

Số: 32 /QĐ-SNgV

Thừa Thiên Huế, ngày 05 tháng 01 năm 2024

## QUYẾT ĐỊNH

### Về việc công bố và ban hành Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng áp dụng tại Sở Ngoại vụ năm 2024

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

Căn cứ Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10 tháng 10 năm 2014 của Bộ Khoa học và Công nghệ quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

Căn cứ Quyết định số 12/2015/QĐ-UBND ngày 12 tháng 3 năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế về việc xây dựng, áp dụng, công bố, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2008 và hoạt động kiểm tra tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế;

Căn cứ Quyết định số 22/2022/QĐ-UBND ngày 05 tháng 4 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Ngoại vụ;

Căn cứ Kế hoạch số 28/KH-SNgV ngày 05 tháng 01 năm 2024 của Sở Ngoại vụ về việc triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Sở Ngoại vụ năm 2024;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng,

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Công bố và ban hành Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2024 theo yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Sở Ngoại vụ.

(Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng kèm theo).

**Điều 2.** Tổ chức thực hiện:

1. Ban Chỉ đạo ISO Sở theo dõi, chỉ đạo việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Sở, đảm bảo triển khai chất lượng và hiệu quả các mục tiêu đã đề ra.

2. Trưởng các phòng chuyên môn và đơn vị căn cứ Mục tiêu chất lượng năm 2024 của Sở Ngoại vụ để xây dựng Mục tiêu chất lượng, Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng của phòng chuyên môn, đơn vị; phổ biến cho tất cả công chức, viên chức, người lao động trong đơn vị biết và tổ chức triển khai áp dụng trong năm 2024.

3. Định kỳ 06 tháng/01 lần các phòng chuyên môn và đơn vị xem xét, đánh giá kết quả đạt được, lập báo cáo tiến độ kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng của các phòng chuyên môn và đơn vị gửi về Ban Chỉ đạo ISO để tổng hợp theo đúng quy định.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 4.** Các phòng chuyên môn, đơn vị và toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như điều 4;
- Sở KH&CN (để báo cáo);
- BGĐ;
- Các phòng chuyên môn, TTDVĐN;
- Lưu: VT, H.

**GIÁM ĐỐC****Trần Công Phú**

**Phụ lục 1**  
**MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2024**  
*(Kèm theo Quyết định số 32 /QĐ-SNgV ngày 05 /01/2024 của Sở Ngoại vụ)*

Lãnh đạo và toàn thể công chức, viên chức, người lao động của Sở Ngoại vụ quyết tâm xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Sở Ngoại vụ để hoàn thành các mục tiêu sau:

1. 100% các phòng chuyên môn, đơn vị triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến có hiệu quả HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015.
2. 100% các chương trình, đề án, nhiệm vụ trọng tâm trong Chương trình công tác năm 2024 của Sở Ngoại vụ được theo dõi và đôn đốc thực hiện; phấn đấu hoàn thành 100% các nhiệm vụ trọng tâm của Sở Ngoại vụ thuộc chương trình công tác năm 2024 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế.
3. 100% ý kiến chỉ đạo của UBND tỉnh giao cho Sở Ngoại vụ được theo dõi, đôn đốc thực hiện, phấn đấu trên 95 % ý kiến chỉ đạo hoàn thành đúng hạn.
4. 100% hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện trên môi trường điện tử thông qua Hệ thống thông tin Một cửa điện tử tỉnh;
5. Trên 95% văn bản được xử lý đúng hạn trên Hệ thống Quản lý Văn bản và Điều hành;
6. 100% công chức, viên chức triển khai và sử dụng hiệu quả các phần mềm dùng chung của tỉnh và đơn vị trong việc chuyển đổi số tại Sở Ngoại vụ;
7. 95% Công chức, viên chức hoàn thành Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng bồi dưỡng cho công chức, viên chức Sở Ngoại vụ năm 2024.
8. Có ít nhất 04 sáng kiến kinh nghiệm được nghiên cứu, triển khai áp dụng và được Hội đồng xét duyệt sáng kiến Sở Ngoại vụ công nhận.

**Phụ lục 2**  
**KẾ HOẠCH**  
**THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2024**

(Kèm theo Quyết định số 32 /QĐ-SNgV ngày 05 /01 /2024 của Sở Ngoại vụ)

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

**1. Mục đích**

- Nhằm thực hiện và hoàn thành tốt các Mục tiêu chất lượng đã đặt ra năm 2024 tại Sở Ngoại vụ;

- Phân công rõ trách nhiệm, vai trò, biện pháp kiểm soát, đánh giá, đo lường các Mục tiêu chất lượng đặt ra.

**2. Yêu cầu**

- Định kỳ và đột xuất các phòng chuyên môn, đơn vị tổng hợp báo cáo, đánh giá kết quả thực hiện MTCL;

- Ban Chỉ đạo ISO kiểm tra, giám sát kết quả đạt được của Mục tiêu chất lượng theo kế hoạch định kỳ hoặc đột xuất.

- Kịp thời theo dõi, đôn đốc thực hiện, kiểm soát, đánh giá, quản lý các rủi ro và đưa ra hành động khắc phục, phòng ngừa tại tất cả các phòng chuyên môn, đơn vị khi Mục tiêu chất lượng không đảm bảo.

**II. NỘI DUNG THỰC HIỆN**

TT	Mục tiêu chất lượng và biện pháp thực hiện MTCL	Trách nhiệm thực hiện		Thời gian thực hiện	Trách nhiệm theo dõi MTCL	Cách thức theo dõi và kết quả
		Chủ trì	Phối hợp			
<b>I.</b>	<b>100% Các phòng chuyên môn/ đơn vị triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến có hiệu quả HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.</b>					
1	Xây dựng MTCL, Kế hoạch thực hiện MTCL năm 2024	<i>Văn phòng/ BCD ISO</i>	các phòng chuyên môn, đơn vị	Trước 05/01/2024	- QMR; - Thư ký ISO.	- QĐ công bố và ban hành MTCL (kèm theo MTCL và Kế hoạch thực hiện MTCL năm 2024
2	Xây dựng Kế hoạch Đánh giá nội bộ (ĐGNB) năm 2024	<i>Văn phòng/ BCD ISO</i>	các phòng chuyên môn, đơn vị	Tháng 2-3/2024	- QMR; - Thư ký ISO	Kế hoạch ĐGNB
3	Xây dựng	<i>Văn phòng/</i>	các phòng	Trước ngày	- QMR;	- Chương

	chương trình ĐGNB và triển khai ĐGNB	<i>BCĐ ISO</i>	chuyên môn, đơn vị	30 tháng 8 hàng năm (Tùy từng đơn vị, đảm bảo tần suất ĐGNB tối thiểu 01 lần/năm)	- Thư ký ISO	trình ĐGNB; - Lưu Hồ sơ ĐGNB (Kế hoạch, chương trình ĐGNB, Quyết định thành lập Đoàn ĐGNB, phiếu ghi chép, Báo cáo tổng hợp ĐGNB); - Hồ sơ kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục (phiếu yêu cầu hành động khắc phục/cải tiến – nếu có; sổ theo dõi hành động khắc phục/cải tiến)...
4	Xem xét của lãnh đạo	<i>Văn phòng/BCĐ ISO</i>	các phòng chuyên môn, đơn vị	<i>[Định kỳ 6 tháng/lần hoặc đột xuất/sau hoạt động ĐGNB] [Lồng ghép vào các cuộc họp giao ban tháng/quý..]</i>	- QMR; - Thư ký ISO.	- Kế hoạch xem xét của lãnh đạo; - Biên bản họp xem xét của lãnh đạo.
5	Duy trì và cải tiến HTQLCL	<i>Văn phòng/BCĐ ISO</i>	các phòng chuyên môn, đơn vị	Hàng năm	- QMR; - Thư ký ISO.	Hồ sơ duy trì và cải tiến HTQLCL (Kế hoạch ISO hàng năm, MTCL, Kế hoạch MTCL, Hồ sơ ĐGNB,

						Hồ sơ hành động khắc phục/cải tiến,...
6	Báo cáo kết quả thực hiện MTCL 6 tháng, 12 tháng	<i>Văn phòng/BCĐ ISO</i>	các phòng chuyên môn, đơn vị	Trước 15/6 và trước 30/11 hằng năm	- QMR; - Thư ký ISO.	- Báo cáo kết quả thực hiện MTCL 6 tháng; - Báo cáo kết quả thực hiện MTCL năm .....
7	Cập nhật, rà soát các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật đến hoạt động xử lý công việc để sửa đổi hoặc ban hành mới các quy trình cho phù hợp.	<i>Văn phòng/BCĐ ISO</i>	các phòng chuyên môn, đơn vị	Thường xuyên	- QMR; - Thư ký ISO.	- Quyết định ban hành các quy trình có thay đổi, bổ sung (nếu có); - Quyết định ban hành quy trình giải quyết TTHC bổ sung theo TCVN ISO 9001:2015 (nếu có); - Quyết định công bố lại HTQLCL (khi có sự thay đổi phạm vi áp dụng, ...nếu có)
<b>II.</b>	<b>100% các chương trình, đề án, nhiệm vụ trọng tâm trong Chương trình công tác năm 2024 của Sở Ngoại vụ được theo dõi và đôn đốc thực hiện; phấn đấu hoàn thành 100% các nhiệm vụ trọng tâm của Sở Ngoại vụ thuộc chương trình công tác năm 2024 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế.</b>					
1	Xây dựng Kế hoạch các chương trình, đề án, nhiệm vụ Sở Ngoại vụ năm 2024	<i>Văn phòng</i>	các phòng chuyên môn, đơn vị	Tháng 12/2023– Tháng 01/2024	Trưởng các đơn vị/phòng ban	Kế hoạch các chương trình, đề án, nhiệm vụ
2	Xây dựng	<i>Văn phòng</i>	các phòng	Định kỳ	Văn	- Báo cáo kết

	Chương trình công tác tháng, Báo cáo kết quả thực hiện Chương trình công tác tháng liền trước		chuyên môn, đơn vị	hàng tháng	phòng/ Trưởng các đơn vị/phòng ban,...	quả chương trình công tác tháng; - Công văn xây dựng chương trình công tác tháng.
<b>III.</b>	<b>100% ý kiến chỉ đạo của UBND tỉnh giao cho Sở Ngoại vụ được theo dõi, đơn đốc thực hiện, phân đầu 95 % ý kiến chỉ đạo hoàn thành đúng hạn.</b>					
1	- Theo dõi trên phần mềm hệ thống điều hành; - Định kỳ thống kê báo cáo kết quả thực hiện	Văn phòng Công chức trách theo dõi YKCD	các phòng chuyên môn, đơn vị	Thường xuyên;	Trưởng cơ quan/đơn vị/phòng ban...	- Sổ công văn đi; - Kết quả xử lý đúng hạn trên phần mềm hệ thống.
2	Báo cáo thống kê tỷ lệ hoàn thành đúng hạn/trễ hạn...	Văn phòng	các phòng chuyên môn, đơn vị	Định kỳ/Thường xuyên	Trưởng cơ quan/đơn vị/phòng ban...	Báo cáo thống kê
<b>IV</b>	<b>100% hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện trên môi trường điện tử thông qua Hệ thống thông tin Một cửa điện tử tỉnh;</b> Đảm bảo 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Ngoại vụ được niêm yết công khai/cập nhật công khai trên trang thông tin điện tử của cơ quan/được xử lý một cửa, một cửa liên thông/được xử lý theo đúng quy trình ISO, đảm bảo 100% TTHC giải quyết đúng hạn và trước hạn theo quy định pháp luật, đảm bảo 100% tổ chức/công dân hài lòng khi giải quyết TTHC...]					
1	Thường xuyên rà soát và cập nhật ban hành các quy trình giải quyết TTHC, công khai trên trang thông tin điện tử của cơ quan Sở Ngoại vụ	Văn phòng	các phòng chuyên môn, đơn vị	Thường xuyên	- Ban chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO.	Quyết định ban hành các quy trình giải quyết TTHC (kèm quy trình TTHC), nếu có sự thay đổi, bổ sung (VBQPPL, TTHC)
2	- Theo dõi trên phần mềm xử	Văn phòng	các phòng chuyên môn,	- Thường xuyên theo	- Ban chỉ đạo ISO;	Báo cáo thống kê tỷ lệ

	lý Dịch vụ công trực tuyến; - Định kỳ thống kê báo cáo kết quả thực hiện giải quyết TTHC		đơn vị	đôi; - Báo cáo định kỳ hàng quý	- Thư ký ISO.	giải quyết TTHC.
3	Thực hiện việc khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức/công dân khi giải quyết TTHC	CCVC phụ trách tại bộ phận TN&TKQ	Trung tâm hành chính công tỉnh	- Thường xuyên theo dõi; - Báo cáo định kỳ hàng quý.	- Ban chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO.	- Phiếu khảo sát; - Phỏng vấn tổ chức/công dân khi giải quyết TTHC; - Báo cáo thống kê theo dõi sự hài lòng của tổ chức/công dân.
4	- Theo dõi trên phần mềm xử lý Dịch vụ công trực tuyến; - Định kỳ thống kê báo cáo kết quả thực hiện giải quyết TTHC	Các phòng chuyên môn, đơn vị/CCVC phụ trách	Văn phòng/Phòng HCTH	- Thường xuyên theo dõi; - Báo cáo định kỳ hàng quý	- Ban chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO.	Báo cáo thống kê tỷ lệ giải quyết TTHC.
<b>V</b>	<b>Trên 95% văn bản được xử lý đúng hạn trên Hệ thống Quản lý Văn bản và Điều hành;</b>					
1	Báo cáo kết quả thực hàng quý, 6 tháng, 12 tháng	Văn phòng/BCĐ ISO	các phòng chuyên môn, đơn vị	Trước 15/3, 15/6 và trước 30/11 hằng năm	- QMR; - Thư ký ISO.	- Báo cáo kết quả thực hiện 3 tháng, 6 tháng, 9 tháng và năm thông qua Báo cáo CCHC;
<b>VI</b>	<b>100% công chức, viên chức triển khai và sử dụng hiệu quả các phần mềm dùng chung của tỉnh và đơn vị trong việc chuyển đổi số tại Sở Ngoại vụ;</b>					
1	Xây dựng Kế hoạch ứng dụng CNTT, chuyển đổi số	Văn phòng	Các phòng chuyên môn, đơn vị	Trước 01/2024	- QMR; - Thư ký ISO.	- Kế hoạch ứng dụng CNTT, chuyển đổi



	năm 2024					số năm 2024
2	Kế hoạch trang thông tin điện tử năm 2024	Văn phòng	Các phòng chuyên môn, đơn vị	Trước 02/2024	- QMR; - Thư ký ISO.	Kế hoạch trang thông tin điện tử năm 2024
3	Kế hoạch an toàn thông tin, an ninh mạng năm 2024	Văn phòng	Các phòng chuyên môn, đơn vị	Trước 02/2024	- QMR; - Thư ký ISO.	Kế hoạch an toàn thông tin, an ninh mạng năm 2024
<b>VII</b>	<b>95% Công chức, viên chức hoàn thành Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng bồi dưỡng cho công chức, viên chức Sở Ngoại vụ năm 2024.</b>					
1	Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng bồi dưỡng cho công chức, viên chức Sở Ngoại vụ năm 2024	Văn phòng	Các phòng chuyên môn, đơn vị	Trước 08/2023	- QMR; - Thư ký ISO.	Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng bồi dưỡng cho công chức, viên chức Sở Ngoại vụ năm 2024
2	Báo cáo kết quả đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức Sở Ngoại vụ năm 2024	Văn phòng	Các phòng chuyên môn, đơn vị	Trước 07/2024	- QMR; - Thư ký ISO.	Báo cáo đào tạo, bồi dưỡng bồi dưỡng cho công chức, viên chức Sở Ngoại vụ năm 2024
<b>VIII</b>	<b>Có ít nhất 4 sáng kiến kinh nghiệm được nghiên cứu, triển khai áp dụng và được Hội đồng xét duyệt sáng kiến Sở Ngoại vụ công nhận.</b>					
1	Đăng ký đề tài sáng kiến kinh nghiệm năm 2024	Văn phòng	Các phòng chuyên môn, đơn vị	Trước 15/03/2024	- QMR; - Thư ký ISO.	Phiếu đăng ký đề tài CCVC
2	Hợp sơ kết đề tài sáng kiến kinh nghiệm năm 2024	Văn phòng	Các phòng chuyên môn, đơn vị	Trước 30/06/2024	- QMR; - Thư ký ISO.	Biên bản hợp sơ kết
3	Hợp tổng kết, đánh giá đề tài sáng kiến kinh nghiệm năm 2024	Văn phòng	Các phòng chuyên môn, đơn vị	Trước 15/12/2024	- QMR; - Thư ký ISO.	Quyết định công nhận danh hiệu thi đua năm 2024

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Ban Chỉ đạo ISO**

- Chỉ đạo, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, bảo đảm hiệu lực, hiệu quả việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Sở Ngoại vụ.

#### **2. Văn phòng**

- Chủ trì và thường xuyên theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở.

- Tổng hợp, xây dựng báo cáo định kỳ, đột xuất gửi lãnh đạo Sở và các cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

#### **3. Các phòng, đơn vị trực thuộc**

- Căn cứ nhiệm vụ được nêu tại Phụ lục của Kế hoạch này và Mục tiêu chất lượng của Sở Ngoại vụ năm 2024, các phòng chuyên môn, đơn vị xây dựng Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng của phòng, đơn vị gắn liền với nhiệm vụ được giao năm 2024 để triển khai thực hiện.

Trên đây là Kế hoạch triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động tại Sở Ngoại vụ năm 2024. Yêu cầu các phòng chuyên môn, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch, nếu có vấn đề phát sinh hoặc có khó khăn, vướng mắc, các phòng chuyên môn và đơn vị phản ánh về Văn phòng Sở để tổng hợp, báo cáo lãnh đạo Sở để xem xét, quyết định./.