

Số: 69/KH-UBND

*Phong Hải, ngày 30 tháng 12 năm 2022*

## **KẾ HOẠCH**

### **Triển khai, duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Phong Hải năm 2022**

Thực hiện Quyết định số 19/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước; Kế hoạch số 279/KH-UBND ngày 28 tháng 12 năm 2021 của UBND huyện Phong Điền về việc triển khai, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 tại UBND huyện Phong Điền năm 2022;

UBND xã Phong Hải ban hành Kế hoạch triển khai duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 năm 2022 trong hệ thống của cơ quan quản lý nhà nước cụ thể như sau:

#### **I. Mục đích:**

- Đảm bảo 100% thực hiện có hiệu quả việc duy trì, cải tiến và thực hiện công bố lại HTQLCL phù hợp với danh mục thủ tục hành chính sau khi có sự điều chỉnh, mở rộng hoặc thu hẹp phạm vi áp dụng của cấp có thẩm quyền; nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính hỗ trợ cho công tác cải cách hành chính của xã.

- 100% thủ tục hành chính (TTHC) áp dụng tại UBND xã được quy trình hóa theo tiêu chuẩn chất lượng ISO 9001:2015 theo hướng đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện, quyền tiếp cận thông tin của công dân, tổ chức; đảm bảo mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp về TTHC đạt trên 90%; mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính đạt trên 90%.

- Thực hiện thường xuyên khảo sát và niêm yết kết quả đo lường sự hài lòng của khách hàng, đánh giá công chức trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của xã.

- Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu của cơ quan trong hoạt động duy trì và cải tiến, mở rộng HTQLCL, nhất là trong giải quyết thủ tục hành chính và trách nhiệm giải trình trước công dân, tổ chức về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cán bộ, công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

#### **II. Yêu cầu**

- Tiếp tục duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng tại UBND huyện đối với hệ thống tài liệu đã ban hành.

- Thường xuyên rà soát, bổ sung, điều chỉnh kịp thời các quy trình giải quyết công việc theo các văn bản quy định và hướng dẫn của ngành chuyên môn, phù hợp với tình hình thực tế; đồng thời xây dựng quy trình ISO điện tử theo hướng dẫn của Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Khoa học và Công nghệ.

- Xác định rõ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, thời gian giải quyết của từng cơ quan, đơn vị, trách nhiệm của từng bộ phận trong quy trình giải quyết công việc.

- Xây dựng mở rộng, cải tiến quy trình giải quyết công việc một cách khoa học, dễ hiểu, dễ thực hiện.

### III. Nhiệm vụ thực hiện:

Trên cơ sở mục đích và yêu cầu đề ra, một số nhiệm vụ cần tập trung triển khai thực hiện năm 2022, cụ thể như sau:

STT	Nội dung công việc	Bộ phận thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	Xây dựng Mục tiêu chất lượng năm 2021 của UBND xã	Văn phòng Thống kê xã	Tháng 1/2021
2	Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2021 của xã	Văn phòng Thống kê xã	Tháng 1/2021
3	Kế hoạch xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015	Văn phòng Thống kê xã	Tháng 1/2021
4	Rà soát, chỉnh sửa, bổ sung các quy trình phù hợp với các văn bản quy phạm pháp luật; Tham mưu xây dựng, ban hành lại các quy trình, quy định theo yêu cầu ISO	Các bộ phận chuyên môn phối hợp	Thường xuyên
5	Thực hiện công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng khi có điều chỉnh, mở rộng phạm vi áp dụng Hệ thống	Văn phòng Thống kê xã	Thường xuyên
6	Xây dựng Kế hoạch, Chương trình và thành lập Đoàn tiến hành đánh giá nội bộ	Ban Chỉ đạo ISO	Tháng 10/2021
7	Báo cáo kết quả đánh giá nội bộ; Tổ chức họp xem xét lãnh đạo về hệ thống quản lý chất lượng	Lãnh đạo UBND xã, Ban Chỉ đạo ISO	Tháng 12/2021
8	Báo cáo kết quả duy trì áp dụng và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng	Văn phòng Thống kê xã	Tháng 12/2021

#### **IV. Tổ chức thực hiện**

- Giao trách nhiệm Ban Chỉ đạo ISO xã trực tiếp chỉ đạo triển khai các nhiệm vụ theo Kế hoạch.

- Giao trách nhiệm Văn phòng - Thống kê xã:

+ Theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn, kiểm tra, giám sát việc thực hiện các nội dung theo Kế hoạch. Tổng hợp kết quả thực hiện duy trì áp dụng và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng đã thực hiện trong năm 2022.

+ Tham mưu UBND xã một số nhiệm vụ liên quan khác theo chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo UBND xã, Ban chỉ đạo ISO xã.

+ Tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện duy trì, áp dụng và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng đã thực hiện năm 2022.

- Các bộ phận chuyên môn căn cứ Kế hoạch của UBND xã, nghiêm túc duy trì áp dụng và cải tiến các quy trình, thủ tục đã xây dựng và ban hành đảm bảo hoạt động giải quyết công việc, đặc biệt là giải quyết thủ tục hành chính theo tiêu chuẩn ISO một cách hiệu quả, phục vụ tốt cho công dân, tổ chức, doanh nghiệp.

- Rà soát thủ tục hành chính còn lại để xây dựng quy trình thủ tục hành chính thuộc đơn vị phụ trách theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

- Thường xuyên kiểm soát quá trình giải quyết công việc theo hệ thống quản lý chất lượng, chịu trách nhiệm về hiệu lực, hiệu quả của việc áp dụng duy trì, cải tiến trong hoạt động của cơ quan mình.

- Nghiêm túc khắc phục, chỉnh sửa quy trình, quy định (nếu có) sau khi Ban chỉ đạo ISO xã tổ chức kiểm tra, đánh giá nội bộ.

Trên đây là Kế hoạch duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN 9001:2015 năm 2022, UBND xã yêu cầu các bộ phận chuyên môn tổ chức triển khai thực hiện./.

#### ***Nơi nhận:***

- Sở khoa học công nghệ tỉnh;
- UBND huyện;
- VPHĐND và UBND huyện;
- Ban chỉ đạo ISO xã;
- Chủ tịch, PCT-UBND xã;
- Các bộ phận chuyên môn xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Hoàng Văn Sửu**