

Số: 355/QĐ-SGDĐT

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 21 tháng 02 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Chính sách chất lượng; Mục tiêu chất lượng trong phạm vi
áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015**

GIÁM ĐỐC SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

Căn cứ Quyết định số 14/2021/QĐ-UBND ngày 18 tháng 5 năm 2021 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Sở Giáo dục và Đào tạo Thành phố;

Căn cứ Kế hoạch số 486/KH-SGDĐT ngày 10 tháng 02 năm 2023 của Sở Giáo dục và Đào tạo về Kế hoạch duy trì, mở rộng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Sở Giáo dục và Đào tạo năm 2023;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Sở Giáo dục và Đào tạo;

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Chính sách chất lượng; Mục tiêu chất lượng trong phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Sở Giáo dục và Đào tạo”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký, bãi bỏ các quy định trước đây trái với Quyết định này.

Điều 3. Chánh Văn phòng Sở, Chánh Thanh tra Sở, Trưởng các phòng thuộc Sở, Thủ trưởng các đơn vị có liên quan và các ông, bà có tên tại Điều 1 chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. 

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, VP (V).

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Văn Hiếu

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng 02 năm 2023

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số 355/QĐ-SGDĐT ngày 21 tháng 02 năm 2023
của Sở Giáo dục và Đào tạo)

Với phương châm:

**“TẤT CẢ VÌ SỰ NGHIỆP GIÁO DỤC - ĐOÀN KẾT, KỶ CƯƠNG - BẢN
LĨNH, LINH HOẠT - CHỦ ĐỘNG, SÁNG TẠO - KỊP THỜI, HIỆU QUẢ”**

Tập thể lãnh đạo, cán bộ, công chức Sở cam kết:

1. Thực hiện và hoàn thành tốt nhất nhiệm vụ quản lý nhà nước dưới sự chỉ đạo của UBND Thành phố. Không ngừng học tập, rèn luyện, nâng cao phẩm chất chính trị, đạo đức, chuyên môn, nghiệp vụ của CBCC nhằm hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

2. Bộ máy, tổ chức của Sở tinh gọn, trong sạch có đủ phẩm chất và năng lực để phục vụ tốt các tổ chức, công dân; thực hiện đổi mới toàn diện công tác quản lý trong các cơ quan chuyên môn.

3. Tăng cường mối liên hệ và phối hợp giữa các cơ quan chuyên môn có liên quan trong công tác quản lý, điều hành tác nghiệp, thực thi nhiệm vụ đảm bảo kịp thời, chính xác, hợp pháp, hiệu quả đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của tổ chức và công dân.

4. Đẩy mạnh cải cách hành chính, trọng tâm là cải cách thủ tục hành chính, bảo đảm hiệu quả, gắn với hiện đại hóa hoạt động hành chính, cung cấp dịch vụ hành chính công, tạo môi trường làm việc thuận lợi để phát huy trí tuệ, năng lực, đạt năng suất và chất lượng cao trong thực thi công vụ.

5. Quy trình xử lý, giải quyết công việc hợp lý, rõ ràng, thống nhất, công khai và đúng pháp luật, có hiệu quả cao, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ. Phát huy mạnh mẽ tư duy sáng tạo, dân chủ trong mọi lĩnh vực hoạt động. Nhận diện chính xác các rủi ro và đưa ra hành động giải quyết kịp thời. Thường xuyên duy trì và cải tiến hiệu quả, hiệu lực hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015./.

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng 02 năm 2023

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số 355 /QĐ-SGDĐT ngày 21 tháng 02 năm 2023
của Sở Giáo dục và Đào tạo)

- Đảm bảo 100% thủ tục hành chính được xây dựng theo Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.
- Phần đầu Chỉ số CCHC năm 2023 cao hơn so với năm 2022.
- Trên 98% hồ sơ giải quyết đúng thời gian quy định.
- Trên 91% khách hàng hài lòng về chất lượng dịch vụ hành chính công.
- 100% các đơn vị sự nghiệp công lập về lĩnh vực giáo dục ứng dụng thanh toán điện tử.

Đảm bảo các mục tiêu này được toàn thể cán bộ, công chức, viên chức của Sở Giáo dục và Đào tạo thực hiện và duy trì./.

KẾ HOẠCH
Thực hiện mục tiêu chất lượng
Sở Giáo dục và Đào tạo - Năm 2023

Mục tiêu 1: Đảm bảo 100% thủ tục hành chính được xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Xây dựng kế hoạch thực hiện và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đối với các thủ tục hành chính	Văn phòng Sở	Các phòng ban liên quan	Thường xuyên
2	Triển khai, thực hiện các quy trình thủ tục theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Các phòng ban liên quan	Văn phòng Sở	Thường xuyên
3	Công bố và công khai các thủ tục hành chính theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trên trang web Sở	Văn phòng Sở	Các phòng ban liên quan	Thường xuyên

Mục tiêu 2: Phần đầu Chỉ số CCHC năm 2023 cao hơn so với năm 2022.

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Rà soát các tiêu chí của Chỉ số CCHC bị trừ điểm trong năm 2022	Văn phòng Sở	Phòng ban chuyên môn có liên quan	Quý 1
2	Tăng cường công tác phối hợp giữa các phòng chuyên môn khắc phục những điểm bị trừ	Văn phòng Sở	Phòng ban chuyên môn có liên quan	Thường xuyên
3	Thường xuyên rà soát các tiêu chí và thực hiện đúng theo quy định	Văn phòng Sở	Phòng ban chuyên môn có liên quan	Thường xuyên

Mục tiêu 3: Trên 98% hồ sơ giải quyết đúng thời gian quy định.

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Phân công mỗi cán bộ, chuyên	Văn phòng Sở	Phòng ban	Định kỳ mỗi

	viên ở Bộ phận một cửa giải quyết từng thủ tục cụ thể		chuyên môn có liên quan	năm luân chuyển công việc
2	Xây dựng các hướng dẫn công việc (nếu cần) cho từng cá nhân có liên quan đến thủ tục hành chính	Trưởng các phòng ban chuyên môn	Văn phòng Sở	Thường xuyên
3	Thực hiện đúng quy trình giải quyết bộ thủ tục hành chính	Cán bộ tiếp nhận hồ sơ	Phòng ban chuyên môn có liên quan	Thường xuyên
4	Khi phát hiện sai sót, tiến hành trao đổi thông tin hợp lý để điều chỉnh, khắc phục trước khi chuyển giao cho người dân	Văn phòng Sở	Phòng ban chuyên môn có liên quan	Thường xuyên

Mục tiêu 4: Tối thiểu 91% khách hàng hài lòng về chất lượng dịch vụ hành chính công.

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Triển khai các phương pháp đo lường sự hài lòng của khách hàng (qua Kiot, phiếu thăm dò, điện thoại)	Ban chỉ đạo	Chuyên viên Bộ phận Một cửa	Thường xuyên
2	Thống kê ý kiến của khách hàng	Văn phòng Sở	Ban chỉ đạo	Thường xuyên
3	Tiếp thu ý kiến và phản hồi lại ý kiến của khách hàng	Ban chỉ đạo	Văn phòng Sở	Thường xuyên
4	Chánh Văn phòng theo dõi việc kiểm tra xử lý các ý kiến của khách hàng	Văn phòng Sở	Chuyên viên Bộ phận Một cửa	Thường xuyên
5	Đánh giá tổng kết và rút kinh nghiệm	Ban chỉ đạo	Chuyên viên Bộ phận Một cửa	Sau đánh giá định kỳ mỗi quý

Mục tiêu 5: 100% đơn vị sự nghiệp công lập về lĩnh vực giáo dục ứng dụng thanh toán điện tử.

STT	Nội dung công việc	Chủ trì thực hiện	Phối hợp thực hiện	Thời gian hoàn thành
-----	--------------------	-------------------	--------------------	----------------------

1	Triển khai kế hoạch thực hiện phương pháp thanh toán điện tử đối với các đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn Thành phố	Ban chỉ đạo	Phòng ban chuyên môn có liên quan	Thường xuyên
2	Hướng dẫn các đơn vị sự nghiệp công lập phối hợp với các tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán để thu học phí	Phòng Kế hoạch Tài chính	Các đơn vị sự nghiệp công lập	Thường xuyên
3	Đánh giá tổng kết và phản hồi kịp thời những ý kiến của phụ huynh	Ban chỉ đạo	Phòng ban chuyên môn có liên quan	Thường xuyên

BIỆN PHÁP THEO DÕI THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

1. Định kỳ tổng hợp báo cáo lãnh đạo theo chức năng và nhiệm vụ các phòng ban thông qua Văn phòng Sở.
2. Lấy ý kiến của các phòng ban và chỉ đạo trực tiếp của lãnh đạo tại các cuộc họp giao ban.
3. Sử dụng các hành động khắc phục và phòng ngừa khi mục tiêu chất lượng không được đảm bảo.
4. Báo cáo kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng của các phòng ban liên quan theo định kỳ 6 tháng/lần.