

KẾ HOẠCH

Duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 năm 2023 của Ủy ban nhân dân huyện Bác Ái

Thực hiện kế hoạch số 646/KH-UBND ngày 27/2/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh về triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 vào hoạt động của các cơ quan hành chính Nhà nước tỉnh Ninh Thuận năm 2023. Ủy ban nhân dân huyện Bác Ái xây dựng kế hoạch duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 năm 2023 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

- Tiếp tục thực hiện có hiệu quả việc áp dụng, duy trì cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 tại các phòng chuyên môn trực thuộc UBND huyện, UBND các xã trong việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính, các nhiệm vụ được giao trong năm 2023.

- 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện, cấp xã được thực hiện theo quy trình xử lý công việc đảm bảo hợp lý, khoa học, phù hợp với Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN IS 9001: 2015 (gọi tắt là HTQLCL), góp phần đẩy mạnh cải cách TTHC, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác quản lý, điều hành và cung cấp dịch vụ công.

2. Yêu cầu:

- HTQLCL phải bao gồm toàn bộ các hoạt động liên quan đến thủ tục hành chính cho các tổ chức, cá nhân theo danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các Phòng chuyên môn, UBND các xã phải được thực hiện thường xuyên, kịp thời đúng quy định.

- Xác định cụ thể các nhiệm vụ, giải pháp, đảm bảo hoàn thành đúng tiến độ và chất lượng mục tiêu đề ra.

- Lấy sự hài lòng của người dân, tổ chức là thước đo đánh giá hiệu quả, chất lượng Hệ thống QLCL của cơ quan, đơn vị.

II. NỘI DUNG NHIỆM VỤ VÀ TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN

1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo

- Tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, UBND các xã triển khai duy trì, cải tiến Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn ISO; quán triệt đầy

đủ các văn bản hướng dẫn của cấp trên về triển khai áp dụng hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn ISO vào hoạt động tại các cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn huyện.

- Chỉ đạo các phòng chuyên môn, UBND các xã thường xuyên duy trì, cải tiến, nâng cao chất lượng Hệ thống QLCL đã được công nhận; chủ động, kịp thời rà soát các TTHC mới được công bố, sửa đổi, bổ sung để tiếp tục bổ sung quy trình ISO cho phù hợp, đồng thời mở rộng hệ thống tài liệu đảm bảo thuận tiện, hiệu quả trong việc tra cứu, giải quyết TTHC.

- Chỉ đạo các phòng chuyên môn thuộc UBND huyện, UBND các xã xây dựng mục tiêu chất lượng đảm bảo phù hợp, hiệu quả.

- Kịp thời kiện toàn Ban chỉ đạo ISO huyện và phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng thành viên trong Ban chỉ đạo, đảm bảo Ban chỉ đạo được duy trì hoạt động hiệu quả.

2. Tổ chức đánh giá nội bộ

- Xây dựng kế hoạch đánh giá nội bộ cụ thể, phù hợp điều kiện thực tế của cơ quan, đơn vị để tổ chức thực hiện.

- Trong năm tổ chức 01 đợt đánh giá nội bộ đối với 100% các cơ quan, đơn vị áp dụng HTQLCL.

- Có thể thực hiện đánh giá nội bộ chuyên sâu một số đơn vị để phát hiện và đề xuất biện pháp khắc phục phòng ngừa.

- Thời gian hoàn thành trước **ngày 30/9/2023**.

3. Tổ chức xem xét lãnh đạo của UBND huyện về hệ thống

- Tổ chức Hội nghị kiểm điểm, đánh giá hoạt động triển khai, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL; việc thực hiện các quy trình kiểm soát hồ sơ, kiểm soát tài liệu, quy trình khắc phục, phòng ngừa.. của các phòng chuyên môn, UBND các xã.

- Hội nghị được tổ chức sau khi các cơ quan, địa phương hoàn tất việc đánh giá nội bộ.

4. Công tác điều tra sự hài lòng của tổ chức, cá nhân liên quan đến chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công

Căn cứ kết quả đánh giá khảo sát của tổ chức, cá nhân khi tham gia giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa các cấp thông qua việc quét mã QR, phiếu khảo sát để nắm bắt được tình hình thực hiện dịch vụ công của các cơ quan, đơn vị thuộc huyện; trách nhiệm của cán bộ, công chức trong giải quyết TTHC, thái độ của cán bộ, công chức khi giao tiếp với tổ chức, cá nhân để kịp thời chấn chỉnh, xử lý cán bộ, công chức, viên chức vi phạm trong giải quyết thủ tục hành chính hoặc có thái độ không chuẩn mực đối với cá nhân, tổ chức; đồng thời chỉ đạo các cơ quan, UBND các xã có giải pháp khắc tồn tại, hạn chế trong HTQLCL....

- Thời gian thực hiện: **thường xuyên hàng tháng**.

5. Tiếp tục duy trì, cải tiến, mở rộng HTQLCL

- Thường xuyên rà soát HTQLCL đã được công nhận và công bố.
- Các cơ quan chuyên môn, UBND các xã căn cứ các TTHC được công bố để điều chỉnh, cải tiến và hoàn thiện quy trình giải quyết TTHC trong HTQLCL.
- Bổ sung danh mục hồ sơ, tài liệu bên ngoài vào hệ thống tài liệu ISO của phòng chuyên môn, UBND các xã khi có sự thay đổi các quy định pháp luật liên quan đến lĩnh vực, ngành, thẩm quyền quản lý.

6. Kiểm tra, đánh giá, chấm điểm

- Thực hiện kiểm tra, đánh giá, chấm điểm năm 2023 đối với việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan, UBND các xã nói chung, cán bộ, công chức phụ trách ISO nói riêng thông qua các tiêu chí đánh giá, chấm điểm.
- Thời gian tự đánh giá, chấm điểm của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện, UBND các xã hoàn thành **trước ngày 30/9/2023**.

7. Công bố HTQLCL phù hợp với tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001: 2015

- Cấp huyện: Các phòng ban chuyên môn báo cáo kết quả triển khai thực hiện áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng tiêu chuẩn ISO 9001: 2015 của đơn vị gửi về Tổ giúp việc Ban chỉ đạo ISO huyện (Văn phòng HĐND và UBND huyện); Ban chỉ đạo ISO, Tổ giúp việc BCĐ ISO huyện có trách nhiệm rà soát, thẩm định, trình Chủ tịch UBND huyện ban hành Quyết định công nhận lại theo quy định.
- Cấp xã: Tổ chức thực hiện đánh giá nội bộ việc triển khai thực hiện áp dụng ISO của các ngành, Tổ giúp việc BCĐ ISO tham mưu Chủ tịch UBND xã công bố lại HTQLCL cho phù hợp.

8. Kinh phí thực hiện:

Kinh phí thực hiện từ nguồn ngân sách tỉnh giao bổ sung trong năm 2023. Dự toán kinh phí thực hiện theo hướng dẫn tại 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 tư vấn, xây dựng, áp dụng duy trì và cải tiến 9001: 2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức nhà nước và các quy định nhà nước khác có liên quan.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Đối với Ban chỉ đạo ISO và Tổ giúp việc BCĐ

- Các thành viên BCĐ căn cứ chức năng, nhiệm vụ được phân công có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra các phòng chuyên môn, UBND các xã trong việc thực hiện kế hoạch; báo cáo, đề xuất giải pháp với Trưởng BCĐ nhằm thực hiện tốt công tác ISO trên địa bàn huyện.
- Các thành viên Tổ giúp việc BCĐ căn cứ nhiệm vụ được phân công có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc kiểm tra tiến độ triển khai thực hiện việc duy trì,

xây dựng, cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện.

2. Văn phòng HĐND và UBND huyện (Cơ quan thường trực Ban chỉ đạo ISO huyện thực hiện):

- Phối hợp Tổ giúp việc Ban chỉ đạo ISO huyện hướng dẫn đánh giá nội bộ tại các cơ quan, địa phương; khắc phục các điểm không phù hợp (nếu có); tổng hợp báo cáo định kỳ, đột xuất theo quy định.

- Rà soát lại toàn bộ các nội dung liên quan đến duy trì, xây dựng, áp dụng, cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015; tham mưu tự chấm điểm công tác ISO năm 2023 của huyện gửi Sở Khoa học và Công nghệ theo quy định.

- Tham mưu Chủ tịch UBND huyện ban hành Quyết định công bố lại HTQLCL phù hợp với tiêu chuẩn Quốc gia 9001: 2015 theo quy định.

3. Phòng Tài chính – Kế hoạch: Tham mưu UBND huyện bố trí kinh phí cho các cơ quan chuyên môn, UBND các xã triển khai thực hiện.

4. Phòng Nội vụ:

- Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, đánh giá việc triển khai thực hiện nhiệm vụ của các cơ quan, UBND các xã tại Kế hoạch này.

- Phối hợp Văn phòng HĐND và UBND huyện, các phòng ban chuyên môn tổ chức đánh giá việc thực hiện quy trình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính; đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân khi tham gia dịch vụ hành chính công tại huyện.

5. Các cơ quan chuyên môn:

- Xây dựng kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2023 đảm bảo đúng quy định, hoàn thành gửi về Văn phòng HĐND và UBND huyện **trước ngày 20/4/2023.**

- Tập trung thực hiện công tác duy trì, cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001: 2015; thời gian thực hiện: **thường xuyên.**

- Thực hiện việc tự đánh giá nội bộ, gửi về Tổ giúp việc BCĐ ISO huyện (**Văn phòng HĐND và UBND huyện cơ quan thường trực**) thẩm định, xem xét, đánh giá, tham mưu UBND huyện công bố lại. Thời gian hoàn thành trước **ngày 30/9/2023.**

6. Ủy ban nhân dân các xã

- Xây dựng kế hoạch áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện, UBND các xã năm 2023 gửi về Văn phòng HĐND và UBND **trước ngày 20/4/2023.**

- Tổ chức thực hiện tốt các bước xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo quy định tại Điều 4 Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/03/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng duy trì, cải tiến Hệ thống

quản lý chất lượng ISO vào hoạt động của các cơ quan Nhà nước; đồng thời tổ chức đánh giá nội bộ, tự chấm điểm kết quả thực hiện, hoàn thiện các bước gửi báo cáo (toàn bộ hồ sơ thực hiện) về Văn phòng HĐND và UBND huyện, Sở Khoa học và Công nghệ **trước ngày 04/10/2023**.

Trong quá trình triển khai, thực hiện nếu có khó khăn vướng mắc đề nghị các cơ quan, đơn vị kiến nghị bằng văn bản gửi về BCĐ ISO huyện (qua Văn phòng HĐND và UBND huyện) để kịp thời tổng hợp, báo cáo UBND huyện chỉ đạo giải quyết./.

Nơi nhận:

- Theo phần III của Kế hoạch;
- VPUBND tỉnh;
- Sở Khoa học và Công nghệ;
- TT Huyện ủy, HĐND huyện;
- Các PCT UBND huyện;
- Lưu: VPUB, TT



CHỦ TỊCH

Phan Ninh Thuận