

Số: /KH-UBND

Hương Vĩ, ngày tháng 01 năm 2024

## KẾ HOẠCH

### Triển khai áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia ISO 9001:2015 đối với các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã Hương Vĩ năm 2024

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước;

Thực hiện Kế hoạch số 159/KH-UBND, ngày 25/12/2023 của UBND huyện Yên Thế triển khai áp dụng và duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia ISO 9001: 2015 đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện và UBND các xã, thị trấn năm 2024; Chủ tịch UBND xã xây dựng Kế hoạch tiếp tục áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL năm 2024 trên địa bàn xã Hương Vĩ cụ thể như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

##### 1. Mục đích

- Nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác xây dựng hoàn thiện Hệ thống QLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2024.

- Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào giải quyết công việc được khoa học, tuân thủ các quy định của pháp luật, nâng cao hiệu quả người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong kiểm soát công việc tại cơ quan; cán bộ, công chức và tổ chức, công dân dễ dàng thực hiện giải quyết các TTHC được thuận tiện, đúng quy định. Góp phần đẩy mạnh cải cách TTHC, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác quản lý, điều hành và cung cấp dịch vụ công.

##### 2. Yêu cầu

- Việc xây dựng, bổ sung Hệ thống HTQLCL theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 phải thực hiện đồng bộ trong hệ thống các bộ phận chuyên môn, ngành, đoàn thể, thuộc UBND xã đồng thời được thực hiện thường xuyên, kịp thời đúng theo Bộ TTHC mới được UBND tỉnh công bố.

- Xác định cụ thể các nhiệm vụ, giải pháp, đảm bảo hoàn thành đúng tiến độ và chất lượng mục tiêu đề ra.

- Lấy sự hài lòng của người dân, tổ chức là thước đo đánh giá hiệu quả, chất lượng Hệ thống QLCL của cơ quan, đơn vị.

- Nâng cao nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức về Hệ thống QLCL, đẩy mạnh triển khai các mô hình, giải pháp mới, sáng tạo; đồng thời tiếp thu, học tập, vận dụng phù hợp giải pháp, cách làm mới, có hiệu quả của các cơ quan, địa phương khác. Gắn trách nhiệm người đứng đầu đối với kết quả áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng.

## II. NỘI DUNG NHIỆM VỤ VÀ TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN

### 1. Công tác chỉ đạo, điều hành

- Tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo triển khai áp dụng và duy trì Hệ thống tài liệu QLCL theo tiêu chuẩn ISO; quán triệt đầy đủ các văn bản hướng dẫn của cấp trên về triển khai áp dụng hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn ISO vào hoạt động của UBND xã.

- Chỉ đạo thường xuyên duy trì, cải tiến, nâng cao chất lượng Hệ thống QLCL đã được công nhận; chủ động, kịp thời rà soát các TTHC mới được công bố, sửa đổi, bổ sung để tiếp tục bổ sung quy trình ISO cho phù hợp, đồng thời mở rộng hệ thống tài liệu đảm bảo thuận tiện, hiệu quả trong việc tra cứu, giải quyết các TTHC.

- Chỉ đạo các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã xây dựng Mục tiêu chất lượng năm 2024 đảm bảo phù hợp, hiệu quả.

- Thường xuyên, kịp thời kiện toàn Ban chỉ đạo ISO xã và phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng thành viên trong Ban chỉ đạo, đảm bảo cho Ban chỉ đạo được duy trì hoạt động hiệu quả.

- Chỉ đạo xây dựng kế hoạch áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2024; **thời gian xong trong tháng 01/2024.**

- Tổ chức đánh giá, báo cáo kết quả áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

### 2. Tổ chức đánh giá nội bộ

- Xây dựng kế hoạch đánh giá nội bộ cụ thể, sát với tình hình thực tế của địa phương để tổ chức thực hiện.

- Tổ chức đánh giá nội bộ các bộ phận chuyên môn để kịp thời có các biện pháp khắc phục phòng ngừa tồn tại, hạn chế trong xây dựng và thực hiện I So.

- Thời gian thực hiện **xong trước ngày 20/9/2024.**

### 3. Tổ chức họp xem xét của lãnh đạo UBND xã về HTQLCL

- Tổ chức hội nghị xem xét của lãnh đạo UBND xã đối với Hệ thống QLCL kiểm điểm hoạt động triển khai, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL; việc thực hiện các quy trình kiểm soát hồ sơ, kiểm soát tài liệu, quy trình khắc phục của các bộ phận chuyên môn UBND xã.

- Thời gian thực hiện: Sau khi tổ chức đánh giá chéo nội bộ của các bộ phận chuyên môn UBND xã.

### 4. Công tác tập huấn

Cử cán bộ, công chức tham gia các lớp tập huấn kiến thức I So khi UBND huyện, BCD I So huyện triệu tập.

Thời gian thực hiện: Hoàn thành xong trước **ngày 26 tháng 5 năm 2024**

### 5. Công tác điều tra sự thỏa mãn của tổ chức, công dân liên quan đến chất lượng giải quyết TTHC, dịch vụ hành chính công

- Tổ chức phát phiếu điều tra sự<sup>2</sup>thỏa mãn của khách hàng (tổ chức, công

dân) liên quan đến chất lượng giải quyết TTHC qua bộ phận TN&TKQ, UBND xã. Mục đích nhằm nắm bắt được tình hình thực hiện dịch vụ công của Bộ phận Một cửa; trách nhiệm trong giải quyết TTHC, thái độ của cán bộ, công chức, nhất là đối với cán bộ, công chức được phân công trực và làm việc tại Bộ phận Một cửa, khi giao tiếp với tổ chức, cá nhân. Trên cơ sở kết quả đánh giá của tổ chức, công dân, UBND xã kịp thời chấn chỉnh, xử lý cán bộ, công chức vi phạm trong giải quyết TTHC hoặc có thái độ không chuẩn mực đối với cá nhân, tổ chức; đồng thời chỉ đạo cán bộ, công chức các Bộ phận chuyên môn có giải pháp khắc phục tồn tại, hạn chế trong HTQLCL.

- Thời gian thực hiện: *Thường xuyên*

## **6. Duy trì, cải tiến, mở rộng Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015**

- Thường xuyên rà soát, hiệu chỉnh tài liệu HTQLCL đã được tỉnh công nhận và công bố.

- Căn cứ các TTHC mới được UBND tỉnh công bố và thực tế để điều chỉnh, cải tiến và hoàn thiện quy trình giải quyết TTHC trong HTQLCL.

- Bổ sung danh mục hồ sơ, tài liệu bên ngoài vào hệ thống tài liệu ISO của các bộ phận chuyên môn, khi có sự thay đổi các quy định pháp luật liên quan đến lĩnh vực, ngành, thẩm quyền quản lý.

## **7. Kiểm tra, đánh giá, chấm điểm**

- BCD I So xã xây dựng kế hoạch thực hiện tự kiểm tra, đánh giá, chấm điểm năm 2024 đối với việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng của UBND xã, cán bộ, công chức phụ trách ISO thông qua các tiêu chí đánh giá, chấm điểm.

- Thời gian tự đánh giá, chấm điểm xong **trước 01/10/2024**, và cập nhật tài liệu minh chứng lên Phần mềm <http://iso.bacgiang.gov.vn/> theo quy định.

## **8. Công bố lại HTQLCL phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015**

Thực hiện báo cáo kết quả xây dựng, chuyển đổi, áp dụng bằng văn bản đến Ban chỉ đạo ISO huyện (*qua Phòng Nội vụ*) để thẩm định, trình Chủ tịch UBND huyện ban hành Quyết định công nhận lại theo quy định.

## **9. Kinh phí thực hiện**

Kinh phí thực hiện duy trì, áp dụng, cải tiến HTQLCL được cân đối trong dự toán kinh phí của UBND xã năm 2024.

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Văn phòng – Thống kê, Thư ký BCD ISO**

- Tham mưu xây dựng Kế hoạch áp dụng và duy trì cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia I SO 9001;2015, tổ chức triển khai đến toàn thể cán bộ, công chức, đôn đốc kiểm soát việc tổ chức thực hiện kế hoạch. **Thời gian xong trong tháng 01/2024**

- Tham mưu kiện toàn BCD I3So, phân công nhiệm vụ cụ thể từng thành

viên BCD thực hiện nhiệm vụ theo kế hoạch.

- Chủ trì, phối hợp với các bộ phận chuyên môn tổ chức rà soát bổ sung quy trình giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền cấp xã.

- Tham mưu thực hiện các bước xây dựng và áp dụng Hệ thống QLCL theo quy định tại Điều 4 Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống QLCL vào hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước và kế hoạch số 278/KH-UBND ngày 12/12/2017 của UBND tỉnh Bắc Giang.

- Tham mưu cho BCD ISO thực hiện công tác tự đánh giá, chấm điểm công tác ISO theo Quyết định số 2532/QĐ-UBND ngày 10/12/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc ban hành “ Quy định Bộ tiêu chí, xếp hạng kết quả xây dựng, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVNI SO 9001; 2015 của các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Bắc Giang” Hướng dẫn số 428/HD-KHCN ngày 29/4/2022 của Sở Khoa học và công nghệ tỉnh Bắc Giang, đánh giá, chấm điểm công tác xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVNI SO 9001;2015 trên phần mềm <http://iso.bacgiang.gov.vn/> theo văn bản chỉ đạo của Sở Khoa học & Công nghệ.

## **2. Công chức Tài chính - Kế toán**

- Tham mưu UBND xã kinh phí xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng của UBND xã.

- Chủ trì hướng dẫn các bộ phận chuyên môn quyết toán kinh phí thực hiện hoạt động có liên quan theo quy định.

## **3. Các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã**

Các bộ phận chuyên môn căn cứ nhiệm vụ trọng tâm năm 2024 được Chủ tịch UBND huyện chấp thuận, tham mưu xây dựng chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, xây dựng kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng.

Tập trung thực hiện công tác duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001;2015; Xây dựng, sửa đổi, bổ sung quy trình giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực chuyên môn được phân công phụ trách ***Thời gian thực hiện: Thường xuyên.***

Trên đây là Kế hoạch áp dụng, duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2024 của UBND xã Hương Vĩ./.

### ***Nơi nhận:***

- UBND huyện; BCD ISO huyện;
- TT Đảng ủy, HĐND xã (b/c);
- CT, PCT UBND xã;
- Các thành viên BCD ISO xã;
- Cán bộ, công chức chuyên môn;
- Lưu: VT.

**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Ngọc Trìu**

