

KẾ HOẠCH

Triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND phường An Hòa năm 2024

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 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 các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

Căn cứ Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10 tháng 10 năm 2014 của Bộ Khoa học và Công nghệ quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 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 các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

Căn cứ Quyết định số 12/2015/QĐ-UBND ngày 12 tháng 3 năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế về việc xây dựng, áp dụng, công bố, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 và hoạt động kiểm tra tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế;

UBND phường An Hòa ban hành Kế hoạch triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (sau đây viết tắt là HTQLCL) vào hoạt động của UBND phường năm 2024 như sau:

I. MỤC TIÊU

- Xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL gắn với cải cách hành chính, chuyển đổi số nhằm góp phần đổi mới phương thức làm việc, nâng cao năng suất, hiệu quả hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước tại các cơ quan hành chính nhà nước để có đủ năng lực vận hành nền kinh tế số, xã hội số đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội, quốc phòng, an ninh và hội nhập quốc tế; nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công cho người dân, tổ chức;

- Đảm bảo 100% các cán bộ, công chức phường tiếp tục duy trì, cải tiến và thực hiện công bố hoặc công bố lại HTQLCL;

- Đảm bảo 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường An Hòa được thực hiện theo quy trình phù hợp với HTQLCL;

- Đảm bảo 100% cán bộ, công chức phường xây dựng HTQLCL đồng bộ, áp dụng 15 quy trình nội bộ bắt buộc nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý hành chính tại đơn vị;

- Đảm bảo áp dụng đồng bộ hệ thống tài liệu HTQLCL gắn với mã định danh điện tử cho 100% của các công chức chuyên môn phường.

II. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM

1. Xây dựng Kế hoạch xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL; Mục tiêu chất lượng, Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2024 trước ngày 20 tháng 01 năm 2024.

2. Xây dựng đồng bộ hệ thống tài liệu HTQLCL gắn với mã định danh điện tử cho 100% (các công chức chuyên môn phường) trước ngày 15 tháng 3 năm 2024.

3. Triển khai áp dụng 15 quy trình nội bộ bắt buộc theo Quyết định số 2276/QĐ-UBND ngày 21/9/2022 về phê duyệt quy trình nội bộ bắt buộc áp dụng tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh, xây dựng và áp dụng thực tế tại UBND phường trước ngày 15 tháng 3 năm 2024.

4. Hướng dẫn cán bộ, công chức phường xây dựng, áp dụng đồng bộ các quy trình nội bộ tại đơn vị.

5. Tham gia tập huấn, đào tạo nâng cao chuyên môn về HTQLCL do Sở Khoa học và Công nghệ (cơ quan thường trực Ban chỉ đạo 19 tỉnh) tổ chức.

6. Tổ chức hoạt động đánh giá nội bộ tối thiểu 01 lần/năm trước ngày 30 tháng 8 năm 2024, tổ chức họp xem xét của lãnh đạo về hiệu lực của HTQLCL, đánh giá Mục tiêu chất lượng năm 2024.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện các nhiệm vụ nêu tại Kế hoạch này được bố trí từ dự toán ngân sách cấp cho UBND phường An Hòa hằng năm và các nguồn kinh phí khác (nếu có).

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Chỉ đạo ISO

Các thành viên của Ban Chỉ đạo xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL của UBND phường An Hòa (gọi tắt là Ban Chỉ đạo) thường xuyên chỉ đạo, theo dõi, đôn đốc kiểm tra, bảo đảm hiệu lực, hiệu quả việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường An Hòa.

2. Công chức Văn phòng - Thống kê phường (Thư ký ISO)

- Chủ trì và thường xuyên theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện duy trì áp dụng, cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của các công chức chuyên môn phường An Hòa;

- Tổng hợp, xây dựng báo cáo định kỳ, đột xuất gửi lãnh đạo UBND phường An Hòa và các cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

3. Công chức Tài chính - Kế toán phường:

Trên cơ sở hướng dẫn của phòng Tài chính - Kế hoạch Thành phố, lập dự toán kinh phí đối với hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng tại đơn vị mình, gửi cơ quan có thẩm quyền thẩm định, phê duyệt theo đúng quy định.

4. Các công chức chuyên môn phường

- Căn cứ nhiệm vụ được nêu tại Phụ lục của Kế hoạch này và mục tiêu chất lượng của UBND phường An Hòa năm 2024, các công chức chuyên môn phường xây dựng mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng của lĩnh vực phụ trách gắn liền với nhiệm vụ được giao năm 2024 để triển khai thực hiện.

- Thực hiện duy trì và cải tiến các quy trình ISO đối với lĩnh vực phụ trách đang thực hiện.

- Tiến hành rà soát, xây dựng đồng bộ hệ thống tài liệu HTQLCL gắn với mã định danh điện tử cho 100% thủ tục hành chính đối với lĩnh vực phụ trách đã được công bố tại Quyết định 3141/QĐ-UBND ngày 26/12/2022 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về việc ban hành Danh mục thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; Quyết định số 1722/QĐ-UBND ngày 18/7/2023 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về ban hành danh mục dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần trên địa bàn Tỉnh.

- Tham gia các lớp đào tạo, tập huấn do các cấp tổ chức nhằm nâng cao nhận thức về hệ thống quản lý chất lượng;

- Tham gia phối hợp đánh giá nội bộ theo định kỳ hàng năm, kịp thời khắc phục sai sót, thường xuyên có hành động phòng ngừa, khắc phục, cải tiến hệ thống và phát huy hiệu lực, hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng tại UBND phường;

- Nghiên cứu, áp dụng công nghệ thông tin vào hoạt động xây dựng, áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng nhằm đáp ứng yêu cầu cải cách thủ tục hành chính;

Trên đây là Kế hoạch triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động tại UBND phường An Hòa năm 2024, yêu cầu các cán bộ, công chức phường nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch, nếu có vấn đề phát sinh hoặc có khó khăn, vướng mắc, các cán bộ, công chức phường báo cáo Chủ tịch UBND phường để xem xét, quyết định./.

Nơi nhận:

- UBND thành phố Huế (Báo cáo);
- Phòng Kinh tế thành phố Huế (Báo cáo);
- TV. Đảng ủy - TT. HĐND - UBND phường;
- Cán bộ, công chức phường;
- Lưu: VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Lê Phước Thành

PHỤ LỤC 1: NỘI DUNG VÀ TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN CÁC CÔNG VIỆC CỦA UBND PHƯỜNG AN HÒA
(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 09/KH-UBND ngày 16/01/2024 của UBND phường An Hòa)

TT	Nội dung	Thời gian	Sản phẩm đầu ra	Ghi chú
I	Xây dựng kế hoạch triển khai HTQLCL năm 2024			
1	Kiện toàn lại Ban chỉ đạo, bổ nhiệm Lãnh đạo chất lượng và Tổ soạn thảo ISO (nếu có thay đổi)	Tháng 01 - 02/2024		
a)	Kiện toàn Ban chỉ đạo ISO (nếu có thay đổi)		Quyết định	
b)	Ban hành Quyết định bổ nhiệm Lãnh đạo về chất lượng (QMR) (nếu có thay đổi)		Quyết định	
c)	Ban hành Quyết định Tổ soạn thảo ISO (nếu có thay đổi)		Quyết định	
2.	Lập kế hoạch xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 của đơn vị năm 2024	Tháng 01/2023	Kế hoạch	Gửi UBND Thành phố thông qua Phòng Kinh tế Thành phố
II	Duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng của đơn vị			
1.	Ban hành Quyết định về việc công bố và ban hành Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng áp dụng tại UBND phường An Hòa năm 2024	Tháng 01 - 02/2024	Quyết định	Gửi UBND Thành phố thông qua Phòng Kinh tế Thành phố
2.	Rà soát các quy trình nội bộ đã xây dựng	Thường xuyên	Sơ đồ quy trình	
3.	- Thực hiện rà soát, duy trì và cập nhật các quy trình ISO đối với lĩnh vực phụ trách đang thực hiện hoặc xây dựng mới các quy trình ISO theo quy định và đúng tiến độ công việc đề ra. Tiếp tục mở rộng phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng, đảm bảo các thủ tục hành chính đã được công bố tại Quyết định 3141/QĐ-UBND ngày 26/12/2022 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế và các quyết định công bố danh mục thủ	Thường xuyên	Sơ đồ quy trình	Khi có sự thay đổi về căn cứ pháp lý, nhân sự, nội dung các quy trình đề nghị các công chức chuyên môn cập nhật đầy đủ theo yêu cầu

TT	Nội dung	Thời gian	Sản phẩm đầu ra	Ghi chú
	tục hành chính chuyên ngành thuộc thẩm quyền giải quyết được xây dựng và áp dụng trong Hệ thống quản lý chất lượng.			
4.	Đánh giá nội bộ, hoàn thiện hệ thống			
a)	Đánh giá nội bộ	Tùy vào điều kiện của phường có thể đánh giá nội bộ 1 hoặc 2 lần trong năm	Kế hoạch Quyết định Chương trình hoặc Thông báo Biên bản và các phiếu đánh giá	UBND phường lưu hồ sơ để làm hồ sơ kiểm chứng hằng năm
-	Lập Kế hoạch đánh giá nội bộ			
-	Ban hành Quyết định thành lập các đoàn đánh giá nội bộ			
-	Lập chương trình đánh giá nội bộ			
-	Tiến hành đánh giá nội bộ			
b)	Báo cáo đánh giá nội bộ	Sau khi đánh giá nội bộ	Báo cáo	Báo cáo gửi về UBND Thành phố thông qua phòng Kinh tế
III.	Công bố Hệ thống quản lý chất lượng			
1.	Ban hành Quyết định công bố hệ thống quản lý chất lượng (Công bố mở rộng, thu hẹp hoặc công bố lại)	Cuối tháng 10/2024	Quyết định	Các công chức chuyên môn tham mưu nội dung công bố mở rộng, thu hẹp hoặc công bố lại đối với lĩnh vực phụ trách gửi về Văn phòng UBND phường trước ngày 15/9/2024 để tổng hợp, hoàn thiện và trình lãnh đạo UBND phường ban hành Quyết định theo quy định.
2.	Báo cáo kết quả xây dựng và áp dụng ISO 9001:2015 của UBND phường năm 2024	Vào 30/10/2024	Báo cáo	

**PHỤ LỤC 2: NỘI DUNG VÀ TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN CÁC CÔNG VIỆC CỦA
CÁC CÔNG CHỨC CHUYÊN MÔN THUỘC UBND PHƯỜNG AN HÒA**
(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 09/KH-UBND ngày 16/01/2024 của Chủ tịch UBND phường An Hòa)

TT	Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì/phối hợp	Thời gian thực hiện	Sản phẩm đầu ra	Ghi chú
1	Công chức Văn phòng – Thống kê UBND phường – Thư ký Ban Chỉ đạo ISO tham mưu xây dựng kế hoạch duy trì, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng năm 2024;	Ban Chỉ đạo ISO phường và công chức Văn phòng – Thống kê UBND phường	Tháng 01/2024	Kế hoạch	
	Công chức Văn phòng – Thống kê UBND phường – Thư ký Ban Chỉ đạo ISO tham mưu xây dựng Mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng của UBND phường năm 2024;		Tháng 01/2024	Quyết định	
	Công chức Văn phòng – Thống kê UBND phường – Thư ký Ban Chỉ đạo ISO tham mưu xây dựng kế hoạch kiểm tra việc thực hiện duy trì hệ thống ISO tại UBND phường;		Tháng 6/2024	Kế hoạch	
	Công chức Văn phòng – Thống kê UBND phường – Thư ký Ban Chỉ đạo ISO tham mưu xây dựng Kế hoạch đánh giá nội bộ và Thành lập đoàn đánh giá nội bộ liên quan.		Tháng 6/2024	Kế hoạch	
	Công chức Văn phòng – Thống kê UBND phường – Thư ký Ban Chỉ đạo ISO tham mưu xây dựng báo cáo định kỳ việc áp dụng và duy trì hệ thống QLCL của phường;		Tháng 6 và tháng 10/2024	Báo cáo	

TT	Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì/phối hợp	Thời gian thực hiện	Sản phẩm đầu ra	Ghi chú
2	Cập nhật các quy trình đã được phê duyệt; thực hiện tốt công tác kiểm soát tài liệu, hồ sơ, công văn đến và đi theo quy định;	Công chức Văn phòng – Thống kê UBND phường	Thường xuyên		Nếu xây dựng mới các quy trình, phải trình lãnh đạo UBND phường ký duyệt và gửi Quy trình về Phòng Kinh tế hạn cuối 30/9/2024
	Phối hợp với Ban chỉ đạo ISO và các công chức chuyên môn phường tiến hành kiểm tra, đánh giá nội bộ việc xây dựng, áp dụng và cải tiến HTQLCL tại UBND phường		Tháng 6/2024-8/2024		
	Định kỳ 6 tháng và hàng năm Báo cáo đánh giá việc thực hiện mục tiêu chất lượng của đơn vị.		Tháng 6/2024, tháng 10/2024	Báo cáo	Gửi Phòng Kinh tế để làm hồ sơ kiểm chứng
3	Tiếp tục cập nhật các TTHC trên lĩnh vực liên quan đến nhiệm vụ của lĩnh vực Tài chính – Kế toán theo Quyết định của UBND Tỉnh về công bố TTHC được chuẩn hóa thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường	Công chức Tài chính – Kế toán phường	Thường xuyên	Các quy trình ISO đã được cập nhật hoặc xây dựng mới	Nếu xây dựng mới các quy trình, đề nghị gửi Quy trình về Văn phòng UBND phường hạn cuối 15/9/2024 để tổng hợp trình lãnh đạo UBND phường ký

TT	Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì/phối hợp	Thời gian thực hiện	Sản phẩm đầu ra	Ghi chú
	<p>Phối hợp với Ban chỉ đạo ISO và các công chức chuyên môn phường tiến hành kiểm tra, đánh giá nội bộ việc xây dựng, áp dụng và cải tiến HTQLCL tại UBND phường</p> <p>Sắp xếp tài liệu theo quy định tại quy trình kiểm soát tài liệu và hồ sơ</p>		<p>Tháng 6/2024-8/2024</p> <p>Thường xuyên</p>		<p>duyet và nộp Thành phố đúng thời gian quy định</p>
4	<p>Tiếp tục cập nhật các TTHC trên lĩnh vực liên quan đến nhiệm vụ của lĩnh vực Tư pháp – Hộ tịch theo Quyết định của UBND Tỉnh về công bố TTHC được chuẩn hóa thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường</p> <p>Phối hợp với Ban chỉ đạo ISO và các công chức chuyên môn phường tiến hành kiểm tra, đánh giá nội bộ việc xây dựng, áp dụng và cải tiến HTQLCL tại</p>	<p>Công chức Tư pháp – Hộ tịch phường</p>	<p>Thường xuyên</p> <p>Tháng 6/2024-8/2024</p>	<p>Các quy trình ISO đã được cập nhật hoặc xây dựng mới</p>	<p>Nếu xây dựng mới các quy trình, đề nghị gửi Quy trình về Văn phòng UBND phường hạn cuối 15/9/2024 để tổng hợp trình lãnh đạo UBND phường ký duyệt và nộp Thành phố đúng thời gian quy định</p>

TT	Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì/phối hợp	Thời gian thực hiện	Sản phẩm đầu ra	Ghi chú
	UBND phường				
	Sắp xếp tài liệu theo quy định tại quy trình kiểm soát tài liệu và hồ sơ		Thường xuyên		
5	<p>Tiếp tục cập nhật các TTHC trên lĩnh vực liên quan đến nhiệm vụ của lĩnh vực đất đai – xây dựng, nông nghiệp, tài nguyên, môi trường theo Quyết định của UBND Tỉnh về công bố TTHC được chuẩn hóa thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường</p>	<p>Công chức Địa chính – Xây dựng phường</p>	Thường xuyên	<p>Các quy trình ISO đã được cập nhật hoặc xây dựng mới</p>	<p>Nếu xây dựng mới các quy trình, đề nghị gửi Quy trình về Văn phòng UBND phường hạn cuối 15/9/2024 để tổng hợp trình lãnh đạo UBND phường ký duyệt và nộp Thành phố đúng thời gian quy định</p>
	Phối hợp với Ban chỉ đạo ISO và các công chức chuyên môn phường tiến hành kiểm tra, đánh giá nội bộ việc xây dựng, áp dụng và cải tiến HTQLCL tại UBND phường		Tháng 6/2024-8/2024		
	Sắp xếp tài liệu theo quy định tại quy trình kiểm soát tài liệu và hồ sơ		Thường xuyên		

TT	Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì/phối hợp	Thời gian thực hiện	Sản phẩm đầu ra	Ghi chú
6	Tiếp tục cập nhật các TTHC trên lĩnh vực liên quan đến nhiệm vụ của lĩnh vực Lao động – Thương binh và Xã hội theo Quyết định của UBND Tỉnh về công bố TTHC được chuẩn hóa thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường	Công chức Văn hóa – Xã hội phụ trách Lao động – Thương binh – Xã hội	Thường xuyên	Các quy trình ISO đã được cập nhật hoặc xây dựng mới	Nếu xây dựng mới các quy trình, đề nghị gửi Quy trình về Văn phòng UBND phường hạn cuối 15/9/2024 để tổng hợp trình lãnh đạo UBND phường ký duyệt và nộp Thành phố đúng thời gian quy định
	Phối hợp với Ban chỉ đạo ISO và các công chức chuyên môn phường tiến hành kiểm tra, đánh giá nội bộ việc xây dựng, áp dụng và cải tiến HTQLCL tại UBND phường		Tháng 6/2024-8/2024		
	Sắp xếp tài liệu theo quy định tại quy trình kiểm soát tài liệu và hồ sơ		Thường xuyên		
7	Tiếp tục cập nhật các TTHC trên lĩnh vực liên quan đến nhiệm vụ của lĩnh vực Tôn giáo, Văn hóa, TDTT, Giáo dục - Đào tạo... theo Quyết định của UBND Tỉnh về công bố TTHC được chuẩn hóa thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường	Công chức Văn hóa – Xã hội phường được giao phụ trách lĩnh vực Văn hóa –	Thường xuyên	Các quy trình ISO đã được cập nhật hoặc xây dựng mới	Nếu xây dựng mới các quy trình, đề nghị gửi Quy trình về Văn phòng UBND phường hạn cuối 15/9/2024 để tổng

TT	Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì/phối hợp	Thời gian thực hiện	Sản phẩm đầu ra	Ghi chú
	<p>Phối hợp với Ban chỉ đạo ISO và các công chức chuyên môn phường tiến hành kiểm tra, đánh giá nội bộ việc xây dựng, áp dụng và cải tiến HTQLCL tại UBND phường</p> <p>Sắp xếp tài liệu theo quy định tại quy trình kiểm soát tài liệu và hồ sơ</p>	Thông tin			hợp trình lãnh đạo UBND phường ký duyệt và nộp Thành phố đúng thời gian quy định
			Tháng 6/2024-8/2024		
			Thường xuyên		
8	Tiếp tục cập nhật các TTHC trên lĩnh vực liên quan đến nhiệm vụ của lĩnh vực Dân quân tự vệ, Nghĩa vụ quân sự... theo Quyết định của UBND Tỉnh về công bố TTHC được chuẩn hóa thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường	Công chức Chỉ huy Trưởng BCH Quân sự phường	Thường xuyên	Các quy trình ISO đã được cập nhật hoặc xây dựng mới	Nếu xây dựng mới các quy trình, đề nghị gửi Quy trình về Văn phòng UBND phường hạn cuối 15/9/2024 để tổng hợp trình lãnh đạo UBND phường ký duyệt và nộp Thành phố đúng thời gian quy định

TT	Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì/phối hợp	Thời gian thực hiện	Sản phẩm đầu ra	Ghi chú
	Phối hợp với Ban chỉ đạo ISO và các công chức chuyên môn phường tiến hành kiểm tra, đánh giá nội bộ việc xây dựng, áp dụng và cải tiến HTQLCL tại UBND phường		Tháng 6/2024-8/2024		
	Sắp xếp tài liệu theo quy định tại quy trình kiểm soát tài liệu và hồ sơ		Thường xuyên		