

**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 trên địa bàn xã năm 2020**

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; Kế hoạch số 118/KH-UBND ngày 10/01/2020 của UBND huyện 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 trên địa bàn 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 (gọi tắt là HTQLCL) vào hoạt động tại UBND xã trên địa bàn xã năm 2020 như sau:

**I. MỤC ĐÍCH**

1. Đảm bảo 100% 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 85%; mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính đạt trên 85%.

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 thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại của UBND xã.

5. 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 yêu cầu cán bộ, công chức 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 2020 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 xã	Trước ngày 17/01/2020
2	Xây dựng Mục tiêu chất lượng năm 2020	Quyết định	Văn phòng Thống kê xã	Trước ngày 17/01/2020
3	- Xây dựng Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2020; - Xây dựng Kế hoạch đánh giá nội bộ năm 2020	Kế hoạch	Văn phòng Thống kê xã	Trước ngày 20/01/2020
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	Văn phòng Thống kê xã	Thường xuyên
5	Tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ (mục tiêu chất lượng đã xây dựng)	- Quyết định - Chương trình - Báo cáo kết quả	Văn phòng Thống kê xã	Tháng 4/2020 Tháng 5/2020

<b>TT</b>	<b>Nội dung công việc</b>	<b>Kết quả</b>	<b>Cơ quan thực hiện</b>	<b>Thời gian thực hiện</b>
	năm 2020			
<b>6</b>	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 xã	Tháng 5/2020
<b>7</b>	Tổ chức họp xem xét lãnh đạo về duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL năm 2020	Thông báo kết luận	Văn phòng Thống kê xã	Thường xuyên
<b>8</b>	Tuân thủ thực hiện các quy trình đã được phê duyệt	Kết quả giải quyết	Văn phòng Thống kê xã	Thường xuyên
<b>9</b>	Báo cáo kết quả thực hiện duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL theo định kỳ	Báo cáo	Văn phòng Thống kê xã	6 tháng(20/5); năm( 10/10)

#### **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 2020. 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 Phú Lộc;
- Đảng ủy xã;
- HĐND xã;
- Trang Thông tin Điện tử xã (đăng tải);
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Hữu Thuận**