

**Phụ lục 1**  
**MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2023**  
*(Kèm theo Quyết định số 2302 /QĐ-SGTVT ngày 29 /12/2022 của Sở GTVT)*

Lãnh đạo và toàn thể công chức, viên chức, người lao động của Sở Giao thông vận tải 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 Giao thông vận tải để hoàn thành các mục tiêu sau:

1. 100% các phòng, 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 2023 của Sở Giao thông vận tải được theo dõi và đôn đốc thực hiện; phấn đấu hoàn thành 100% các nhiệm vụ trọng tâm của Sở Giao thông vận tải thuộc chương trình công tác năm 2023 của UBND tỉnh.

3. 100% ý kiến chỉ đạo của UBND tỉnh giao cho Sở Giao thông vận tải được theo dõi, đôn đốc thực hiện, phấn đấu 100% ý kiến chỉ đạo hoàn thành đúng hạn.

4. Giải quyết TTHC đúng quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật, phấn đấu tỷ lệ giải quyết đúng hạn và trước hạn đạt 100%; mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cán bộ công chức, viên chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính đạt trên 95%.

5. 100% công chức, viên chức của Sở nêu cao tinh thần trách nhiệm, ý thức làm việc, thường xuyên rèn luyện để nâng cao trình độ, năng lực hoàn thành tốt công việc được giao.

6. Tăng cường ứng dụng có hiệu quả công nghệ thông tin, đẩy mạnh cải cách hành chính, trọng tâm là cải cách thủ tục hành chính, tạo môi trường thuận lợi, minh bạch cho hoạt động của cơ quan, tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp.

7. 100% công chức, viên chức được cử đi học các lớp đào tạo, bồi dưỡng theo kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng hàng năm của Sở Giao thông vận tải.

8. 100% cán bộ, công chức, viên chức và người lao động hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên.

**Phụ lục 2**  
**KẾ HOẠCH**  
**THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2023**  
*(Kèm theo Quyết định số 2302 /QĐ-SGTVT ngày 29/12/2022 của Sở GTVT)*

## I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

### 1. Mục đích

- Nhằm thực hiện và hoàn thành tốt các Mục tiêu chất lượng đã đặt ra năm 2023 tại Sở Giao thông vận tải;
- 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, 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, 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, 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 2023	Văn phòng Sở/BCĐ ISO	Các phòng, đơn vị	Tháng 12/năm 2023	- QMR; - Thư ký ISO.	- QĐ công bố và ban hành MTCL (kèm theo MTCL và Kế hoạch thực hiện MTCL năm 2023
2	Xây dựng Kế hoạch Đánh giá nội bộ (ĐGNB) năm 2023	Văn phòng Sở/BCĐ ISO	Các phòng, đơn vị	Tháng 2-3/2023	- QMR; - Thư ký ISO	Kế hoạch ĐGNB
3	Xây dựng chương trình	Văn phòng	Các phòng, đơn vị	Trước ngày 30 tháng 10	- QMR; - Thư ký	- Chương trình ĐGNB;

	ĐGNB và triển khai ĐGNB	Sở/BCĐ ISO		hàng năm	ISO	- Lưu Hồ sơ ĐGNB
4	Xem xét của lãnh đạo	Văn phòng Sở/BCĐ ISO	Các phòng, đơn vị	Sau hoạt động ĐGNB, lồng ghép vào các cuộc họp giao ban	- 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	Văn phòng Sở/BCĐ ISO	Các phòng, đơn vị	Hàng năm	- QMR; - Thư ký ISO.	Hồ sơ duy trì và cải tiến HTQLCL
6	Báo cáo kết quả thực hiện MTCL 6 tháng, 12 tháng	Văn phòng Sở/BCĐ ISO	Các phòng, đơn vị	Trước 15/6 và trước 30/11 hàng năm	- QMR; - Thư ký ISO.	- Báo cáo kết quả thực hiện MTCL 6 tháng, 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.	Văn phòng Sở/BCĐ ISO	Các phòng, đơn vị	Thường xuyên	- QMR; - Thư ký ISO.	Các Quyết định ban hành các quy trình có thay đổi, bổ sung (nếu có)
<b>II</b>	<b>100% các chương trình, đề án, nhiệm vụ trọng tâm trong Chương trình công tác năm 2023 của Sở Giao thông vận tải được theo dõi và đôn đốc thực hiện; phần đầu hoàn thành 100% các nhiệm vụ trọng tâm của Sở Giao thông vận tải thuộc chương trình công tác năm 2023 của UBND tỉnh</b>					
1	Xây dựng Kế hoạch các chương trình, đề án, nhiệm vụ năm 2023	Các phòng, đơn vị phụ trách	Các phòng, đơn vị phối hợp	Tháng 12/2022 - Tháng 01/2023	Trưởng các phòng, đơn vị	Kế hoạch các chương trình, đề án, nhiệm vụ
2	Xây dựng Chương trình công tác tháng, Báo cáo kết quả thực hiện Chương trình công tác tháng liền trước	Các phòng, đơn vị phụ trách	Các phòng, đơn vị phối hợp	Định kỳ hàng tháng	Văn phòng/ Trưởng các phòng, đơn vị	- Báo cáo kết 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 Giao thông vận tải được theo dõi, đôn đốc thực hiện, phần đầu 100% ý kiến chỉ đạo hoàn thành đúng hạn</b>					
1	- Theo dõi trên	Văn	Các phòng,	Thường	Trưởng	- Sở công

	phần mềm hệ thống điều hành; - Định kỳ thống kê báo cáo kết quả thực hiện	phòng Sở	đơn vị được phân công thực hiện	xuyên	các phòng, đơn vị	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 Sở	Các phòng, đơn vị được phân công thực hiện	Định kỳ/Thường xuyên	Trưởng các phòng, đơn vị	Báo cáo thống kê
<b>IV</b>	<b>Giải quyết TTHC đúng quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật, phần đầu tỷ lệ giải quyết đúng hạn và trước hạn đạt 100%; mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cán bộ công chức, viên chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính đạt trên 95%.</b>					
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 Sở	Các phòng, đơn vị	Văn phòng Sở	Thường xuyên	- Ban chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO.	Quyết định ban hành các quy trình giải quyết TTHC (kèm quy trình TTHC)
2	- 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, đơn vị	Văn phòng Sở	- 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.
3	Thực hiện việc khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức/công dân khi giải quyết TTHC	CBCCVC phụ trách tại bộ phận TN&TK Q	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; - Phòng văn 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	Các	Văn phòng	- Thường	- Ban chỉ	Báo cáo

	phần mềm xử lý Dịch vụ công trực tuyến; - Định kỳ thống kê báo cáo kết quả thực hiện giải quyết TTHC	phòng, đơn vị	Sở	xuyên theo dõi; - Báo cáo định kỳ hàng quý	đạo ISO; - Thư ký ISO.	thống kê tỷ lệ giải quyết TTHC.
<b>V</b>	<b>100% công chức, viên chức của Sở nêu cao tinh thần trách nhiệm, ý thức làm việc, thường xuyên rèn luyện để nâng cao trình độ, năng lực hoàn thành tốt công việc được giao</b>					
1	Tham gia đầy đủ các lớp tập huấn, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ	Văn phòng Sở	Các phòng, đơn vị	Khi có thông báo	- Ban chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO.	Quyết định cử đi học
2	Kiểm tra, giám sát thường xuyên để có biện pháp chấn chỉnh kịp thời	Văn phòng Sở, Ban Thanh tra nhân dân	Các phòng, đơn vị	Thường xuyên	- Ban chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO.	Các biên bản
<b>VI</b>	<b>Tăng cường ứng dụng có hiệu quả công nghệ thông tin, đẩy mạnh cải cách hành chính, trọng tâm là cải cách thủ tục hành chính, tạo môi trường thuận lợi, minh bạch cho hoạt động của cơ quan, tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp</b>					
1	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động của cơ quan	Văn phòng Sở	Các phòng, đơn vị	Thường xuyên	Trưởng các phòng, đơn vị	Kế hoạch, đề án
2	Chủ động trung cầu ý kiến đánh giá từ phiếu đóng góp ý kiến của khách hàng, tổng hợp và phân tích mức độ thỏa mãn dịch vụ công	CBCCVC phụ trách tại bộ phận TN&TK Q	Trung tâm hành chính công tỉnh	Thường xuyên	Trưởng các phòng, đơn vị	Báo cáo ý kiến đóng góp của tổ chức/công dân.
3	Rà soát các thủ tục hành chính đang áp dụng nhằm kịp thời phát hiện để tham mưu sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ	Văn phòng Sở	Các phòng, đơn vị	Thường xuyên	Trưởng các phòng, đơn vị	Báo cáo kết quả rà soát, đánh giá TTHC; Phương án đơn giản hóa

	hoặc hủy bỏ quy định, thủ tục hành chính không cần thiết, không phù hợp					
<b>VII</b>	<b>100% công chức, viên chức được cử đi học các lớp đào tạo, bồi dưỡng theo kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng hàng năm của Sở Giao thông vận tải</b>					
1	Xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức năm 2023	Văn phòng Sở	Các phòng, đơn vị	Tháng 2/2023	- Ban chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO.	Kế hoạch
2	Cử cán bộ công chức tham gia các lớp bồi dưỡng, tập huấn	Văn phòng Sở	Các phòng, đơn vị	Năm 2023	- Ban chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO.	Quyết định
<b>VIII</b>	<b>100% cán bộ, công chức, viên chức và người lao động hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên</b>					
1	Kế hoạch phát động phong trào thi đua năm 2023	Văn phòng Sở	Các phòng, đơn vị	Năm 2023	Trưởng các phòng, đơn vị	Kế hoạch

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Ban chỉ đạo ISO**

Có trách nhiệm chỉ đạo thực hiện, đôn đốc, theo dõi, kiểm tra việc triển khai thực hiện Kế hoạch này của các phòng, đơn vị.

#### **2. Văn phòng Sở**

Có trách nhiệm phối hợp theo dõi, đôn đốc, kiểm tra các phòng, đơn vị thực hiện Kế hoạch này; định kỳ tổng hợp, báo cáo lãnh đạo Sở theo quy định.

**3. Các phòng, đơn vị** căn cứ Kế hoạch này, phối hợp với Văn phòng Sở triển khai thực hiện tốt các nội dung của Kế hoạch này.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng của Sở Giao thông vận tải năm 2023, yêu cầu các phòng, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có phát sinh, vướng mắc kịp thời báo cáo về Văn phòng Sở để tổng hợp trình Lãnh đạo Sở xem xét, giải quyết./.