

Số: /KH-UBND

Tân Hiệp, ngày tháng 01 năm 2023

KẾ HOẠCH

Triển khai áp dụng và duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia ISO 9001: 2015 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; Kế hoạch số 218/KH-UBND ngày 02/11/2018 của UBND tỉnh Bắc Giang về xây dựng, chuyển đổi Hệ thống quản lý chất lượng lên phiên bản tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của các sở, ngành, cơ quan; xây dựng, áp dụng tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động tại các UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Bắc Giang; Kế hoạch số 159/KH-UBND ngày 25 tháng 12 năm 2023 của UBND huyện Yên Thế về việc triển khai áp dụng và duy trì, cải tiến hệ thống chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia ISO 9001:2015 năm 2024.

Chủ tịch UBND xã xây dựng kế hoạch triển khai áp dụng và duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 :2015 (sau đây gọi tắt là HTQLCL) 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 QLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 phải thực hiện đồng bộ trong hệ thống các cơ quan 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.

- Nâng cao nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên 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 của cơ quan đối với kết quả áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan mình.

II. NỘI DUNG NHIỆM VỤ VÀ TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN

1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo

- 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 tại các cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn;

- 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 công chức chuyên môn thuộc UBND xã xây dựng Mục tiêu chất lượng 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.

- Chủ động xây dựng kế hoạch Triển khai áp dụng và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2024 của đơn vị mình.

Thời gian thực hiện: **Xong trong tháng 01 năm 2024.**

2. Tổ chức đánh giá nội bộ

- Xây dựng Kế hoạch đánh giá nội bộ cụ thể, bám sát điều kiện thực tế của cơ quan, đơn vị để tổ chức thực hiện.

- Trong năm tổ chức 01 đợt đánh giá nội bộ đối với 100% các cơ quan, đơn vị áp dụng Hệ thống QLCL.

- Có thể thực hiện đánh giá nội bộ chuyên sâu một số đơn vị để phát hiện và đề xuất biện pháp khắc phục phòng ngừa.

Thời gian hoàn thành: **Xong trước ngày 20/9/2024.**

3. Tổ chức xem xét lãnh đạo của UBND xã về hệ thống

- Tổ chức hội nghị xem xét của lãnh đạo UBND xã đối với HTQLCL để 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 phòng ngừa... của các công chức chuyên môn.

- **Thời gian thực hiện sau khi tổ chức xong đánh giá nội bộ.**

4. Công tác tập huấn

- Thực hiện lớp tập huấn do huyện tổ chức, tập huấn kiến thức ISO đối với 100% lãnh đạo, cán bộ, công chức trực tiếp tham mưu Hệ thống QLCL nhằm nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ và kỹ năng xây dựng, áp dụng Hệ thống QLCL cho cán bộ công chức.

Thời gian thực hiện: **Hoàn thành xong trước 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 thỏa mãn của khách hàng (tổ chức, công dân) liên quan đến chất lượng giải quyết TTHC qua bộ phận TN&TKQ cấp xã. Mục đích nhằm nắm bắt được tình hình thực hiện dịch vụ công của cơ quan; trách nhiệm trong giải quyết TTHC, thái độ của cán bộ, công chức, viên chức 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, viên chức vi phạm trong giải quyết TTHC hoặc có thái độ không chuẩn mực đối với cá nhân, tổ chức; đồng thời chỉ đạo các công chức chuyên môn có giải pháp khắc phục tồn tại, hạn chế trong HTQLCL.

- **Thời gian thực hiện: Thường xuyên hằng tháng.**

6. Tiếp tục duy trì, cải tiến, mở rộng HTQLCL

- Thường xuyên rà soát HTQLCL đã được Chủ tịch UBND tỉnh quyết định công nhận, Chủ tịch UBND huyện, Chủ tịch UBND xã công bố.

- UBND xã căn cứ các TTHC mới được UBND tỉnh công bố 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 khi có sự thay đổi các quy định pháp luật liên quan đến lĩnh vực, ngành, thẩm quyền quản lý.

7. Đánh giá, chấm điểm

- Thực hiện 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 nói chung, cán bộ, công chức phụ trách ISO nói riêng thông qua các tiêu chí đánh giá, chấm điểm.

- **Thời gian tự đánh giá, chấm điểm gửi về Phòng Nội vụ trước 01/10/2024.**

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

UBND xã báo cáo kết quả xây dựng, chuyển đổi, áp dụng bằng văn bản đến Ban chỉ đạo ISO huyện (qua Phòng Nội vụ). Ban chỉ đạo, Tổ giúp việc BCĐ ISO huyện có trách nhiệm rà soát, 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, xây dựng, áp dụng HTQLCL của UBND cấp xã được cân đối trong dự toán kinh phí năm 2024 của UBND xã.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Đối với Ban Chỉ đạo ISO

- Các thành viên BCD căn cứ nhiệm vụ được phân công có trách theo dõi, trong việc thực hiện kế hoạch; báo cáo, đề xuất các giải pháp với Trưởng BCD nhằm thực hiện tốt công tác ISO trên địa bàn xã.

- Các thành viên BCD căn cứ nhiệm vụ được phân công có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra tiến độ triển khai thực hiện việc duy trì, xây dựng, áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Trực tiếp hướng dẫn, thẩm định, đánh giá sự phù hợp của việc xây dựng, duy trì, cải tiến HTQLCL đối với lĩnh vực được phân công.

2. UBND xã

- Chủ trì tổ chức, triển khai, hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, đánh giá tình hình thực hiện Kế hoạch.

- Phối hợp với thành viên Ban chỉ đạo thực hiện:

+ Hướng dẫn đánh giá nội bộ tại các cơ quan; chỉ đạo khắc phục các điểm không phù hợp (nếu có).

+ Tổng hợp báo cáo định kỳ, đột xuất theo đúng quy định.

+ Rà soát lại toàn bộ các nội dung liên quan đến duy trì, xây dựng, áp dụng, cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015; Công chức được phân công tham mưu tự chấm điểm công tác ISO năm 2024 của xã gửi phòng Nội vụ theo yêu cầu.

+ Tham mưu Chủ tịch UBND xã ban hành Quyết định công bố lại HTQLCL phù hợp với tiêu chuẩn Quốc gia 9001:2015 theo quy định tại mục II.2 của Kế hoạch số 278/KH-UBND ngày 12/12/2017 của UBND tỉnh Bắc Giang.

- Đôn đốc các công chức chuyên môn, rà soát, nghiên cứu triển khai áp dụng và đưa ra các giải pháp mới trong công tác duy trì, cải tiến hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn ISO năm 2024.

3. Công chức Tài chính - Kế toán

- Tham mưu UBND xã đảm bảo kinh phí xây dựng, áp dụng, mở rộng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng cho UBND xã.

- Chủ trì phối hợp với các công chức hướng dẫn quyết toán kinh phí thực hiện hoạt động có liên quan theo quy định.

4. Văn phòng UBND xã

- Chủ trì xây dựng mục tiêu chất lượng năm 2024 của UBND xã; chủ trì, phối hợp với các công chức chuyên môn tổ chức đánh giá giải quyết TTHC, điều tra sự thỏa mãn của tổ chức, công dân liên quan đến chất lượng giải quyết TTHC, dịch vụ hành chính công, đặc biệt quan tâm đối với các TTHC trong lĩnh vực đất đai, môi trường và lĩnh vực đầu tư.

- Hướng dẫn nghiệp vụ công tác duy trì, cải tiến, xây dựng HTQLCL theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đối với các công chức chuyên môn, tham mưu tự chấm điểm công tác ISO năm 2024 của xã gửi phòng Nội vụ huyện theo yêu cầu.

5. Các công chức chuyên môn thuộc UBND xã

- Căn cứ đăng ký nhiệm vụ trọng tâm năm 2023 được Chủ tịch UBND huyện phê duyệt thực hiện rà soát mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng và chính sách chất lượng năm 2024 đảm bảo về đích đúng và trước thời hạn đồng thời gửi mục tiêu chất lượng, chính sách chất lượng về Phòng Nội vụ trước **30/3/2024** để theo dõi, đôn đốc.

- Tập trung thực hiện công tác duy trì, cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015; thời gian thực hiện: **Thường xuyên**.

- Thực hiện việc tự đánh giá nội bộ, gửi về Ban chỉ đạo ISO xã thẩm định, xem xét, đánh giá, ban hành quyết định công bố lại. Thời gian thực hiện xong trước **30/9/2024**.

- Thực hiện việc tự chấm điểm công tác xây dựng, áp dụng và duy trì HTQLCL năm 2024 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 TCVN ISO 9001 của các cơ quan thuộc hệ thống hành chính 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 TCVN ISO 9001:2015; gửi toàn bộ hồ sơ minh chứng về Phòng Nội vụ trước **05/10/2024**.

6. UBND xã

- Xây dựng kế hoạch triển khai, áp dụng ISO 9001:2015 áp dụng và duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia ISO 9001:2015 gửi về Phòng Nội vụ trước ngày **31/01/2024**.

- Căn cứ đăng ký nhiệm vụ trọng tâm năm 2024 được Chủ tịch UBND huyện chấp thuận, thực hiện rà soát mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng, chính sách chất lượng năm 2023. Phấn đấu hoàn thành đúng và trước hạn theo kế hoạch đã đề ra đồng thời gửi về Phòng Nội vụ trước **30/3/2024** để theo dõi, đôn đốc thực hiện.

- Tập trung thực hiện công tác duy trì, cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015; **thời gian thực hiện: Thường xuyên**.

- Tổ chức thực hiện tốt theo các bước xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng 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 quản lý chất lượng (HTQLCL) vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước và Kế hoạch số 278/KH-UBND ngày 12/12/2017 của UBND tỉnh Bắc Giang.

- Thực hiện 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 TCVN ISO 9001 của các cơ quan thuộc hệ thống hành chính 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 TCVN ISO 9001:2015; gửi toàn bộ hồ sơ minh chứng về Phòng Nội vụ trước **10/10/2024**.

Trong quá trình triển khai, nếu có vướng mắc, đề nghị phản ánh với BCD ISO xã (*qua Văn phòng UBND xã*) để tổng hợp, báo cáo và tham mưu Chủ tịch UBND xã chỉ đạo kịp thời./.

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ huyện (b/c);
- Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND xã;
- Thành viên Ban chỉ đạo ISO xã;
- Công TTĐT xã;
- Lưu: VT, VP.

CHỦ TỊCH

Hoàng Văn Trường