

## QUYẾT ĐỊNH

### VỀ VIỆC CÔNG BỐ MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2025 CỦA SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH KHÁNH HÒA

#### GIÁM ĐỐC SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH KHÁNH HÒA

Căn cứ Quyết định số 33/2023/QĐ-UBND ngày 21/12/2023 của UBND tỉnh Khánh Hòa Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở Công Thương tỉnh Khánh Hòa; Quyết định số 181/QĐ-UBND ngày 20/01/2020 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc điều chỉnh cơ cấu tổ chức của Sở Công Thương; Quyết định số 2184/QĐ-UBND ngày 29/07/2021 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc sắp xếp cơ cấu tổ chức Sở Công Thương;

Theo yêu cầu tại Mục 6.2 của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 và đề nghị của Ban Chỉ đạo ISO Sở Công Thương tỉnh Khánh Hòa.

#### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Công bố Mục tiêu chất lượng năm 2025 trong hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Sở Công Thương như sau:

- 100% hồ sơ thủ tục hành chính (TTHC) được số hóa thông tin và kết quả giải quyết trên phần mềm một cửa điện tử, chuyển về Kho lưu trữ tỉnh.
- Tỷ lệ hồ sơ TTHC được tiếp nhận, giải quyết trực tuyến đạt trên 80%.
- Tỷ lệ hồ sơ TTHC được tiếp nhận, giải quyết trễ hạn đạt 0%.
- 100% văn bản đi phát hành qua E-Office có sử dụng chữ ký số của lãnh đạo và cơ quan (trừ văn bản mật).
- Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Sở Công Thương đạt trên 90%.

**Điều 2.** Các phòng, đơn vị thực hiện trách nhiệm của mình theo Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2025 được ban hành kèm theo Quyết định này; xây dựng và ban hành Mục tiêu chất lượng kèm Kế hoạch thực hiện của đơn vị mình trong tháng 02/2025; báo cáo kết quả thực hiện Mục tiêu chất lượng của đơn vị mình trong tháng 12/2025 về Ban Chỉ đạo ISO Sở.

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

**Điều 4.** Chánh Văn phòng; Chánh Thanh tra; Trưởng các phòng, đơn vị liên quan và Ban Chỉ đạo ISO Sở chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

***Nơi nhận (VBĐT):***

- Như Điều 4;
- Lưu: VT, VP, HN.

**GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Trọng Hoàng**

## MỤC TIÊU VÀ KẾ HOẠCH THỰC HIỆN MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2025

(Kèm theo Quyết định số: /QĐ-SCT ngày /01/2025 của Sở Công Thương)

TT	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Nguồn lực cần thiết
1	100% hồ sơ thủ tục hành chính (TTHC) được số hóa thông tin và kết quả giải quyết trên phần mềm một cửa điện tử, chuyển về Kho lưu trữ tỉnh	Tổng số hồ sơ TTHC được tiếp nhận và giải quyết/Tổng số hồ sơ được chuyển về Kho lưu trữ	Bộ phận Một cửa và công chức phòng chuyên môn phụ trách giải quyết TTHC cập nhật đầy đủ thông tin hồ sơ trên phần mềm một cửa điện tử	Bộ phận Một cửa và công chức phòng chuyên môn phụ trách giải quyết TTHC	Quý IV/2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hạ tầng công nghệ thông tin hoạt động ổn định</li> <li>- Kỹ năng, trách nhiệm cập nhật thông tin trên phần mềm một cửa điện tử của công chức</li> </ul>
2	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được tiếp nhận, giải quyết trực tuyến đạt trên 80%	Tổng số hồ sơ TTHC được tiếp nhận và giải quyết trực tuyến/Tổng số hồ sơ TTHC được tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa	Bộ phận Một cửa và công chức phòng chuyên môn phụ trách giải quyết TTHC thường xuyên tuyên truyền, hướng dẫn người dân và doanh	Bộ phận Một cửa và công chức phòng chuyên môn phụ trách giải quyết TTHC	Quý IV/2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hạ tầng công nghệ thông tin hoạt động ổn định</li> <li>- Năng lực chuyên môn của công chức giải quyết TTHC</li> </ul>

TT	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Nguồn lực cần thiết
			nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến, ưu tiên giải quyết hồ sơ trực tuyến trong thời gian nhanh nhất			
3	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được tiếp nhận, giải quyết trễ hạn đạt 0%	Tổng số hồ sơ TTHC được giải quyết trễ hạn/Tổng số hồ sơ TTHC được tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa (không tính hồ sơ hủy)	Bộ phận Một cửa và công chức phòng chuyên môn phụ trách giải quyết TTHC thực hiện đúng quy trình, thời gian giải quyết TTHC được ban hành và đã được cập nhật trên Trung tâm DVHCC trực tuyến	Bộ phận Một cửa và công chức phòng chuyên môn phụ trách giải quyết TTHC	Quý IV/2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hạ tầng công nghệ thông tin hoạt động ổn định</li> <li>- Năng lực chuyên môn của công chức giải quyết TTHC</li> </ul>
4	100% văn bản đi phát hành qua E-Office có chữ ký số của lãnh đạo và cơ quan (trừ văn bản mật)	Thống kê trên hệ thống E-Office	Thực hiện theo đúng quy định trao đổi, xử lý, lưu trữ VBĐT và	Lãnh đạo cơ quan và Văn thư	Quý IV/2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hạ tầng công nghệ thông tin hoạt động ổn định</li> <li>- Tinh thần trách nhiệm của lãnh đạo và Văn thư</li> </ul>

TT	Mục tiêu chất lượng	Đo lường kết quả	Biện pháp thực hiện	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Nguồn lực cần thiết
			quy định quản lý, sử dụng chứng thư số trong quy trình xử lý công việc trên phần mềm E-Office			
5	Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Sở Công Thương đạt trên 90%	Số phiếu rất hài lòng + số phiếu hài lòng/Tổng số phiếu khảo sát nhận được	Giải quyết hồ sơ TTHC đúng hạn, đúng quy định; xây dựng văn hóa công vụ văn minh, hiện đại; đảm bảo đầy đủ phương tiện, cơ sở vật chất hạ tầng cần thiết phục vụ công dân	Toàn thể cán bộ, công chức, người lao động Sở Công Thương	Quý IV/2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hạ tầng công nghệ thông tin hoạt động ổn định; hạ tầng cơ sở vật chất, trang thiết bị, phương tiện phục vụ người dân và doanh nghiệp văn minh và hiện đại</li> <li>- Thái độ dân chủ, công bằng và trách nhiệm của cán bộ, công chức và người lao động Sở Công Thương đối với tổ chức và cá nhân</li> </ul>