

Số: 7271 /MTCL-ISO

Nha Trang, ngày 12 tháng 12 năm 2016

**MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2016
CỦA UBND THÀNH PHỐ NHA TRANG**
(ban hành lần 2)

Để thực hiện chính sách chất lượng của UBND thành phố Nha Trang: "**Bảo đảm tính pháp lý, hiệu quả, minh bạch và công bằng trong khi giải quyết công việc hành chính, đáp ứng kịp thời các yêu cầu chính đáng của tổ chức, công dân**"; mục tiêu mà cán bộ, công chức của thành phố Nha Trang phải thực hiện trong năm 2016 là:


1. Tiếp tục duy trì việc áp dụng TCVN ISO 9001:2008 đối với các danh mục hành chính (xem quyết định công bố số: 5302...../QĐ-UBND ngày 12 tháng 12 năm 2016).
2. Triển khai áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 tại 27 xã, phường: đến cuối tháng 12 năm 2016 hoàn thành 100% cán bộ công chức xã phường được tập huấn nhận thức và 100% các xã phường hoàn thành biên soạn tài liệu hệ thống và một số quy trình tác nghiệp ISO 9001:2008.
3. **100%** hồ sơ của khách hàng được xem xét giải quyết (chấp thuận hoặc từ chối bằng văn bản), đúng thời gian theo quy trình giải quyết công việc và đúng luật định.
4. Số hồ sơ trễ hạn không quá **4%** so với hồ sơ đã giải quyết; thời gian trễ hạn không quá 5 ngày.
5. Số ý kiến khiếu nại của khách hàng dưới **1%** so với yêu cầu thực hiện.
6. Nguồn nhân lực: **100%** cán bộ, công chức tham gia hệ thống quản lý chất lượng đạt tiêu chuẩn công việc; **95%** cán bộ, công chức liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng đạt lao động tiên tiến; **100%** số cán bộ, công chức liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng tham gia các khóa huấn luyện, đào tạo bồi dưỡng về ISO.
7. **100%** các đơn vị tham gia hệ thống ISO 9001:2008 thuộc UBND thành phố đạt danh hiệu **Cơ quan văn hoá**.

Căn cứ Mục tiêu chất lượng này, các đơn vị: Văn phòng HĐND và UBND Tp, Tài nguyên và Môi trường, Tư pháp, Quản lý Đô thị, Tài chính-Kế hoạch, Văn hóa - TT, Nội vụ, Lao động-TB&XH, Kinh tế, Giáo dục-ĐT, Y tế, Thanh Tra, Chi cục thuế xây dựng mục tiêu cụ thể của từng đơn vị và nêu các biện pháp thực hiện cụ thể bằng chương trình hành động nhằm góp phần thực hiện tốt chính sách và mục tiêu chất lượng mà UBND thành phố Nha Trang đã công bố./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lãnh đạo UBND;
- Lãnh đạo Văn phòng;
- Các chuyên viên;
- Lưu: VT, Toàn.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**


Nguyễn Văn Danh