

Số: 103 /QĐ-SLĐTBXH.

Ninh Thuận, ngày 18 tháng 01 năm 2016

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc công bố Mục tiêu chất lượng năm 2016
của Sở Lao động-Thương binh và Xã hội tỉnh Ninh Thuận**

GIÁM ĐỐC SỞ LAO ĐỘNG-THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

Căn cứ Quyết định số 168/2009/QĐ-UBND ngày 19/6/2009 của Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Thuận về việc Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Lao động-Thương binh và Xã hội tỉnh Ninh Thuận;

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 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 hành chính nhà nước;

Căn cứ Quyết định số 10/2013/QĐ-UBND ngày 28/02/2013 Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Lao động-Thương binh và Xã hội; Quyết định số 72/2013/QĐ-UBND ngày 27/3/2013 của Ủy ban nhân dân tỉnh Ban hành Quy định giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông trên lĩnh vực người có công tại Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn thuộc tỉnh Ninh Thuận;

Xét đề nghị của Lãnh đạo QMR và Thư ký ISO về hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Công bố Mục tiêu chất lượng năm 2016 của Sở Lao động-Thương binh và Xã hội tỉnh Ninh Thuận phù hợp với yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008 (phụ lục đính kèm).

Điều 2. Trách nhiệm triển khai Mục tiêu chất lượng

a) Trưởng các phòng, đơn vị dùng hình thức thích hợp và hiệu quả để truyền đạt Mục tiêu chất lượng năm 2016 đến toàn thể công chức, viên chức và người lao động nhằm đảm bảo mọi người thấu hiểu và thực hiện.

b) Trưởng các phòng, đơn vị thuộc phạm vi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008 căn cứ vào Mục tiêu chất lượng năm 2016 của Sở Lao động-Thương binh và Xã hội tỉnh Ninh Thuận, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày ban hành quyết định này, phải thiết lập Mục tiêu chất lượng cho giai đoạn tương ứng phù hợp với chức năng, nhiệm vụ được giao. Các mục tiêu chất lượng phải cụ thể, có thể đo lường, đánh giá mức độ thực hiện; phải xây dựng kế hoạch cụ thể để

thực hiện Mục tiêu chất lượng; phân công trách nhiệm theo dõi, đánh giá tiến độ thực hiện, tổng hợp báo cáo đến Đại diện lãnh đạo chất lượng khi có yêu cầu.

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

Trưởng các phòng; Đại diện lãnh đạo về chất lượng, Thư ký ISO, công chức, viên chức và người lao động thuộc phạm vi áp dụng hệ thống chất lượng căn cứ quyết định thi hành./.

Nơi nhận: *✓*

- Như điều 3;
- UBND tỉnh; b/c
- Sở KHCN; biết
- Lãnh đạo Sở;
- Các phòng, đơn vị; thực hiện
- Lưu: VT, VP.



Hà Anh Quang

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2016

(Ban hành kèm theo Quyết định số 103/QĐ-SLĐTBXH ngày 18 tháng 01 năm 2016 của Sở Lao động-Thương binh và Xã hội tỉnh Ninh Thuận)

1. Không có sản phẩm, kết quả giải quyết thủ tục hành chính được phát hiện bị sai lỗi, không đúng quy định sau khi chuyển giao, 100% văn bản hành chính của Sở ban hành đảm bảo đúng thể thức và kỹ thuật trình bày theo quy định hiện hành;
2. Phần đầu 100% kết quả giải quyết thủ tục hành chính được trả đúng hẹn.
3. Các quy trình thuộc hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2008 luôn cải tiến, nâng cao chất lượng công việc; đơn giản hóa các thủ tục hành chính, giải quyết đúng 100% các yêu cầu công việc theo quy định.
4. 100% các phòng nghiệp vụ và các đơn vị cập nhật kịp thời các văn bản mới, thay đổi, bổ sung có quy định về thủ tục hành chính và tổng hợp giải quyết đúng, kịp thời các yêu cầu công việc thuộc chức năng quy định.
5. 100% công chức, tham mưu và xử lý hồ sơ công việc qua TDoffice và thực hiện gửi công văn qua TDoffice và hộp thư điện tử xxx@ninhthuan.gov.vn; 100% các phòng nghiệp vụ và các đơn vị đánh giá công chức và người lao động hàng tháng đúng theo quy định.
6. Tôn trọng và quan hệ đối xử thân thiện với tổ chức, cá nhân đến liên hệ công tác, không sách nhiễu, phiền hà.
7. Hệ thống quản lý chất lượng của Sở Lao động-Thương binh và Xã hội được rà soát và công bố phù hợp theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 theo quy định./

Ninh Thuận, ngày 15 tháng 01 năm 2016

GIÁM ĐỐC



Hà Anh Quang

TỔNG HỢP PHIẾU KHẢO SÁT 2015

	Về cán bộ, công chức	Rất tốt	Tốt	Bình thường	Chưa tốt	Khác	Tổng số phiếu
I							
1	Thái độ của cán bộ, công chức khi tiếp xúc, giải quyết công việc	1	20	5			26
	Tỷ lệ (%)	3.85	76.92	19.23	0	0	100
2	Tình thần trách nhiệm của cán bộ, công chức khi tiếp xúc giải quyết công việc	Có tinh thần cao	Bình thường	Thiếu trách nhiệm			0
	Tỷ lệ (%)	18	8				26
	Cán bộ, công chức hướng dẫn thủ tục và các yêu cầu liên quan để giải quyết hồ sơ	Đầy đủ, 01 lần để hiểu	Tạm được	còn khó hiểu	Không hiểu		
3		23	3				26
	Tỷ lệ (%)	88.46	11.54	0	0	0	100
4	Khả năng làm việc của cán bộ, công chức	Am hiểu	Tạm được	Còn lúng túng			
	Tỷ lệ (%)	23	2				25
		88.46	7.69	0	0	0	96.15
II	Cơ sở vật chất	Rất tốt	tốt	chưa tốt			
	Cơ sở vật chất và các điều kiện hỗ trợ tổ chức, công dân trong khi giao dịch (bàn ghế, nước uống, quạt gió, máy lạnh...)	3	23				26
	Tỷ lệ (%)	11.54	88.46	0.00	0.00	0.00	100
III	Về công khai công vụ						
1	Vị trí làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	Thuận tiện	Chưa thuận tiện	Tạm được			

	Thời gian chờ đợi để đến lượt giải quyết hồ sơ	Nhanh	Tạm được	Lâu			
1		11	14				25
	Tỷ lệ (%)	42.31	53.85	0.00	0.00	0.00	96.15384615
2	Nếu chờ đợi lâu, lý do	Do nhiều tổ chức đến cùng một lúc	Do CBCC xử lý chậm	Do CBCC sách nhiễu	Khác		
		11	3		1		15
	Tỷ lệ (%)	42.31	11.54	0.00	3.85	0.00	57.69230769
3	Thời gian trả kết quả giải quyết so với thời gian hạn	Sớm hơn	Đúng hạn	Trễ hạn			
		1	23	1			25
	Tỷ lệ (%)	3.846153846	88.46	3.846153846	0	0	96.15384615
VII	Về cơ chế giám sát, góp ý						
1	Các điều kiện để phản ánh, kiến nghị, góp ý (Số điện thoại đường dây nóng, hộp thư, sổ góp ý)	Có	Có nhưng không thường xuyên	không có			
		17	5	1			
	Tỷ lệ (%)	33.33	9.80	1.96	0.00	0.00	
2	Việc cơ quan và cán bộ, công chức tiếp thu các phản ánh, kiến nghị, góp ý	Có	Có nhưng chưa tốt lắm	Không có phản hồi			
		19	2				
	Tỷ lệ (%)	37.25	3.92	0.00	0.00	0.00	
3	Việc cơ quan và cán bộ, công chức phản hồi các phản ánh, kiến nghị, góp ý	Có phản hồi	Có nhưng chưa thỏa đáng	Không phản hồi			
		18	3	1			
	Tỷ lệ (%)	35.29	5.88	1.96	0.00	0.00	
VIII	Chi phí dịch vụ hành chính công						
1	Phí, lệ phí theo quy định	Hợp lý	Chưa hợp lý				

			23												
	Tỷ lệ (%)		45.10	0.00						0.00			0.00		
	Ngoài khoảng phí, lệ phí theo quy định, ông bà còn phải trả khoảng phí nào không?	Có		Không											
2			2	21											
	Tỷ lệ (%)		3.92	41.18					0.00				0.00		
	(X) Trong quan hệ gai quyết công việc phòng, đơn vị nào gây khó khăn	Số lượng		Tỷ lệ											
1	Day Nghé			0.00											
2	NCC		2	3.92											
3	KHTC			0.00											
4	BTXH		1	1.96											
5	BVCSTE			0.00											
6	TNXH		1	1.96											
7	VL-ATLD			0.00											
8	Văn phòng			0.00											
9	Thanh tra			0.00											
10	LĐTL-BHXXH		1	1.96											
	(X) Mục hai lòng chung của tổ chức công dân	Rất hai lòng		Hài lòng		Chưa hai lòng		Tỷ lệ %		Rất hai lòng		Hài lòng (%)		Chưa hai lòng(%)	
1	KHTC		4	12						7.84		23.53		0	
2	NCC		2	13		3				3.92		25.49		5.882352941	
3	DN		3	14						5.88		27.45		0	
4	BTXH		2	13		1				3.92		25.49		1.960784314	
5	BVCSTE		2	14						3.92		27.45		0	
6	TNXH		2	13		1				3.92		25.49		1.960784314	
7	VL-ATLD		4	15						7.84		29.41		0	
8	LĐTL-BHXXH		2	17						3.92		33.33		0.00	
9	VP		3	13		1				5.88		25.49		1.960784314	
10	Thanh tra		4	14						7.84		27.45		0	

11	Bộ phận một cửa	2	13	1	3.92	25.49	1.960784314
	Các vướng mắc về giải quyết XI TTHC hiện hành	Tên TTHC	Nguyên nhân	Mức độ phiền hà			
		Phong, truy tặng Bà mẹ VNAH	Hồ sơ liệt sỹ có liên quan sai lệch nhiều thông tin				

Ý kiến khác

1. Đề nghị khi trả hồ sơ cần giải thích rõ nguyên nhân trả hồ sơ, hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ (phòng LĐTĐXH Ninh Phước)

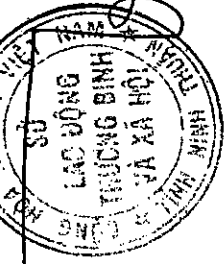
Người thông kê



Dang Nang Thuan Joanh

Phan Rang-Tháp Chàm, ngày 15 tháng 11 năm 2015

Thủ trưởng đơn vị



KT. GIÁM ĐỐC
PHỒ GIÁM ĐỐC



KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NỘI BỘ

Năm: 2016

ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ	THÁNG											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Ban lãnh đạo Sở										X		
QMR, Tổ thư ký										X		
Văn phòng Sở										X		
Thanh tra Sở										X		
Phòng Người có công										X		
Phòng Việc làm - ATLĐ										X		
Phòng Lao động tiền lương - BHXH										X		
Phòng Dạy nghề										X		
Phòng Bảo trợ xã hội										X		
Phòng Kế hoạch-Tài chính										X		
Phòng PCTNXH										X		
Phòng Bảo vệ, chăm sóc trẻ em										X		

- X: đánh giá nội bộ định kỳ

Ngày: ... 15 / 07 / 2016
Người lập (Thư ký ISO):

Đàng Năng Thuận Joanh

Ngày: ... 15 / 07 / 2016
Người kiểm tra (QMR):

Trần Văn Trưa

Phan Rang-Tháp Chàm, ngày 15 tháng 07 năm 2016

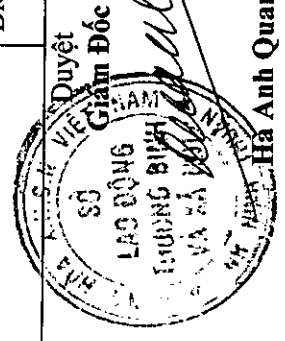
**PHÊ DUYỆT
GIÁM ĐỐC SỞ**



Hà Anh Quang

KẾ HOẠCH THỰC HIỆN ISO NĂM 2016

STT	Công việc	Tài liệu/ hồ sơ	Trách nhiệm	Thời gian thực hiện trong năm 2016													
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	Thiết lập mục tiêu chất lượng tại Sở LĐTBXH và các phòng ban (trường phòng)	Mục tiêu chất lượng và kế hoạch hành động	Trưởng phòng tất cả các phòng		x												
2	Đánh giá mục tiêu chất lượng tại Sở LĐTBXH và các phòng ban	Mục tiêu chất lượng và kế hoạch hành động	Trưởng phòng tất cả các phòng			x				x							x
2	Thực hiện đo lường thỏa mãn khách hàng	Hồ sơ đo lường thỏa mãn khách hàng	Văn phòng Sở														
3	Tình hình áp dụng hệ thống chất lượng	Báo cáo tình hình áp dụng HTCL theo TCVN ISO 9001:2008	Trưởng phòng tất cả các phòng							x							
4	Các cơ hội cải tiến	HTCL theo TCVN ISO 9001:2008	Trưởng phòng tất cả các phòng							x							
5	Soát xét, cập nhật hệ thống tài liệu khi có văn bản pháp quy mới và Tự xây dựng quy trình thuộc phòng, đơn trình ban hành.	Quy trình mới/Quy trình nội bộ	Tất cả các phòng; Văn phòng, KHTC	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x
6	Đánh giá nội bộ	Hồ sơ đánh giá nội bộ tại các phòng ban	Tổ Thư ký ISO														x
7	Xem xét hệ thống quản lý chất lượng	Biên bản họp xem xét lãnh đạo	Ban CĐ ISO														x



Xem xét
Phó Giám Đốc-QMR
Ninh Thuận, ngày 15 tháng 04 năm 2016
Tổ trưởng Tổ Thư ký ISO

(Signature)

Đàng Năng Thuận Joanh

(Signature)

Trần Văn Trưa

Hà Anh Quang

KẾ HOẠCH XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO VỀ HỆ THỐNG CHẤT LƯỢNG

Năm: 2016

TT	Nội dung xem xét	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12
		1.	Tình hình áp dụng hệ thống chất lượng										X
2.	Tình hình thực hiện chính sách và mục tiêu chất lượng										X		
3.	Kết quả đánh giá chất lượng nội bộ gần nhất và tình hình thực hiện các hành động khác phục phòng ngừa sau đánh giá.										X		
4.	Tình hình thực hiện các hành động khác phục phòng ngừa và xử lý các khiếu nại của khách hàng										X		
5.	Các báo cáo về sự không phù hợp										X		
6.	Kết quả cuộc họp xem xét lãnh đạo lần trước đó										X		
7.	Các cơ hội cải tiến										X		
8.	Những sự thay đổi ảnh hưởng đến hệ thống chất lượng										X		
9.	Các nguồn lực cần thiết để phục vụ cho hoạt động của hệ thống quản lý chất lượng										X		

Ngày lập: QMR



Ninh Thuận, ngày.....tháng..... năm 2016
GIÁM ĐỐC