

KẾ HOẠCH

Duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001: 2015 trong cơ quan hành chính Nhà nước xã Đồng Tân năm 2024

Thực hiện Kế hoạch số 233/KH-UBND ngày 05 tháng 12 năm 2023 của UBND huyện Hiệp Hòa về duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001: 2015 đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện và UBND các xã thị trấn trên đại bàn huyện Hiệp Hòa năm 2024;

Để đảm bảo thực hiện có hiệu quả việc cải tiến và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001: 2015 tại UBND xã; UBND xã Đồng Tân ban hành Kế hoạch duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng (Hệ thống quản lý chất lượng) theo TCVN ISO 9001:2015 trong cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn xã Đồng Tân năm 2024 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU:

1. Mục đích

Nhằm tiếp tục xây dựng hoàn thiện và chuẩn hoá quy trình xử lý công việc và quy trình giải quyết TTHC, đảm bảo tính hợp lý, phù hợp với quy định của Pháp luật, tạo điều kiện để người đứng đầu cơ quan, đơn vị, kiểm soát công việc trong cơ quan; cán bộ, công chức, viên chức và tổ chức, công dân dễ dàng thực hiện giải quyết TTHC đúng theo quy định, góp phần đẩy mạnh cải cách TTHC, nâng cao chất lượng và hiệu quả công tác quản lý, cung cấp dịch vụ công.

2. Yêu cầu

Việc xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng phải thực hiện đồng bộ trong hệ thống của UBND xã đồng thời được tiến hành thường xuyên, kịp thời đúng theo Bộ thủ tục hành chính mới được Chủ tịch UBND tỉnh công bố.

Duy trì và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng đối với tất cả các hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân. Đảm bảo sự tham gia của lãnh đạo, các cơ quan, UBND xã, và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng. 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.

Việc xây dựng, quy trì và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng phải gắn với việc quản lý các hoạt động nội bộ, hoạt động khác của cơ quan để nâng cao hiệu quả công tác quản lý.

Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng nhằm nâng cao hiệu quả công tác áp dụng hệ thống quản lý chất lượng trên địa bàn xã.

II. NỘI DUNG

1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo

Tiếp tục tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo các bộ phận chuyên môn triển khai áp dụng và duy trì hệ thống tài liệu QLCT 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 cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn xã. Chỉ đạo thường xuyên duy trì, cải tiến, nâng cao chất lượng Hệ thống QLCL đã được công nhận; chủ động 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 nhất cho việc tra cứu, giải quyết các TTHC. Chỉ đạo xây dựng Mục tiêu chất lượng của các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã, thời gian thực hiện trước ngày 15 tháng 01 hàng năm.

Thường xuyên, kịp thời kiện toàn BCĐ ISO xã và phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng thành viên trong BCĐ, đảm bảo cho BCĐ được duy trì hoạt động có hiệu quả. Nghiên cứu ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng. Chỉ đạo triển khai kịp thời việc áp dụng hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN tại xã khi có sự chỉ đạo của UBND tỉnh, huyện.

2. Tổ chức đánh giá nội bộ

Xây dựng Kế hoạch đánh giá nội bộ cụ thể để tổ chức thực hiện. Trong năm tổ chức 01 đợt đánh giá nội bộ đối với 100% các bộ phận chuyên môn áp dụng Hệ thống QLCL.

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 Hệ thống QLCL để kiểm điểm hoạt động triển khai, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống QLCL cũng như việc thực hiện các quy trình kiểm soát hồ sơ, kiểm soát tài liệu, quy trình khắc phục phòng ngừa... của các bộ phận chuyên môn Thời gian thực hiện sau khi tổ chức đánh giá nội bộ của xã.

4. Công bố, công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

UBND xã thực hiện việc công bố, công bố lại theo quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ. Sau khi công bố, công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, UBND xã báo cáo bằng văn bản đến Cơ quan thường trực BCĐ ISO huyện và Sở Khoa học và Công nghệ để theo dõi, tổng hợp và tiếp tục duy trì và cải tiến thường xuyên Hệ thống quản lý chất lượng theo quy định tại Quyết định số 19/2017/QĐ-TTg.

5. Công tác đào tạo, tập huấn

Cử cán bộ, công chức đi đào tạo chuyên sâu về ISO (do tỉnh tổ chức).

6. Công tác điều tra sự thỏa mãn của tổ chức, công dân liên quan đến chất lượng dịch vụ hành chính công

Định kỳ hàng tháng 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 tiếp nhận và trả kết quả xã, nhằm nắm bắt được tình hình thực tiễn dịch vụ công

của UBND xã, cũng như tinh thần thái độ làm việc của cán bộ, công chức, viên chức. Qua đó kịp thời có những giải pháp chỉ đạo, khắc phục những tồn tại, hạn chế trong hệ thống QLCL. Hàng tháng tổng hợp báo cáo đánh giá sự hài lòng của tổ chức, công dân liên quan đến dịch vụ công tại bộ phận một cửa. Thời gian thực hiện: thường xuyên hàng tháng.

7. Duy trì, cải tiến và mở rộng Hệ thống QLCL

Thường xuyên rà soát Hệ thống QLCL của huyện đã ban hành đối chiếu với các TTHC mới được UBND tỉnh công bố chuẩn hóa và tình hình thực tiễn để xây dựng, cải tiến và hoàn thiện các quy trình giải quyết TTHC trong Hệ thống QLCL của xã.

Bổ sung danh mục hồ sơ, danh mục tài liệu bên ngoài vào hệ thống tài liệu ISO của các bộ phận chuyên môn khi có sự thay đổi các quy phạm pháp luật liên quan đến lĩnh vực ngành quản lý. Thời gian thực hiện: Thường xuyên trong năm.

8. Kiểm tra, đánh giá, chấm điểm

Thực hiện kiểm tra, đánh giá, chấm điểm hàng năm việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan, UBND xã nói chung, cán bộ, công chức phụ trách ISO nói riêng thông qua các tiêu chí đánh giá, chấm điểm, nhằm kịp thời phát hiện, khắc phục những hạn chế, tồn tại.

9. Kinh phí thực hiện

UBND xã dành một phần kinh phí chi cho công tác duy trì, cải tiến chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001: 2015

III. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM:

- Tổ chức thực hiện việc duy trì, cải tiến và công bố Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã;

- Tạo điều kiện cho cán bộ, công chức tham gia đào tạo nghiệp vụ về ISO hành chính, xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

1. Công chức Văn phòng – Thống kê:

Phối hợp với công chức chuyên môn của UBND xã thực hiện một số nhiệm vụ sau:

- Tham mưu Kế hoạch duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 của UBND xã. Hệ thống quản lý chất lượng được xây dựng và áp dụng phải đáp ứng 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết và tất cả các hoạt động nội bộ liên quan, hoạt động chuyên môn, hỗ trợ hoạt động chuyên môn và các hoạt động khác nhằm thực hiện chức năng, nhiệm vụ của UBND xã.

- Tham mưu kiện toàn Ban chỉ đạo xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (Ban chỉ đạo ISO) theo quy định.

- Trực tiếp liên hệ với phòng, ban có liên quan để được hướng dẫn, tư vấn trong quá trình cải tiến hệ thống chất lượng.

- Lập danh sách tập huấn cho cán bộ, công chức và người lao động về việc duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015.

- Thực hiện tốt chế độ báo cáo theo quy định.

2. Công chức Tài chính- Kế toán:

Bố trí kinh phí để thực hiện tốt việc duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2024 đảm bảo đúng lộ trình đề ra.

3. Các công chức chuyên môn khác

- Thường xuyên rà soát các TTHC; cải tiến các quy trình giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết cấp xã mà mình phụ trách.

4. Công chức Văn hoá – Thông tin và cán bộ truyền thanh xã:

Tuyên truyền trên hệ thống đài truyền thanh về hiệu quả, vai trò của Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 trong cải cách hành chính và tình hình thực hiện cải tiến và công bố Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 trong Cơ quan hành chính Nhà nước năm 2024 của xã.

Trên đây là Kế hoạch triển khai xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN 9001 trong Cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn xã năm 2024, đề nghị các bộ phận có liên quan bám sát các nội dung chủ động triển khai và thực hiện có hiệu quả./.

Nơi nhận:

- Phòng nội vụ;
- TT Đảng ủy- HĐND-UBND-UBMTTQ;
- Các ban, ngành, đoàn thể cấp xã;
- Cán bộ, công chức;
- Lưu: VT.

KT. CHỦ TỊCH

PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Phi Trường

DANH MỤC TÀI LIỆU TỐI THIỂU CẦN DUY TRÌ, CẢI TIẾN

1. Tài liệu chung

- Chính sách chất lượng;
- Mục tiêu chất lượng;
- Sổ tay chất lượng;
- Mô tả công việc của các vị trí.

2. Các quy trình bắt buộc khi xây dựng Hệ thống:

- Quy trình kiểm soát tài liệu;
- Quy trình kiểm soát hồ sơ;
- Quy trình đánh giá nội bộ;
- Quy trình kiểm soát sự không phù hợp;
- Quy trình khắc phục sự không phù hợp;
- Quy trình phòng ngừa sự không phù hợp.

3. Các quy trình nội bộ cần xem xét xây dựng:

- Quy trình họp xét của lãnh đạo;
- Quy trình quản lý văn bản đi và văn bản đến;
- Quy trình theo dõi ý kiến chỉ đạo;
- Quy trình tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa;
- Quy trình xét thi đua, khen thưởng;
- Các quy trình cần thiết.

4. Các quy trình giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã được UBND tỉnh phê duyệt./.

TT	Nội dung
1	- Lập danh sách tập huấn về Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015, đào tạo nhận thức về tiêu chuẩn ISO 9001:2015 cho cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách cấp xã
2	Quyết định kiện toàn Ban chỉ đạo ISO (Nếu có sự thay đổi)
3	- Nghiên cứu tiêu chuẩn ISO:2015 - Xây dựng kế hoạch duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng
4	Rà soát lại cấu trúc của hệ thống tài liệu
5	Bổ sung, duy trì các thông tin dạng văn bản (các tài liệu mới) phù hợp với quy mô và mức độ áp dụng
6	Xác định lại bối cảnh của tổ chức
7	Xác định lại các bộ phận liên quan có ảnh hưởng tới Hệ thống quản lý chất lượng
8	Xác định phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng
9	Phân công lại trách nhiệm quyền hạn (nếu có thay đổi)
10	Ban hành lại chính sách chất lượng (nếu có thay đổi)
11	Phê duyệt lại hệ thống tài liệu theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015
12	Phổ biến về tiêu chuẩn ISO 9001:2015 về Hệ thống quản lý chất lượng, chính sách chất lượng cho toàn bộ cán bộ, công chức trong tổ chức
13	Xây dựng các mục tiêu, kế hoạch thực hiện của Hệ thống quản lý chất lượng
14	Xác định đánh giá rủi ro và cơ hội
15	Lưu giữ các thông tin dạng văn bản (hồ sơ) theo yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng
16	Thiết lập các quá trình vận hành
17	Xem xét quá trình thiết kế (nếu áp dụng hoạt động thiết kế)
18	Kiểm soát các quá trình cung cấp từ bên ngoài
19	Đánh giá kết quả thực hiện
20	Đào tạo chuyên gia đánh giá nội bộ theo ISO 9001:2015
21	Thực hiện đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn mới
22	Thực hiện hoạt động xem xét của lãnh đạo
23	Liên hệ với các tổ chức chứng nhận để được đánh giá theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015