

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 cơ quan năm 2022

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 theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc Hệ thống hành chính Nhà nước;

Căn cứ Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10/10/2014 Quy định chi tiết thi hành 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 theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính Nhà nước;

Căn cứ Thông tư số 116/2015/TT-BTC ngày 11/8/2015 của Bộ Tài chính về việc quy định công tác quản lý tài chính đối với việc xây dựng, áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan hành chính Nhà nước;

Căn cứ Quyết định 101/QĐ-BKCN ngày 21/01/2019 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ ban hành mô hình khung hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;

Căn cứ Quyết định số 2968/QĐ-BKHCN ngày 29/12/2010 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc công bố mô hình khung hệ thống quản lý chất lượng cho các cơ quan hành chính Nhà nước tại địa phương;

Căn cứ Quyết định số 89/QĐ-UBND ngày 13/01/2022 của UBND tỉnh Trà Vinh về việc ban hành kế hoạch áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tỉnh Trà Vinh năm 2022;

Ủy ban nhân dân thị xã Duyên Hải xây dựng kế hoạch tiếp tục duy trì áp dụng và cải tiến nâng cao chất lượng của hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động cơ quan năm 2022 cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH VÀ YÊU CẦU

1. Mục đích: Tiếp tục nâng cao hiệu quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính (CCHC), giảm các phát sinh tiêu cực trong quá trình xử lý công việc của công chức, viên chức. Góp phần tích cực trong việc nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính cho các tổ chức, cá nhân và góp phần nâng cao chỉ số CCHC. Ứng dụng công nghệ thông tin (ISO điện tử) trong việc áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống QLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

2. Yêu cầu: Các cơ quan, đơn vị áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống QLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 phải đảm bảo sự tham gia của lãnh đạo và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng Hệ thống QLCL. Xác định rõ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của từng bộ phận, cá nhân trong mỗi cơ quan, đơn vị; tạo môi trường thuận lợi để công chức, viên chức phát huy năng lực, tiết kiệm thời gian và chi phí.

II. THỰC HIỆN VIỆC DUY TRÌ, CẢI TIẾN VÀ ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015 CHO CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

- Đơn vị thực hiện: 20 cơ quan, đơn vị.

- Tiếp tục duy trì áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001: 2015 đối với tất cả các thủ tục hành chính đã được Ủy ban nhân dân tỉnh Trà Vinh công bố thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện, cụ thể như sau:

1. Chính sách chất lượng.
2. Mục tiêu chất lượng
3. Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ) (QT-01)
4. Quy trình bồi cảnh, kiểm soát rủi ro (QT-02)
5. Quy trình đánh giá nội bộ (QT -03)
6. Quy trình kiểm soát đầu ra không phù hợp (QT -04)
7. Quy trình sự không phù hợp và hành động khắc phục (QT-05).
8. Quy trình xem xét của lãnh đạo (QT-06)
9. Các quy trình ISO tiếp nhận, giải quyết hồ sơ tại bộ phận một cửa được UBND tỉnh công bố.

III. THỜI GIAN THỰC HIỆN

- Thời gian thực hiện: Từ tháng 3/2022 đến tháng 10/2022.
- Thời gian đánh giá nội bộ: Vào tháng 8 hàng năm.
- Thời gian phân tích công bố phù hợp tiêu chuẩn: Vào tháng 10 năm 2022.

Tiến độ thực hiện: (dự kiến từ tháng 3/2022 đến tháng 10/2022)

Nội dung công việc	Thời gian thực hiện	Đơn vị, cá nhân phụ trách	Kết quả
- Quyết định kiện toàn Ban chỉ đạo thực hiện ISO, xây dựng và triển khai thực hiện kế hoạch ISO tại Cơ quan	Tháng (1-3)/2022	UBND thị xã	Quyết định hành chính, Kế hoạch dự kiến triển khai tháng 03/2022

<p>- Tập huấn giới thiệu về TCVN ISO 9001:2015, phương pháp viết tài liệu, mô hình khung hệ thống quản lý chất lượng, triển khai áp dụng hệ thống tài liệu</p>		<p>Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Trà Vinh</p>	<p>Theo Thông báo của Sở khoa học và công nghệ</p>
<p>- Rà soát, bổ sung quy trình TTHC; Cập nhật thay đổi các 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</p>	<p>Thường xuyên</p>	<p>Ban Chỉ đạo, Công chức chuyên môn các phòng ban</p>	<p>Bộ TTHC áp dụng tại UBND thị xã và Danh mục văn bản Quy phạm pháp luật và văn bản có liên quan, các quy trình ISO áp dụng thuộc thẩm quyền giải quyết UBND thị xã</p>
<p>- Xây dựng hệ thống tài liệu ISO</p>	<p>Tháng (4-5)/2022</p>	<p>Ban chỉ đạo ISO thị xã</p>	<p>Bộ tài liệu ISO hoàn chỉnh</p>
<p>- Ban hành và áp dụng hệ thống tài liệu, hướng dẫn thực hiện các yêu cầu khác của hệ thống tài liệu.</p>	<p>Tháng (4-5)/2022</p>	<p>Ban Chỉ đạo</p>	<p>Quyết định ban hành hệ thống tài liệu, Quyết định công khai danh mục theo từng lĩnh vực</p>
<p>- Tổ chức thực hiện việc đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo tối thiểu 01 năm 01 lần để kiểm tra việc áp dụng và hướng dẫn tiến hành khắc phục các điểm không phù hợp</p>	<p>Tháng (7-8)/2022</p>	<p>Ban Chỉ đạo, Công chức các phòng ban chuyên môn thị xã</p>	<p>Hồ sơ đánh giá nội bộ và hồ sơ họp xem xét của lãnh đạo.</p>
<p>- Kiểm tra, giám sát đơn vị áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Đồng thời, kiểm tra phần mềm “ Một cửa điện tử” của cơ quan.</p>	<p>Từ tháng (6-9)/2022</p>	<p>Ban Chỉ đạo, công chức chuyên môn các phòng ban, UBND các xã, phường</p>	<p>Các văn bản, hồ sơ áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống QLCL theo TCQG ISO 9001:2015</p>

- Công bố hoặc công bố lại hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Tháng 10/2022	UBND thị xã	Quyết định công bố, công bố lại bản công bố phù hợp tiêu chuẩn
- Hướng dẫn duy trì Hệ thống quản lý	Tháng 10/2022	UBND thị xã	
- Tổng hợp báo cáo kết quả duy trì áp dụng và cải tiến nâng cao chất lượng Hệ thống quản lý chất lượng	Khi có Công văn chỉ đạo Sở khoa học và Công nghệ	UBND thị xã	Báo cáo tổng hợp, biểu điểm đánh giá.

IV. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

1. Quy mô và phạm vi áp dụng

Ủy ban nhân dân thị xã xây dựng kế hoạch; tiếp tục duy trì triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng đối với toàn bộ hoạt động liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức. Quy mô áp dụng cụ thể theo mô hình khung do Bộ Khoa học và Công nghệ xây dựng và công bố. Tiếp tục rà soát xây dựng bổ sung quy trình TTHC theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015, đưa vào áp dụng giải quyết 100% TTHC theo quyết định công bố của UBND tỉnh.

2. Kinh phí thực hiện

- Thực hiện theo quy định tại Khoản 6, Điều 4, Thông tư số 116/2015/TT-BTC ngày 11/8/2015 của Bộ Tài chính về việc quy định công tác quản lý tài chính đối với việc xây dựng, áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước.

- Kinh phí chi cho hoạt động duy trì, cải tiến thường xuyên Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan là: 15.000.000 đồng (*mười lăm triệu đồng*).

- Nguồn kinh phí: Do ngân sách nhà nước cấp năm 2022.

3. Nội dung cụ thể và trình tự các bước thực hiện

a) Kiện toàn Ban Chỉ đạo thực hiện hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 thị xã Duyên Hải (gọi tắt là Ban chỉ đạo ISO).

b) Xây dựng, ký ban hành và tổ chức Hội nghị triển khai kế hoạch.

c) Đánh giá thực trạng hệ thống quản lý chất lượng

Ban Chỉ đạo ISO phối hợp với Cơ quan Tổ chức - Nội vụ, Bộ phận một cửa thực hiện rà soát, đánh giá thực trạng hệ thống văn bản thủ tục hành chính. Căn cứ vào tiêu chuẩn ISO, các văn bản hướng dẫn của Bộ Khoa học và Công

nghệ và thực trạng hoạt động của cơ quan, kiến nghị các nội dung liên quan đến việc thiết kế các quy trình xử lý công việc phù hợp với tiêu chuẩn ISO và hoạch định các công việc cần triển khai để đáp ứng các yêu cầu của bộ tiêu chuẩn đảm bảo theo Quyết định công bố thủ tục hành chính của tỉnh thuộc thẩm quyền, phạm vi giải quyết của Ủy ban nhân dân thị xã.

d) Tổ chức tập huấn, bồi dưỡng cán bộ công chức phụ trách, xây dựng hệ thống tài liệu:

- Tổ chức đưa cán bộ, công chức tham gia đầy đủ các khóa đào tạo, tập huấn nghiệp vụ về thực hiện, vận hành Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan. Thường xuyên quán triệt cho cán bộ, công chức chủ động cập nhật nhằm nâng cao nhận thức; phân tích các yêu cầu, nhiệm vụ cụ thể của các TTHC để từ đó từng cán bộ, công chức xác định rõ vai trò nhiệm vụ của cá nhân, đơn vị trong tham gia giải quyết TTHC.

- Tổ chức hướng dẫn, tập huấn cho cán bộ, công chức các phòng ban chuyên môn nắm rõ về nghiệp vụ, kỹ năng phân tích đánh giá nội bộ; đảm bảo thực hiện đánh giá tính hiệu quả của Hệ thống QLCL của từng cơ quan, đơn vị theo lĩnh vực ngành phụ trách.

đ) Rà soát, xây dựng bổ sung các quy trình ISO, Soạn thảo hệ thống tài liệu

Căn cứ danh mục thủ tục hành chính đã được rà soát bổ sung hoàn chỉnh theo các Quyết định công bố của Chủ tịch UBND tỉnh, các phòng, ban thị xã, phân công công chức chuyên môn phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND thị xã (Thư ký ISO) để hướng dẫn về cách thức xây dựng các quy trình; quy trình xây dựng phải đảm bảo các nội dung về chính sách, mục tiêu, chất lượng các tài liệu và sự đồng thuận trong cơ quan khi đưa vào áp dụng; đảm bảo 100% thủ tục hành chính của từng cơ quan, đơn vị phải được xây dựng thực hiện theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

e) Triển khai áp dụng

Sau khi các quy trình được cấp có thẩm quyền ký, ban hành, Cơ quan Tổ chức - Nội vụ phối hợp với Thư ký ISO, thường xuyên kiểm tra hướng dẫn việc áp dụng thực hiện tại các phòng, ban chuyên môn thị xã, nhất là việc sử dụng đúng các biểu mẫu; theo dõi việc tiếp nhận, giải quyết và chuyển trả kết quả cho công dân, đảm bảo thực hiện thống nhất và đánh giá đúng tính hiệu quả của hệ thống.

g) Đánh giá hệ thống ISO

Căn cứ vào tình hình cụ thể việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng trên địa bàn, hệ thống cần phải được đánh giá để có kế hoạch duy trì áp dụng và cải tiến nâng cao chất lượng; đáp ứng yêu cầu phục vụ ngày càng tốt hơn trong giải quyết TTHC cho các tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp trên địa bàn.

h) Tiếp tục duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng

Sau khi công bố lại hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn, cơ quan có trách nhiệm duy trì hệ thống quản lý có hiệu lực; thường xuyên, định kỳ tiến hành các hoạt động theo dõi, đo lường chất lượng hệ thống quản lý chất lượng. Đánh giá tính hiệu quả, thông qua thăm dò ý kiến của tổ chức, cá nhân, công tác đánh giá nội bộ... tìm ra những điểm không phù hợp và triệt để khắc phục. Hoạt động này nhằm đảm bảo hệ thống quản lý chất lượng luôn được rà soát, bổ sung, sửa đổi và cải tiến phù hợp với tiến trình cải cách hành chính của địa phương.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng HĐND và UBND thị xã:

- Là đơn vị chủ trì, giúp Ủy ban nhân dân thị xã triển khai thực hiện việc áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Căn cứ mô hình khung do Bộ Khoa học và Công nghệ công bố và hướng dẫn của các cơ quan chức năng; căn cứ tình hình thực tế việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng của các cơ quan hành chính Nhà nước và các đơn vị sự nghiệp trên địa bàn thị xã tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch đảm bảo tiến độ, tiết kiệm và hiệu quả.

- Căn cứ Hướng dẫn của Bộ Tài chính, phối hợp với Phòng Tài chính – Kế hoạch hướng dẫn các cơ quan, đơn vị dự trù kinh phí thực hiện áp dụng và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng.

- Theo dõi, kiểm tra, giám sát tiến độ triển khai việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng của các cơ quan, đơn vị theo kế hoạch đã được phê duyệt. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổng hợp báo cáo, định kỳ hàng năm hoặc đột xuất về tình hình áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng gửi UBND thị xã, để tổng hợp báo cáo về trên theo quy định.

- Phối hợp với các đơn vị có liên quan, tổ chức tổng kết đánh giá hàng năm, kết quả thực hiện. Phối hợp với Cơ quan Tổ chức - Nội vụ tổ chức kiểm tra, giám sát việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng tại các cơ quan, đơn vị (kiểm tra, giám sát bằng phần mềm ISO điện tử đối với các cơ quan, đơn vị đã được triển khai phần mềm ISO điện tử); báo cáo cơ quan cấp trên để xử lý theo thẩm quyền đối với các trường hợp vi phạm của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thị xã trong quá trình triển khai thực hiện.

- Văn phòng HĐND và UBND thị xã phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ tổ chức triển khai, tập huấn ứng dụng Hệ thống ISO điện tử tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thị xã. Phối hợp chặt chẽ với các đơn vị sử dụng và đơn vị cung cấp phần mềm ISO điện tử nhằm kịp thời giải đáp thắc mắc, khắc phục, cải tiến phần mềm để áp dụng phù hợp với tình hình thực tế.

- Phối hợp với các đơn vị có liên quan, tổ chức tổng kết đánh giá hàng năm, kết quả thực hiện.

2. Cơ quan Tổ chức - Nội vụ:

Phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND thị xã triển khai lồng ghép công tác kiểm tra liên ngành và công tác khảo sát, lấy ý kiến đo lường sự hài lòng của các tổ chức, cá nhân hàng năm để triển khai thực hiện việc kiểm tra tại các cơ quan, đơn vị và việc lấy ý kiến đạt hiệu quả, nhằm tránh sự chồng chéo trong quá trình thực hiện.

3. Phòng Tài chính – Kế hoạch: Phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND thị xã thẩm định dự toán, cân đối nguồn ngân sách, cấp phát và thanh, quyết toán kinh phí thực hiện đúng theo quy định hiện hành tại Thông tư số 116/2015/TT-BTC ngày 11/8/2015 của Bộ trưởng Bộ Tài chính Quy định công tác quản lý tài chính đối với việc áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống HCNN.

4. Phòng Văn hóa và Thông tin, Trung tâm Văn hóa - thông tin và thể thao:

Phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND thị xã, các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức thực hiện tốt công tác tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng về áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống QLCL tại các cơ quan HCNN địa bàn thị xã *(khi có yêu cầu)*.

5. Thủ trưởng các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND thị xã và đơn vị có liên quan:

- Xác định việc áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống QLCL trong hoạt động của cơ quan, đơn vị là một nội dung bắt buộc của chương trình CCHC.

- Tổ chức sử dụng phần mềm ISO điện tử vào hoạt động áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 nhằm đáp ứng yêu cầu CCHC; phân công rõ nhiệm vụ của từng cá nhân, đảm bảo có sự tham gia của Lãnh đạo trong quá trình thực hiện.

- Bảo đảm toàn bộ TTHC của đơn vị có liên quan đến cá nhân, tổ chức phải được áp dụng Hệ thống QLCL.

- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra việc phân công cán bộ, công chức, viên chức tham gia việc thực hiện áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống QLCL và chịu trách nhiệm trước UBND thị xã về toàn bộ hoạt động áp dụng, duy trì và cải tiến, hiệu lực, hiệu quả của hệ thống tại đơn vị và các đơn vị trực thuộc.

- Thực hiện áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống QLCL là một trong những tiêu chí để xem xét, đánh giá việc khen thưởng hàng năm đối với các cơ quan, đơn vị thực hiện tốt việc áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống QLCL tại đơn vị mình.

- Cử lãnh đạo, công chức, viên chức tham gia đầy đủ các lớp đào tạo, tập huấn việc áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống QLCL ISO 9001:2015 theo kế hoạch tổ chức của Sở Khoa học và Công nghệ.

6. Ủy ban nhân dân xã, phường: Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ nêu tại Mục 5, đồng thời triển khai xây dựng, áp dụng và duy trì có hiệu lực, hiệu quả Hệ thống QLCL tại cơ quan, đơn vị. Nghiên cứu, áp dụng công nghệ thông tin vào hoạt động xây dựng và duy trì Hệ thống QLCL nhằm đáp ứng yêu cầu CCHC.

7. Văn phòng HĐND và UBND thị xã, UBND các xã, phường: Định kỳ hàng năm hoặc đột xuất báo cáo tình hình, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống QLCL của đơn vị gửi về Sở Khoa học và Công nghệ **trước ngày 30 tháng 11 năm 2022** để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

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 cơ quan năm 2022. Trong quá trình tổ chức thực hiện, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh những khó khăn, vướng mắc (nếu có) gửi về Văn phòng HĐND và UBND thị xã để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND thị xã nắm, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Sở KHCN tỉnh (b/c);
- TT.TXU, TT. HĐND thị xã (b/c);
- Các phòng ban chuyên môn thị xã (t/h);
- Hạt Kiểm lâm liên huyện - thị xã;
- Đăng tải trang thông tin điện tử thị xã;
- UBND các xã, phường (t/h);
- Lưu: VT, NC (Thúy).

K CHỦ TỊCH *dao*
PHÓ CHỦ TỊCH

Lao Thị Hồng Gấm