

Số: 01 /KH-UBND

Việt Yên, ngày 06 tháng 01 năm 2016

## **KẾ HOẠCH**

### **Triển khai áp dụng và duy trì thực hiện hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 huyện Việt Yên năm 2016**

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

Thực hiện Kế hoạch số 1787/KH-UBND ngày 03/7/2014 của UBND tỉnh Bắc Giang về việc xây dựng và áp dụng hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan thuộc hệ thống hành chính nhà nước tỉnh giai đoạn 2014-2017.

Dựa trên kết quả thực hiện áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 của huyện năm 2015 và các năm trước,

Ủy ban nhân dân huyện Việt Yên xây dựng kế hoạch triển khai áp dụng và duy trì thực hiện hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 trên địa bàn huyện năm 2016 cụ thể như sau:

#### **I. MỤC TIÊU**

Tiếp tục xây dựng hoàn thiện và chuẩn hóa quy trình xử lý công việc và quy trình giải quyết TTHC mới ban hành, sửa đổi, bổ sung mới được công bố đảm bảo hợp lý, khoa học, phù hợp với quy định của pháp luật, tạo điều kiện để người đứng đầu cơ quan kiểm soát được quá trình giải quyết công việc trong cơ quan, thông qua đó nâng cao chất lượng và hiệu quả công tác quản lý và cung cấp dịch vụ công, góp phần đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính của huyện.

#### **II. NHIỆM VỤ THỰC HIỆN NĂM 2016**

Năm 2015, UBND huyện đã được BCĐ ISO tỉnh công nhận phù hợp với Tiêu chuẩn ISO 9001:2008; Chủ tịch UBND huyện công bố đến nay UBND huyện luôn quan tâm chỉ đạo việc duy trì thực hiện và mở rộng HTQLCL đối với toàn bộ hoạt động liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính theo các Quyết định về công bố Bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của cấp huyện áp dụng trên địa bàn tỉnh Bắc Giang. Trong năm 2016, huyện Việt Yên tiếp tục xây dựng, áp dụng và duy trì hệ thống QLCL 9001:2008, cụ thể:

## **1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo**

- Tiếp tục tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo đối với việc triển khai áp dụng và duy trì hệ thống tài liệu quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 cụ thể: quán triệt đầy đủ các văn bản, hướng dẫn của Trung ương, Tỉnh về triển khai áp dụng hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn ISO vào hoạt động các cơ quan nhà nước trên địa bàn.

Thường xuyên duy trì, cải tiến hệ thống QLCL đã được công nhận và mở rộng hệ thống tài liệu. Chỉ đạo các cơ quan đơn vị rà soát TTHC mới được công bố, mới được sửa đổi bổ sung để tiếp tục xây dựng quy trình ISO cho phù hợp.

- Chỉ đạo xây dựng mục tiêu chất lượng của các Phòng chuyên môn thuộc UBND huyện xong trong tháng 01/2016.

- Kiện toàn BCD ISO huyện phân công nhiệm vụ cụ thể cho các thành viên BCD.

- Xây dựng và triển khai Kế hoạch tổ chức thực hiện năm 2016.

- Triển khai áp dụng hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn ISO tại một số xã thị trấn khi có sự chỉ đạo của Tỉnh.

## **2. Tổ chức đánh giá nội bộ**

Xây dựng Kế hoạch đánh giá nội bộ cụ thể để tổ chức thực hiện.

Tổ chức 01 đợt đánh giá nội bộ. Dự kiến tổ chức trong tháng 7/2016, tổ chức đánh giá nội bộ 100% các đơn vị áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 nhằm phát hiện các lỗi hệ thống cơ bản. Ngoài ra còn Tổ chức đánh giá nội bộ chuyên sâu một số đơn vị nếu thấy cần thiết (dựa trên sự phát hiện lỗi hệ thống của đợt đánh giá nội bộ lần 1) để đánh giá phân tích sâu và đề xuất biện pháp khắc phục phòng ngừa.

## **3. Tổ chức xem xét lãnh đạo UBND huyện về hệ thống QLCL**

Hoạt động tổ chức hội nghị xem xét của lãnh đạo UBND về hệ thống QLCL mỗi năm 1 lần dự kiến được tổ chức vào tháng 10/2016; để kiểm điểm hoạt động của các phòng chuyên môn thuộc UBND huyện trong quá trình triển khai, áp dụng duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng của BCD, của Phòng về thực hiện các quy trình chung kiểm soát hồ sơ, kiểm soát tài liệu, quy trình khắc phục phòng ngừa .... Và các quy trình của từng lĩnh vực cụ thể.

## **4. Tổ chức đào tạo, tập huấn**

Tổ chức 01 lớp tập huấn kiến thức về ISO tới 100% lãnh đạo, cán bộ trực tiếp tham gia hệ thống quản lý chất lượng. Dự kiến vào tháng 8/2016

Cử cán bộ đi đào tạo chuyên sâu về ISO (do Tỉnh tổ chức).

## **5. Tổ chức điều tra sự thỏa mãn của tổ chức, công dân liên quan chất lượng dịch vụ hành chính công:**

Tổ chức phát phiếu điều tra sự thỏa mãn của khách hàng (công dân, tổ chức) liên quan đến chất lượng giải quyết TTHC qua Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện và các xã, thị trấn.

Tổng hợp phiếu điều tra báo cáo kết quả Chủ tịch UBND huyện để chấn chỉnh chỉ đạo;

Thời gian thực hiện: thường xuyên trong năm 2016.

## **6. Duy trì, cải tiến và mở rộng hệ thống QLCL**

Thường xuyên duy trì cải tiến đối với TTHC mới được ban hành, hoặc sửa đổi bổ sung cụ thể: các cơ quan, đơn vị căn cứ vào Quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh về công bố TTHC mới ban hành hoặc sửa đổi bổ sung thuộc trách nhiệm, lĩnh vực Nông nghiệp PTNT, TNMT, Kế hoạch đầu tư, Nội vụ, Lao động TBXH, Thông tin truyền thông để rà soát, tiếp tục xây dựng quy trình ISO vào hệ thống tài liệu của cơ quan, đơn vị mình.

- Bổ sung danh mục hồ sơ, danh mục tài liệu bên ngoài vào hệ thống tài liệu ISO của Phòng khi có sự thay đổi tại các văn bản QPPL liên quan đến ngành, lĩnh vực quản lý.

Thời gian hoàn thành xong trong tháng 4/2016.

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Ban chỉ đạo ISO của huyện:**

Tiếp tục kiện toàn Ban chỉ đạo, đảm bảo kịp thời đối với sự thay đổi về nhân sự đối với các cơ quan thuộc huyện, đảm bảo 100% thủ trưởng các cơ quan chuyên môn tham gia thành viên ban chỉ đạo. Thực hiện phân công nhiệm vụ cụ thể cho các thành viên Ban chỉ đạo.

Ban chỉ đạo cần chủ động tham mưu Chủ tịch UBND huyện trong việc triển khai thực hiện các nội dung của kế hoạch này, quan tâm đến nội dung, chất lượng của các nhiệm vụ, tham mưu kịp thời về kinh phí thực hiện nhiệm vụ, trong đó cần tranh thủ sự giúp đỡ của Ban chỉ đạo ISO của tỉnh và Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh.

Trưởng Ban chỉ đạo ISO chủ trì họp xem xét hệ thống QLCL; phối hợp thực hiện nhiệm vụ, tổng hợp, báo cáo định kỳ và báo cáo đột xuất đối với Ban chỉ đạo ISO tỉnh.

Giao Phòng Nội vụ - cơ quan Thường trực của BCD ISO huyện theo dõi kiểm tra, hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan đơn vị trong quá trình triển khai thực

hiện; tổng hợp kết quả báo cáo Chủ tịch UBND huyện, BCD ISO tính theo quy định.

## 2. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc huyện

Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc huyện cần xác định việc xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng trong hoạt động của đơn vị là một nội dung bắt buộc của chương trình cải cách hành chính và là nội dung đánh giá người đứng đầu của các cơ quan, đơn vị. Do đó cần chủ động rà soát thủ tục hành chính và hệ thống quản lý chất lượng đã được công nhận, tiếp tục mở rộng, xây dựng bổ sung quy trình TTHC mới được sửa đổi bổ sung; đảm bảo 100% các thủ tục hành chính vào hoạt động theo hệ thống quản lý chất lượng.

Tiếp tục chủ động và tích cực trong việc duy trì áp dụng hệ thống tài liệu quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008.

Chủ động tham gia việc tự rà soát, kiểm tra, đánh giá, phát hiện lỗi hệ thống đối với hệ thống tài liệu áp dụng tại đơn vị mình để kịp thời kiến nghị Ban chỉ đạo sửa đổi, bổ sung.

Phối hợp với cơ quan Thường trực của BCD trong việc thực hiện các nội dung cụ thể của kế hoạch này.

Trên đây là Kế hoạch triển khai áp dụng, duy trì hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan nhà nước trên địa bàn huyện. Trong quá trình triển khai áp dụng nếu có khó khăn, vướng mắc các đơn vị phản ánh với BCD ISO huyện (qua Phòng Nội vụ) để tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND huyện theo quy định./.

Nơi nhận: *M*

- BCD Iso tỉnh (b/c);
- Lưu: VT.

**Bản điện tử:**

- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;
- Thành viên Ban chỉ đạo ISO huyện;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc huyện;
- LĐVP, CVTH;
- Lưu: VT.

