

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 2024

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 theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của cơ quan, tổ chức thuộc Hệ thống hành chính Nhà nước;

Căn cứ Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10/10/2014 của Bộ Khoa học và Công nghệ quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ.

UBND thành phố Buôn Ma Thuột ban hành Kế hoạch áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia ISO 9001:2015 năm 2024 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

- Nhằm triển khai thực hiện có hiệu quả việc áp dụng HTQLCL theo 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; xây dựng và áp dụng hệ thống quy trình xử lý công việc hợp lý, đáp ứng mục tiêu đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính.
- Tiếp tục cải tiến, duy trì, áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong hoạt động của UBND Thành phố đã xây dựng. Trong đó, chuẩn hóa các quy trình xử lý công việc theo hướng chuyên nghiệp, từ việc chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo UBND thành phố đến quy trình tác nghiệp thường xuyên của cán bộ, công chức và việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết công việc của tổ chức, cá nhân.
- Đánh giá thực trạng việc áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCT trong hoạt động của UBND thành phố trong công tác quản lý.

2. Yêu cầu:

- Xây dựng các quy trình xử lý công việc một cách khoa học, hợp lý, tạo điều kiện để lãnh đạo kiểm soát được quá trình giải quyết công việc trong phạm vi thẩm quyền quản lý của mình, thông qua đó nâng cao chất lượng và hiệu quả của công tác quản lý. Chuẩn hóa các quy trình hành chính, đảm bảo hồ sơ được giải quyết đúng trình tự, thời gian quy định.
- Đánh giá một cách khách quan, toàn diện, có trọng tâm, trọng điểm việc duy trì, cải tiến, áp dụng HTQLCT tại đơn vị để từ đó tiếp tục tham mưu, phối hợp thực hiện trong các năm tiếp theo.

- Thực hiện đúng các quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật Nhà nước trong quá trình xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng.

II. NỘI DUNG CÔNG VIỆC

1. Nội dung công việc

TT	Bước công việc	Thời gian thực hiện	Trách nhiệm	Nội dung/kết quả
1	Kiện toàn BCD ISO và phân công thư ký ISO	Khi có sự thay đổi nhân sự	Văn phòng HĐND và UBND Thành phố	Quyết định kiện toàn
2	Xây dựng mục tiêu chất lượng năm 2024 của UBND Thành phố	Trước ngày 30/01/2024	Ban Chỉ đạo ISO	MTCL đảm bảo 5 yêu cầu: cụ thể có số lượng đo lường được, có thời gian, có nội dung thực tế khả thi, có địa điểm thực hiện.
3	Căn cứ Mục tiêu chất lượng năm 2024 của UBND Thành phố, các phòng chuyên môn xây dựng Mục tiêu chất lượng, biện pháp thực hiện của đơn vị năm 2024, niêm yết tại đơn vị và gửi 01 bản về Ban Chỉ đạo ISO để tổng hợp	Trước ngày 05/02/2024	Trưởng phòng chuyên môn thuộc UBND thành phố	
4	Rà soát, xây dựng quy trình giải quyết TTHC theo ISO	Trước ngày 30/02/2024	Trưởng phòng chuyên môn thuộc UBND thành phố	Toàn bộ TTHC của các phòng chuyên môn được xây dựng thành quy trình, đảm bảo theo mô hình khung, đủ căn cứ pháp lý còn hiệu lực
5	Phê duyệt, phân phối tài liệu sau khi được xây dựng	Trước ngày 15/3/2024	Ban Chỉ đạo ISO	Quy trình giải quyết TTHC của phòng chuyên môn được ký (người soạn thảo, người soát xét, người phê duyệt), đóng dấu - Phân phối đến các phòng chuyên môn để

				vận hành, áp dụng
6	Công bố lại HTQLCL của UBND TP phù hợp TCVN ISO 9001:2015	Trước ngày 20/3/2024	- Trưởng ban ISO - Thư ký ISO	Quyết định công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng
7	Thăm dò sự hài lòng của khách hàng	Thường xuyên	- Bộ phận Một cửa - Văn phòng HĐND và UBND thành phố - Các phòng chuyên môn	- Thăm dò qua hệ thống đánh giá sự hài lòng của người dân được đặt tại Bộ phận Một cửa Thành phố - Báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát - Hướng xử lý, xem xét của lãnh đạo UBND TP sau khi có kết quả khảo sát (nếu có)
8	Xây dựng kế hoạch và thực hiện đánh giá nội bộ	Ngày 01/4/2024	Các phòng chuyên môn thuộc UBND thành phố	Thực hiện theo quy trình Đánh giá nội bộ
9	Tổ chức họp xem xét của lãnh đạo	Ngày 20/4/2024	Ban Chỉ đạo ISO	Thực hiện theo quy trình Xem xét lãnh đạo
10	Thực hiện hành động khắc phục và cải tiến (nếu có)	Chậm nhất ngày 30/4/2024	Các phòng chuyên môn thuộc UBND thành phố	Thực hiện theo quy trình Khắc phục phòng ngừa
11	Kiểm tra việc thực hiện các hành động khắc phục và cải tiến	Chậm nhất ngày 15/4/2024	Thư ký Ban ISO	Bộ tài liệu hoàn chỉnh, báo cáo giải pháp cải tiến, hiệu quả cải tiến.
12	Quản lý điều hành thực hiện và tổng kết	Thường xuyên	Lãnh đạo UBND Thành phố, Ban chỉ đạo ISO	- Lồng ghép trong Báo cáo tình hình thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính định kỳ hàng tháng/quý. - Báo cáo kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng năm 2024

2. Kinh phí

- Kinh phí thực hiện: 15.000.000 đồng (*Chi tiết cụ thể theo phụ lục đính kèm*).

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Chỉ đạo xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của UBND Thành phố (Ban Chỉ đạo ISO) có trách nhiệm tham mưu chỉ đạo triển khai thực hiện nhiệm vụ theo Kế hoạch này.

2. Văn phòng HĐND và UBND Thành phố:

- Theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ theo Kế hoạch.

- Tham mưu UBND Thành phố bố trí kinh phí triển khai thực hiện nhiệm vụ theo kế hoạch; đảm bảo cơ sở vật chất và trang thiết bị ứng dụng công nghệ thông tin trong xây dựng và triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại các phòng chuyên môn thuộc UBND Thành phố.

- Tổng hợp kết quả triển khai thực hiện áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 của UBND Thành phố để báo cáo Sở Khoa học và Công nghệ, UBND Tỉnh theo đúng quy định.

3. Các phòng chuyên môn thuộc UBND Thành phố:

- Chủ động tổ chức triển khai thực hiện tốt các nhiệm vụ tại 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 TTHC 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 do đơn vị phụ trách.
- Báo cáo tình hình tổ chức thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng tại đơn vị về Văn phòng HĐND và UBND Thành phố theo đúng quy định.

Trên đây là Kế hoạch áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia ISO 9001:2015 năm 2024 của UBND Thành phố. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vướng mắc, khó khăn, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Văn phòng HĐND và UBND Thành phố để xem xét, xử lý./.

Nơi nhận:

- CT, các PCT UBND TP;
- Ban chỉ đạo ISO;
- Các phòng chuyên môn thuộc UBND TP;
- Lưu VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Trần Đức Nhật

PHỤ LỤC: KINH PHÍ THỰC HIỆN CÔNG TÁC ISO NĂM 2024
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND, ngày / /2024 của UBND Thành phố)

TT	Nội dung	Số tiền (đồng)	Ghi chú
1	Đánh giá chất lượng nội bộ	4.000.000	
2	Chi biên soạn tài liệu hướng dẫn, các quy trình giải quyết công việc	10.000.000	
3	Văn phòng phẩm, pho to tài liệu ISO	1.000.000	
	Tổng cộng	15.000.000	

Bằng chữ: (Mười lăm triệu đồng)

* Nội dung, mức chi theo quy định tại Điều 3 và Điều 4 Thông tư số 116/2015/TT-BTC ngày 11/8/2015 của Bộ Tài chính về 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 9001:2008/2015 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước.