

**MỤC TIÊU, CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG
NĂM 2019**

Căn cứ Kế hoạch số 907/KH-SYT ngày 12 tháng 4 năm 2019 của Sở Y tế về việc áp dụng, duy trì, cải tiến thường xuyên Hệ thống quản lý chất lượng ISO theo TCVN 9001: 2015. Sở Y tế xây dựng Mục tiêu chính sách chất lượng ISO năm 2019 theo hướng chuyển dần từ TCVN 9001: 2008 sang TCVN 9001: 2015, cụ thể như sau:

1. Đánh giá việc thực hiện quy trình thủ tục hành chính theo quy trình ISO đạt trên 95% gồm:

- Quá trình luân chuyển hồ sơ;
- Chất lượng giải quyết qua từng bộ phận theo quy trình đã xây dựng;
- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn trên tổng số hồ sơ tiếp nhận;

2. Định kỳ Văn phòng Sở có trách nhiệm tổng hợp kết quả giải quyết TTHC trên phần mềm để đánh giá, báo cáo Lãnh đạo Sở.

3. Lấy ý kiến đánh giá của các tổ chức, cá nhân đạt trên 95%:

- Thời gian trả kết quả giải quyết, xử lý hồ sơ so với quy định;
- Số lần phải liên hệ với cơ quan tiếp nhận để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính;
- Thái độ ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính;

Trên đây là mục tiêu, chính sách chất lượng năm 2019 của Sở Y tế trong việc giải quyết thực hiện thủ tục hành chính. Đề nghị các Phòng chuyên môn, cá nhân có liên quan phối hợp thực hiện tốt tinh thần Công văn này./.

*** Nơi nhận:**

- Bộ phận TN& TKQ;
- Phòng: QLHN; TCCB; NVY; NVD;
- Lưu VT.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Thanh Giang

