

## KẾ HOẠCH

### Duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý nhà nước trên địa bàn xã Kim Phượng năm 2024

Thực hiện Quyết định 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 quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước và Quyết định số 101/QĐ-BKHHCN, ngày 21/01/2019 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc công bố mô hình khung hệ thống chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tại địa phương và Kế hoạch số 35/KH-UBND ngày 23/2/2024 của UBND xã Kim Phượng về việc thực hiện nhiệm vụ khoa học công nghệ trên địa bàn xã

năm 2024. UBND xã Kim Phượng xây dựng kế hoạch duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng, cụ thể như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

##### 1. Mục đích

- Tiếp tục duy trì, cải tiến, thực hiện công bố hoặc công bố lại hệ thống quản lý chất lượng sau khi có sự điều chỉnh theo đối với tất cả các danh mục thủ tục hành chính được ban hành tại các Quyết định của UBND tỉnh về việc công bố danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân xã tiếp nhận và hoàn trả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

##### 2. Yêu cầu

- Công chức chuyên môn tiếp tục rà soát và xây dựng quy trình nội bộ đối với các thủ tục mới mà Hệ thống quản lý chất lượng hiện tại chưa có. Rà soát, sửa đổi, bổ sung quy trình cũ cho phù hợp với các thủ tục đang triển khai thực hiện.

- Phải đảm bảo có sự tham gia của lãnh đạo, các đơn vị, cá nhân liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng.

- Các quy trình công việc phải chất lượng và bám sát các nội dung công tác của UBND xã; thực hiện đúng các quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước trong quá trình xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng.

- Tiến hành đánh giá nội bộ, kịp thời khắc phục sai sót, thường xuyên có hành động phòng ngừa, cải tiến hệ thống và phát huy hiệu lực, hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng.

- Đảm bảo 100% các thủ tục hành chính có liên quan đến hoạt động của xã và áp dụng quy trình ISO 9001:2015.

## **II. NỘI DUNG VÀ TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN**

*(Có Phụ lục 1 và Phụ lục 2 kèm theo).*

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Ban chỉ đạo ISO xã**

- Tham mưu cho UBND xã chỉ đạo công chức rà soát, chỉnh sửa, bổ sung nhằm hoàn thiện Hệ thống quản lý chất lượng.

- Theo dõi, kiểm tra, giám sát việc xây dựng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng của UBND xã; đề xuất khen thưởng đối với tập thể, cá nhân có thành tích trong quá trình triển khai thực hiện tốt nhiệm vụ duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng.

#### **2. Văn phòng – Thống kê**

- Thực hiện đầy đủ các nhiệm vụ được nêu trong nhiệm vụ ban hành kèm theo Kế hoạch này.

- Tham mưu cho UBND xã ban hành Quyết định Kiện toàn Ban chỉ đạo ISO 9001:2015. Tham mưu cho Ban chỉ đạo ISO 9001:2015 thành lập Tổ giúp việc Ban chỉ đạo ISO 9001:2015.

- Tham mưu xây dựng kế hoạch đánh giá nội bộ, ban hành chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng năm của Ủy ban nhân dân xã.

- Phối hợp với các công chức chuyên môn thực hiện tự kiểm tra, giám sát việc duy trì, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng tại UBND xã.

- Tổng hợp báo cáo UBND huyện, Ban chỉ đạo ISO 9001:2015 đột xuất khi có yêu cầu.

- Tiến hành đo lường sự thỏa mãn của khách hàng.

- Kiểm soát, tổng hợp, báo cáo số lượng hồ sơ giải quyết đúng hẹn, trễ hẹn năm.

- Tổ chức niêm yết Hệ thống quản lý chất lượng của UBND xã tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và trang thông tin điện tử của xã.

#### **3. Các công chức chuyên môn**

- Thực hiện các nhiệm vụ được giao theo Phụ lục 1 gửi kèm kế hoạch này phải đảm bảo đúng tiến độ và thời gian quy định.

- Thường xuyên kiểm tra, kiểm soát và cập nhật duy trì và cải tiến các quy trình ISO của xã đang thực hiện.

- Cập nhật, cải tiến các quy trình ISO liên quan thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực quản lý phụ trách.

- Đánh giá, theo dõi hoạt động của Hệ thống quản lý chất lượng lĩnh vực phụ trách.

- Tham gia đào tạo nâng cao nhận thức về Hệ thống quản lý chất lượng.

- Tham gia phối hợp đánh giá nội bộ theo định kỳ, kịp thời khắc phục sai sót, thường xuyên có hành động phòng ngừa, khắc phục, cải tiến hệ thống và phát huy hiệu lực, hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng.

- Nghiên cứu, áp dụng công nghệ thông tin vào hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì Hệ thống quản lý chất lượng nhằm đáp ứng yêu cầu của cải cách thủ tục hành chính.

- Rà soát lại các quy trình, hướng dẫn công việc đã ban hành, phát hiện những bất cập trong quá trình thực hiện và cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào hệ thống quản lý chất lượng để duy trì áp dụng trong thời gian chậm nhất là ba tháng kể từ khi văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực thi hành.

- Thực hiện đánh giá nội bộ và xem xét của Lãnh đạo tối thiểu một năm một lần để bảo đảm HTQLCL phù hợp với các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, quy định của pháp luật và thực tế.

- Thực hiện việc Công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 khi có sự mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng đối với các lĩnh vực công bố phù hợp; niêm yết Bản công bố tại trụ sở cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử của xã.

- Trước ngày 31/10/2024, tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện việc triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng gửi về UBND huyện qua phòng Kinh tế và Hạ tầng theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý nhà nước trên địa bàn xã Kim Phượng năm 2024. Yêu cầu cán bộ, công chức xã nghiêm túc triển khai thực hiện./.

**Nơi nhận:**

- Phòng KTHT huyện;
- BCD xã;
- Cán bộ, công chức xã;
- Lưu: VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Trương Anh Tú**

**PHỤ LỤC**  
**NỘI DUNG VÀ TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN DUY TRÌ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO NĂM 2024**  
(Kèm theo Kế hoạch số: /KH-UBND, ngày 18/3/2024 của UBND xã Kim phượng)

Stt	Nội dung công việc	Cán bộ, công chức chủ trì	Cán bộ, công chức phối hợp	Thời gian thực hiện	Kết quả thực hiện
1	Kiện toàn Ban chỉ đạo ISO (nếu có)	Văn phòng - TK	Cán bộ, công chức xã	Nếu có thay đổi	Quyết định kiện toàn BCĐ ISO
2	Ban hành Kế hoạch ISO năm 2024; Mục tiêu chất lượng năm 2024, Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2024	Văn phòng - TK	Cán bộ, công chức xã	Tháng 3-4/2024	Kế hoạch ISO; chính sách chất lượng, mục tiêu và kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng 2024
3	Rà soát các thủ tục hành chính/quy trình đã xây dựng	Thành viên Ban chỉ đạo ISO xã	Cán bộ, công chức xã	Tháng 4/2024	Phân công trách nhiệm, hướng dẫn các bộ phận rà soát quy trình cho phù hợp
4	Họp Ban chỉ đạo ISO	Thành viên Ban chỉ đạo ISO xã	Cán bộ, công chức xã	Tháng 4/2024	Biên bản họp ban chỉ đạo ISO
5	Các bộ phận chuyên môn cử cán bộ rà soát toàn bộ các quy trình hệ thống quản lý chất lượng theo đúng quy trình nội bộ mà UBND tỉnh đã công bố	Cán bộ, công chức xã	Văn phòng - Thống kê xã	Tháng 5/2024	Danh mục các quy trình
6	Ban hành và áp dụng Hệ thống tài liệu quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Văn phòng - Thống kê xã	Công chức chuyên môn	Tháng 6/2024	Tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng).

7	Đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng	Văn phòng - Thống kê xã	Cán bộ, công chức xã	Tháng 8/2024	Báo cáo đánh giá
8	Tiến hành khắc phục sau đánh giá nội bộ	Văn phòng - Thống kê xã	Cán bộ, công chức xã	Tháng 8/2024	Phiếu khắc phục (nếu có)
9	Tổ chức họp xem xét của lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng	Văn phòng - Thống kê xã	Cán bộ, công chức xã	Tháng 9/2024	Biên bản họp xem xét của lãnh đạo.
10	Công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Văn phòng - Thống kê xã	Ban chỉ đạo ISO	Tháng 9/2024	Quyết định Công bố
11	Hiệu lực Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Văn phòng - Thống kê xã	Ban chỉ đạo ISO	Tháng 10/2024	Bản xác nhận hiệu lực
12	Báo cáo kết quả thực hiện duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001	Văn phòng - Thống kê xã	Ban chỉ đạo ISO	Tháng 10/2024	Báo cáo kết quả thực hiện duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL