

**ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**XÃ ĐỨC THẠNH**  
Số: 06/KH-UBND

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập-Tự do-Hạnh phúc**  
*Đức Thanh, ngày 10 tháng 01 năm 2022*

**KẾ HOẠCH**  
**Áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo**  
**tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2022**

Căn cứ Kế hoạch số 141/KH-UBND, ngày 31/12/2021 của UBND huyện Mộ Đức về việc áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2022.

Căn cứ Quyết định số 476/QĐ-UBND, ngày 10/8/2021 của UBND xã Đức Thanh về việc kiện toàn Ban Chỉ đạo, đại diện Lãnh đạo chất lượng thực hiện xây dựng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015.

UBND xã Đức Thanh ban hành kế hoạch áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2022, với nội dung cụ thể như sau:

**I. Mục đích, yêu cầu**

**1. Mục đích**

- Áp dụng và duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã nhằm xây dựng và thực hiện hệ thống quy trình xử lý công việc khoa học, hợp lý, phù hợp với quy định của pháp luật, tạo điều kiện để người đứng đầu cơ quan kiểm soát quá trình công việc trong nội bộ, thông qua đó từng bước nâng cao chất lượng, hiệu quả của công tác quản lý và cung cấp dịch vụ hành chính công tại xã, đáp ứng mục tiêu đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính.

- 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan hành chính thuộc UBND xã được thực hiện theo quy trình xử lý công việc đảm bảo hợp lý, khoa học, phù hợp với hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 (gọi tắt HTQLCL).

- Thường xuyên rà soát, bổ sung, điều chỉnh kịp thời các quy trình giải quyết công việc theo các văn bản quy định và hướng dẫn của ngành chuyên môn, phù hợp với tình hình thực tế.

- Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu trong hoạt động duy trì và cải tiến, mở rộng HTQLCL, nhất là trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Nâng cao nhận thức và kỹ năng đánh giá, duy trì áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng của công chức; xây dựng đội ngũ CBCC từng bước chuyên môn hóa, chuyên nghiệp hóa nâng cao chất lượng hiệu quả, hiệu lực quản lý của cơ quan hành chính nhà nước.

**2. Yêu cầu**

- Tiếp tục áp dụng, duy trì nâng cao chất lượng, hiệu quả các quy trình áp dụng hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trong hoạt động của cơ quan hành chính thuộc UBND xã.

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

- Xác định rõ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của từng CBCC trong cơ quan, tạo môi trường thuận lợi để công chức phát huy năng lực, chia sẻ kinh nghiệm, tiết kiệm thời gian và chi phí, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

## **II. Đánh giá kết quả thực hiện việc áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2021 trên địa bàn xã.**

Nhận thức được tầm quan trọng của việc áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý của cơ quan nhà nước, góp phần xây dựng một nền hành chính hiện đại theo hướng công khai, minh bạch và hoạt động có hiệu quả theo mục tiêu chương trình cải cách hành chính chung của huyện. Hiện nay, trên địa bàn xã đang áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 trong giải quyết các thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân, góp phần tích cực, thúc đẩy công tác cải cách hành chính, từng bước hiện đại hóa nền hành chính. Bên cạnh những kết quả đạt được, công tác áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã vẫn còn một số tồn tại, hạn chế như: Hoạt động xem xét của Lãnh đạo, đánh giá chất lượng nội bộ và thực hiện hành động khắc phục và cải tiến các điểm không phù hợp tại đơn vị chưa được tiến hành theo quy định 01 năm 02 lần; chưa lập bảng mô tả vị trí việc làm tại bàn làm việc của từng CBCC; chưa thực hiện lấy ý kiến về hoạt động đo lường sự thỏa mãn của khách hàng; chưa có nhiều cải tiến, sửa đổi hệ thống quản lý chất lượng cho phù hợp với thực tế khi có sự thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật.

Nguyên nhân của sự tồn tại: Kỹ năng thực hiện các quy trình nghiệp vụ giải quyết thủ tục hành chính cũng như thực hiện các quy trình chung tại đơn vị theo TCVN ISO 9001:2015 còn hạn chế; năng lực của cán bộ, công chức còn hạn chế chưa đáp ứng được với sự thay đổi.

## **III. Kế hoạch áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2022**

### **1. Nội dung**

<b>Stt</b>	<b>Nội dung công việc</b>	<b>Thời gian thực hiện</b>	<b>Trách nhiệm thực hiện</b>	<b>Ghi chú</b>
1	Xây dựng bảng Mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện, đánh giá mục tiêu chất lượng năm 2022; Chính sách chất lượng năm 2022	Tháng 01/2022	BCĐ ISO	Mục tiêu chất lượng đảm bảo các yêu cầu: cụ thể, số lượng đo lường được, có thời gian, có nội dung thực tế khả thi, có địa điểm thực hiện

2	Căn cứ Mục tiêu chất lượng của xã năm 2022, các ban, ngành thuộc xã xây dựng kế hoạch thực hiện trong năm; Tổ chức niêm yết MTCL tại UBND xã.	Tháng 02/2022	Văn phòng - Thống kê	
3	Tuyên truyền, phổ biến nâng cao nhận thức về HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 cho công chức tại cơ quan.	Thường xuyên	BCĐ ISO	
4	Tuân thủ thực hiện các quy trình, thủ tục ISO đã xây dựng, ban hành	Thường xuyên	Tất cả CBCC	
5	Đo lường sự thỏa mãn của tổ chức/cá nhân	Thường xuyên	Bộ phận một cửa UBND xã	
6	Rà soát, xây dựng, sửa đổi, bổ sung các quy trình, quy định ISO phù hợp với các văn bản QPPL, Bộ thủ tục hành chính hiện hành thuộc thẩm quyền của xã; ban hành các quy trình, quy định ISO phù hợp với hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Thường xuyên	BCĐ ISO	Dựa trên các văn bản mới ban hành và tình hình thực tế
7	Xây dựng kế hoạch và tiến hành đánh giá nội bộ	Quý III/2022	BCĐ ISO	Thực hiện theo hướng dẫn đánh giá nội bộ
8	Rà soát, kiểm tra, đánh giá lại hệ thống quản lý chất lượng cho phù hợp	Thực hiện 03 năm 01 lần	BCĐ ISO	
9	Báo cáo kết quả áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng năm 2022	Thường xuyên	BCĐ ISO	

## 2. Kinh phí

Thực hiện theo Thông tư số 116/2015/TT-BTC ngày 11/8/2015 của Bộ Tài chính về việc quy định về 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 TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính Nhà nước.

## IV. Tổ chức thực hiện

## 1. Ban Chỉ đạo ISO xã:

- Xác định việc thực hiện duy trì, cải tiến và mở rộng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong hoạt động của các cơ quan là nội dung bắt buộc của chương trình cải cách hành chính. Nghiên cứu, áp dụng công nghệ thông tin vào hoạt động xây dựng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu cung cấp dịch vụ công.

- Kiểm soát quá trình áp dụng, duy trì hệ thống quản lý chất lượng; chịu trách nhiệm về hiệu quả của việc duy trì, cải tiến và mở rộng hệ thống quản lý chất lượng trong hoạt động của cơ quan.

- Định kỳ (6 tháng, 01 năm) tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện việc triển khai áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống Quản lý chất lượng về UBND huyện.

## 2. Các ban, ngành thuộc UBND xã:

- Chủ động tổ chức triển khai thực hiện tốt các nội dung kế hoạch này.

- Duy trì thực hiện và cải tiến các quy trình, thủ tục đã xây dựng và ban hành; đảm bảo các hoạt động liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính cho công dân, tổ chức được áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng.

- Chủ động rà soát, sửa đổi, bổ sung, xây dựng mới các quy trình khi có sự thay đổi quy định của pháp luật thuộc lĩnh vực chuyên môn phụ trách.

- Văn phòng - Thống kê định kỳ (6 tháng, 01 năm) báo cáo tình hình tổ chức thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng về UBND huyện (*thông qua phòng Kinh tế và Hạ tầng huyện - cơ quan thường trực BCD ISO huyện*)

Trên đây là kế hoạch áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2022 của UBND xã Đức Thạnh. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc đề nghị các ban, ngành kịp thời phản ánh về UBND xã (*qua Văn phòng - Thống kê*) để xem xét, nghiên cứu, chỉ đạo./.

### Nơi nhận:

- UBND huyện (b/c);
- Phòng Kinh tế - Hạ tầng huyện;
- TT Đảng ủy;
- TT HĐND;
- CT, các PCT UBND;
- Các ban ngành, MT và các hội, đoàn thể;
- Lưu: VT.



**Nguyễn Xuân Thái**