

Số: 17/KH-UBND

Thạch Hà, ngày 05 tháng 02 năm 2020

KẾ HOẠCH

Chuyển đổi, xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 trên địa bàn huyện Thạch Hà năm 2020

Thực hiện Kế hoạch Cải cách hành chính năm 2020 số 457/KH-UBND ngày 27/12/2019 của UBND tỉnh, Kế hoạch số 121/KH-UBND ngày 10/4/2018 của UBND tỉnh về việc chuyển đổi, xây dựng mới và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan thuộc hệ thống hành chính nhà nước tại Hà Tĩnh giai đoạn 2018-2021, Kế hoạch số 97/KH-SKHCN ngày 22/01/2020 của Sở Khoa học & Công nghệ về việc chuyển đổi, xây dựng và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh năm 2020; UBND huyện xây dựng Kế hoạch chuyển đổi, xây dựng và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trong hoạt động của các cơ quan thuộc hệ thống HCNN trên địa bàn huyện Thạch Hà năm 2020 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Áp dụng và vận hành hệ thống quản lý chất lượng theo yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015 đảm bảo thực chất, hiệu quả.

- Thực hiện việc chuyển đổi, xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 trong hoạt động của các cơ quan thuộc hệ thống cơ quan hành chính nhà nước (CQHCCNN) đảm bảo chất lượng và yêu cầu, cụ thể:

+ Duy trì, cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại các đơn vị đã áp dụng phiên bản TCVN ISO 9001:2015.

+ Xây dựng mới, công bố và áp dụng có hiệu quả HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND các xã, thị trấn còn lại.

2. Yêu cầu

- Đảm bảo sự tham gia của Lãnh đạo và các cán bộ, công chức, viên chức, người lao động có liên quan trong quá trình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống. Việc xây dựng và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 phải đảm bảo thực chất, hiệu quả và tránh hình thức.

- Hệ thống quản lý chất lượng áp dụng tại cơ quan phải đảm bảo các yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015 trên nguyên tắc 100% các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết và tất cả các hoạt động nội bộ liên quan hoạt động chuyên môn, hỗ trợ hoạt động chuyên môn và các hoạt động khác nhằm thực hiện chức năng, nhiệm vụ của cơ quan được xây dựng thành quy trình đáp ứng

theo Mô hình khung tại Quyết định số 101/QĐ-BKHCN ngày 21/01/2019 của Bộ Khoa học & Công nghệ.

II. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM

1. Đẩy mạnh thực hiện việc duy trì và cải tiến có hiệu quả HTQLCL theo TCVN ISO 9001 tại UBND huyện và UBND các xã (09 xã): Thạch Đài, Thạch Ngọc, Thạch Liên, Thạch Kênh, Thạch Long, Thạch Văn, Tượng Sơn, Thạch Khê, Thạch Thắng đảm bảo thực chất hiệu quả.

2. Xây dựng mới HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND các xã, thị trấn sau sát nhập (06 xã, thị trấn): Tân Lâm Hương, Việt Tiến, Thị trấn Thạch Hà, Lưu Vĩnh Sơn, Đỉnh Bàn, Nam Điền và UBND các xã (07 xã): Thạch Sơn, Thạch Hội, Thạch Trị, Thạch Lạc, Thạch Hải, Thạch Xuân, Ngọc Sơn.

3. Tổ chức hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến và công bố HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan, đơn vị áp dụng.

4. Đào tạo nghiệp vụ về ISO hành chính cho cán bộ, công chức, Thư ký ISO các cơ quan, đơn vị xây dựng và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015, đáp ứng điều kiện và nhiệm vụ được giao.

5. Rà soát, cập nhật, bổ sung, sửa đổi kịp thời quy trình nội bộ xử lý thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện và UBND cấp xã khi có sự thay đổi.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Kinh tế & Hạ tầng

- Tổng hợp nội dung, đề xuất kinh phí để tham mưu UBND huyện hỗ trợ triển khai thực hiện.

- Chủ trì hướng dẫn, theo dõi, giám sát, kiểm tra, đánh giá việc xây dựng mới, xây dựng, chuyển đổi, áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND huyện và UBND các xã, thị trấn; Đảm bảo 100% đơn vị xây dựng và công bố áp dụng HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2015 trước **30/8/2020**.

- Chủ trì hướng dẫn triển khai xây dựng các quy trình nội bộ, quy trình giải quyết công việc chuyên môn tại các đơn vị, địa phương.

- Cử cán bộ tham gia các khóa đào tạo về HTQLCL theo TCVN ISO 9001 do Sở Khoa học & Công nghệ tổ chức.

- Giám sát, theo dõi hoạt động tư vấn xây dựng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 của các tổ chức tư vấn trên địa bàn, đảm bảo chất lượng và hiệu quả.

2. Văn phòng HĐND-UBND huyện

- Xây dựng Kế hoạch duy trì, cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND huyện, gửi về phòng Kinh tế & Hạ tầng trước ngày **14/02/2020**.

- Căn cứ kết quả đánh giá nội bộ năm 2019 thực hiện các hành động khắc phục.

- Đảm bảo việc duy trì, cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại UBND huyện được thực hiện nghiêm túc, thực chất, hiệu quả.

- Hoàn thiện việc xây dựng các quy trình nội bộ, quy trình xử lý công việc chuyên môn, hỗ trợ công việc chuyên môn, các nhiệm vụ phục công tác điều hành tác nghiệp tại cơ quan.

- Nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động đánh giá nội bộ tại cơ quan; Thực hiện đánh giá nội bộ và họp xem xét của Lãnh đạo tối thiểu 2 lần/năm.

3. UBND các xã, thị trấn

- Xây dựng Kế hoạch xây dựng hoặc Kế hoạch duy trì, cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015.

- Thành lập (hoặc kiện toàn) Ban chỉ đạo xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (Ban Chỉ đạo ISO).

Kế hoạch xây dựng (hoặc Kế hoạch duy trì, cải tiến) HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 và Quyết định thành lập (hoặc Quyết định kiện toàn) Ban Chỉ đạo ISO cùng số điện thoại sử dụng ứng dụng zalo của Thư ký ISO gửi về UBND huyện (qua phòng Kinh tế & Hạ tầng) trước **ngày 14/02/2020**.

- Định kỳ vào ngày 29 mỗi quý hoặc đột xuất khi có yêu cầu, báo cáo kết quả thực hiện về UBND huyện để làm căn cứ chấm điểm cải cách hành chính năm 2020 và tổng hợp báo cáo Sở Khoa học & Công nghệ.

3.1. Đối với các đơn vị duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng

(UBND các xã: Thạch Đài, Thạch Ngọc, Thạch Liên, Thạch Kênh, Thạch Long, Thạch Văn, Tượng Sơn, Thạch Khê, Thạch Thắng)

- Thực hiện các hành động khắc phục theo kiến nghị của đoàn kiểm tra (nếu có).

- Thực hiện đánh giá nội bộ và xem xét của Lãnh đạo tối thiểu một năm hai lần để đảm bảo HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001, quy định của pháp luật và thực tế tại cơ quan.

- Hoàn thiện việc xây dựng các quy trình nội bộ, quy trình xử lý công việc chuyên môn, hỗ trợ công việc chuyên môn, các nhiệm vụ phục công tác điều hành tác nghiệp tại cơ quan đơn vị, đưa vào áp dụng hiệu quả.

3.2. Đối với các đơn vị xây dựng mới Hệ thống quản lý chất lượng

(UBND các xã, thị trấn sau sát nhập: Tân Lâm Hương, Việt Tiến, Thị trấn Thạch Hà, Lưu Vĩnh Sơn, Đình Bàn, Nam Điền và UBND các xã: Thạch Sơn, Thạch Hội, Thạch Trị, Thạch Lạc, Thạch Hải, Thạch Xuân, Ngọc Sơn)

- HTQLCL phải đáp ứng 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết và tất cả các hoạt động nội bộ liên quan đến hoạt động chuyên môn, hỗ trợ hoạt động chuyên môn và các hoạt động khác nhằm thực hiện chức năng, nhiệm vụ của cơ quan được xây dựng và áp dụng HTQLCL; Đảm bảo hoàn thành và công bố trước **30/8/2020**.

- Tổ chức đào tạo, tập huấn cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động về việc xây dựng và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015.

- Chủ động bố trí kinh phí thực hiện theo định mức kinh phí được quy định tại Thông tư 116/2015/TT-BTC ngày 11/8/2015 của Bộ Tài chính.

- Trong quá trình triển khai thực hiện đề nghị các đơn vị phối hợp chặt chẽ với Phòng Kinh tế & Hạ tầng, Tổ chức tư vấn để được hướng dẫn, tư vấn.

4. Phòng Tài Chính – Kế hoạch

Tham mưu UBND huyện cấp kinh phí xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001 năm 2020 cho UBND các xã, thị trấn trên cơ sở Kế hoạch Cải cách hành chính năm 2020 của huyện.

5. Phòng Nội vụ

Phối hợp chặt chẽ với phòng Kinh tế & Hạ tầng trong việc kiểm tra, đánh giá kết quả tổ chức thực hiện việc xây dựng và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan gắn với việc thực hiện cải cách hành chính.

Trên đây là Kế hoạch triển khai xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001 tại các CQHCNN trên địa bàn huyện năm 2020, đề nghị các cơ quan, đơn vị bám sát nội dung chủ động triển khai và thực hiện.

Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc đề nghị liên hệ phòng Kinh tế & Hạ tầng để được hướng dẫn./.

Nơi nhận:

- Sở Khoa học & Công nghệ (b/c);
- Trung tâm TCĐLCL;
- Thường trực HU;
- Thường trực HĐND huyện;
- Chủ tịch, PCT UBND huyện;
- Các phòng, ban, đơn vị trực thuộc;
- UBND các xã, thị trấn;
- Lưu: VT, KTHT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Trần Việt Hà

HƯỚNG DẪN LẬP KẾ HOẠCH
Xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015
(Phụ lục 01 kèm theo Kế hoạch số 17/KH-UBND ngày 05/02/2020 của UBND huyện
- Tham khảo)

| TT | CÔNG VIỆC CẦN THỰC HIỆN | THỜI GIAN | | | | | | | | |
|----------|---|-----------|---|---|---|---|---|---|---|--------|
| | | THÁNG | | | | | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 - 12 |
| 1 | Giai đoạn 1 – Chuẩn bị | | | | | | | | | |
| 1.1 | Thành lập (Hoặc kiện toàn) Ban chỉ đạo ISO | | x | | | | | | | |
| 1.2 | Đào tạo nhận thức về ISO 9001:2015 (Tập huấn về HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015, đào tạo nhận thức về tiêu chuẩn ISO 9001:2015 cho cán bộ, công chức, người lao động đơn vị) | | x | | | | | | | |
| 1.3 | Khảo sát, đánh giá thực trạng | | | x | | | | | | |
| 1.4 | Đào tạo phương pháp xây dựng hệ thống văn bản | | | x | | | | | | |
| 2 | Giai đoạn 2 – Viết hệ thống văn bản (*) | | | | | | | | | |
| 2.1 | Hướng dẫn viết Mô hình khung | | | | x | | | | | |
| 2.2 | Hướng dẫn viết các Quy trình, thủ tục | | | | x | | | | | |
| 2.3 | Hướng dẫn viết các Quy định, Hướng dẫn và Biểu mẫu | | | | | x | | | | |
| 2.4 | Tổng hợp hệ thống văn bản | | | | | | x | | | |
| 3 | Giai đoạn 3 – Triển khai và áp dụng | | | | | | | | | |
| 3.1 | Hướng dẫn ban hành, áp dụng | | | | | | | x | | |
| 3.2 | Thu thập thông tin phản hồi, hiệu chỉnh văn bản | | | | | | | x | | |
| 3.3 | Đào tạo đội ngũ chuyên gia đánh giá nội bộ | | | | | | | | x | |
| 3.4 | Tiến hành các đợt đánh giá nội bộ | | | | | | | | x | |
| 3.5 | Khắc phục sau đánh giá nội bộ | | | | | | | | x | |
| 3.6 | Họp xem xét của lãnh đạo | | | | | | | | x | |
| 4 | Giai đoạn 4 – Duy trì, cải tiến HTQLCL | | | | | | | | | x |

TRÌNH TỰ XÂY DỰNG HTQLCL THEO TCVN ISO 9001:2015
 (Phụ lục 02 kèm theo Kế hoạch số 17/KH-UBND ngày 05/02/2020 của UBND huyện
 - Tham khảo)

| TT | Nội dung |
|-----------|---|
| 1 | Quyết định kiện toàn (hoặc thành lập) Ban chỉ đạo ISO |
| 2 | - Nghiên cứu tiêu chuẩn ISO 9001:2015 - Xây dựng kế hoạch chuyển đổi hệ thống quản lý chất lượng |
| 3 | Tập huấn về HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015, đào tạo nhận thức về tiêu chuẩn ISO 9001:2015 cho cán bộ, công chức, người lao động cơ quan, đơn vị |
| 4 | Rà soát lại hoặc xây dựng cấu trúc của hệ thống tài liệu |
| 5 | Bổ sung/duy trì các thông tin dạng văn bản (các tài liệu mới) phù hợp với quy mô và mức độ áp dụng |
| 6 | Xác định bối cảnh của tổ chức |
| 7 | Xác định các bên liên quan có ảnh hưởng tới hệ thống quản lý chất lượng |
| 8 | Xác định phạm vi của hệ thống quản lý chất lượng |
| 9 | Phân công lại trách nhiệm quyền hạn (nếu có thay đổi) |
| 10 | Ban hành lại Chính sách chất lượng (nếu có thay đổi) |
| 11 | Phê duyệt hệ thống tài liệu theo ISO 9001:2015 |
| 12 | Đào tạo, phổ biến về tiêu chuẩn ISO 9001:2015, về hệ thống quản lý chất lượng, về Chính sách chất lượng cho toàn bộ cán bộ trong tổ chức |
| 13 | Xây dựng các mục tiêu, kế hoạch thực hiện của hệ thống quản lý chất lượng |
| 14 | Xác định và đánh giá rủi ro và cơ hội |
| 15 | Lưu giữ các thông tin dạng văn bản (hồ sơ) theo yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng |
| 16 | Thiết lập các quá trình vận hành |
| 17 | Xem xét quá trình thiết kế (nếu áp dụng hoạt động Thiết kế) |
| 18 | Kiểm soát các quá trình cung cấp từ bên ngoài |
| 19 | Đánh giá kết quả thực hiện |
| 20 | Đào tạo chuyên gia đánh giá nội bộ theo ISO 9001:2015 |
| 21 | Thực hiện đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn mới |
| 22 | Thực hiện hoạt động xem xét của lãnh đạo |

DANH MỤC TÀI LIỆU

Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015

(Phụ lục 03 kèm theo Kế hoạch số 17/KH-UBND ngày 05/02/2020 của UBND huyện)

1. Tài liệu chung

- Chính sách chất lượng;
- Mục tiêu chất lượng;
- Mô hình khung.

2. Các quy trình bắt buộc

- Quy trình Kiểm soát thông tin;
- Quy trình Đánh giá nội bộ;
- Quy trình Kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục;
- Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội.

3. Các quy trình xử lý TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện và UBND cấp xã đã được UBND tỉnh phê duyệt

4. Các quy trình nội bộ tối thiểu

- Quy trình họp xem xét của Lãnh đạo;
- Quy trình quản lý văn bản đi và văn bản đến;
- Quy trình tiếp nhận và trả kết quả;
- Quy trình xét thi đua khen thưởng;
- Quy trình đào tạo cán bộ công chức;
- Quy trình mua sắm tài sản và thiết bị;
- Các quy trình cần thiết khác.