

Số: /KH-UBND

Cao Thượng, ngày tháng 01 năm 2022

KẾ HOẠCH

**Duy trì, áp dụng và cải tiến hệ thống Quản lý chất lượng
theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 thị trấn Cao Thượng năm 2022**

Căn cứ Kế hoạch 168/KH-UBND ngày 24/12/2021 của UBND huyện Tân Yên, kế hoạch duy trì, áp dụng và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 huyện Tân Yên năm 2022; Chủ tịch UBND thị trấn Cao Thượng ban hành Kế hoạch duy trì, áp dụng và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2022, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Duy trì có hiệu quả HTQLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động, giải quyết thủ tục hành chính của UBND thị trấn. Giúp cán bộ, công chức thực hiện công việc khoa học, rút ngắn thời gian, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác quản lý và cung cấp dịch vụ hành chính công.

- Tạo bước chuyển biến trong công tác phối hợp giải quyết công việc giữa giữa các cơ quan, đơn vị với các tổ chức, cá nhân. Góp phần tích cực trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; để việc áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 thực sự là công cụ đắc lực thực hiện thành công nhiệm vụ cải cách hành chính tại UBND thị trấn.

2. Yêu cầu

- 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thị trấn thường xuyên phát sinh, được xây dựng, áp dụng thực hiện theo quy trình xử lý công việc đảm bảo hợp lý, khoa học, phù hợp với HTQLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Thường xuyên rà soát, chỉnh sửa, bổ sung kịp thời các quy trình giải quyết công việc, tuân thủ các quy định của pháp luật và các văn bản hướng dẫn. Xác định rõ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của từng bộ phận, cá nhân trong cơ quan. Giúp người đứng đầu cơ quan kiểm soát tốt quy trình giải quyết công việc trong phạm vi, thẩm quyền quản lý của mình từ đó nâng cao chất lượng quản lý và hiệu quả công việc.

- Đánh giá một cách khách quan, toàn diện việc duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND thị trấn

để tham mưu việc áp dụng hệ thống ngày càng tốt hơn.

II. NỘI DUNG

1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo

- Tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo các bộ phận chuyên môn triển khai áp dụng và duy trì HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; quán triệt đầy đủ các văn bản hướng dẫn của cấp trên về triển khai áp dụng HTQLCL vào hoạt động tại UBND thị trấn;

- 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.

- Chỉ đạo thực hiện đánh giá, chấm điểm công tác xây dựng, áp dụng, cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong hoạt động của UBND năm 2022.

2. Xây dựng Mục tiêu chất lượng, Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2022

Xây dựng mục tiêu chất lượng, Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2022 của UBND thị trấn:

- Bộ phận thực hiện: Thư ký Ban chỉ đạo thị trấn.

- Thời gian thực hiện: Xong trong tháng **01/2022**.

Căn cứ Mục tiêu chất lượng, Kế hoạch thực hiện mục tiêu năm 2022 của UBND thị trấn, các bộ phận chuyên môn xây dựng Mục tiêu chất lượng, Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng của riêng bộ phận mình để triển khai thực hiện. Chỉ đạo công chức chuyên môn tuân thủ nghiêm các mục tiêu chất lượng đã đề ra. Định kỳ tổ chức đánh giá kết quả thực hiện Mục tiêu chất lượng, Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng (*theo 6 tháng và một năm*).

- Bộ phận thực hiện: Các bộ phận chuyên môn thuộc UBND thị trấn.

- Thời gian thực hiện: Trong tháng **01/2022**

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

Căn cứ vào Bộ tài liệu HTQLC theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đã được ban hành để áp dụng vào thực tế; đồng thời rà soát, kịp thời cập nhật những thay đổi của thủ tục hành chính do UBND tỉnh công bố, văn bản quy phạm pháp luật có liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL; đảm bảo các quy trình ISO phù hợp với thủ tục hành chính, văn bản quy phạm pháp luật, Mô hình khung HTQLCL và đáp ứng yêu cầu thực tiễn trong xử lý, điều hành công việc của UBND.

Thực hiện công bố lại HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL và gửi thông báo cho Sở Khoa học và Công nghệ, Phòng Nội vụ huyện theo quy định.

- Cơ quan thực hiện: Các bộ phận chuyên môn thuộc UBND thị trấn.
- Thời gian thực hiện: Chậm nhất ba tháng kể từ khi văn bản quy phạm pháp luật, Quyết định công bố quy trình giải quyết TTHC có hiệu lực thi hành.

4. Đào tạo nhận thức về tiêu chuẩn ISO 9001:2015

Cử cán bộ, công chức chuyên môn trực tiếp viết các quy trình tham gia đào tạo kiến thức về HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; cách thức xây dựng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc; hướng dẫn xây dựng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc để áp dụng; hướng dẫn xây dựng mở rộng phạm vi áp dụng HTQLCL và hướng dẫn thực hiện đánh giá nội bộ, thực hiện hành động khắc phục phòng ngừa; duy trì, cải tiến, mở rộng HTQLCL.

- Cơ quan thực hiện: Các bộ phận chuyên môn thuộc UBND thị trấn.
- Thời gian thực hiện: Theo Kế hoạch của BCĐ ISO tỉnh hoặc BCĐ ISO huyện.

5. Tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ

Ban chỉ đạo ISO xã tổ chức ít nhất 01 cuộc đánh giá nội bộ tại các bộ phận chuyên môn UBND thị trấn năm 2022.

- Cơ quan thực hiện: Đoàn đánh giá nội bộ của Ban chỉ đạo ISO thị trấn.
- Thời gian thực hiện: **Trong năm 2022.**

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

Chủ tịch UBND thị trấn tổ chức cuộc họp xem xét về tính hiệu quả của HTQLCL ngay sau khi tổ chức đánh giá nội bộ xong.

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

8. Công tác điều tra sự thỏa mãn của tổ chức, công dân liên quan đến chất lượng 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 tiếp nhận và trả kết quả của UBND thị trấn nhằm nắm bắt được tình hình thực tiễn dịch vụ công của UBND thị trấn 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 HTQLCL.

- Cơ quan thực hiện: Bộ phận một cửa UBND thị trấn
- Thời gian: Thực hiện thường xuyên.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Theo quy định tại Thông tư số 116/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.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Chỉ đạo ISO thị trấn

- Thường xuyên chủ động tham mưu cho Chủ tịch UBND thị trấn triển khai, đôn đốc các bộ phận chuyên môn thực hiện nghiêm túc, đúng tiến độ nội dung Kế hoạch này.

- Trưởng BCD ISO thị trấn phân công nhiệm vụ cho các thành viên tổ chức triển khai thực hiện hiệu quả Kế hoạch này; Tổ chức họp đánh giá nội bộ; chủ trì cuộc họp xem xét đánh giá HTQLCL; chỉ đạo thực hiện nhiệm vụ, tổng hợp báo cáo định kỳ, đột xuất với UBND huyện qua Phòng Nội vụ (cơ quan Thường trực BCD ISO huyện).

2. Các bộ phận chuyên môn thuộc UBND thị trấn

- Các bộ phận chuyên môn cần nêu cao tinh thần trách nhiệm, nhận thức và xác định rõ mục đích ý nghĩa của việc xây dựng, duy trì, áp dụng, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng là nội dung bắt buộc trong chương trình cải cách hành chính và là nội dung đánh giá hàng năm đối với UBND thị trấn.

- Tích cực chủ động trong việc xây dựng, duy trì áp dụng hệ thống tài liệu HTQLCL; chủ động tham gia việc tự rà soát, kiểm tra đánh giá, phát hiện lỗi hệ thống để kịp thời kiến nghị điều chỉnh, bổ sung, sửa đổi các quy trình giải quyết TTHC, quy trình giải quyết công việc đảm bảo đúng quy định của pháp luật và phù hợp thực tiễn.

3. Bộ phận tài chính

Tham mưu, bố trí kinh phí xây dựng, áp dụng, mở rộng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo quy định tại Thông tư số 116/2015/TT-BTC ngày 11/8/2021 của Bộ Tài chính Thông tư số 116/2015/TT-BTC quy định công tác quản lý tài chính đối với việc tư vấn, xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL 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.

4. Thư ký Ban chỉ đạo ISO

- Giúp BCD tổ chức triển khai, theo dõi, kiểm tra, hướng dẫn đôn đốc các bộ phận chuyên môn trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch; tham mưu cho BCD ISO thị trấn các biện pháp duy trì triển khai thực hiện có hiệu quả Hệ thống QLCL và tổng hợp báo cáo kịp thời, đúng quy định;

- Tham mưu tổ chức việc duy trì, áp dụng, cải tiến, sửa đổi tài liệu đối với các quy trình trong HTQLCL; tổ chức và tham mưu đánh giá chấm điểm HTQLCL của UBND thị trấn đảm bảo việc theo dõi giải quyết TTHC được thuận tiện.

Trên đây là kế hoạch triển khai, áp dụng và duy trì HTQLCL theo tiêu

chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2022. Trong quá trình triển khai, nếu có vướng mắc, các bộ phận chuyên môn có trách nhiệm phản ánh kịp thời về BCĐ ISO xã (*qua thư ký BCĐ – Văn phòng UBND thị trấn*) để tổng hợp, báo cáo và tham mưu Chủ tịch UBND thị trấn chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- BCĐ ISO huyện (b/c);
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND TT;
- Thành viên Ban chỉ đạo ISO TT;
- Cán bộ, công chức thuộc UBND TT;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Vũ Ngọc Vân