

Số: 72/KH-UBND

Uông Bí, ngày 09 tháng 01 năm 2023

### **KẾ HOẠCH**

#### **Duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND thành phố Uông Bí năm 2023**

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 các 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 về việc quy định chi tiết thi hành 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 các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

Căn cứ Quyết định số 4108/QĐ-BKHCN ngày 31/12/2015 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc huỷ bỏ tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 Hệ thống quản lý chất lượng;

Căn cứ Căn cứ Quyết định số 4109/QĐ-BKHCN ngày 31/12/2015 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc công bố tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 Hệ thống quản lý chất lượng;

Căn cứ Kế hoạch số 66/KH-UBND ngày 23/4/2018 của UBND tỉnh Quảng Ninh Chuyển đổi áp dụng TCVN ISO 9001:2015 và duy trì, cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tỉnh Quảng Ninh;

Căn cứ Quyết định số 495/QĐ-UBND ngày 25/02/2022 của UBND tỉnh Quảng Ninh về việc ban hành Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống phần mềm ISO điện tử theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh; Quyết định số 3912/QĐ-UBND ngày 30/12/2022 của UBND tỉnh Quảng Ninh về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Quảng Ninh năm 2023;

Căn cứ Quyết định số 198/QĐ-UBND ngày 16/01/2023 của UBND thành phố Uông Bí về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính trên địa bàn thành phố Uông Bí năm 2023;

Căn cứ vào công văn số 1372/KHCN-T ĐC ngày 20/12/2019 của Sở Khoa học và Công nghệ về việc hướng dẫn thực hiện, đánh giá, chấm điểm công tác xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn ISO 9001:2015;

UBND thành phố Uông Bí ban hành kế hoạch duy trì, cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động tại UBND thành phố năm 2022 như sau:

# I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

## 1. Mục tiêu

- Nhằm tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính, áp dụng ứng dụng công nghệ thông tin để số hóa quy trình xử lý công việc khoa học, hiệu quả, phù hợp với quy định của pháp luật; xây dựng nền hành chính thống nhất, trong sạch, hiệu lực, hiệu quả; hướng tới xây dựng chính quyền kiến tạo, liêm chính và cung cấp dịch vụ công chất lượng cao, đáp ứng, yêu cầu, sự hài lòng của nhân dân.

- Duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 kết hợp với thực hiện số hóa quy trình, thủ tục hành chính theo Kế hoạch triển khai ISO điện tử của tỉnh Quảng Ninh vào giải quyết công việc tại cơ quan, đảm bảo khoa học, tuân thủ các quy định của pháp luật, quy chế và các quy định của UBND tỉnh, thành phố; tạo điều kiện thuận lợi cho từng cán bộ, công chức giải quyết công việc thông suốt, kịp thời, hiệu quả.

- Giúp Lãnh đạo UBND thành phố điều hành, kiểm soát được toàn bộ quá trình giải quyết công việc của UBND thành phố; đổi mới phương pháp làm việc, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả trong thực hiện công vụ, phục vụ tốt yêu cầu của tổ chức, cá nhân, nhân dân đến liên hệ công tác và giải quyết thủ tục hành chính.

## 2. Yêu cầu

- Thực hiện việc số hóa tài liệu, quy trình giải quyết TTHC và quy trình giải quyết TTHC và quy trình giải quyết công việc không phải là TTHC áp dụng trên hệ thống phần mềm ISO điện tử vào các hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố.

- Thường xuyên rà soát, chỉnh sửa, 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. Thường xuyên cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

- Việc áp dụng các quy trình theo yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 là nhiệm vụ trọng tâm và thường xuyên, là tiêu chí để UBND thành phố đánh giá thi đua, khen thưởng đối với các tập thể, cá nhân có liên quan.

# II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

TT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Ghi chú
1	Kiện toàn ban Chỉ đạo ISO	Khi có sự thay đổi	Lãnh đạo UBND, Thư ký ISO	
2	- Xây dựng và công bố mục tiêu chất lượng của UBND TP năm 2023. - Xây dựng mục tiêu chất lượng của các bộ phận thuộc UBND thành phố	Tháng 1/2023	- Lãnh đạo UBND thành phố, Thư ký ISO - Các phòng, ban Thành phố.	

3	- Phối hợp Chi cục tiêu chuẩn đo lường chất lượng - Sở Khoa học công nghệ và đơn vị tư vấn thực hiện việc số hóa tài liệu, quy trình giải quyết TTHC và quy trình giải quyết công việc không phải là TTHC áp dụng trên hệ thống phần mềm ISO điện tử.	Năm 2023	- Chi cục tiêu chuẩn đo lường chất lượng - Sở Khoa học công nghệ và đơn vị tư vấn	
4	Duy trì và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động tại UBND thành phố đối với việc giải quyết 100% các TTHC thuộc thẩm quyền	Thường xuyên	- Lãnh đạo UBND thành phố, Thư ký ISO - Các phòng, ban, Cán bộ, công chức thành phố.	
5	Phối hợp Chi cục Tiêu chuẩn đo lường chất lượng-Sở KHCHN tỉnh tổ chức 03 lớp đào tạo, tập huấn thực hiện ISO điện tử; kiến thức chung và kiến thức chuyên sâu về HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015	Quý I-II-III/2023	- Lãnh đạo UBND, Ủy viên BCĐ ISO; Thư ký ISO cấp thành phố và các xã, phường - Chuyên gia tư vấn ISO Chi cục TCĐLCL tỉnh	Mời chuyên gia Chi cục TCĐLCL tỉnh Tập huấn
6	Lập kế hoạch, chương trình đánh giá chất lượng nội bộ trong năm	Đánh giá nội bộ tại các bộ phận ít nhất 01 lần/12 tháng (dự kiến tháng 9 năm 2023)	Lãnh đạo UBND Thư ký ISO	
7	Đánh giá sự hài lòng của Tổ chức, cá nhân, khách hàng	Tiến hành phát, thu thập và tổng hợp phiếu đánh giá sự hài lòng của Tổ chức/cá nhân/khách hàng: Thời gian trước các cuộc họp XXLĐ; 01 đợt/12 tháng	Phát, thu thập phiếu và lập báo cáo tổng hợp kết quả đánh giá: Trung tâm Hành chính công/Thư ký ISO; Xem xét kết quả: lãnh đạo; Thư ký ISO	
8	Họp xem xét của lãnh đạo về hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001: 2008	01 lần/năm (sau mỗi đợt đánh giá nội bộ)	Lãnh đạo UBND; đại diện chất lượng; thư ký ISO	
9	Đề xuất cải tiến tài liệu/quy trình và áp dụng thuộc hệ thống QLCL TCVN ISO 9001:2015	Thường xuyên hoặc khi có VBQPPL mới (Luật, nghị định, thông tư ...) hoặc chỉ đạo của cấp trên	Tất cả cán bộ, công chức, người lao động	
10	Cập nhật danh mục tài liệu bên ngoài theo từng lĩnh vực	Cập nhật thường xuyên khi có sự thay đổi các VBQPPL	CB, CC, thư ký ISO	

11	Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức chung về Tiêu chuẩn cho toàn thể CBCC trong cơ quan	Thường xuyên năm 2023	Văn phòng UBND, Trung tâm Hành chính công, thư ký ISO	
12	Phối hợp Chi cục Tiêu chuẩn đo lường chất lượng-Sở KHCN tỉnh tổ chức hoàn thiện ISO điện tử, kiểm tra, rà soát, hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ HTQLCL ISO 9001:2015 tại các đơn vị trên địa bàn thành phố	Quý IV/2023	- Lãnh đạo UBND, Ủy viên BCĐ ISO; Thư ký ISO cấp thành phố và các xã, phường; - Chuyên gia tư vấn ISO Chi cục TCĐLCL tỉnh.	Mời chuyên gia Chi cục TCĐLCL tỉnh
13	Thực hiện báo cáo ISO định kỳ 6 tháng, 12 tháng theo quy định của tỉnh	tháng 6, tháng 12 Năm 2023	- Thư ký ISO - Các phòng, ban, đơn vị, UBND các xã, phường	
14	Thực hiện báo cáo chấm điểm ISO theo Quy định của UBND tỉnh Quảng Ninh	Trước ngày 20/12 hàng năm	Lãnh đạo UBND, Văn phòng UBND, thư ký ISO	

### III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí duy trì, cải tiến hệ thống, QLCL ISO 9001: 2015 được thực hiện theo quy định hiện hành.

### IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

#### 1. Ban Chỉ đạo áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 của UBND thành phố chỉ đạo triển khai thực hiện kế hoạch.

- Phối hợp với Trung tâm đo lường chất lượng - Sở Khoa học Công nghệ và đơn vị tư vấn hướng dẫn các phòng, ban chuyên môn và UBND các xã, phường thực hiện việc số hóa tài liệu, quy trình giải quyết TTHC và quy trình giải quyết TTHC và quy trình giải quyết công việc không phải là TTHC áp dụng trên hệ thống phần mềm ISO điện tử vào các hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố; đồng thời áp dụng, duy trì, cải tiến và mở rộng các quy trình giải quyết công việc theo thủ tục hành chính trên cơ sở áp dụng Hệ thống QLCL TCVN 9001:2015.

- Thực hiện công bố hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 nếu có trên 20% TTHC thay đổi.

- Xây dựng, rà soát, cập nhật mục tiêu chất lượng và xây dựng kế hoạch triển khai mục tiêu chất lượng đã cập nhật của UBND thành phố.

- Xây dựng kế hoạch, hướng dẫn các phòng ban chuyên môn và UBND các xã, phường trên địa bàn đánh giá nội bộ định kỳ 12 tháng/lần, tổng hợp kết quả và trình lãnh đạo thành phố xem xét, phê duyệt.

- Xây dựng kế hoạch ngân sách cho hoạt động duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng của UBND thành phố.

- Đôn đốc các xã, phường hoàn thiện các hồ sơ chấm điểm theo đúng thời gian.

- Hàng quý, tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện và các vướng mắc liên quan đến việc xây dựng quy trình về UBND thành phố để xem xét, chỉ đạo kịp thời.

- Các phòng, ban chuyên môn và UBND các xã, phường xây dựng quy trình công việc theo Hệ thống QLCL TCVN 9001-2008 theo hướng dẫn của đơn vị tư vấn;

- Văn phòng HĐND&UBND có trách nhiệm phối hợp với Đơn vị tư vấn hướng dẫn, triển khai, đôn đốc các phòng, ban chuyên môn và UBND các xã, phường triển khai xây dựng các quy trình TTHC đảm bảo tiến độ thời gian và chất lượng công việc.

## **2. Văn phòng HĐND&UBND (Cơ quan thường trực BCD):**

- Theo dõi hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc triển khai thực hiện kế hoạch này;

- Phối hợp với phòng Tài chính - Kế hoạch tham mưu cho UBND thành phố đảm bảo kinh phí triển khai thực hiện Kế hoạch duy trì áp dụng và cải tiến Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 năm 2023;

- Chủ trì, phối hợp Chi cục Tiêu chuẩn đo lường chất lượng và đơn vị tư vấn hướng dẫn các phòng, ban, đơn vị và UBND các xã, phường thực hiện số hóa tài liệu, quy trình giải quyết TTHC và quy trình giải quyết TTHC và quy trình giải quyết công việc không phải là TTHC áp dụng trên hệ thống phần mềm ISO điện tử vào các hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố; tiếp tục thực hiện tốt việc cải tiến, duy trì hệ thống QLCL theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động tại UBND thành phố, xây dựng quy trình giải quyết các TTHC đúng yêu cầu TCVN ISO 9001:2015;

- Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện áp dụng hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của các phòng, ban, đơn vị thuộc thành phố; định kỳ có báo cáo tổng hợp theo quy định;

- Xây dựng dự trù kinh phí chi cho công việc thực hiện áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001: 2015.

## **3. Các phòng, ban, đơn vị, UBND các xã, phường**

- Căn cứ kế hoạch này và mục tiêu chất lượng năm 2023 của UBND thành phố, các phòng, ban, đơn vị, UBND các xã, phường xây dựng Mục tiêu chất lượng của đơn vị mình để căn cứ triển khai thực hiện đảm bảo phù hợp, gắn liền với nhiệm vụ được giao trong năm 2023.

- Thường xuyên kiểm tra, rà soát, cập nhật sự thay đổi về cơ sở pháp lý, quy trình, thủ tục hành chính của cấp trên để chủ động xây dựng lại các quy trình giải quyết TTHC đúng yêu cầu TCVN ISO 9001:2015 (khi có sự thay đổi yêu cầu hoàn thiện hồ sơ quy trình, gửi về Văn phòng HĐND&UBND cơ quan thường trực

BCĐ để theo dõi, cập nhật công bố).

- Phân công nhiệm vụ cụ thể cho lãnh đạo, cán bộ theo dõi tham mưu thực hiện việc duy trì, cải tiến hệ thống QLCL theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

- Chịu trách nhiệm về hiệu quả của việc duy trì, cải tiến hệ thống QLCL theo Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 trong hoạt động của đơn vị.

- Định kỳ hàng quý, 6 tháng, 9 tháng và một năm báo cáo kết quả triển khai, áp dụng HTQLCL tại đơn vị về Văn phòng HĐND&UBND Thành phố để tổng hợp, theo dõi, tham mưu.

Trên đây là kế hoạch duy trì, cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của UBND thành phố Uông Bí năm 2023. Đây là nhiệm vụ chính trị quan trọng trong cải cách thủ tục hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả trong thực hiện công vụ, phục vụ tốt yêu cầu của tổ chức, cá nhân và công dân. Do đó yêu cầu các phòng, ban, đơn vị, UBND các xã, phường trên địa bàn nghiêm túc triển khai thực hiện./.

**Nơi nhận:**

- Sở Khoa học và Công nghệ (B/c);
- Chi cục TCĐLCL (B/c);
- TT Thành ủy (B/c);
- CT, các PCT UBND TP (C/đ);
- Các phòng, ban, ngành thành phố (p/h);
- Trung tâm HCC thành phố (P/h);
- UBND các xã, phường (T/h);
- Lưu: VT, BCĐ.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Phạm Tuấn Đạt**