

Số: /KH-UBND

Bắc Sơn, ngày tháng 01 năm 2024

KẾ HOẠCH

Triển khai duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động tại UBND xã Bắc Sơn năm 2024

Thực hiện Quyết định số 19/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước. UBND xã xây dựng Kế hoạch duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 (gọi tắt là HTQLCL) vào hoạt động tại UBND xã năm 2024 như sau:

I. MỤC ĐÍCH

1. Đảm bảo thực hiện có hiệu quả việc duy trì, cải tiến và thực hiện công bố lại HTQLCL phù hợp với danh mục thủ tục hành chính sau khi có sự điều chỉnh, mở rộng hoặc thu hẹp phạm vi áp dụng của cấp có thẩm quyền; nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính hỗ trợ cho công tác cải cách hành chính của UBND xã.

2. 100% thủ tục hành chính (TTHC) áp dụng tại UBND xã được quy trình hóa theo tiêu chuẩn chất lượng ISO 9001:2015 theo hướng đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện, quyền tiếp cận thông tin của công dân, tổ chức; đảm bảo mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp về TTHC đạt trên 90%; mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính đạt trên 90%.

3. 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 tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của UBND xã.

4. 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 Tiếp nhận và Trả kết quả.

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 thủ tục hành chính; quy trình nội bộ trong cơ quan 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 cơ quan, 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 tập trung triển khai thực hiện áp dụng, duy trì, cải tiến sau khi công bố Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 năm 2021 tại cơ quan mình, cụ thể như sau:

TT	Nội dung công việc	Kết quả	Cơ quan thực hiện	Thời gian thực hiện
1	Kế hoạch duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Kế hoạch	Văn phòng-thống kê	Trước ngày 20/01/2024
2	Xây dựng Mục tiêu chất lượng năm 2021	Quyết định	Văn phòng-thống kê	Trước ngày 20/01/2024
3	- Xây dựng Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2021; - Xây dựng Kế hoạch đánh giá nội bộ năm 2021	Kế hoạch	Văn phòng-thống kê	Trước ngày 20/01/2024
4	Rà soát, bổ sung, sửa đổi các quy trình ISO để phù hợp với văn bản quy phạm pháp luật và các quy định khác	Các Quy trình mới	Các bộ phận áp dụng ISO	Thường xuyên
5	Tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ (mục tiêu chất lượng đã xây dựng) năm 2021	- Quyết định - Chương trình - Báo cáo kết quả	Văn phòng-thống kê	Tháng 4/2024 Tháng 5/2024
6	Kiểm tra hành động khắc phục sau đánh giá (nếu có), báo cáo kết quả đánh giá về Phòng Nội vụ	- Báo cáo khắc phục - Các tài liệu liên quan	Văn phòng-thống kê	Tháng 5/2024
7	Tổ chức họp xem xét lãnh đạo về duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL năm 2021	Thông báo kết luận	Văn phòng-thống kê	Thường xuyên
8	Tuân thủ thực hiện các quy trình đã được phê duyệt	Kết quả giải quyết	Các bộ phận áp dụng ISO	Thường xuyên
9	Báo cáo kết quả thực hiện duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL theo định kỳ	Báo cáo	Văn phòng-thống kê	6 tháng(20/5); năm(10/10)

TT	Nội dung công việc	Kết quả	Cơ quan thực hiện	Thời gian thực hiện
10	Tham gia tập huấn ISO, cập nhật phần mềm ISO điện tử	Danh sách	Các bộ phận áp dụng ISO	Khi có văn bản chỉ đạo cấp trên

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban chỉ đạo ISO xã: Chỉ đạo, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Bắc Sơn

2. Văn phòng- Thống kê xã: Chủ trì, phối hợp với Văn hóa- xã hội và các bộ phận có liên quan tổ chức tuyên truyền, phổ biến kế hoạch này nhằm nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức đối với việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng vào hoạt động tại UBND xã.

Định kỳ (6 tháng, 1 năm) báo cáo kết quả thực hiện duy trì áp dụng và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng cho UBND huyện (qua phòng Nội vụ).

3. Tư pháp - Hộ tịch, Địa chính - xây dựng, Văn hóa - xã hội, Tài chính - kế toán: Thực hiện tốt kế hoạch này và áp dụng thường xuyên, có hiệu quả hệ thống quản lý chất lượng vào giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

Trên đây là Kế hoạch duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Bắc Sơn năm 2024. Đề nghị các bộ phận nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- UBND huyện (b/c);
- Phòng Nội vụ (b/c);
- Chủ tịch và các PCT UBND xã;
- Các bộ phận (t/h);
- Lưu: VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Sinh