kiểm tra định kỳ và đánh giá nội bộ tối thiểu 01 lần/năm.
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 - Một cửa liên thông” trong giải quyết công việc.
5. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ công tác chuyên môn và chế độ báo cáo, tổng hợp; khai thác thông tin, chuyên, nhận và xử lý văn bản qua mạng.
6. Thực hiện tốt cải cách hành chính, phấn đấu trả hồ sơ hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả đúng thời gian quy định đạt 95%; quyết tâm để 100% các tổ chức, công dân hài lòng khi đến giao dịch công tác với các phòng, đơn vị thuộc Sở.
7. Phấn đấu 100% công chức Sở luôn giữ gìn phẩm chất đạo đức; giỏi về chuyên môn, nghiệp vụ, vững về tư tưởng chính trị; có thái độ nhiệt tình, cầu thị, trách nhiệm cao trong giải quyết công việc; không gây sách nhiễu, phiền hà. / *gnd*

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC



Võ Trọng Nam

1000