

... TÊN CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC ...

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM

Thông qua việc áp dụng, duy trì, cải tiến thường xuyên Hệ thống quản lý chất lượng, ... *tên CQHCCN* ... đảm bảo thực hiện các mục tiêu sau:

1. 100% hồ sơ giải quyết TTHC tỷ lệ sai lỗi bằng không
2. Tỷ lệ hồ sơ hướng dẫn hoàn thiện bằng không
3. Tỷ lệ hồ sơ quá hạn bằng không
4. 80 % số hồ sơ giải quyết TTHC được đo lường sự hài lòng của tổ chức và công dân
5. 100% số hồ sơ công việc và hồ sơ giải quyết TTHC được đánh giá trong kỳ đánh giá nội bộ năm 2019
6. 100% tiếp cận, thấu hiểu, áp dụng ISO và thực hiện cải tiến hiệu quả công việc bằng các giải pháp cụ thể
7. 100% cán bộ công chức thực hiện kiểm hoạt hiệu suất và hiệu quả làm việc thông qua kế hoạch làm việc và chỉ số đánh giá KPI
8.

....., ngày ... tháng ... năm ...
THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN

(ký tên, đóng dấu)

Nguyễn Văn A

HƯỚNG DẪN THIẾT LẬP MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

Mục tiêu chất lượng được lập dựa trên cơ sở chính sách chất lượng của cơ quan. Lãnh đạo cao nhất cần thiết lập các mục tiêu này để dẫn tới sự cải tiến hoạt động của cơ quan. Mục tiêu chất lượng phải có khả năng đo được để tạo điều kiện cho việc xem xét của lãnh đạo có hiệu lực và hiệu quả. Khi lập các mục tiêu này, lãnh đạo cần chú ý đến:

- Nhu cầu hiện tại và tương lai của cơ quan và tổ chức, công dân - đối tượng thực hiện thủ tục hành chính tại cơ quan,
- Kết quả có liên quan của các cuộc xem xét của lãnh đạo,
- Hoạt động giải quyết các thủ tục hành chính hiện tại của cơ quan,
- Mức độ thoả mãn của các tổ chức, cá nhân liên quan,
- Kết quả tự xem xét, đánh giá,
- Nguồn lực cần thiết để thực hiện các mục tiêu.

Các mục tiêu chất lượng cần được truyền đạt đến mọi cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong cơ quan để mọi người có thể góp phần đạt được những mục tiêu đó. Cơ quan cần xác định rõ trách nhiệm triển khai mục tiêu chất lượng. Mục tiêu chất lượng cần được xem xét một cách có hệ thống và được sửa đổi nếu cần.

Ví dụ:

...TÊN CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC ...

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM

Thông qua việc áp dụng, duy trì, cải tiến thường xuyên Hệ thống quản lý chất lượng, ... tên CQHCCNN ... đảm bảo thực hiện các mục tiêu sau:

- 1. Đảm bảo 95% thủ tục hành chính được xử lý nhanh hơn 10% thời gian quy định tại Văn bản pháp quy liên quan;*
- 2. Phấn đấu giảm tỷ lệ khiếu nại, tố cáo của tổ chức, công dân về việc xử lý thủ tục hành chính 10% so với năm trước;*
- 3. ...*

....., ngày ... tháng ... năm ...

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN

(ký tên, đóng dấu)

Nguyễn Văn A