

Số: 41/KH-UBND

Hạ Long, ngày 09 tháng 02 năm 2022

KẾ HOẠCH

Duy trì, áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước thành phố Hạ Long năm 2022

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

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 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 10468/QĐ-UND ngày 12/11/2021 của UBND thành phố Hạ Long về việc ban hành chương trình cải cách hành chính thành phố Hạ Long giai đoạn 2021-2030;

Căn cứ Kế hoạch số 16/KH-UBND ngày 14/01/2022 của UBND thành phố Hạ Long về việc ban hành kế hoạch cải cách hành chính thành phố Hạ Long năm 2022;

Ủy ban nhân dân thành phố Hạ Long ban hành Kế hoạch duy trì, áp dụng và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn chất lượng TCVN 9001:2015 vào hoạt động của Thành phố năm 2022, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Triển khai và thực hiện hiệu quả, đồng bộ công tác ISO trong giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố;

- Rà soát, xây dựng, nâng cấp các quy trình ISO nội bộ giải quyết thủ tục hành chính và ban hành Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn chất lượng TCVN ISO 9001:2015 của Thành phố theo đúng lộ trình quy định;

- Tăng cường trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động Thành phố trong công tác cải cách hành chính, đảm bảo thông suốt, gọn nhẹ, quản lý hiệu lực, hiệu quả;
- Thực hiện tốt Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động tại cơ quan, qua đó giải quyết công việc hợp lý, khoa học, phù hợp với quy định của pháp luật.
- Giúp Lãnh đạo các cấp dễ dàng quản lý, tiếp tục duy trì, nâng cao chất lượng, hiệu quả quản lý.
- Đổi mới phương pháp làm việc, nâng cao hiệu quả làm việc của cán bộ, công chức Thành phố.

2. Yêu cầu

- Duy trì và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng đối với tất cả các hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.
- Xây dựng, duy trì và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng phải gắn với việc quản lý các hoạt động nội bộ, hoạt động khác của cơ quan để nâng cao hiệu quả công tác quản lý.
- Thường xuyên rà soát, chỉnh sửa, nâng cấp, bổ sung kịp thời các quy trình giải quyết công việc, tuân thủ các quy định của pháp luật và các văn bản hướng dẫn.
- Đảm bảo sự tham gia của Lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng. Đảm bảo yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 là nhiệm vụ trọng tâm, thường xuyên và là tiêu chí để đánh giá thi đua, khen thưởng đối với các tập thể, từng cán bộ, công chức.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

Cùng với việc triển khai đồng bộ, toàn diện, hiệu quả các nhiệm vụ về công tác cải cách hành chính năm 2022, công tác ISO trên địa bàn Thành phố tập trung thực hiện, giải quyết những nhiệm vụ sau:

1. Triển khai số hóa, chuyển đổi áp dụng Hệ thống Quản lý chất lượng từ phiên bản TCVN ISO 9001:2015 sang hệ thống phần mềm một cửa điện tử xong trước ngày 28/02/2022.
2. Thực hiện công bố Hệ thống QLCL ISO 9001:2015 và tiếp tục việc áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL ISO 9001:2015 sau khi công bố trên ISO điện tử.
3. Thường xuyên rà soát, sửa đổi, bổ sung quy trình tài liệu hệ thống theo quy định. Định kỳ 6 tháng/lần tổ chức đánh giá nội bộ tổng hợp kết quả và trình lãnh đạo xem xét, phê duyệt thực hiện trên phần mềm ISO điện tử.

4. Tổ chức, hướng dẫn, đôn đốc cán bộ, công chức, viên chức thành phố thực hiện việc áp dụng Hệ thống Quản lý chất lượng từ phiên bản TCVN ISO 9001:2015 sang hệ thống ISO điện tử.

Cử Lãnh đạo, công chức, viên chức tham gia các lớp tập huấn về tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 do tỉnh, thành phố tổ chức.

5. Thường xuyên tổ chức các đợt rà soát, kiểm tra, giám sát việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống QLCL ISO 9001:2015 tại Thành phố lồng ghép vào chương trình, kế hoạch kiểm tra cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính năm 2022.

6. Kiện toàn Ban Chỉ đạo ISO Thành phố về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 vào hoạt động cơ quan hành chính nhà nước tại Ủy ban nhân dân thành phố.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Theo nguồn kinh phí do ngân sách Thành phố đảm bảo.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các phòng ban, đơn vị Thành phố; UBND các xã, phường

- Chủ động xây dựng kế hoạch duy trì, áp dụng và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn chất lượng TCVN 9001:2015 tại cơ quan, đơn vị đảm bảo đúng mục tiêu, nội dung và tiến độ đã đề ra.

- Phối hợp với Trung tâm Hành chính công Thành phố trong việc thực hiện chuyển đổi duy trì, cải tiến, và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 sang hệ thống phần mềm ISO điện tử.

- Thủ trưởng đơn vị có trách nhiệm kiểm soát quá trình, bảo đảm toàn bộ hoạt động của đơn vị có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức phải được áp dụng hệ thống quản lý chất lượng; chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân thành phố về toàn bộ hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì hiệu lực, hiệu quả của hệ thống tại đơn vị mình.

- Bố trí kinh phí ngân sách của cơ quan, đơn vị, xã, phường để triển khai thực hiện những nội dung theo quy định.

2. Các đơn vị là thành viên Ban chỉ đạo ISO

- Phòng Văn hóa và Thông tin: Thực hiện nhiệm vụ thông tin tuyên truyền về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 điện tử vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước.

- Phòng Tài chính - Kế hoạch: Hướng dẫn các đơn vị thực hiện bố trí kinh phí trong việc duy trì, cải tiến, và áp dụng ISO 9001:2015 trên hệ thống phần mềm ISO điện tử cho phù hợp với tình hình thực tế và quy định pháp luật hiện hành.

- Cơ quan Tổ chức - Nội vụ: Phối hợp theo dõi đôn đốc, kiểm tra các đơn vị trong việc áp dụng, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng; tham mưu giải quyết các vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện thuộc lĩnh vực quản lý.

- Văn phòng HĐND và UBND thành phố: Theo dõi, kiểm soát hướng dẫn các đơn vị có thủ tục hành chính để thực hiện chuẩn hóa đưa vào quy trình ISO điện tử.

3. Trung tâm Hành chính công (cơ quan thường trực của Ban Chỉ đạo ISO Thành phố).

- Tham mưu cho Ban chỉ đạo ISO Thành phố ban hành kế hoạch cập nhật Hệ thống QLCL ISO 9001:2015 sang hệ thống ISO điện tử đảm bảo đúng tiến độ. Lựa chọn đơn vị tư vấn hỗ trợ chuyển đổi Hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trên hệ thống phần mềm ISO điện tử để thực hiện.

- Chủ trì hướng dẫn, đôn đốc, giám sát việc thực hiện duy trì, áp dụng và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn chất lượng TCVN 9001:2015 của UBND các phường xã và các cơ quan, đơn vị.

- Định kỳ xây dựng báo cáo kết quả thực hiện công tác ISO trên địa bàn Thành phố đúng thời gian quy định.

- Phối hợp với 02 Tổ công tác kiểm tra Cải cách hành chính của Thành phố lồng ghép kiểm tra việc chuyển đổi, duy trì, áp dụng và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn chất lượng TCVN 9001:2015 của UBND các phường xã và các cơ quan, đơn vị.

Trên đây là Kế hoạch duy trì, áp dụng và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn chất lượng TCVN 9001:2015 vào hoạt động của Thành phố năm 2022. Yêu cầu Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị Thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường khẩn trương triển khai thực hiện đảm bảo chất lượng và tiến độ yêu cầu./.

Nơi nhận:

- CT, các PCT UBND TP (b/c);
- Phòng CCHC - Sở Nội vụ (b/c);
- Phòng KS TTHC - VP UBND Tỉnh (b/c);
- Thành viên BCĐ ISO Thành phố;
- Trung tâm Hành chính công;
- Các phòng chuyên môn thuộc TP;
- UBND các xã, phường;
- Lưu: VT, thư ký ISO.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

KT. CHỦ TỊCH

PHÓ CHỦ TỊCH



Nguyễn Tuấn Minh

**PHỤ LỤC**

*Nhiệm vụ cụ thể triển khai công tác duy trì, áp dụng và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn chất lượng TCVN 9001:2015 vào hoạt động của Thành phố năm 2022
(Kèm theo Kế hoạch số 41/KH-UBND ngày 09/02/2022 của UBND thành phố Ha Long)*

STT	Nhiệm vụ	Cơ quan, đơn vị chủ trì	Cơ quan, đơn vị phối hợp	Thời gian thực hiện, hoàn thành
1	2	3	4	5
I Xây dựng và ban hành các văn bản chỉ đạo công tác ISO				
1	Xây dựng Kế hoạch ISO năm 2022.	Trung tâm Hành chính công	Các phòng, ban, đơn vị, UBND các xã, phường	Tháng 2/2022
2	Ban hành các văn bản chỉ đạo thực hiện công tác ISO	Trung tâm Hành chính công	Các phòng, ban, đơn vị, UBND các xã, phường	Thường xuyên năm 2022
3	Thực hiện chế độ báo cáo về công tác ISO định kỳ và đột xuất	Trung tâm Hành chính công	Các phòng, ban, đơn vị, UBND các xã, phường	Thường xuyên năm 2022
4	Kiện toàn đội ngũ CBCC đầu mối thực hiện nhiệm vụ ISO	Trung tâm Hành chính công	Các phòng, ban, đơn vị, UBND các xã, phường	Thường xuyên năm 2022



STT	Nhiệm vụ	Cơ quan, đơn vị chủ trì	Cơ quan, đơn vị phối hợp	Thời gian thực hiện, hoàn thành
1	2	3	4	5
II Công tác tập huấn về chuyên môn, nghiệp vụ ISO				
	Xây dựng Kế hoạch tập huấn chuyển đổi và duy trì hệ thống ISO điện tử	Trung tâm Hành chính công	Các phòng, ban, đơn vị, UBND các xã, phường	Tháng 2/2022
III Công tác tuyên truyền về công tác ISO				
1	Đẩy mạnh tuyên truyền trên các kênh thông tin, truyền thông của Thành phố về ISO điện tử nhằm tuyên truyền đến tổ chức, công dân. Viết bài, phóng sự đăng tải về công tác ISO, các sáng kiến về đơn giản hóa quy trình ISO áp dụng giải quyết TTTHC, ISO điện tử.	Trung tâm Truyền thông và Văn hóa thành phố	Trung tâm Hành chính, các phòng, ban, đơn vị, UBND các xã, phường	Thường xuyên năm 2022
IV Công tác kiểm tra, kiểm soát công tác ISO				
1	Tổ chức kiểm tra việc thực hiện công tác ISO lồng ghép với chương trình kiểm tra công tác cải cách hành chính, kiểm soát việc thực hiện TTTHC tại phòng, ban, đơn vị, UBND các xã, phường	Cơ quan Tổ chức - Nội vụ	Trung tâm Hành chính, các phòng, ban, đơn vị, UBND các xã, phường	Quý III/2022



STT	Nhiệm vụ	Cơ quan, đơn vị chủ trì	Cơ quan, đơn vị phối hợp	Thời gian thực hiện, hoàn thành
1	2	3	4	5
V Công bố, công khai quy trình ISO				
1	Thực hiện công bố các quy trình ISO mới, sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế, bãi bỏ theo các văn bản quy phạm pháp luật mới ban hành của Trung ương và của Tỉnh.	Trung tâm Hành chính công thành phố	Các phòng, ban, đơn vị, UBND các xã, phường.	Thường xuyên năm 2022
2	Cập nhật danh mục quy trình ISO giải quyết TTHC.	Trung tâm Hành chính công thành phố	Các phòng, ban, đơn vị, UBND các xã, phường.	Thường xuyên năm 2022
3	Thực hiện niêm yết công khai quy trình giải quyết TTHC tại Trung tâm hành chính công; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại tại UBND các xã, phường.	Trung tâm Hành chính công, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại tại UBND các xã, phường.	Các phòng, ban, đơn vị liên quan.	Thường xuyên năm 2022
VI Đánh giá nội bộ				
1	Dánh giá hiệu lực, hiệu quả và tuân thủ Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng,	Trung tâm Hành chính công thành	Các phòng, ban, đơn vị liên quan.	Tháng 6/2022 và tháng 12/2022



Số thứ tự	Nhiệm vụ	Cơ quan, đơn vị chủ trì	Cơ quan, đơn vị phối hợp	Thời gian thực hiện, hoàn thành
1	2	3	4	5
1	các quy trình ISO của phòng, đơn vị thuộc Thành phố, UBND các xã, phường. Phát hiện Quy trình Kiểm soát sản phẩm không phù hợp => Quy trình Hành động khắc phục, phòng ngừa.	phố, UBND các xã, phường		
VII	Hợp xem xét của Lãnh đạo			
1	Hợp xem xét của lãnh đạo đánh giá chất lượng giải quyết công việc, cung cấp dịch vụ hành chính công (<i>giải quyết thủ tục hành chính</i>) và xem xét sự phù hợp đầu vào, đầu ra của Hệ thống quản lý chất lượng.	Ban chỉ đạo ISO thành phố Trung tâm Hành chính công; UBND các xã, phường	Các phòng, ban, đơn vị liên quan.	Định kỳ trong tháng năm 2022
VIII	Ứng dụng công nghệ thông tin			
1	Ứng dụng công nghệ thông tin thực hiện có hiệu quả đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng (qua hình thức lấy ý kiến bằng phiếu khảo sát).	Trung tâm Hành chính công thành phố, UBND các xã, phường	Các đơn vị liên quan	Thường xuyên hàng tháng năm 2022