

**KẾ HOẠCH**

**Duy trì, cải tiến, áp dụng và công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng  
theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã năm 2022**

**I. Mục đích, yêu cầu:**

**1. Mục đích:**

Nâng cao nhận thức cho toàn thể cán bộ, công chức UBND xã về tác dụng, hiệu quả của hệ thống. Tăng cường trách nhiệm của các bộ phận trong việc khắc phục và cải tiến hệ thống.

Duy trì, thực hiện tốt hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của UBND xã.

Góp phần từng bước hiện đại hóa nền hành chính công.

**2. Yêu cầu:**

Xây dựng và phát triển hệ thống tài liệu theo hướng gọn nhẹ, gaimr thành phần hồ sơ, giảm thời gian cho hoạt động xem xét tài liệu, dễ dàng cho việc hiệu chỉnh, bổ sung, loại bỏ các thủ tục hành chính theo quy định mà không phá vỡ hệ thống tài liệu.

Xác định rõ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn từng bộ phận, cá nhân tham gia giải quyết công việc.

Các công chức có quy trình giải quyết thủ tục hành chính minh bạch, bài bản, khoa học.

**II. Nội dung:**

<b>TT</b>	<b>Nội dung công việc</b>	<b>Thời gian thực hiện</b>	<b>Trách nhiệm</b>	<b>Hồ sơ, biểu mẫu</b>
1	Lập báo cáo đánh giá kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng hàng năm (bao gồm MTCL của cơ quan và các ngành)	Cuối quý II và quý IV của năm	- Lãnh đạo BCĐ/Thư ký ISO/các công chức	Theo mẫu phụ lục (Báo cáo kết quả thực hiện MTCL) của STCL
2	Xây dựng và công bố mục tiêu chất lượng hàng năm (bao gồm MTCL)	Cuối tháng 12 của năm trước	- Lãnh đạo BCĐ/Thư ký ISO/các công chức	Theo mẫu phụ lục (Mục tiêu chất lượng) của STCL
3	Rà soát, sửa đổi, bổ	Định kỳ 06	- Lãnh đạo	Theo quy định

	sung các quy trình bắt buộc theo tiêu chuẩn (nếu có, gồm: QT kiểm soát tài liệu, QT kiểm soát hồ sơ; QT đánh giá nội bộ, QT kiểm soát dịch vụ không phù hợp, QT hành động KP; PN), và các quy trình nội bộ (gồm: QT “một cửa”, QT quản lý văn bản đi đến, QT họp xem xét lãnh đạo...)	tháng hoặc đột xuất khi có quy định mới của Nhà nước hoặc theo chỉ đạo của lãnh đạo	BCĐ/Thư ký ISO/các công chức	tại từng quy trình cụ thể liên quan
4	Rà soát, sửa đổi, bổ sung cập nhật hoặc viết mới các quy trình nghiệp vụ (QT theo TTHC, hoặc các QT tác nghiệp).	Khi có sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ hoặc ban hành mới TTHC hoặc yêu cầu từ đơn vị	- Các bộ phận - CBCC và thư ký ISO	Theo quy định tại từng quy trình nghiệp vụ cụ thể liên quan
5	Lập kế hoạch, chương trình đánh giá chất lượng nội bộ	- Lập kế hoạch đánh giá hàng năm:	- Lãnh đạo - Thư ký ISO	Theo các biểu mẫu quy định
6	Tiến hành thực hiện các cuộc đánh giá chất lượng nội bộ và lập báo cáo kết quả đánh giá nội bộ (QĐ thành lập đoàn đánh giá)	Đoàn đánh giá tiến hành thực hiện việc đánh giá nội bộ theo chương trình đánh giá từng đợt đã lập (lưu ý: Lịch đánh giá được sắp xếp sao cho các đánh giá viên không được tự đánh giá công việc của mình hoặc bộ phận mình công tác)	Trưởng đoàn đánh giá và các thành viên liên quan theo quyết định hoặc danh sách thành lập đoàn đánh giá nội bộ	Theo mẫu tương ứng của quy trình đánh giá chất lượng nội bộ (Mẫu danh sách đoàn đánh giá/ phiếu ghi chép đánh giá/báo cáo kết quả đánh giá nội bộ)
7	Đánh giá sự hài lòng của Tổ chức/cá nhân/khách hàng.	Tiến hành phát, thu thập và tổng hợp phiếu đánh giá sự hài lòng của Tổ chức/cá nhân/khách hàng: Thời gian trước	Phát, thu thập phiếu và lập báo cáo tổng hợp kết quả đánh giá: Bộ phận “một cửa” /Thư ký ISO; các công	Phiếu đánh giá sự hài lòng Tổ chức/cá nhân/khách hàng theo mẫu phụ lục của STCL

		các cuộc họp XXLD; Tần suất tối thiểu 02 đợt/12 tháng) (Ngoài ra có thể sử dụng hệ thống CNTT để lấy ý kiến đánh giá của Tổ chức/cá nhân/khách hàng)	chức; Xem xét kết quả: Lãnh đạo/Thư ký ISO	
8	Họp xem xét của lãnh đạo về hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015	Ít nhất 02 lần/năm hoặc đợt xuất (thông thường sau mỗi đợt đánh giá)	BCĐ, các công chức	Theo mẫu tại quy trình họp xem xét của lãnh đạo (bao gồm : Giấy mời họp, báo cáo kết quả thực hiện HTQLCL của Đơn vị và các bộ phận, biên bản họp của quy trình họp xem xét của lãnh đạo)
9	Các đề xuất cải tiến tài liệu/quy trình và áp dụng thuộc hệ thống QLCL TCVN ISO 9001:2015	Thường xuyên hoặc khi có yêu cầu từ Nhà nước (Luật, Nghị định, Thông tư, Yêu cầu từ khách hàng,...hoặc chỉ đạo của Lãnh đạo Đơn vị.	Tất cả Cán bộ, công chức	Theo báo cáo từng trường hợp cụ thể
10	Cập nhật danh mục tài liệu bên ngoài theo từng lĩnh vực và tra cứu online	Thường xuyên	- Các bộ phận - CBCC và thư ký ISO	Danh mục tài liệu bên ngoài

### III. Tổ chức thực hiện:

#### 1. Công chức Văn phòng - Thống kê :

Theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của các công chức chuyên môn, định kỳ có báo cáo tổng hợp gửi Ban Chỉ đạo ISO cho ý kiến chỉ đạo thực hiện.

**2. Công chức Tài chính- Kế toán xã:** Tham mưu, bố trí kinh phí và hướng dẫn việc sử dụng kinh phí phục vụ công tác duy trì, cải tiến, áp dụng và công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã.

**3. Các Công chức chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã:**

- Căn cứ kế hoạch này, các công chức chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã xây dựng mục tiêu chất lượng trong đó nội dung đăng ký phải gắn liền với nhiệm vụ được giao trong năm 2022 và thực hiện tốt các nội dung của Kế hoạch đảm bảo thực hiện đúng quy trình.

- Phối hợp với Công chức Văn phòng – Thống kê, Thư ký Ban ISO kiểm soát quá trình xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng; chịu trách nhiệm về hiệu quả của việc áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 trong thực hiện nhiệm vụ.

- Định kỳ ngày 25 của tháng cuối quý, các công chức có báo cáo tình hình triển khai, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo lĩnh vực phụ trách về công chức Văn phòng – Thống kê xã./.

**Nơi nhận:**

- BCĐ ISO huyện Đak Đoa;
- UBND huyện Đak Đoa;
- Đảng ủy xã;
- TT.HĐND xã;
- CT, PCT.UBND xã;
- Các công chức;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Phạm Văn Hảo**