

Bà Rịa - Vũng Tàu, ngày 31 tháng 10 năm 2019

**MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG**  
**ISO 9001:2015 NĂM 2019**

Mục tiêu chất lượng được xây dựng phù hợp với Chính sách chất lượng và được cơ quan định kỳ xem xét, cập nhật và thường xuyên cải tiến. Cụ thể như sau:

| TT                         | Nội dung mục tiêu  | Chỉ tiêu thực hiện | Biện pháp và trách nhiệm  | Thời gian                                     |
|----------------------------|--|--------------------|---|---|
| <b>I. Đối với cơ quan:</b> |  |                    |   |   |
| 1                          | Công chức liên quan được đào tạo về Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015                         | 100%               | Phối hợp với Tổ chức bên ngoài hoặc tự tổ chức tập huấn                             | Báo cáo quý hoặc 6 tháng/ lần                 |
| 2                          | Các thủ tục hành chính trong Hệ thống quản lý chất lượng đều được niêm yết công khai                       | 100%               | Tại bộ phận tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ, trên công thông tin điện tử của cơ quan    | Cập nhật liên tục theo quy định của pháp luật |
| 3                          | Mức độ hài lòng của các tổ chức và cá nhân đối với việc niêm yết công khai, rõ ràng các thủ tục hành chính | 100%               | Bộ phận một cửa phát phiếu thăm dò ý kiến và tổng kết kết quả (tính trung bình năm) | Báo cáo quý hoặc 6 tháng/ lần                 |
| 4                          | Mức độ hài lòng của các tổ chức và cá nhân về thái độ hướng dẫn của CBCC                                   | 100%               | Bộ phận một cửa phát phiếu thăm dò ý kiến và tổng kết kết quả (tính trung bình năm) | Báo cáo quý hoặc 6 tháng/ lần                 |
| 5                          | Mức độ hài lòng của các tổ chức và cá nhân về môi trường làm việc và cơ sở vật chất của cơ quan            | 100%               | Bộ phận một cửa phát phiếu thăm dò ý kiến và tổng kết kết quả (tính trung bình năm) | Báo cáo quý hoặc 6 tháng/ lần                 |

| TT                                      | Nội dung mục tiêu   | Chỉ tiêu thực hiện | Biện pháp và trách nhiệm  | Thời gian                           |
|---|---|--------------------|---|-------------------------------------|
| <b>II. Đối với các phòng nghiệp vụ:</b> |   |                    |   |                                     |
| 6                                       | Các thủ tục hành chính áp dụng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 được giải quyết đúng luật | 100%               | Thực hiện đúng theo quy định của các văn bản pháp quy liên quan                                       | Báo cáo tháng hoặc quý hoặc 6 tháng |
| 7                                       | Các thủ tục hành chính áp dụng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 được giải quyết đúng hạn  | 100%               | Thực hiện đúng theo quy định của các văn bản pháp quy liên quan và các quy trình, thủ tục hành chính. | Báo cáo tháng hoặc quý hoặc 6 tháng |

Bảng mục tiêu chất lượng ISO 9001:2015 năm 2019 này thay thế cho bảng Mục tiêu và Kế hoạch chất lượng của cơ quan và phòng chuyên môn năm 2019 ban hành ngày 14/01/2019. /cf

**TRƯỞNG BAN**



**Võ Văn Nam**