

## **KẾ HOẠCH**

### **Triển khai hoạt động duy trì và cải tiến Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 trên địa bàn xã năm 2022**

Thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/03/2014 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; Quyết định số 12/2015/QĐ-UBND ngày 12/03/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc xây dựng, áp dụng, công bố, duy trì, cải tiến Hệ thống Quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 và hoạt động kiểm tra tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế; Kế hoạch số 64/KH-UBND ngày 27/3/2018 của UBND tỉnh về việc triển khai việc xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan Nhà nước và Kế hoạch số 24/KH-UBND ngày 25/01/2022 của UBND huyện về triển khai việc xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trên địa bàn huyện năm 2022; theo đó, UBND xã triển khai xây dựng Kế hoạch duy trì và cải tiến Hệ thống Quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 trong hoạt động của cơ quan quản lý nhà nước năm 2022 như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH**

1. Đảm bảo 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã được thực hiện theo quy trình đảm bảo khoa học, phù hợp với Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 (gọi tắt là HTQLCL); đảm bảo mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp về giải quyết TTHC đạt tối thiểu 95%; mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính đạt trên 95%.

2. 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 Một cửa hiện đại.

3. 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 tại Bộ phận Một cửa hiện đại.

4. Tăng cường công tác kiểm tra trong quá trình giải quyết công việc, thực hiện đánh giá nội bộ của UBND xã thuộc phạm vi áp dụng, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính.

#### **II. YÊU CẦU**

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

2. Thường xuyên rà soát, bổ sung, điều chỉnh kịp thời các quy trình giải quyết công việc theo các văn bản quy định và hướng dẫn của ngành chuyên môn, phù hợp với tình hình thực tế.

3. Xác định rõ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, thời gian giải quyết của từng cơ quan, đơn vị, trách nhiệm của từng bộ phận trong quy trình giải quyết công việc.

### III. NHIỆM VỤ THỰC HIỆN

Trên cơ sở mục đích và yêu cầu đề ra, UBND xã yêu cầu các bộ phận chuyên môn thuộc phạm vi áp dụng HTQLCL tập trung một số nhiệm vụ cần triển khai thực hiện năm 2022, cụ thể như sau:

TT	Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Kết quả	Thời gian Thực hiện
1	Xây dựng Mục tiêu chất lượng năm 2022	Văn phòng – Thống kê	Các bộ phận chuyên môn liên quan	Quyết định	Trước ngày 13/02/2022
2	- Xây dựng Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2022	Văn phòng – Thống kê	Các bộ phận chuyên môn liên quan	Kế hoạch	Trước ngày 15/02/2022
3	- Tham mưu Kế hoạch đánh giá kiểm tra hoạt động duy trì, cải tiến của UBND xã năm 2022 (đánh giá nội bộ)	Văn phòng – Thống kê	Các bộ phận chuyên môn liên quan	- Kế hoạch	Trước ngày 13/02/2022
4	Thực hiện rà soát, sửa đổi, bổ sung xây dựng quy trình TTHC, quy trình nội bộ tham mưu thụ lý để phù hợp với văn bản QPPL và các quy định khác	Văn phòng – Thống kê	Các bộ phận chuyên môn liên quan	- Quy trình giải quyết TTHC; Quy trình ISO nội bộ - Công văn hoặc Báo	Thường xuyên

				cáo kết quả	
5	Tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ (mục tiêu chất lượng đã xây dựng) của UBND xã năm 2022	Văn phòng – Thống kê	Các bộ phận chuyên môn liên quan	- Quyết định, - Chương trình - Báo cáo kết quả	Quý III/2022
6	Thực hiện đánh giá và hành động khắc phục sau đánh giá đối với UBND xã	Văn phòng – Thống kê	Các bộ phận chuyên môn liên quan	- Báo cáo thực hiện mục tiêu chất lượng; - Báo cáo khắc phục (nếu có) - Các tài liệu liên quan	Quý III/2022
7	Tổ chức họp xem xét lãnh đạo về duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL đối với UBND xã năm 2022	Văn phòng – Thống kê	Các bộ phận chuyên môn liên quan	- Thông báo kết luận;	Thường xuyên
8	Báo cáo kết quả thực hiện duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL tại UBND xã theo định kỳ	Văn phòng – Thống kê	Các bộ phận chuyên môn liên quan	Báo cáo gửi UBND huyện (qua Phòng Kinh tế và Hạ tầng)	- Báo cáo tháng (trước ngày 16 hàng tháng) - Báo cáo 6 tháng (trước ngày 01/6 hàng năm) - Báo cáo năm (trước ngày 30/10 hàng năm)
9	Kiểm tra, giám sát việc duy trì HTQLCL thực hiện lồng ghép trong Kế hoạch cải cách hành chính, kiểm soát TTHC, ISO và thực hiện YKCD	Văn phòng – Thống kê	Các bộ phận chuyên môn liên quan	Kế hoạch	Thời gian theo Kế hoạch kiểm tra CCHC năm 2022

10	Tuân thủ thực hiện các quy trình đã được phê duyệt	Các bộ phận chuyên môn liên quan	Văn phòng – Thống kê	Kết quả giải quyết	Thường xuyên
11	Một số nhiệm vụ liên quan khác				
11.1	Tham gia tập huấn HTQLCL tại huyện	Văn phòng – Thống kê	Các bộ phận chuyên môn liên quan		Theo Kế hoạch
11.2	Rà soát, tham mưu kiện toàn Ban Chỉ đạo ISO xã, Tổ giúp việc Ban Chỉ đạo ISO xã (nếu có)	Văn phòng – Thống kê	Các bộ phận chuyên môn liên quan	Quyết định kiện toàn	Khi có thay đổi

#### IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các bộ phận chuyên môn thuộc phạm vi áp dụng HTQLCL triển khai thực hiện các nhiệm vụ có liên quan theo Kế hoạch này, báo cáo UBND xã đảm bảo thời gian quy định.

2. Bộ phận Văn phòng - Thống kê thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn các bộ phận thuộc phạm vi áp dụng HTQLCL triển khai thực hiện có hiệu quả Kế hoạch này; tham mưu UBND xã báo cáo kết quả thực hiện đảm bảo thời gian quy định.

UBND xã đề nghị các bộ phận liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện./.

#### *Nơi nhận:*

- UBND huyện;
- Phòng Kinh tế - Hạ tầng;
- Chủ tịch UBND xã;
- Ban Chỉ đạo ISO xã;
- Các bộ phận có liên quan;
- Trang Thông tin Điện tử xã (đăng tải);
- Lưu: VP, TK ISO.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**KT. CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**

**Phan Hùng Phi**