

Số: /KH-UBND

Kim Tân, ngày tháng 01 năm 2023

KẾ HOẠCH
Áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia
TCVN ISO 9001:2015 năm 2023 trên địa bàn xã

Để triển khai thực hiện có hiệu quả 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 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước, Ủy ban nhân dân xã xây dựng kế hoạch áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2023 trên địa bàn xã như sau:

I. Mục đích, yêu cầu

1. Mục đích

- Đảm bảo 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 UBND xã.

- 100% thủ tục hành chính (TTHC) thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã, UBND cấp 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, đơn vị 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 tham gia giải quyết TTHC.

2. Yêu cầu

- Tiếp tục duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL tại UBND xã, xã đối với hệ thống tài liệu đã ban hành.

- Thường xuyên rà soát, bổ sung, điều chỉnh kịp thời các quy trình giải quyết thủ tục hành chính; quy trình nội bộ trong cơ quan theo các văn bản quy định và hướng dẫn của ngành chuyên môn, phù hợp với tình hình thực tế.

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

II. Nội dung

1. Xây dựng mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2023

- Cơ quan chủ trì: Ban Chỉ đạo ISO xã.

- Thời gian thực hiện: **Trước 12/01/2023.**

- Cơ quan thực hiện: Căn cứ mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện mục tiêu năm 2023 của UBND xã, các cơ quan, đơn vị, UBND các xã xây dựng mục tiêu, kế hoạch thực hiện của cơ quan, đơn vị mình để triển khai thực hiện. Cán bộ chuyên môn tuân thủ thực hiện theo quy trình ISO của cơ quan, đơn vị mình đảm bảo mục tiêu, chất lượng và hiệu quả của hệ thống; thời gian thực hiện trước 15/01/2023.

2. Xây dựng bảng nhận diện rủi ro, cơ hội; kế hoạch giải quyết rủi ro, cơ hội năm 2023

- Cơ quan chủ trì: Ban Chỉ đạo ISO xã.

- Thời gian thực hiện: **Trước 12/01/2023.**

- Cơ quan thực hiện: Căn cứ bảng nhận diện rủi ro, cơ hội, kế hoạch giải quyết rủi ro cơ hội năm 2023 của UBND xã, UBND xã xây dựng bảng nhận diện rủi ro, cơ hội, kế hoạch giải quyết rủi ro cơ hội của cơ quan, đơn vị mình để triển khai thực hiện. Cán bộ chuyên môn tuân thủ thực hiện theo kế hoạch đề ra; thời gian thực hiện trước 15/01/2023.

3. Đánh giá kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng; kế hoạch giải quyết rủi ro, cơ hội năm 2023

- Cơ quan chủ trì: Ban Chỉ đạo ISO xã.

- Thời gian thực hiện: **Trước 30/10/2023.**

- Cơ quan thực hiện: Căn cứ mục tiêu chất lượng, kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng; bảng nhận diện rủi ro, cơ hội; kế hoạch giải quyết rủi ro, cơ hội năm 2023, Ban Chỉ đạo ISO xã tham mưu UBND xã tổ chức đánh giá kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng; kế hoạch giải quyết rủi ro, cơ hội năm 2023 trên toàn xã; UBND xã đánh giá kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng; kế hoạch giải quyết rủi ro, cơ hội năm 2023 của đơn vị mình. Hoàn thành trong tháng đầu tiên của quý IV năm 2023.

4. Xây dựng kế hoạch đánh giá chất lượng nội bộ năm 2023 và tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ

- Cơ quan chủ trì: Ban Chỉ đạo ISO xã xây dựng kế hoạch, chương trình đánh giá và tổ chức đánh giá nội bộ tại các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã.

- Cơ quan thực hiện: Đoàn đánh giá nội bộ.

- Thời gian thực hiện: Hoàn thành trước 25/11/2023.

5. Tổ chức họp xem xét của lãnh đạo về tính hiệu quả của hệ thống

- Chủ tịch UBND xã tổ chức họp xem xét về tính hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng của UBND xã.
- Cơ quan thực hiện: Ban chỉ đạo ISO xã tổng hợp báo cáo đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo về tính hiệu quả của hệ thống.
- Thời gian thực hiện: Trước ngày 05/12/2023.

6. Đào tạo nhận thức về Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

- Quan tâm tạo điều kiện cử cán bộ, công chức tham gia các lớp đào tạo nhận thức, nâng cao kỹ năng, nghiệp vụ về Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 do tỉnh tổ chức.
- Cơ quan thực hiện: UBND xã cử cán bộ, công chức tham gia đào tạo theo kế hoạch của tỉnh.
- Thời gian thực hiện: Trong năm 2023.

7. Cải tiến hệ thống Quản lý chất lượng

- Chỉ đạo rà soát cập nhật văn bản mới liên quan quy trình ISO tại các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã, triển khai viết quy trình theo bộ thủ tục hành chính mới, sửa đổi, bổ sung; cập nhật danh mục tài liệu bên trong, tài liệu bên ngoài kịp thời; công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng (khi có mở rộng hoặc thu hẹp phạm vi áp dụng).
- Cơ quan thực hiện: Các cơ quan chuyên môn thuộc xã, UBND xã.
- Cơ quan đơn đốc, kiểm tra: công chức Văn phòng-Thống kê các xã.
- Thời gian thực hiện: Thường xuyên trong năm 2023.

8. Thực hiện chế độ thông tin báo cáo

- Các cơ quan chuyên môn thực hiện nghiêm túc chế độ báo cáo về công tác áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001 theo quy định: Báo cáo quý I, 6 tháng, 9 tháng, năm gửi trước ngày 05 của đợt báo cáo (*Báo cáo quý I gửi trước ngày 05/3, Báo cáo 6 tháng gửi trước 05/6; Báo cáo 9 tháng gửi trước ngày 05/9; Báo cáo năm gửi trước 05/12*).
- Cơ quan thực hiện: Văn phòng HĐND&UBND xã phối hợp với các công chức chuyên môn báo cáo theo quy định.

III. Tổ chức thực hiện

- Theo dõi, hướng dẫn các công chức chuyên môn trong quá trình triển khai thực hiện kế hoạch.
- Các thành viên Ban Chỉ đạo ISO xã có trách nhiệm chỉ đạo cơ quan, đơn vị mình xây dựng kế hoạch và nghiêm túc thực hiện các nội dung theo yêu cầu của kế hoạch này.

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 năm 2023 trên địa bàn xã./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nơi nhận:

- TT. Đảng ủy;
- TT. HĐND xã;
- L/đ UBND xã;
- Các công chức xã;
- Lưu VT, ISO.

Lê Hữu Hưng