

Số: 04/KH-UBND

Lộc Hòa, ngày 11 tháng 01 năm 2019

## KẾ HOẠCH

### **Duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động tại UBND xã Lộc Hòa năm 2019**

Thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng 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; Kế hoạch số 64/KH-UBND ngày 27/3/2018 của UBND tỉnh về việc triển khai việc chuyển đổi xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 vào hoạt động của các cơ quan hành chính Nhà nước tỉnh Thừa Thiên Huế; Kế hoạch số 57/KH-UBND ngày 07/01/2019 của UBND huyện Phú Lộc; UBND xã xây dựng Kế hoạch duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015 vào hoạt động tại UBND xã năm 2019;

#### **I. MỤC TIÊU**

1. Đảm bảo 100% thực hiện có hiệu quả việc tiếp tục duy trì, cải tiến và thực hiện công bố lại HTQLCL phù hợp với danh mục TTHC 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 TTHC.

2. Đảm bảo 100% TTHC được xây dựng triển khai kế hoạch duy trì và cải tiến HTQLCL tại UBND xã.

3. 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, về TTHC đạt trên 95%; mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức, đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính đạt trên 90%.

4. 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 TTHC tại Bộ phận TN và trả kết quả hiện đại xã.

5. Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu của cơ quan trong hoạt động duy trì và cải tiến, mở rộng HTQLCL nhất là trong giải quyết TTHC 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 TTHC, quy trình nội bộ trong cơ quan theo các văn bản quy định và hướng dẫn của các 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 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 yêu cầu các ban ngành, đoàn thể xã, Bộ phận TN và trả kết quả hiện đại 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 2019 tại UBND xã cụ thể như sau:

## II. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM

STT	Nội dung	Kết quả	Bộ phận thực hiện	Thời gian thực hiện
1	Kế hoạch duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động tại UBND xã Lộc Hòa năm 2019	Kế hoạch	Văn phòng – Thống kê	Tháng 01/2019
2	Xây dựng Mục tiêu chất lượng năm 2019	Quyết định	Văn phòng – Thống kê	Tháng 01/2019
3	- Xây dựng kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2019 - Xây dựng Kế hoạch đánh giá nội bộ năm 2019	Kế hoạch	Văn phòng – Thống kê	Tháng 01/2019
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	Bộ phận TN và trả kết quả	Thường xuyên
5	Đánh giá nội bộ (mục tiêu chất lượng đã xây dựng) năm 2019	- Quyết định - Chương trình - Báo cáo kết quả	Văn phòng – Thống kê	Tháng 6/2019
6	Kiểm tra hành động khắc phục sau đánh giá (nếu có)	- Các tài liệu quan	Bộ phận TN và trả kết quả	Tháng 7/2019
7	Tổ chức họp xem xét lãnh đạo về duy trì áp dụng và cải tiến	Thông báo kết luận	VP- Thống kê	Thường

	HTQLCL năm 2019			xuyên
8	Tuân thủ thực hiện các quy trình đã phê duyệt	Kết quả giải quyết	Bộ phận TN và trả kết quả	Thường xuyên
9	Báo cáo kết quả thực hiện duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL theo định kỳ	Báo cáo	VP- Thống kê	6 tháng (20/5) Năm ( 10/10)
10	Tham dự tập huấn	Danh sách	Bộ phận TN và trả kết quả	Khi có văn bản của cấp trên

#### IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

**1. Ban chỉ đạo:** Chỉ đạo theo dõi và kiểm tra việc duy trì áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng tại xã.

#### **2. Văn phòng – Thống kê xã:**

Phối hợp với Văn hóa – Xã hội và các ban ngành 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.

Tham mưu UBND xã giám sát việc áp dụng, duy trì Hệ thống quản lý chất lượng; đề xuất khen thưởng đối với tập thể, cá nhân có thành tích trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch này.

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

**3. Bộ phận TN và trả kết quả hiện đại xã:** 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 vào hoạt động tại UBND xã Lộc Hòa năm 2019. Đề nghị các ban ngành, đoàn thể, Bộ phận TN và TKQ hiện đại xã nghiêm túc thực hiện kế hoạch này./.

#### **Nơi nhận:**

- UBND huyện;
- Phòng Nội vụ huyện ;
- Các ban ngành, đoàn thể xã;
- Bộ phận TN và trả kết quả xã;
- Trang Thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
**CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Hiều**