

Số: 1865 /MTCL-ISO

Nha Trang, ngày 31 tháng 03 năm 2017

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2017

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 2017 là:

1. Tiếp tục duy trì việc áp dụng TCVN ISO 9001:2008 đối với các danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố.
2. **100%** các xã, phường hoàn chỉnh, công bố đạt chuẩn 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.
4. Số hồ sơ trễ hạn không quá **10%** 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 trực thuộc áp dụng Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 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:

- Lãnh đạo UBND Tp;
- Lãnh đạo Vp;
- Các phòng ban liên quan;
- UBND 27 xã, phường;
- Các chuyên viên;
- Lưu: VT, Toàn.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Nguyễn Văn Danh