

Bắc Giang, ngày      tháng      năm 2019

## MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2019

**Tập thể cán bộ, công chức Sở Công Thương phấn đấu thực hiện các mục tiêu:**

1. Phấn đấu 90% các chỉ tiêu hoàn thành sớm và về đích trước thời hạn. Tổ chức tuyên truyền, quán triệt đến 100% cán bộ, công chức, người lao động các nội dung cần tuân thủ và thực hiện theo Kế hoạch “Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của hệ thống chính trị của Sở” và đảm bảo theo đúng phương châm của Chính phủ “Kỷ cương, Liêm chính, Hành động, Sáng tạo, Hiệu quả”.

2. Tuân thủ chặt chẽ sự chỉ đạo của UBND tỉnh về Chương trình cải cách hành chính. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, thực hiện sâu, rộng dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3, 4. Cam kết giải quyết thủ tục hành chính đối với các lĩnh vực đảm bảo trước hẹn 10%, đúng hẹn 90% theo quy định.

3. Tiếp tục đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy đảm bảo tinh gọn, tập trung nâng cao trách nhiệm đội ngũ cán bộ, công chức phải hiểu dân, vì dân; phấn đấu đánh giá cán bộ, công chức cuối năm 100% hoàn thành nhiệm vụ, trong đó 30% xếp loại xuất sắc; 70% cán bộ, công chức được bồi dưỡng thường xuyên về chuyên môn, nghiệp vụ.

4. Tiếp nhận các phản hồi, khiếu nại và mọi ý kiến đóng góp của tổ chức, cá nhân về kết quả giải quyết thủ tục hành chính, xử lý triệt để 100% các trường hợp vi phạm theo đúng nội dung thông tin.

**GIÁM ĐỐC**

**Trần Quang Tấn**



**KẾ HOẠCH THỰC HIỆN**  
**Mục tiêu chất lượng - năm 2019**

**1. Mục tiêu 1:** Phấn đấu 90% các chỉ tiêu hoàn thành sớm và về đích trước thời hạn. Tổ chức tuyên truyền, quán triệt 100% cán bộ, công chức, người lao động các nội dung cần tuân thủ và thực hiện theo kế hoạch “Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của hệ thống chính trị của Sở” và đảm bảo theo đúng phương châm của Chính phủ “Kỷ cương, Liêm chính, Hành động, Sáng tạo, Hiệu quả”

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả dự kiến
1.	Phân công, giao chỉ tiêu cụ thể đến các phòng, đơn vị và yêu cầu xây dựng kế hoạch hành động để thực hiện hoàn thành các chỉ tiêu	Lãnh đạo Sở	Quý II/2019	Kế hoạch thực hiện các chỉ tiêu
2.	Xây dựng kế hoạch, tài liệu tổ chức tuyên truyền, quán triệt	Văn phòng Sở	Quý II/2019	Kế hoạch và tài liệu tuyên truyền
3.	Trình lãnh đạo phê duyệt	Văn phòng Sở Lãnh đạo Sở	Quý II/2019	Kế hoạch và tài liệu tuyên truyền
4.	Triển khai thực hiện theo kế hoạch, đánh giá mức độ thông hiểu của cán bộ, công chức	Văn phòng Sở Lãnh đạo các phòng chuyên môn	Theo kế hoạch	Cán bộ, công chức thông hiểu
5.	Kiểm soát việc tuân thủ thực hiện, nhắc nhở hoặc có hình thức xử lý kịp thời khi có vi phạm	Văn phòng Sở Lãnh đạo các phòng chuyên môn	Khi có phát sinh các vi phạm	Biên bản hoặc văn bản nhắc nhở, khiển trách

**2. Mục tiêu 2:** Tuân thủ chặt chẽ sự chỉ đạo của UBND tỉnh về chương trình cải cách hành chính. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, thực hiện sâu, rộng dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3, 4. Cam kết giải quyết thủ tục hành chính đối với các lĩnh vực đảm bảo trước hẹn 10%, đúng hẹn 90% theo quy định

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả dự kiến
1.	Tiếp tục cải tiến, mở rộng các thủ tục, quy trình Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015	Văn phòng Sở Các phòng chuyên môn	Thường xuyên	Các quy trình chuẩn để bám sát thực hiện
2.	Tăng cường tuân thủ và áp dụng các mẫu kiểm soát quy định theo Thông tư 01/2018/TT-VPCP	Bộ phận một cửa Các phòng chuyên môn	Thường xuyên cho từng hồ sơ	Sử dụng triệt để các biểu mẫu quy định
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	Bộ phận một cửa Các phòng chuyên môn	Khi có nguy cơ chậm	Điện thoại, email hoặc trên hệ thống
4.	Phải có bằng chứng khách quan khi việc chậm muộn 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 (dù thời gian là 5-10 phút)	Bộ phận một cửa Các phòng chuyên môn	Khi có phát sinh	Văn bản chứng minh hoặc xin lỗi

**3. Mục tiêu 3:** Tiếp tục đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy đảm bảo tinh gọn, tập trung nâng cao trách nhiệm đội ngũ cán bộ, công chức phải hiểu dân, vì dân; phân đầu đánh giá cán bộ, công chức cuối năm 100% hoàn thành nhiệm vụ, trong đó ít nhất 30% xếp loại xuất sắc; 70% cán bộ, công chức được bồi dưỡng thường xuyên về chuyên môn, nghiệp vụ.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả dự kiến
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 Sở Lãnh đạo Sở	Quý II/2019	Kế hoạch đào tạo, tập huấn
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	Quy định CNNV, bảng mô tả công

				việc
3.	Bố trí và phân công công việc cụ thể tại các phòng chuyên môn	Lãnh đạo Sở Lãnh đạo các phòng chuyên môn	Thường xuyên	Các vị trí rõ người, rõ việc
4.	Phổ biến nội quy, quy chế trong hoạt động của Sở để cán bộ, công chức thấu hiểu và tuân thủ	Lãnh đạo Sở, Lãnh đạo các phòng chuyên môn	Tháng 07/2019	Thấu hiểu nội quy, quy chế
5.	Đăng ký hoặc chủ động tự tổ chức các hoạt động bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ	Lãnh đạo các phòng chuyên môn	Thường xuyên	Tổ chức các lớp tập huấn theo kế hoạch
6.	Đánh giá chặt chẽ mức độ hoàn thành công việc, chấp hành các quy định hàng tháng, quý	Lãnh đạo các phòng chuyên môn	Tháng, Quý	Văn bản đánh giá

**4. Mục tiêu 4:** Tiếp nhận các phản hồi, khiếu nại và mọi ý kiến đóng góp của tổ chức, cá nhân về kết quả giải quyết TTHC, xử lý triệt để 100% các trường hợp vi phạm theo đúng nội dung thông tin.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Ghi chú
1.	Xây dựng phương pháp thu thập ý kiến đóng góp của tổ chức, công dân	Bộ phận một cửa	Thường xuyên	Hệ thống phiếu lấy ý kiến và báo cáo định kỳ
2.	Tiếp nhận mọi thông tin phản hồi, khiếu nại hoặc góp ý kiến dù là nhỏ nhất. Thành lập ban xác minh cụ thể để có hướng giải quyết, xử lý kịp thời	Lãnh đạo Sở Bộ phận tiếp nhận thông tin	Thường xuyên	Sổ tiếp nhận thông tin
3.	Thực hiện xử lý nghiêm minh mọi trường hợp (nếu có vi phạm) theo thông tin từ tổ chức, cá nhân.	Lãnh đạo Sở	Thường xuyên	Các biên bản xử lý

**BIỆN PHÁP**  
**THEO DÕI THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG-NĂM 2019**

1. Định kỳ Quý/lần, các phòng chuyên môn tổng hợp báo cáo lãnh đạo Sở 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 hoặc đột xuất.
3. Thực hiện kịp thời các hành động khắc phục và phòng ngừa khi mục tiêu chất lượng không được đảm bảo.