|  |  |
| --- | --- |
| **ỦY BAN NHÂN DÂN**  **XÃ THƯỢNG QUẢNG** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| Số: 21/KH-UBND | *Thượng Quảng, ngày 22 tháng 02 năm 2022* |

**KẾ HOẠCH**

**Áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng**

**theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của các cơ quan, đơn vị**

**trên địa bàn xã năm 2022**

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; hoạch số 39/KH-UBND ngày 28/01/2022 của UBND huyện Nam Đông về việc áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn xã năm 2022.

Ủy ban nhân dân xã ban hành Kế hoạch áp dụng, duy trì, cải tiến, hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 năm 2022 như sau:

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

**1. Mục đích**

- Triển khai thực hiện có hiệu quả việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 theo Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg; xây dựng và áp dụng hệ thống quy trình xử lý công việc hợp lý, đáp ứng mục tiêu đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, từng bước nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác quản lý và cung cấp dịch vụ công trên địa bàn xã.

- Tiếp tục cải tiến, duy trì, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 trong các lĩnh vực hoạt động. Trong đó cần chuẩn hóa các quy trình xử lý công việc theo hướng chuyên nghiệp, từ sự chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo xã, đến quá trình tác nghiệp thường xuyên của công chức và việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân. Đồng thời, tiếp tục nâng cao nhận thức của công chức về tác dụng, chất lượng, hiệu quả của việc áp dụng các quy trình ISO trong hoạt động của cơ quan.

- Đánh giá thực trạng việc áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng trong hoạt động, trong công tác quản lý và cung cấp dịch vụ công; tăng cường khả năng kiểm tra, giám sát quá trình giải quyết công việc.

**2. Yêu cầu**

- Tiếp tục áp dụng, duy trì và nâng cao chất lượng, hiệu quả các quy trình áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 đã được ban hành. 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.

- Tạo bước chuyển biến tích cực trong quan hệ phối hợp và đơn giản hóa thủ tục giải quyết công việc giữa các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân khác.

- Nghiên cứu, xây dựng, mở rộng, cải tiến quy trình xử lý công việc một cách khoa học, hợp lý, rõ ràng, dễ hiểu, dễ thực hiện.

- Xác định rõ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của từng bộ phận, cá nhân; tạo môi trường thuận lợi để công chức phát huy năng lực, chia sẻ kinh nghiệm, tiết kiệm thời gian và chi phí, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

**II. NỘI DUNG CÔNG VIỆC**

**1. Nội dung**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Bước công việc** | **Thời gian thực hiện** | **Trách nhiệm** | **Nội dung/ kết quả** |
| 1 | Xây dựng Mục tiêu chất lượng năm 2022 | Tháng 01/2022 | Ban Chỉ đạo ISO | Mục tiêu chất lượng đảm bảo 5 yêu cầu: cụ thể, số lượng đo lường được, có thời gian, có nội dung thực tế khả thi, có địa điểm thực hiện |
| 2 | Phổ biến nâng cao nhận thức về Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho công chức tại cơ quan, đơn vị. | Quý II/2021 | Ban Chỉ đạo ISO | Công chức thấu hiểu Hệ thống quản lý chất lượng đã công bố. |
| 3 | Tuân thủ thực hiện các quy trình, thủ tục ISO đã xây dựng, ban hành. | Thường xuyên | Các ngành chuyên môn | Công chức nghiêm túc thực hiện, áp dụng theo các quy trình đã công bố. |
| 4 | Đo lường sự thỏa mãn của tổ chức /cá nhân | Thường xuyên | Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả | Biên bản tổng hợp phiếu thăm dò báo cáo Lãnh đạo *(số phiếu phát ra, thu vào và nội dung liên quan).* |
| 5 | Rà soát, xây dựng, sửa đổi, bổ sung các quy trình, quy định ISO phù hợp với các văn bản QPPL, Bộ thủ tục hành chính hiện hành thuộc thẩm quyền cấp xã; ban hành các quy trình, quy định ISO phù hợp với Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. | Thường xuyên | Các ngành chuyên môn | Dựa trên các văn bản mới ban hành và tình hình thực tế. |
| 6 | Xây dựng kế hoạch và tiến hành đánh giá nội bộ. | Quý II/2021 | Ban Chỉ đạo ISO | Thực hiện theo Hướng dẫn Đánh giá nội bộ. |
| 7 | Tổ chức họp xem xét của lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng. | Quý III/2021 | Lãnh đạo xã, Ban Chỉ đạo ISO | Thực hiện theo Quy trình Xem xét của lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng. |
| 8 | Thực hiện hành động khắc phục và cải tiến (nếu có). | Chậm nhất sau 30 ngày kể từ ngày xem xét của lãnh đạo xã | Ban Chỉ đạo ISO, các cơ quan, đơn vị | Thực hiện theo Hướng dẫn Kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục. |
| 9 | Quản lý điều hành thực hiện và tổng kết | Thường xuyên | Lãnh đạo xã, Ban Chỉ đạo ISO | - Lồng ghép trong Báo cáo tình hình thực hiện nhiệm vụ công tác UBND xã định kỳ tháng, quý.  - Báo cáo kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng năm 2022. |
| 10 | Kiện toàn nhân sự Ban Chỉ đạo ISO | Nếu có thay đổi | Công chức Văn phòng - Thống kê UBND xã | Quyết định sửa đổi, bổ sung |

**2. Kinh phí**

Thực hiện theo 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 viêc tư vấn, xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính Nhà nước.

**III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**1.** Ban Chỉ đạo ISO 9001:2015 có trách nhiệm tham mưu chỉ đạo triển khai thực hiện Kế hoạch này.

**2.** Căn cứ nhiệm vụ và lĩnh vực được giao phụ trách cải cách thủ tục hành chính đang áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 thực hiện đạt tiến độ, chất lượng các nội dung công việc theo Kế hoạch.

**3.** Công chức Văn phòng - Thống kê UBND xã có trách nhiệm:

- Theo dõi hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc triển khai thực hiện kế hoạch này.

- Tham mưu lãnh đạo xã đảm bảo kinh phí triển khai thực hiện kế hoạch; đảm bảo cơ sở vật chất và trang thiết bị ứng dụng công nghệ thông tin trong xây dựng và triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

- Tham mưu lãnh đạo xã rà soát, kịp thời củng cố đội ngũ công chức triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng tại cơ quan, đơn vị; tổ chức các cuộc họp, hội nghị, phổ biến việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng; thực hiện tốt công tác thi đua khen thưởng.

- Tổng hợp kết quả triển khai thực hiện áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 của xã để báo cáo lãnh đạo xã, UBND huyện, Sở Khoa học và Công nghệ theo quy định.

**4.** Các ngành chuyên môn có thủ tục hành chính áp dụng ISO 9001:2015 có trách nhiệm:

- Chủ động tổ chức triển khai thực hiện tốt các nội dung Kế hoạch này tại Bộ phận lĩnh vực mình phụ trách.

- Duy trì thực hiện và cải tiến các quy trình, thủ tục đã xây dựng và ban hành; đảm bảo các hoạt động liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính cho công dân, tổ chức được áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng.

- Chủ động rà soát, sửa đổi, bổ sung, xây dựng mới các quy trình khi có sự thay đổi quy định của pháp luật thuộc lĩnh vực chuyên môn do đơn vị phụ trách.

- Báo cáo tình hình tổ chức thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng tại đơn vị về Văn phòng HĐND và UBND xã theo yêu cầu và thời hạn quy định.

**5.** Các ngành chuyên môn tổ chức triển khai thực hiện hiệu quả các nội dung của Kế hoạch, xem đây là nội dung đánh giá thi đua đối với từng cơ quan, đơn vị, cá nhân trong việc tiếp tục áp dụng, duy trì và nâng cao hiệu quả Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 trong hoạt động của xã năm 2022.

Trên đây là Kế hoạch áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2022 của xã. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vướng mắc, đề nghị các đơn vị kịp thời phản ánh về Văn phòng UBND xã để xem xét, nghiên cứu, tham mưu xử lý./.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***  - UBND huyện;  - TT HĐND xã;  - CT, PCT UBND xã;  - Các ngành chuyên trực thuộc UBND xã;  - Lưu: VT. | **TM. UỶ BAN NHÂN DÂN**  **CHỦ TỊCH**  **Đinh Hồng Lam** |