

Quảng Ngãi, ngày 06 tháng 02 năm 2025

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2025

1. Phân đầu 95% các chỉ tiêu hoàn thành sớm và về đích trước thời hạn. Tổ chức tuyên truyền, quán triệt 100% 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 năm 2025” và đảm bảo theo đúng phương châm của Chính phủ “Đoàn kết kỷ cương, bản lĩnh linh hoạt, đổi mới sáng tạo, kịp thời hiệu quả”.

2. Tuân thủ chặt chẽ sự chỉ đạo của Tỉnh uỷ, UBND tỉnh về chương trình cải cách hành chính. Đẩy mạnh chuyển đổi số, thực hiện tích hợp, kết nối và chia sẻ dữ liệu; thực hiện sâu, rộng dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần. Cam kết giải quyết thủ tục hành chính đối với các lĩnh vực đảm bảo 100% đúng hẹn, trong đó ít nhất 20% trước hẹn 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 công chức, viên chức phải hiệu dân, vì dân; phân đầu đánh giá công chức, viên chức, lao động cuối năm 100% hoàn thành tốt nhiệm vụ, trong đó ít nhất 20% xếp loại hoàn thành xuất sắc nhiệm 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 TTHC. Nghiêm túc xử lý 100% các trường hợp vi phạm theo đúng nội dung thông tin./.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Phong

KẾ HOẠCH THỰC HIỆN **Mục tiêu chất lượng - năm 2025**

1. Mục tiêu 1: Phân đầu 95% các chỉ tiêu hoàn thành sớm và về đích trước thời hạn. Tổ chức tuyên truyền, quán triệt 100% 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 năm 2025” và đảm bảo theo đúng phương châm hành động của Chính phủ năm 2025 **“Kỷ cương trách nhiệm, chủ động kịp thời, tăng tốc sáng tạo, hiệu quả bền vững”**

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả dự kiến
1.	Phân 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 I/2025	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/2025	Kế hoạch và tài liệu tuyên truyền
3.	Trình lãnh đạo phê duyệt	Lãnh đạo Sở	Quý II/2025	Kế hoạch và tài liệu tuyên truyền
4.	Triển khai thực hiện theo kế hoạch, đánh giá mức độ thông hiểu của công chức, viên chức, người lao động	Văn phòng Sở Lãnh đạo các phòng chuyên môn, nghiệp vụ Sở	Theo kế hoạch	Công chức, viên chức, người lao động 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, nghiệp vụ Sở	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 Tỉnh uỷ, UBND tỉnh về chương trình cải cách hành chính. Đẩy mạnh chuyển đổi số, thực hiện tích hợp, kết nối và chia sẻ dữ liệu; thực hiện sâu, rộng dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần. Cam kết giải quyết thủ tục hành chính đối với các lĩnh vực đảm bảo 100% đúng hẹn, trong đó ít nhất 20% trước hẹn theo quy định.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả dự kiến
1.	Duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Văn phòng Sở Các phòng chuyên môn, nghiệp vụ Sở	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 cơ chế một cửa, một cửa liên thông	Bộ phận một cửa tại Trung tâm Phục vụ, KSTTHCC Các phòng chuyên môn, nghiệp vụ Sở	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 tại Trung tâm Phục vụ, KSTTHCC Các phòng chuyên môn, nghiệp vụ Sở	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 gây ra, bắt buộc ra văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả theo quy định (dù thời gian là 5-10 phút)	Bộ phận một cửa tại Trung tâm Phục vụ, KSTTHCC Các phòng chuyên môn, nghiệp vụ Sở	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 công chức, viên chức, lao động phải hiểu dân, vì dân; phấn đấu đánh giá công chức, viên chức, lao động cuối năm 100% hoàn thành tốt nhiệm vụ, trong đó ít nhất 20% xếp loại hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ.

STT	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian hoàn thành	Kết quả dự kiến
1.	Lập kế hoạch đào tạo, phổ biến nâng cao trình độ, nhận thức tập thể cán bộ, công chức	Văn phòng Sở Lãnh đạo Sở	Thường xuyên	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, nghiệp vụ Sở	Thường xuyên	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, nghiệp vụ Sở	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, nghiệp vụ Sở	Thường xuyên	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, nghiệp vụ Sở	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, nghiệp vụ Sở	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. Nghiêm túc xử lý 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 thông tin, khảo sát đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức	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 2025.**

1. Định kỳ Quý/lần, các phòng chuyên môn, nghiệp vụ Sở 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 cải tiến khi mục tiêu chất lượng không được đảm bảo.