

Số: 16 /KH-UBND

Dĩnh Kế, ngày 22 tháng 01 năm 2024

KẾ HOẠCH

Duy trì, áp dụng và cải tiến hệ thống Quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND phường Dĩnh Kế năm 2024

Căn cứ Kế hoạch số 221/KH-UBND ngày 29/12/2023 của UBND thành phố Bắc Giang về duy trì, áp dụng và cải tiến hệ thống Quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND thành phố Bắc Giang và UBND phường, xã năm 2024; UBND phường Dĩnh Kế ban hành Kế hoạch duy trì, áp dụng và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND phường Dĩnh Kế năm 2024, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tiếp tục duy trì, áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong cán bộ, công chức chuyên môn thuộc UBND phường nhằm nâng cao hiệu quả giải quyết công việc của cán bộ, công chức đảm bảo tính khoa học, đúng quy định;

- Nâng cao chất lượng, hiệu quả trong công tác chỉ đạo, điều hành và giải quyết thủ tục hành chính của các bộ phận chuyên môn góp phần cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh và chỉ số cải cách hành chính; áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng giúp lãnh đạo phường điều hành, kiểm soát được toàn bộ quá trình giải quyết công việc của cơ quan. Đổi mới phương pháp làm việc, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả trong thực hiện công vụ, phục vụ tốt các yêu cầu của tổ chức, cá nhân đến làm việc.

2. Yêu cầu

- Nghiêm túc tuân thủ Hệ thống quy trình ISO đã được xây dựng gồm các quy trình bắt buộc theo yêu cầu của tiêu chuẩn, các quy trình nội bộ và đặc biệt quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

- Đảm bảo sự tham gia của lãnh đạo 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 đối với kết quả xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan mình.

- Đảm bảo 100% cán bộ, công chức, người lao động trong cơ quan, đơn vị có liên quan đến Hệ thống quản lý chất lượng được đào tạo kiến thức về ISO.

- Kịp thời cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào Hệ thống quản lý chất lượng để áp dụng, chậm nhất ba tháng kể từ khi văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực thi hành.

- 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.

II. NỘI DUNG

1. Công tác lãnh, chỉ đạo

- Tăng cường chỉ đạo triển khai áp dụng và duy trì hệ thống tài liệu theo tiêu chuẩn ISO; quán triệt đầy đủ các văn bản hướng dẫn của cấp trên về triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO vào hoạt động của UBND Phường Dĩnh Kế

- Thường xuyên kiện toàn Ban chỉ đạo ISO của phường và phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng thành viên; đảm bảo BCD được duy trì hoạt động hiệu quả.

- Tiếp tục duy trì, cải tiến, nâng cấp chất lượng Hệ thống quản lý chất lượng đã được công nhận.

2. Xây dựng mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện mục tiêu

- Xây dựng mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2024 của UBND phường.

Thực hiện: Ban Chỉ đạo ISO phường;

- Căn cứ mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2024 của UBND phường, các bộ phận chuyên môn xây dựng mục tiêu, kế hoạch thực hiện mục tiêu của bộ phận mình. Yêu cầu cán bộ, công chức chuyên môn tuân thủ thực hiện theo quy trình ISO của cơ quan, đảm bảo thực hiện mục tiêu kế hoạch đề ra.

Thực hiện: Các bộ phận, công chức chuyên môn thuộc UBND phường.

- Thời gian thực hiện: Xong trước ngày 25/01/2024.

3. Duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng

- Tuân thủ nghiêm túc quy trình của Hệ thống quản lý chất lượng đã xây dựng; Thường xuyên tiến hành rà soát, cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào hệ thống quản lý chất lượng để áp dụng.

- Thực hiện: Các bộ phận, công chức chuyên môn thuộc UBND phường.

- Thời gian thực hiện: Chậm nhất ba tháng kể từ khi văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực.

4. Tổ chức duy trì, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng

- Tiếp tục duy trì, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng đã được công nhận và công bố theo quy định tiến hành duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo quy định tại Khoản 4 Điều 4 Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ.

- Thường xuyên hoặc định kỳ thực hiện việc tự kiểm tra, đánh giá, chấm điểm theo các tiêu chí theo Quyết định số 2532/QĐ-UBND ngày 10/12/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh về ban hành quy định Bộ tiêu chí đánh giá, xếp hạng kết quả xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của các cơ quan thuộc hệ thống hành chính nhà nước tỉnh Bắc Giang.

6. Đánh giá nội bộ

- UBND phường tổ chức 01 cuộc đánh giá nội bộ tại các bộ phận chuyên môn thuộc UBND phường về việc duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

- Thực hiện: Tổ đánh giá nội bộ của Ban chỉ đạo ISO phường.

- Thời gian thực hiện: Quý III/2024.

7. Tổ chức họp, xem xét tính hiệu quả của hệ thống

- Chủ tịch UBND phường tổ chức 01 cuộc họp xem xét về tính hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng của UBND phường.

- Thời gian: Quý III/2024 và sau khi tiến hành đánh giá nội bộ của Ban chỉ đạo ISO phường.

8. Công tác điều tra sự hài lòng của tổ chức, công dân liên quan đến chất lượng dịch vụ công.

- Tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính đối với khách hàng liên quan đến chất lượng giải quyết TTHC qua mã QR code tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND phường.

Qua đó, kịp thời có những giải pháp chỉ đạo, khắc phục những tồn tại, hạn chế trong Hệ thống quản lý chất lượng.

- Thực hiện: Bộ phận Một cửa UBND phường

- Thời gian: tổ chức: Quý III/2024.

(Chi tiết có phụ lục kèm theo)

9. Đánh giá, chấm điểm

Thực hiện tự đánh giá, chấm điểm trên phần mềm chấm điểm ISO tại địa chỉ: <http://iso.bacgiang.gov.vn>

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Chỉ đạo ISO phường

- Thường xuyên chủ động tham mưu Chủ tịch UBND phường triển khai, kiểm tra, đôn đốc các bộ phận chuyên môn thực hiện nghiêm túc, đúng tiến độ nội dung Kế hoạch này. Trưởng Ban Chỉ đạo ISO phân công nhiệm vụ cho các thành viên tổ chức triển khai thực hiện hiệu quả Kế hoạch này.

2. Công chức Văn phòng - Thống kê phường

- Tham mưu Chủ tịch UBND, Ban Chỉ đạo ISO phường triển khai thực hiện các nội dung trong kế hoạch. Đôn đốc các bộ phận chuyên môn thực hiện đầy đủ các nội dung trong Kế hoạch theo tiến độ đã đề ra.

- Niêm yết công khai quy trình thủ tục hành chính tại Bộ phận “Một cửa” UBND phường.

3. Công chức Tài chính - Kế toán phường

Tham mưu Chủ tịch UBND phường bố trí kinh phí xây dựng, áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 bảo đảm nội dung Kế hoạch đề ra.

4. Các Bộ phận chuyên môn UBND phường

- Xây dựng mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2024 và niêm yết tại phòng làm việc của bộ phận. Đồng thời, chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND, Ban Chỉ đạo ISO phường về chất lượng, kết quả duy trì, áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng Theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại bộ phận mình.

Trên đây là Kế hoạch áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 vào hoạt động của UBND Phường Đình Kế năm 2024./.

Nơi nhận:

- UBND thành phố (để B/c);
- Phòng Nội vụ thành phố (để B/c);
- CBCC phường (để t/h);
- Lưu: VT, BCĐ.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thị Hồng Vinh

PHỤ LỤC

Nhiệm vụ cụ thể duy trì, áp dụng và cải tiến hệ thống Quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND phường Đinh Kế năm 2024

(Kèm theo Kế hoạch số 22/KH-UBND ngày 22/01/2024 của UBND phường Đinh Kế)

TT	Nội dung	Đơn vị thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Xây dựng Mục tiêu chất lượng của UBND phường năm 2024; Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2024	BCĐ ISO phường	Trước ngày 23/01/2024
2	Xây dựng Mục tiêu chất lượng; kế hoạch, biện pháp thực hiện của bộ phận chuyên môn	Các bộ phận chuyên môn UBND phường	Trước ngày 25/01/2024
3	Xây dựng Kế hoạch phân tích thực trạng và xác định rủi ro, cơ hội năm 2024	BCĐ ISO phường	Tháng 3/2024
4	Đánh giá việc thực hiện theo Mục tiêu chất lượng theo kế hoạch đã ban hành	BCĐ ISO phường Các bộ phận chuyên môn UBND phường	Báo cáo về phòng Nội vụ trước ngày 01/6 và 20/11/2024
5	Rà soát, chỉnh sửa, bổ sung các Quy trình, tài liệu thuộc các lĩnh vực khi có văn bản hướng dẫn mới	BCĐ ISO phường Các bộ phận chuyên môn UBND phường	Thường xuyên
6	Ban hành Quyết định công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Chủ tịch UBND phường	Sau khi hoàn thành sửa đổi các quy trình, tài liệu
7	Rà soát cập nhật Danh mục tài liệu bên ngoài của các phòng/ban/bộ phận của cơ quan, đơn vị. Thiết lập các hồ sơ thực hiện các quy trình tác nghiệp; giải quyết TTHC... và các nhiệm vụ khác về kiểm soát	BCĐ ISO phường Các bộ phận chuyên	Thường xuyên

	thông tin dạng văn bản	môn UBND phường	
8	Tổ chức nhận diện, phân tích bối cảnh để xác định rủi ro, cơ hội năm 2024	BCĐ ISO phường	Tháng 8/2024
9	Tổ chức thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa nhằm loại bỏ những nguyên nhân của sự không phù hợp.	BCĐ ISO phường Các bộ phận chuyên môn UBND phường	Thường xuyên
10	Tổ chức đánh giá nội bộ	BCĐ ISO phường Các bộ phận chuyên môn UBND phường	Tổ chức ít nhất 01 lần trong năm
11	Tổ chức họp xem xét của lãnh đạo	BCĐ ISO phường Các bộ phận chuyên môn UBND phường	Ngay sau khi tổ chức đánh giá nội bộ và tổ chức họp đột xuất
12	Cử công chức phụ trách ISO đi đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng, bổ sung kiến thức về ISO	UBND phường	Năm 2024
13	Báo cáo kết quả duy trì và áp dụng ISO tháng, quý, năm 2024.	BCĐ ISO phường	Xong trước 15/10/2024
14	Tổ chức đánh giá, thu thập mức độ hài lòng của khách hàng được thực hiện tại Bộ phận Một cửa.	UBND phường	Thường xuyên
15	Tổ chức 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	BCĐ ISO phường	Xong trước 15/10/2024