

Số: 26/KH-UBND

Hải Hoà, ngày 01 tháng 02 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 của UBND phường Hải Hoà năm 2024

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 TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động tại các cơ quan hành chính Nhà nước;

Căn cứ Quyết định số 4109/QĐ-BKHCN ngày 31/12/2015 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc công bố Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 Hệ thống quản lý chất lượng;

Căn cứ Kế hoạch số 34/KH-UBND ngày 31/01/2024 của UBND thành phố Móng Cái về việc duy trì, áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2024; áp dụng thí điểm TCVN ISO 18901:2020 tại UBND thành phố Móng Cái và một số xã, phường trên địa bàn;

Căn cứ Quyết định số 906/QĐ-UBND ngày 01/12/2021 của UBND phường Hải Hoà về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính phường Hải Hoà giai đoạn 2021 - 2030;

Để triển khai thực hiện tốt việc áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 vào hoạt động của các ban, ngành thuộc UBND phường; UBND phường Hải Hoà xây dựng kế hoạch năm 2024, cụ thể như sau:

## I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

### 1. Mục đích

- Tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính (CCHC), ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) để số hoá quy trình xử lý công việc khoa học, hiệu quả, phù hợp với quy định của pháp luật, xây dựng nền hành chính thống nhất, trong sạch, hiệu lực, hiệu quả; hướng tới xây dựng chính quyền kiến tạo, liêm chính và cung cấp dịch vụ công chất lượng cao, đáp ứng yêu cầu, sự hài lòng của Nhân dân.

- Duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 vào các hoạt động của UBND phường gắn với triển khai ISO điện tử, phục vụ giải quyết công việc, đảm bảo khoa học, tuân thủ nghiêm các quy định của pháp luật, quy chế hiện hành, các văn bản chỉ đạo của Tỉnh, Thành phố nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp, cho cán bộ, công chức xử lý công việc được thông suốt, kịp thời, hiệu quả.

- Xác định rõ chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm, quyền hạn của các ban, ngành, bộ phận chuyên môn; của cán bộ, công chức trong cơ quan.

- Giúp Lãnh đạo UBND phường điều hành, kiểm soát được toàn bộ quá trình giải quyết công việc; đổi mới phương pháp làm việc, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả trong thực hiện công vụ, phục vụ tốt yêu cầu của tổ chức, cá nhân liên hệ công tác và giải quyết công việc.

## 2. Yêu cầu

- Thường xuyên rà soát, chỉnh sửa, bổ sung kịp thời các quy trình giải quyết công việc liên quan đến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 gắn với cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo yêu cầu của Tiêu chuẩn.

- Chỉ đạo, thực hiện nghiêm việc số hóa tài liệu, quy trình giải quyết TTHC và quy trình giải quyết TTHC, quy trình giải quyết công việc không phải là TTHC trên hệ thống phần mềm ISO điện tử trong các hoạt động của UBND phường.

- Việc áp dụng các quy trình theo yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 là nhiệm vụ trọng tâm, thường xuyên và là tiêu chí để xem xét đánh giá thi đua, khen thưởng đối với các tập thể, cá nhân có liên quan.

## II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

STT	Nội dung thực hiện	Thời gian thực hiện	Trách nhiệm tham mưu/ thực hiện
1	Kiện toàn BCD ISO	Khi có sự thay đổi	Ban Chỉ đạo ISO phường
2	Xây dựng và công bố mục tiêu chất lượng năm 2024	Tháng 01/2024	Ban Chỉ đạo ISO phường
3	Nhận dạng, đánh giá, kiểm soát rủi ro và cơ hội	01 lần/ năm (ngay sau khi ban hành mục tiêu chất lượng năm)	- Ban Chỉ đạo ISO phường; - Các bộ phận chuyên môn có liên quan.
4	Duy trì và áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND phường đối với việc giải quyết 100% các TTHC thuộc thẩm quyền	Thường xuyên	- Ban Chỉ đạo ISO phường; - Các bộ phận chuyên môn và cán bộ, công chức có liên quan.
5	Tham dự các lớp đào tạo, tập huấn; kiến thức chung và kiến thức chuyên sâu về HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015	Theo Kế hoạch, văn bản chỉ đạo của Tỉnh, Thành phố	- Ban Chỉ đạo ISO phường; - Các bộ phận chuyên môn và cán bộ, công chức có liên quan.

STT	Nội dung thực hiện	Thời gian thực hiện	Trách nhiệm tham mưu/ thực hiện
6	Lập kế hoạch, chương trình đánh giá chất lượng nội bộ trong năm	Đánh giá nội bộ tại các bộ phận ít nhất 01 lần/ năm ( <i>dự kiến tháng trong 10/2024</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ban Chỉ đạo ISO phường;</li> <li>- Các bộ phận chuyên môn và cán bộ, công chức có liên quan.</li> </ul>
7	Họp xem xét của lãnh đạo về HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015	01 lần/ năm ( <i>sau mỗi đợt đánh giá nội bộ</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ban Chỉ đạo ISO phường;</li> <li>- Các bộ phận chuyên môn có liên quan.</li> </ul>
8	Đề xuất cải tiến tài liệu/quy trình và áp dụng thuộc HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015	Thường xuyên hoặc khi có VBQPPL mới; hoặc chỉ đạo của cấp trên	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ban Chỉ đạo ISO phường;</li> <li>- Các bộ phận chuyên môn có liên quan.</li> </ul>
9	Cập nhật danh mục tài liệu bên ngoài theo từng lĩnh vực	Cập nhật thường xuyên khi có sự thay đổi các VBQPPL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các bộ phận chuyên môn có liên quan.</li> </ul>
10	Triển khai đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng	01 đợt/12 tháng ( <i>trước các cuộc họp XXLĐ</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phát phiếu, thu thập và tổng hợp kết quả;</li> <li>- Xem xét kết quả: Ban Chỉ đạo ISO phường.</li> </ul>
11	Công bố phù hợp Tiêu chuẩn HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015	Trên cơ sở Quyết định áp dụng HTQLCL đã ban hành và thông qua việc xem xét của lãnh đạo	Ban Chỉ đạo ISO phường
12	Tổ chức kiểm tra, rà soát, hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015	Quý IV/2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ban Chỉ đạo ISO phường;</li> <li>- Chuyên gia tư vấn ISO - Chi cục TCĐLCL</li> </ul>

STT	Nội dung thực hiện	Thời gian thực hiện	Trách nhiệm tham mưu/ thực hiện
13	Thực hiện báo cáo ISO định kỳ 6 tháng, 12 tháng theo quy định của Tỉnh	Tháng 6, tháng 12 năm 2024	Ban Chỉ đạo ISO phường
14	Thực hiện báo cáo chấm điểm ISO hàng năm	Trước ngày 20/12 hàng năm	Ban Chỉ đạo ISO phường

### III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

#### 1. Công chức Văn phòng - Thống kê, Thư ký ISO

- Chủ trì, phối hợp với các thành viên Ban Chỉ đạo tham mưu UBND phường triển khai hiệu quả các nhiệm vụ liên quan đến việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 gắn với triển khai ISO điện tử.

- Thường xuyên hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các bộ phận chuyên môn triển khai thực hiện các nội dung, nhiệm vụ tại Kế hoạch, đảm bảo mục tiêu, lộ trình đề ra; định kỳ báo cáo UBND phường, Trưởng Ban Chỉ đạo ISO phường xem xét, chỉ đạo.

- Tăng cường tham mưu công tác đào tạo, tập huấn nhằm nâng cao nhận thức, kiến thức cho đội ngũ cán bộ, công chức phường. Kịp thời báo cáo, tham mưu đề xuất Trưởng Ban Chỉ đạo, Phó Trưởng Ban Thường trực Ban Chỉ đạo đối với những khó khăn, vướng mắc trong triển khai thực hiện.

- Chủ trì, phối hợp với các thành viên Ban Chỉ đạo, các bộ phận chuyên môn có liên quan trong việc tham mưu, đề xuất kinh phí để triển khai thực hiện, đảm bảo theo quy định hiện hành.

#### 2. Các thành viên Ban Chỉ đạo ISO phường

- Theo chức năng, nhiệm vụ triển khai thực hiện các nhiệm vụ theo Kế hoạch; kịp thời báo cáo kết quả triển khai và áp dụng HTQLCL thuộc phạm vi, trách nhiệm từng bộ phận về Ban Chỉ đạo ISO phường (*qua Công chức Văn phòng - Thống kê, Thư ký ISO*).

- Tham gia, đề xuất, kiến nghị với Ban Chỉ đạo ISO, Trưởng Ban Chỉ đạo ISO phường các chủ trương, giải pháp, cơ chế, chính sách để thực hiện các nhiệm vụ theo chỉ đạo của Tỉnh, Thành phố và Kế hoạch, mục tiêu đã đề ra.

- Tham dự đầy đủ các cuộc họp của Ban Chỉ đạo ISO phường.

- Công chức Văn phòng - Thống kê chủ trì, phối hợp với Công chức Văn hóa - Xã hội, các bộ phận có liên quan trong công tác tuyên truyền việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL vào hoạt động của UBND phường;

- Công chức Tài chính - Kế toán: Phối hợp với Công chức Văn phòng - Thống kê trong việc tham mưu, bố trí kinh phí để triển khai thực hiện, đảm bảo

theo quy định hiện hành.

- Công chức Văn phòng - Thống kê: Tham mưu bố trí các cuộc họp của Ban Chỉ đạo phường.

### **3. Các bộ phận chuyên môn thuộc UBND phường**

- Căn cứ nội dung, nhiệm vụ của Kế hoạch và tình hình thực tế, chủ động xây dựng kế hoạch để triển khai thực hiện việc áp dụng HTQLCL của bộ phận mình phụ trách, đồng thời chịu trách nhiệm trước UBND phường về kết quả hoạt động áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống QLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

- Thực hiện nghiêm việc áp dụng, duy trì và cải tiến các quy trình đã xây dựng, ban hành; đảm bảo toàn bộ hoạt động có liên quan đến giải quyết TTHC cho người dân và doanh nghiệp, các quy trình giải quyết nội bộ được áp dụng trên phần mềm ISO điện tử.

- Thường xuyên tuyên truyền, vận động cán bộ, công chức tích cực tham gia xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL tại đơn vị, nhất là tham gia đào tạo, tập huấn để nâng cao nhận thức HTQLCL theo chương trình của Tỉnh, Thành phố.

- Kịp thời rà soát, cập nhật, điều chỉnh các quy trình sau khi có văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của cấp trên *(khi có sự thay đổi yêu cầu hoàn thiện hồ sơ quy trình, gửi Công chức Văn phòng - Thống kê, Thư ký ISO - cơ quan thường trực BCD để theo dõi, điều chỉnh, công bố theo quy định)*.

- Định kỳ hàng quý, năm và đột xuất báo cáo tình hình xây dựng, áp dụng và duy trì HTQLCL bộ phận mình phụ trách về UBND phường qua Công chức Văn phòng - Thống kê, Thư ký ISO để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2024 của UBND phường. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc chủ động báo cáo, đề xuất về Ban Chỉ đạo ISO phường *(qua Công chức Văn phòng - Thống kê, Thư ký ISO phường)* để tổng hợp, báo cáo, đề xuất UBND phường, Trưởng Ban Chỉ đạo xem xét, giải quyết theo quy định./.

**Nơi nhận:**

- UBND Thành phố (b/c);
- Ban Chỉ đạo ISO Thành phố (b/c);
- TT Đảng ủy - HĐND phường (b/c);
- TT UBND phường (c/đ);
- Ban Chỉ đạo ISO phường (t/h);
- Các ban, ngành liên quan (t/h);
- Lưu: VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Phạm Hồng Quảng**