


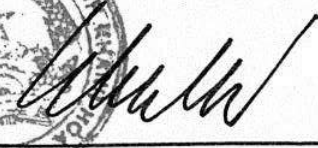
**BÁO CÁO THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2017**

STT	Mục tiêu	Mức đo lường	Thực tế đạt được	Nguyên nhân do không đạt mục tiêu	Hướng giải quyết trong thời gian tới
1	Tiếp tục duy trì việc áp dụng TCVN ISO 9001:2008 đối với các danh mục hành chính	Các báo cáo, MTCL, KHCL, Quyết định Công bố hợp chuẩn	UBND Tp Nha Trang vẫn tiếp tục duy trì việc áp dụng TCVN ISO 9001:2008		
2	100% các xã, phường hoàn chỉnh, công bố đạt chuẩn áp dụng HTQLCL ISO 9001:2008	Đánh giá qua việc UBND 27 xã phường đã hoàn thiện hồ sơ ISO; công bố đạt chuẩn và triển khai áp dụng HTQLCL ISO 9001:2008	UBND 27 xã phường đã hoàn thiện hồ sơ ISO; công bố đạt chuẩn và triển khai áp dụng HTQLCL 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	Căn cứ số liệu báo cáo trên phần mềm "Một cửa điện tử"	Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận: 61.736 hồ sơ (tính đến đầu tháng 12/2017)		
4	Số hồ sơ trễ hạn không quá 4% so với hồ sơ đã giải quyết; thời gian trễ hạn không quá 5 ngày	Căn cứ số liệu báo cáo trên phần mềm "Một cửa điện tử"	Số hồ sơ giải quyết trễ hạn là 4322/61.736 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 7,34%.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sự cố nghẽn mạng trong các thời điểm đầu ngày, cuối ngày.</li> <li>- Ảnh hưởng cơn bão 12 -&gt; hệ thống máy chủ của UBND tỉnh tê liệt nhiều ngày.</li> <li>- Cán bộ tác nghiệp không chuyên mạng kịp thời gây trễ.</li> </ul>	Nâng cao hơn nữa trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan chuyên môn trong phân công, điều hành công việc, có biện pháp tăng cường bố trí nhân lực hợp lý nhằm đảm bảo thời gian giải quyết hồ sơ

5	Số ý kiến khiếu nại của khách hàng dưới 1% so với yêu cầu thực hiện	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qua theo dõi hộp thư góp ý tại Bộ phận Một cửa.</li> <li>- Phản ánh qua điện thoại của người dân.</li> <li>- Tổng hợp từ báo cáo của phòng Nội vụ</li> </ul>	Không nhận được ý kiến khiếu nại của khách hàng		
6	Nguồn nhân lực: <b>100%</b> cán bộ, công chức tham gia hệ thống quản lý chất lượng đạt tiêu chuẩn công việc; <b>95%</b> cán bộ, công chức liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng đạt lao động tiên tiến; <b>100%</b> 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.	Qua đánh giá phân loại công chức hàng năm	Trong năm đã đăng ký tham gia các lớp tập huấn nghiệp vụ ISO (cho các cán bộ phụ trách ISO, cán bộ tác nghiệp) do Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Khánh Hòa tổ chức.		
7	<b>100%</b> các đơn vị tham gia hệ thống ISO 9001:2008 thuộc UBND thành phố đạt danh hiệu <b>Cơ quan văn hoá</b> .	Qua đánh giá của phòng Văn hóa - TT	Thông qua báo cáo của phòng Văn hóa - TT		

**Nơi nhận (VBĐT):**

- Sở Khoa học và Công nghệ;
- Chi cục đo lường chất lượng;
- Các đơn vị triển khai ISO;
- Lưu: VT, Toàn.


**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**CHỦ TỊCH**  
  
**Lê Hữu Thọ**