

## KẾ HOẠCH

### Duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 tại UBND xã Vạn Long

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 quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính Nhà nước;

Căn cứ Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10/10/2014 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ quy định chi tiết thi hành 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 quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính Nhà nước;

Căn cứ Công văn số 1431/SKH-CN-TĐC ngày 17/12/2018 của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh về việc duy trì áp dụng, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng tại UBND xã, thị trấn phục vụ công tác cải cách hành chính;

Căn cứ Quyết định số 79/QĐ-UBND ngày 22/11/2019 của Chủ tịch UBND xã về việc công lại hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2008 (gọi tắt là HTQLCL)

UBND xã Vạn Long xây dựng kế hoạch duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 năm 2020, cụ thể như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU:

##### 1. Mục đích:

- Tiếp tục duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 đối với các hoạt động liên quan đến các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của UBND xã, Chủ tịch UBND xã.

- Xác định rõ trách nhiệm, thời gian hoàn thành, kinh phí thực hiện trong việc tổ chức triển khai áp dụng HTQLCL.

- Cập nhật đầy đủ, kịp thời các quy định của pháp luật và các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã, Chủ tịch UBND xã để đưa vào thực hiện theo quy trình quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008; đồng thời sửa đổi, bổ sung, thay thế các quy trình giải quyết TTHC không còn phù hợp với quy định pháp luật hiện hành.

- Nâng cao chất lượng giải quyết TTHC thông qua các cuộc đánh giá nội bộ, tiếp thu ý kiến góp ý, đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng...

## 2. Yêu cầu:

- Đảm bảo 100 % TTHC của UBND xã phải đúng với quy trình quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008.

- Quy trình xây dựng, áp dụng HTQLCL phải đảm bảo khoa học, tuân thủ các quy định của pháp luật, quy chế, quy định của cơ quan và được cập nhật, bổ sung, sửa đổi phù hợp với phần mềm một cửa điện tử.

- Các nội dung cải tiến phù hợp với thực tế hoạt động, tạo điều kiện cho đội ngũ cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách giải quyết công việc được thông suốt, kịp thời, giúp Chủ tịch UBND xã điều hành, kiểm soát toàn bộ quá trình giải quyết công việc, nâng cao hiệu quả trong thực hiện nhiệm vụ.

## 3. Kinh phí thực hiện:

Kinh phí thực hiện theo quy định tại Thông tư số 116/2015/TT-BTC ngày 11/8/2015 của Bộ Tài chính quy định công tác quản lý tài chính đối với việc tư vấn, xây dựng, áp dụng và cải tiến 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 và các quy định khác của pháp luật.

## II. NỘI DUNG TRIỂN KHAI:

STT	NỘI DUNG	THỰC HIỆN	THỜI GIAN HOÀN THÀNH
1	Ban hành Chính sách chất lượng năm 2020.	Công chức Văn phòng – Thống kê xã.	Trước ngày 15/01/2020
2	Ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2020.	Công chức Văn phòng - Thống kê xã.	Trước ngày 15/01/2020
3	Ban hành Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2020.	Công chức Văn phòng – Thống kê xã(chủ trì); các công chức, người hoạt động không chuyên trách chuyên môn ( phối hợp).	Tháng 01/2020
4	Ban hành Kế hoạch duy trì, cải tiến HTQLCL năm 2020.	Ban chỉ đạo áp dụng ISO 9001:2008 xã.	Tháng 01/2020
5	Nghiên cứu, thiết lập mục "Tài liệu ISO" trên hệ thống tác nghiệp điện tử Eoffice để lưu trữ quy trình nội bộ, quy trình ISO, các hồ sơ và tài liệu của việc xây dựng và áp dụng hệ thống QLCL	Công chức Văn phòng – Thống kê	Quý I/2020
6	Rà soát, tham mưu, sửa đổi Sổ tay chất lượng của hệ thống UBND xã	Ban chỉ đạo áp dụng ISO 9001:2008 xã	Tháng 9/2020

7	Tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả các TTHC thuộc thẩm quyền của UBND xã, Chủ tịch UBND xã	- Bộ phận TN&TKQ. - CB, CC, BCT chuyên môn. - Lãnh đạo UBND xã.	- Thường xuyên trong giờ hành chính và riêng tại Bộ phận TN&TKQ xã, ngoài việc thực hiện tiếp nhận và trả kết quả thường xuyên trong giờ hành chính thì còn thực hiện vào sáng thứ 7 hàng tuần.
8	Niêm yết công khai các TTHC (khi có sự thay đổi) tại Bộ phận TN và TKQ (Niêm yết trên bảng và đóng tập) và trên Trang Thông tin điện tử xã.	Công chức Văn phòng – Thống kê xã.	Thường xuyên trong năm
9	Xây dựng kế hoạch đánh giá nội bộ năm 2020.	Thư ký BCĐ áp dụng ISO 9001:2008 xã.	Quý II/2020
10	Thực hiện việc đánh giá nội bộ	Đánh giá viên nội bộ.	Quý II/2020
11	Hành động khắc phục sau đánh giá nội bộ.	- Các CB, CC, người hoạt động không chuyên trách xã. - Ban chỉ đạo ISO 9001:2008 - Bộ phận TN và TKQ	Từ quý II/2020 đến quý III/2020
12	Về lấy ý kiến khách hàng. - Lấy ý kiến khách hàng tại bộ phận TN & TKQ (Gửi phiếu trực tiếp) - Gửi phiếu lấy ý kiến khách hàng, tham dò mức độ hài lòng của khách hàng, tổng hợp ý kiến	- Bộ phận TN&TKQ  - Ban Chỉ đạo ISO 9001:2008	Thường xuyên
13	Họp xem xét lãnh đạo đánh giá HTQLCL năm 2020.	- Đ/c Chủ tịch UBND. - Đại diện lãnh đạo. - Thư ký BCĐ và các CB, CC, BCT liên quan	Quý IV/2020
14	Tham mưu UBND xã xây dựng HTQLCL chuyển đổi từ phiên bản TCVN ISO 9001:2008 sang phiên bản TCVN ISO 9001:2015	Ban chỉ đạo ISO 9001:2008	Thực hiện theo kế hoạch của UBND huyện; Sở Khoa học và Công nghệ
15	Báo cáo tình hình duy trì, cải tiến HTQLCL năm 2020	Ban chỉ đạo ISO 9001:2008	Theo hướng dẫn của Văn phòng HĐND&UBND huyện và Sở Khoa học và Công nghệ.

### III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

1. Giao công chức Văn phòng – Thống kê xã – Thư ký BCD áp dụng ISO 9001:2008 xã theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc việc thực hiện kế hoạch này; tổng hợp, tham mưu UBND xã báo cáo UBND huyện về tình hình triển khai thực hiện để xử lý kịp thời những khó khăn, vướng mắc.

2. Các cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách xã, Ban chỉ đạo áp dụng ISO 9001:2008 xã căn cứ kế hoạch này tổ chức triển khai thực hiện, đảm bảo nội dung và tiến độ đề ra.

Trên đây là nội dung kế hoạch duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 năm 2020 tại UBND xã; yêu cầu các cá nhân liên quan nghiêm túc thực hiện đảm bảo nội dung kế hoạch đề ra ./.

#### **Nơi nhận:**

- Thành viên UBND xã;
- Các CB, CC, ban chuyên trách chuyên môn;
- Thành viên BCD áp dụng ISO 9001:2008;
- Bộ phận TN&TKQ xã;
- Lưu: VT, thư ký ISO.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**



**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Thị Bé**