

Số: 1022/QĐ - BDT

Đắk Nông, ngày 28 tháng 12 năm 2018

## **QUYẾT ĐỊNH**

**V/v Ban hành chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2019 của Ban Dân tộc tỉnh Đắk Nông**

### **TRƯỞNG BAN DÂN TỘC TỈNH ĐẮK NÔNG**

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 Quyết định số 4109/QĐ-BKH-CN ngày 31/12/2015 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc công bố Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu;

Căn cứ Quyết định 930/QĐ-UBND ngày 14/06/2018 của UBND tỉnh Đắk Nông Về việc ban hành Kế hoạch 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 các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tỉnh Đắk Nông giai đoạn 2018-2020;

Căn cứ Quyết định số 41/2015/QĐ-UBND, ngày 17/12/2015 của UBND tỉnh Đắk Nông về ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ban Dân tộc tỉnh Đắk Nông;

Xét đề nghị của Văn phòng Ban Dân tộc tỉnh,

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo quyết định này Mục tiêu chất lượng, Chính sách chất lượng năm 2019 của Ban Dân tộc tỉnh Đắk Nông phù hợp với yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (*phụ lục đính kèm*).

**Điều 2.** Trách nhiệm triển khai Mục tiêu chất lượng:

1. Trưởng các phòng thuộc Ban áp dụng hình thức thích hợp và hiệu quả để truyền đạt Mục tiêu chất lượng năm 2019 đến toàn thể công chức nhằm đảm bảo sự thấu hiểu và thực hiện.

2. Trưởng các phòng chuyên môn thuộc phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 căn cứ vào Mục tiêu chất lượng 2019 của Ban Dân tộc, thiết lập Mục tiêu chất lượng của phòng mình phù hợp với chức năng, nhiệm vụ được giao.

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

**Điều 4.** Văn phòng ban, trưởng các phòng thuộc Ban và công chức thuộc phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại Ban chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 4;
- Sở Khoa học và Công nghệ;
- LĐ Ban;
- Lưu: VT, VP.

**KT. TRƯỞNG BAN  
PHÓ TRƯỞNG BAN**

**Trần Thanh Long**

**MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2019**  
**CỦA BAN DÂN TỘC TỈNH ĐẮK NÔNG**

*(Kèm theo quyết định số 1022 /QĐ-BDT ngày 28 tháng 12 năm 2018  
của Ban Dân tộc)*

Nhằm triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, Ban Dân tộc tỉnh Đắk Nông xây dựng mục tiêu chất lượng năm 2019 như sau:

1.100% các chỉ tiêu, kế hoạch, nhiệm vụ trọng tâm năm 2019 của Ban cũng như các chỉ tiêu UBND tỉnh giao đều được tổ chức thực hiện đầy đủ, đúng và trước hạn.

2. Trên 95% tổ chức, công dân hài lòng về sự hướng dẫn, thái độ phục vụ của công chức và 100% TTHC được niêm yết công khai đúng quy định. Phần đầu không còn sự phản hồi, khiếu nại của tổ chức công dân về kết quả giải quyết hồ sơ công việc của Ban Dân tộc.

3. 100% hồ sơ tiếp nhận được giải quyết đúng quy trình và thời gian quy định; 100% hồ sơ đã trả cho tổ chức, công dân không có khiếu nại.

4. Trên 100% các văn bản nội bộ của Ban được trao đổi dưới dạng văn bản điện tử; 100% văn bản đến được xử lý hoàn toàn trên Hệ thống quản lý văn bản và điều hành.

5. 100% công chức, viên chức cơ sở hoàn thành nhiệm vụ được giao, trong đó >40% hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ.

6. Duy trì và phát huy hiệu quả hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN- ISO 9001: 2015 tại cơ quan Ban theo đúng quy định của pháp luật.

7. Thường xuyên cập nhật, sửa đổi bổ sung các quy trình theo đúng các văn bản của Trung ương, của tỉnh mới ban hành ngay sau khi Bộ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban được Chủ tịch UBND tỉnh công bố áp dụng.

Các phòng thuộc Ban căn cứ Mục tiêu chất lượng này có trách nhiệm cụ thể hóa thành Mục tiêu chất lượng cụ thể của phòng mình và xây dựng kế hoạch, đề ra các biện pháp để tổ chức thực hiện đạt kết quả./.

**KT. TRƯỞNG BAN**  
**PHÓ TRƯỞNG BAN**

**Trần Thanh Long**

**CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG NĂM 2019**  
**CỦA BAN DÂN TỘC TỈNH ĐẮK NÔNG**

*( Kèm theo quyết định số 1022 /QĐ-BDT ngày 28 tháng 12 năm 2018  
của Ban Dân tộc)*

Nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước về các mặt trong nội bộ Ban Dân tộc, hướng tới mục tiêu đáp ứng nhu cầu nhiệm vụ công tác và phục vụ nhân dân tốt hơn theo đúng chức năng quyền hạn và nhiệm vụ của Ban Dân tộc đã được pháp luật quy định. Lãnh đạo Ban Dân tộc tỉnh Đắk Nông đề ra chính sách chất lượng năm 2019 như sau:

1. Đảm bảo tính kịp thời, chính xác và hợp pháp của các văn bản giải quyết, thỏa mãn yêu cầu ngày càng cao của tổ chức và công dân.
2. Minh bạch và công khai các thủ tục hành chính.
3. Cán bộ công chức luôn có thái độ đúng mực trong giao tiếp và thái độ sẵn sàng phục vụ nhân dân. Thực hiện nhiệt tình, đúng chức năng nhiệm vụ khi tiếp nhận và giải quyết các hồ sơ của tổ chức và công dân.
4. Xây dựng, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.
5. Đảm bảo các tổ chức, công dân hài lòng về sự hướng dẫn, thái độ phục vụ của CBCC Ban Dân tộc tỉnh và sự nghiêm ýt, thông báo công khai Thủ tục hành chính tại Ban Dân tộc tỉnh.

**KT. TRƯỞNG BAN**  
**PHÓ TRƯỞNG BAN**

**Trần Thanh Long**