

Số: 109 /KH-UBND

Điện Bàn, ngày 05 tháng 8 năm 2019

KẾ HOẠCH

Xây dựng, chuyển đổi, mở rộng hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND thị xã Điện Bàn

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 (HTQLCL) theo tiêu chuẩn quốc gia TCVNISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

Căn cứ Quyết định số 2034/QĐ-UBND ngày 03/7/2018 của UBND tỉnh Quảng Nam về việc phê duyệt kế hoạch xây dựng, mở rộng, chuyển đổi HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Nam;

Thực hiện Công văn số 3824/UBND-KGVX ngày 03/7/2019 của UBND tỉnh Quảng Nam về việc nâng điểm số lĩnh vực áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001, UBND thị xã Điện Bàn xây dựng kế hoạch xây dựng, chuyển đổi, mở rộng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND thị xã như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tiếp tục duy trì, nâng cao hiệu quả việc áp dụng các quy trình đã được ban hành theo yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng tại các cơ quan, đơn vị.

- Nâng điểm số lĩnh vực áp dụng HTQLCL ISO 9001, góp phần nâng cao hiệu quả công tác cải cách hành chính trên địa bàn thị xã.

- Hệ thống hóa quy trình xử lý công việc tuân thủ theo các quy định của pháp luật; phù hợp và tương thích với việc giải quyết TTHC qua Bộ phận TN&TKQ; phù hợp với TCVN ISO 9001:2015; tạo điều kiện để người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước kiểm soát được quá trình giải quyết công việc trong cơ quan thông qua từng bước nâng cao chất lượng và hiệu quả công tác quản lý và cung cấp dịch vụ hành chính công, góp phần đẩy mạnh công tác CCHC tại địa phương; nâng cao hiệu lực, hiệu quả việc áp dụng HTQLCL theo hướng điện tử.

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

- Từng bước xây dựng các quy trình xử lý công việc một cách khoa học, hợp lý, tích hợp trong việc xây dựng quy trình HTQLCL kết hợp với quy trình nội bộ, tạo điều kiện để lãnh đạo cơ quan kiểm soát được quá trình giải quyết công

việc trong phạm vi thẩm quyền quản lý của mình, thông qua đó từng bước nâng cao chất lượng và hiệu quả công tác quản lý;

- Xác định rõ chức năng, nhiệm vụ, phân định rõ nhiệm vụ, quyền hạn của từng bộ phận, cá nhân mỗi cơ quan tạo môi trường thuận lợi để cán bộ, công chức phát huy năng lực, chia sẻ kinh nghiệm, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao làm cơ sở cho việc tinh giản tổ chức và biên chế trong cơ quan hành chính nhà nước.

- Cải tiến phương thức và phương pháp làm việc, công khai, minh bạch hóa các thủ tục hành chính để rút ngắn thời gian giải quyết công việc, giảm chi phí cho các đối tượng khách hàng, nâng cao trình độ, kỹ năng và ý thức phục vụ của cán bộ công chức.

2. Yêu cầu

- Lãnh đạo, CBCC các cơ quan, đơn vị, địa phương phải có sự quyết tâm cao trong xây dựng và áp dụng hệ thống QLCL theo yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

- Xác định việc xây dựng và áp dụng các quy trình theo yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 là nhiệm vụ trọng tâm, thường xuyên; là yêu cầu thiết thực đối với công tác quản lý, tác nghiệp và là một tiêu chí để đánh giá thi đua, khen thưởng hàng năm của các cơ quan, đơn vị, địa phương, của từng CBCC.

- Đảm bảo sau khi công bố HTQLCL phù hợp với tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, các chỉ tiêu cụ thể đạt được như sau:

- + 100% TTHC của các phòng ban trực thuộc UBND thị xã và UBND các xã, phường được xây dựng và áp dụng HTQLCL theo ISO 9001:2015;

- + 100% các quy trình, thủ tục, quy định, hướng dẫn của HTQLCL theo ISO 9001:2015 được thiết lập theo hướng điện tử (nếu áp dụng);

- + 100% hồ sơ của HTQLCL theo ISO 9001:2015 tương thích và thống nhất với quy trình nội bộ theo các Quyết định của UBND tỉnh theo chức năng từng ngành;

II. NỘI DUNG, TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN

1. Nội dung thực hiện

a. Đối với cấp huyện

- Chuyển đổi HTQLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2008 sang Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đối với UBND thị xã Điện Bàn;

- Tổ chức tập huấn về nhận thức, biên soạn tài liệu, đánh giá nội bộ theo yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015 đối với Ban Chỉ đạo, Tổ thư ký ISO thị xã.

- Trên cơ sở các quy trình nội bộ giải quyết các thủ tục hành chính đã được UBND tỉnh phê duyệt, các cơ quan, đơn vị tiếp tục rà soát, sửa đổi, bổ sung, xây dựng mở rộng các quy trình đề xuất Ban chỉ đạo ISO 9001 ban hành áp dụng đảm

bảo tính phù hợp khi thực hiện, không ngừng nâng cao chất lượng hiệu quả công tác tại các đơn vị đáp ứng tốt nhu cầu của tổ chức công dân.

- Xây dựng hệ thống tài liệu (thủ tục) chung theo yêu cầu của phiên bản mới TCVN ISO 9001:2015, gồm:

- + Sổ tay chất lượng, chính sách chất lượng; Mục tiêu chất lượng; Quy trình kiểm soát tài liệu; Quy trình kiểm soát hồ sơ; Quy trình kiểm soát sự không phù hợp; Quy trình hành động khắc phục; Quy trình hành động phòng ngừa; Quy trình đánh giá nội bộ, Quy trình kiểm soát rủi ro và cơ hội.

- + Quy trình tiếp nhận và trả kết quả; Quy trình kiểm soát văn bản đi, đến.

- Xây dựng quy trình giải quyết TTHC phù hợp với phần mềm giải quyết TTHC tại Bộ phận TN&TKQ của UBND thị xã.

- Ban hành và áp dụng HTQLCL theo hướng điện tử (nếu có)

- Trong quá trình xây dựng, áp dụng các cơ quan thường xuyên cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến xử lý công việc vào Hệ thống QLCL để áp dụng ngay khi văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực thi hành (theo Quyết định 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ).

b. Đối với cấp xã

- Mở rộng HTQLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đối với các địa phương: Phường Vĩnh Điện, phường Điện Dương và xã Điện Quang;

- Xây dựng mới HTQLCL theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đối với tất cả các xã, phường còn lại trong năm các năm 2019 và 2020;

- Tổ chức các lớp tập huấn nhận thức chung Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho cán bộ, công chức UBND các xã, phường.

- Tổ chức tập huấn về nhận thức, biên soạn tài liệu, đánh giá nội bộ theo yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015 đối với Ban Chỉ đạo, Tổ thư ký ISO các xã, phường.

- Kiểm tra hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại 100% cơ quan, đơn vị trực thuộc UBND thị xã và các xã, phường dự kiến triển khai.

- Xây dựng hệ thống tài liệu (thủ tục) chung theo yêu cầu của phiên bản mới TCVN ISO 9001:2015, gồm:

- + Sổ tay chất lượng, chính sách chất lượng; Mục tiêu chất lượng; Quy trình kiểm soát tài liệu; Quy trình kiểm soát hồ sơ; Quy trình kiểm soát sự không phù hợp; Quy trình hành động khắc phục; Quy trình hành động phòng ngừa; Quy trình đánh giá nội bộ, Quy trình kiểm soát rủi ro và cơ hội.

- + Quy trình tiếp nhận và trả kết quả; Quy trình kiểm soát văn bản đi, đến.

- Xây dựng quy trình giải quyết TTHC phù hợp với phần mềm giải quyết TTHC tại Bộ phận TN&TKQ của UBND các xã, phường.

- Ban hành và áp dụng HTQLCL theo hướng điện tử (nếu có)

2. Tiến độ thực hiện

- Hoàn thành việc công bố HTQLCL của UBND thị xã Điện Bàn phù hợp với TCVN ISO 9001:2015 trước 31/12/2019.

- Hoàn thành việc công bố HTQLCL của UBND phường Vĩnh Điện, Điện An, Điện Ngọc, Điện Nam Trung, Điện Dương, xã Điện Quang, Điện Hồng, Điện Thắng Trung, Điện Hòa, Điện Phước phù hợp với TCVN ISO 9001:2015 trước 31/12/2019.

- Hoàn thành việc công bố HTQLCL của UBND phường Điện Nam Bắc, Điện Nam Đông, xã Điện Trung, Điện Phong, Điện Phương, Điện Minh, Điện Thắng Nam, Điện Thắng Bắc, Điện Tiến, Điện Thọ phù hợp với TCVN ISO 9001:2015 trước 31/12/2020. Khuyến khích các đơn vị đăng ký xây dựng và hoàn thành việc công bố HTQLCL trong năm 2019.

(Chi tiết phụ lục kèm theo)

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

- Kinh phí thực hiện được bố trí theo quy định tại Thông tư 116/2015/TT-BTC ngày 11/8/2015 của Bộ Tài chính về việc quy định công tác quản lý tài chính đối với việc tư vấn, xây dựng, áp dụng, duy trì 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 chính trị nhà nước.

- Giao Văn phòng HĐND&UBND thị xã – cơ quan thường trực Ban Chỉ đạo ISO 9001 thị xã tổng hợp, xây dựng dự toán, trình UBND thị xã xem xét bố trí kinh phí theo từng giai đoạn. Phần đầu đến năm 2020 hoàn thành việc công bố HTQLCL của UBND thị xã và các xã, phường phù hợp với TCVN ISO 9001:2015.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban chỉ đạo, Tổ thư ký ISO 9001 thị xã

- Để đảm bảo HTQLCL phù hợp với các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015, quy định của pháp luật và thực tế công tác tại các cơ quan, đơn vị, địa phương, hằng năm, Ban chỉ đạo ISO thị xã sẽ thực hiện đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo về chất lượng trong xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001-2015 tối thiểu 01 lần.

- Sau khi xây dựng và triển khai áp dụng các quy trình, Ban chỉ đạo ISO 9001-2015 thị xã chịu trách nhiệm tổ chức hoạt động kiểm tra, đánh giá chất lượng nội bộ và công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 theo Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ và Công văn số 419/BKHCN-TĐC ngày 21/02/2018 của Bộ Khoa học và Công nghệ.

- Xây dựng lịch làm việc chi tiết đối với từng đơn vị, đề xuất kinh phí cho việc xây dựng và áp dụng hệ thống QLCL tại UBND thị xã và các xã, phường; tổ chức các buổi tập huấn, phổ biến và đào tạo CBCC các đơn vị.

- Cung cấp biểu mẫu hồ sơ theo mô hình khung đồng thời hỗ trợ các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan trong xây dựng và áp dụng các quy trình đã được ban hành theo HTQLCL.

- Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện đúng theo tiến độ đã đề ra.

2. Văn phòng HĐND&UBND thị xã

- Tổ chức triển khai kế hoạch này đến các phòng, ban, đơn vị trực thuộc; theo dõi, đôn đốc triển khai xây dựng và áp dụng HTQLCL trong cơ quan. Báo cáo kịp thời những khó khăn, vướng mắc (nếu có) đề xuất Chủ tịch UBND thị xã chỉ đạo thực hiện;

- Là đầu mối lựa chọn đơn vị tư vấn, mở rộng, chuyển đổi HTQLCL tại các cơ quan, đơn vị, địa phương.

3. Các cơ quan hành chính thuộc UBND thị xã:

- Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị xác định việc xây dựng và áp dụng HTQLCL là nội dung bắt buộc của chương trình CCHC; nghiên cứu thiết lập các quy trình một cách tương thích, phù hợp với việc điều hành, giải quyết TTHC theo hướng tích hợp chung với quy trình nội bộ.

- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị phân công, giao trách nhiệm cụ thể cho CBCC đơn vị mình trong việc xây dựng và áp dụng các quy trình xem đây là tiêu chí để nhận xét, đánh giá thi đua, khen thưởng trong năm.

- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương chịu trách nhiệm trực tiếp trước lãnh đạo UBND, Ban chỉ đạo ISO 9001 huyện về tiến độ, hiệu quả việc xây dựng và áp dụng hệ thống QLCL tại đơn vị mình.

- Bảo đảm toàn bộ hoạt động liên quan đến giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân được áp dụng HTQLCL; kiểm soát quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL; chịu trách nhiệm về xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến, chuyển đổi HTQLCL trong hoạt động cơ quan.

4. UBND các xã, phường

- củng cố, kiện toàn, thành lập Ban chỉ đạo ISO 9001 cấp xã và Tổ thư ký giúp việc.

- Lãnh đạo UBND các xã, phường phân công, giao trách nhiệm cụ thể cho CBCC đơn vị mình trong việc xây dựng và áp dụng các quy trình xem đây là tiêu chí để nhận xét, đánh giá thi đua, khen thưởng trong năm.

- Hằng năm xây dựng dự trù kinh phí và chuẩn bị các điều kiện cần thiết khác cho việc xây dựng, áp dụng và duy trì HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001-2015 tại đơn vị.

- Lãnh đạo UBND các xã, phường chịu trách nhiệm trực tiếp trước lãnh đạo UBND, Ban chỉ đạo ISO 9001 thị xã về tiến độ, hiệu quả việc xây dựng và áp dụng HTQLCL tại đơn vị mình.

- Lựa chọn đề xuất một số danh mục thủ tục cấp xã để xây dựng áp dụng Hệ thống QLCL, các quy trình được chọn là các quy trình có hồ sơ thủ tục rõ ràng, thường xuyên thực hiện từng bước xây dựng mở rộng tất cả các quy trình theo Đề án 30 cấp xã.

5. Phòng Tài chính – Kế hoạch

Trên cơ sở quy định tại Thông tư 116/2015/TT-BTC ngày 11/8/2015 của Bộ Tài chính, đề xuất của Ban chỉ đạo ISO 9001, các đơn vị liên quan, Phòng TC-KH nghiên cứu đề xuất UBND thị xã hỗ trợ nguồn kinh phí để Ban Chỉ đạo ISO 9001, các cơ quan, đơn vị, địa phương xây dựng và áp dụng ISO 9001 theo nội dung kế hoạch này.

6. Phòng Nội vụ

- Trên cơ sở nội dung kế hoạch này, Phòng Nội vụ có trách nhiệm xây dựng các tiêu chí thi đua để áp dụng cho việc chấm điểm thi đua hàng năm đối với hoạt động xây dựng và áp dụng ISO 9001 của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Định kỳ hằng năm phối hợp với Văn phòng HĐND&UBND thị xã tổng hợp kết quả xây dựng và áp dụng HTQLCL ISO 9001 làm căn cứ chấm điểm tiêu chí “Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001” phần đầu nâng chỉ số cải cách hành chính của thị xã.

Trên đây là Kế hoạch xây dựng, chuyển đổi, mở rộng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND thị xã Điện Bàn, Chánh Văn phòng HĐND&UBND, thủ trưởng các phòng, đơn vị chuyên môn và các cá nhân liên quan chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện tốt kế hoạch này. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND thị xã điều chỉnh bổ sung cho phù hợp./.

Nơi nhận:

- BCĐ ISO tỉnh;
- CT, PCT UBND thị xã;
- Ban chỉ đạo, Tổ thư ký ISO thị xã;
- Các phòng, ban trực thuộc;
- UBND các xã, phường;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Trần Úc