

Số: 27/KH-UBND

Cẩm Bình, ngày 25 tháng 3 năm 2019

KẾ HOẠCH

Áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN 9001:2015 tại cơ quan phường Cẩm Bình năm 2019

Căn cứ Quyết định số 4109/QĐ-BKHCN ngày 31/12/2015 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc công bố Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 Hệ thống quản lý chất lượng;

Căn cứ Kế hoạch số 51/KH-UBND ngày 04/3/2019 của UBND thành phố về Áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2019;

Căn cứ Kế hoạch số 51/KH-UBND ngày 02/8/2018 của UBND phường Cẩm Bình về Chuyển đổi áp dụng TCVN 9001:2015 và duy trì, cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan phường Cẩm Bình;

Nhằm tiếp tục nâng cao hiệu quả công tác cải cách hành chính thông qua việc xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan phường, UBND phường Cẩm Bình ban hành Kế hoạch xây dựng và áp dụng HTQLCL vào hoạt động của cơ quan phường năm 2019, gồm các nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tiếp tục thực hiện có hiệu lực, hiệu quả việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan phường; nâng cao chất lượng, hiệu quả của công tác quản lý và cung cấp dịch vụ công, góp phần đẩy mạnh cải cách hành chính (CCHC) ở địa phương.

- Xác định rõ chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm, quyền hạn của các bộ phận chuyên môn và toàn bộ cán bộ, công chức, người lao động cơ quan phường.

- Các hoạt động quản lý hành chính Nhà nước thuộc phạm vi áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 được kiểm soát thông qua việc thực hiện các quy trình (hướng dẫn, biểu mẫu) thống nhất đã ban hành và thường xuyên xem xét, điều chỉnh, cải tiến cho phù hợp.

- Đảm bảo kiểm soát các tài liệu, hồ sơ của HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 làm cơ sở để duy trì và không ngừng cải tiến các hoạt động quản lý của UBND phường hiệu lực và hiệu quả cao hơn.

2. Yêu cầu

- Xây dựng và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 đối với tất cả các hoạt động liên quan đến việc thực hiện TTHC cho tổ chức, cá nhân.

- Đảm bảo sự tham gia của lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015.

- Việc xây dựng và áp dụng HTQLCL phải gắn với việc quản lý các hoạt động nội bộ, hoạt động khác của cơ quan để nâng cao hiệu quả công tác quản lý.

- Tổ chức đánh giá việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 trong công tác giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại phường. Qua đó tiếp tục hoàn thiện các quy trình giải quyết TTHC, thực hiện công tác cải cách TTHC theo chỉ đạo.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Công tác duy trì, cải tiến hệ thống và hiệu chỉnh các quy trình

STT	NỘI DUNG CÔNG VIỆC	THỜI GIAN HOÀN THÀNH	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN
1	Kiên toàn ban chỉ đạo ISO (Nếu có sự thay đổi về tổ chức)	Bất cứ khi nào	Thư ký Ban ISO
2	Lập dự thảo Mục tiêu chất lượng + kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng của UBND phường năm 2019	Đầu năm	Thư ký Ban ISO
3	Khi các căn cứ pháp lý liên quan có sự thay đổi thì các bộ phận chuyên môn chủ động viết phiếu yêu cầu sửa tài liệu theo BM-01-01 trình Ban ISO xem xét, phê duyệt. Xây dựng hoặc ban hành mới quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo theo TCVN ISO 9001:2015 khi có điều chỉnh hoặc có quyết định ban hành của UBND tỉnh về thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực phụ trách.	Thường xuyên	Các bộ phận chuyên môn
4	Các bộ phận chuyên môn thường xuyên cập nhật danh mục tài liệu bên ngoài theo BM-01-04 và các quy trình (Chậm nhất 3 tháng từ khi các căn cứ pháp lý có hiệu lực).	Thường xuyên	Các bộ phận chuyên môn
5	Xác định điểm yếu, điểm mạnh, cơ hội và thách thức; Xác định các bên quan tâm và sự kỳ vọng của các bên quan tâm tới UBND phường theo quy trình QT02.	Quý I	Thành viên Ban ISO
6	Các rủi ro có thể xảy ra, ai là người ảnh hưởng, biện pháp thực hiện theo Quy trình QT06	Quý I	Thành viên Ban ISO
7	Tổng hợp thông tin chung của UBND (điểm yếu, điểm mạnh, cơ hội và thách thức, các rủi ro, sự kỳ vọng của các bên quan tâm tới UBND phường.	Quý I	Ban ISO
8	Tham gia đào tạo nâng cao nhận thức chung và đánh giá viên nội bộ về ISO 9001:2015	Theo KH cấp trên	Ban ISO
9	Xây dựng kế hoạch, chương trình đánh giá nội bộ HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015	Quý IV	Thư ký Ban ISO

10	Tổ chức đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo theo TCVN ISO 9001:2015 theo định kỳ và/hoặc đột xuất	Quý IV	Thư ký Ban ISO
11	Hoạt động duy trì, cải tiến thường xuyên hệ thống quản lý chất lượng của UBND phường	Thường xuyên	Thư ký Ban ISO
12	Báo cáo tình hình thực hiện mục tiêu chất lượng của UBND phường	Quý IV	Thành viên Ban ISO
13	Ban hành lại HTQLCL khi có sự thay đổi.	Bất cứ lúc nào	Ban ISO
14	Công bố HTQLCL khi có sự thay đổi theo QĐ 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014.	Bất cứ lúc nào	Chủ tịch + Ban ISO
15	Báo cáo tình hình duy trì và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 (06 Tháng và 12 tháng)	Tháng 6 và tháng 12	Ban ISO

2. Công tác đào tạo tập huấn

- Nội dung: Tham gia Đào tạo nâng cao nhận thức chung, đánh giá viên nội bộ về TCVN ISO 9001:2015, phương pháp duy trì, cải tiến và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 theo kế hoạch cấp trên.

- Đối tượng: Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND phường; Cán bộ phụ trách ISO của phường.

- Thời gian: Trong Quý II – III/2019.

3. Công tác Kiểm tra và chế độ báo cáo

- Công tác kiểm tra: Chuẩn bị báo cáo, tài liệu minh chứng phục vụ các đoàn kiểm tra của Trung ương, của Tỉnh, thành phố đối với công tác áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại cơ quan phường.

- Chế độ báo cáo:

Thực hiện áp dụng, cải tiến, duy trì HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trong giải quyết TTHC và báo cáo kết quả thực hiện gửi về UBND thành phố (thông qua Văn phòng HĐND và UBND thành phố) trước ngày 10, tháng 6/2019 và tháng 11/2019. Báo cáo đánh giá việc thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2019 gửi về UBND thành phố (thông qua Văn phòng HĐND và UBND thành phố) trước ngày 15/01/2020.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Giao cho Ban chỉ đạo áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 của UBND phường chỉ đạo triển khai thực hiện kế hoạch.

2. Công chức Văn phòng - thống kê – Thư ký BCD ISO:

- Theo dõi hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc triển khai thực hiện kế hoạch này; Đôn đốc các thành viên BCD ISO phường trong việc xây dựng quy trình ISO 9001:2015 chuyển Ban chỉ đạo ISO thẩm định trình ký, ban hành và triển khai áp dụng tin học hóa các TTHC mới ban hành tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại phường.

- Tổng hợp kết quả thực hiện áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 của UBND phường trong năm 2019;

- Tham gia các lớp đào tạo nhận thức chung và đánh giá viên nội bộ hệ

thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 do tỉnh, thành phố tổ chức.

- Duy trì mối quan hệ với Ban chỉ đạo ISO của thành phố (Văn phòng HĐND và UBND thành phố), báo cáo kịp thời các vướng mắc trong quá trình thực hiện kế hoạch.

- Tổng hợp báo cáo lãnh đạo cấp trên đúng quy định.

3. Các bộ phận chuyên môn – thành viên BCD ISO:

- Căn cứ vào kế hoạch, chủ động thực hiện tốt các nội dung của kế hoạch vào việc áp dụng HTQLCL.

- Nghiêm túc áp dụng, duy trì thực hiện và cải tiến các quy trình, thủ tục đã xây dựng và ban hành; đảm bảo toàn bộ hoạt động liên quan đến giải quyết TTHC cho người dân và doanh nghiệp được áp dụng HTQLCL.

- Tự xây dựng quy trình thực hiện các TTHC thuộc lĩnh vực phụ trách theo hướng dẫn cấp trên.

- Kiểm soát quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL, chịu trách nhiệm về hiệu lực, hiệu quả của việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL đối với các quy trình TTHC.

- Sau khi tổ chức đánh giá, kiểm tra tiến hành khắc phục, chỉnh sửa, hoàn thiện các quy trình (nếu có sự thay đổi).

- Phối hợp với Thư ký BCD ISO thường thực hiện báo cáo tình hình tổ chức thực hiện HTQLCL tại UBND phường theo đúng yêu cầu và thời hạn quy định.

4. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại phường

Thực hiện tốt việc giám sát, kiểm soát, đôn đốc giải quyết TTHC theo quy trình áp dụng hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

Trên đây là Kế hoạch áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2019 của UBND phường. Trong quá trình triển khai thực hiện có vướng mắc khó khăn báo cáo kịp thời về BCD ISO phường (qua bộ phận Văn phòng – thống kê tổng hợp) để có phương án chỉ đạo giải quyết./.

Nơi nhận:

- UBND thành phố (b/c);
- Đảng ủy, HĐND phường (b/c);
- Chủ tịch, Phó CT UBND phường;
- Thành viên BCD ISO phường;
- Các CBCC, NLĐ phường;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Hải Ninh