

Số: 196 /QĐ-GDĐT

Quận 10, ngày 24 tháng 3 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành Mục tiêu chất lượng của Hệ thống quản lý chất lượng
phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015
của Phòng Giáo dục và Đào tạo Quận 10 năm 2022**

TRƯỞNG PHÒNG PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO QUẬN 10

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ về 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 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 101/QĐ-BKHCN ngày 21 tháng 01 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ về công bố Mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tại địa phương;

Căn cứ các Quyết định công bố thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của các Sở ngành được chuẩn hóa tại Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Kế hoạch số 56/KH-UBND ngày 03 tháng 3 năm 2022 của Ủy ban nhân dân Quận 10 về triển khai điều chỉnh, mở rộng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO

9001:2015 tại Ủy ban nhân dân Quận 10, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân Quận 10 và Ủy ban nhân dân 14 phường năm 2022;

Căn cứ Quyết định số 1130/QĐ-UBND ngày 08 tháng 3 năm 2022 của Ủy ban nhân dân Quận 10 về việc ban hành hệ thống tài liệu Về việc ban hành Mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng và Bảng nhận diện, xác định, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội của Hệ thống chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Ủy ban nhân dân Quận 10, Thành phố Hồ Chí Minh năm 2022;

Xét theo đề nghị của bộ phận Văn thư Phòng Giáo dục và Đào tạo Quận 10

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Mục tiêu chất lượng thuộc hệ thống tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Phòng Giáo dục và Đào tạo Quận 10 năm 2022.

Điều 2. Mục tiêu chất lượng này được áp dụng từ tháng 4/2022 và thay thế Mục tiêu chất lượng ban hành kèm theo Quyết định số 1070/QĐ-GDDT ngày 21 tháng 12 năm 2021 của Trưởng phòng Phòng Giáo dục và Đào tạo Quận 10 về việc ban hành hệ thống tài liệu của của Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Phòng Giáo dục và Đào tạo Quận 10.

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

Điều 4. Các công chức của Ban Tiếp công dân Quận 10 và các công chức có liên quan thuộc Phòng Giáo dục và Đào tạo Quận 10 chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- PGD&ĐT: VP;
- Lưu: VT, TK ISO(02b).

TRƯỞNG PHÒNG



Nguyễn Thành Văn

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 196/QĐ-PGDĐT
ngày 27 tháng 3 năm 2022 của Phòng Giáo dục và Đào tạo Quận 10)*

Căn cứ vào Chính sách chất lượng được Ủy ban nhân dân Quận 10, Thành phố Hồ Chí Minh công bố, với phương châm:

**"CÔNG KHAI, MINH BẠCH, ĐÚNG LUẬT, ĐÚNG HẸN
VÀ CẢI CÁCH VÌ NGUYỆN VỌNG CỦA NHÂN DÂN"**

Toàn thể cơ quan Phòng Giáo dục và Đào tạo, cán bộ, công chức (CBCC) của Phòng Giáo dục và Đào tạo xác định và phấn đấu đạt được những mục tiêu chất lượng trong các thủ tục theo phạm vi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng phù hợp ISO 9001:2015/Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (HTQLCL) như sau (tính đến cuối năm 2022):

STT	Nội dung	Mục tiêu đề ra	CBCM theo dõi và báo cáo	Phương pháp tính toán kết quả thực hiện	Biện pháp thực hiện
1	Hồ sơ được giải quyết hoàn tất đúng thời hạn	100%	Các CBCC chuyên môn liên quan đến lĩnh vực trong phạm vi áp dụng HTQLCL Phòng Giáo dục và Đào tạo (phối hợp)	Căn cứ Danh mục thủ tục hành chính theo từng lĩnh vực trong phạm vi áp dụng HTQLCL và những quy trình, văn bản, hồ sơ liên quan.	Thu xếp nguồn nhân lực và đề xuất cơ sở vật chất để thực hiện đúng yêu cầu của Danh mục thủ tục hành chính theo từng lĩnh vực trong phạm vi áp dụng HTQLCL; theo dõi, thống kê, tổng hợp và phân tích.

STT	Nội dung	Mục tiêu đề ra	CBCM theo dõi và báo cáo	Phương pháp tính toán kết quả thực hiện	Biện pháp thực hiện
2	Mức độ hài lòng của khách hàng	Trên 96%	Các CBCM liên quan đến lĩnh vực trong phạm vi áp dụng HTQLCL Phòng Giáo dục và Đào tạo (phối hợp)	Căn cứ việc theo dõi, thống kê, tổng hợp và phân tích kết quả thông qua Hệ thống khảo sát ý kiến khách hàng của thành phố và quận	Phát, thu thập, theo dõi, thống kê, tổng hợp và phân tích kết quả từ Phiếu khảo sát ý kiến
3	CBCC liên quan đến lĩnh vực trong phạm vi áp dụng được đào tạo về HTQLCL	100%	Các CBCC chuyên môn liên quan đến lĩnh vực trong phạm vi áp dụng HTQLCL (tham dự)	So sánh số lượng CBCC liên quan đến lĩnh vực trong phạm vi áp dụng và số lượng CBCC tham dự các cuộc họp, khóa đào tạo, tập huấn về HTQLCL	Tất cả các cuộc họp liên quan đến HTQLCL đều có biên bản. Tất cả các khóa đào tạo, tập huấn về HTQLCL đều có điểm danh, CBCC tham dự ký tên.

Phòng Giáo dục và Đào tạo yêu cầu những vấn đề sau đây đối với các CBCC chuyên môn chịu trách nhiệm theo dõi và báo cáo các mục tiêu chất lượng đã xác định ở trên:

1. Mục tiêu chất lượng thứ nhất được đề ra cho Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và thực hiện hồ sơ thuộc Phòng Giáo dục và Đào tạo liên quan đến lĩnh vực trong phạm vi áp dụng HTQLCL nêu trên.
2. Mục tiêu chất lượng thứ hai được đề ra cho Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và thực hiện hồ sơ thuộc Phòng Giáo dục và Đào tạo liên quan đến lĩnh vực trong phạm vi áp dụng HTQLCL nêu trên.

3. Mục tiêu chất lượng thứ ba được đề ra cho Phòng Giáo dục và Đào tạo và các CBCC chuyên môn liên quan đến lĩnh vực trong phạm vi áp dụng HTQLCL nêu trên.

4. Thời gian thực hiện báo cáo kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng định kỳ là hàng tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng và năm, giao chuyên viên phụ trách chịu trách nhiệm tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện HTQLCL bằng văn bản trình Ban lãnh đạo báo cáo Ủy ban nhân dân quận theo Quy trình xem xét của lãnh đạo.

5. Thời gian thực hiện báo cáo kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng đột xuất theo yêu cầu cụ thể của Ủy ban nhân dân quận.

6. Nếu kết quả thực hiện không đáp ứng các mục tiêu chất lượng đã đề ra như trên thì phải xác định nguyên nhân gốc rễ và hành động khắc phục cần thiết, thực hiện các hành động đã xác định, đề cập nội dung này trong báo cáo kết quả thực hiện HTQLCL. Đây là việc bắt buộc phải thực hiện.

7. Nếu kết quả thực hiện đáp ứng các mục tiêu chất lượng đã đề ra như trên nhưng chưa cao thì nên xác định nguyên nhân gốc rễ và hành động phòng ngừa cần thiết, thực hiện các hành động đã xác định, đề cập nội dung này trong báo cáo kết quả thực hiện HTQLCL. Đây là việc khuyến khích nên thực hiện.

TRƯỞNG PHÒNG



Nguyễn Thành Văn

