

Số: /KH-UBND

Dương Nội, ngày tháng 02 năm 2024

## KẾ HOẠCH

### Thực hiện xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trên địa bàn phường Dương Nội năm 2024

Thực hiện Kế hoạch số 78/KH-UBND ngày 21/02/2024 của Ủy ban nhân dân quận Hà Đông về thực hiện duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho các cơ quan quản lý nhà nước trên địa bàn quận Hà Đông năm 2023, Ủy ban nhân dân phường Dương Nội xây dựng kế hoạch thực hiện cụ thể như sau:

#### I. MỤC TIÊU CỦA KẾ HOẠCH

##### 1. Mục tiêu chung

UBND phường thực hiện chương trình hiện đại hóa nền hành chính thông qua việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (sau đây viết tắt là HTQLCL) theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 để xây dựng và thực hiện hệ thống quy trình xử lý công việc hợp lý, phù hợp với quy định của pháp luật nhằm tạo điều kiện cho người đứng đầu cơ quan kiểm soát được quá trình giải quyết công việc nội bộ của cơ quan, qua đó từng bước nâng cao chất lượng và hiệu quả công tác quản lý và cung cấp dịch vụ công.

Chuẩn hóa các phương pháp làm việc, cải cách phương thức làm việc với mục tiêu hướng tới sự hài lòng của tổ chức, công dân có liên quan; xây dựng một HTQLCL công việc trong cơ quan để giảm thiểu phiền hà, những nhiễu, minh bạch hóa các quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

##### 2. Mục tiêu cụ thể

- Tổ chức triển khai có hiệu quả kế hoạch số 53/KH-UBND ngày 26/02/2024 của UBND phường Dương Nội về công tác Cải cách hành chính nhà nước năm 2024.

- Triển khai các công việc phục vụ công tác xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến và mở rộng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Tổ chức kiểm tra, đánh giá việc áp dụng, duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đối với các ngành, bộ phận chuyên môn thuộc UBND phường.

## **II. NỘI DUNG TRIỂN KHAI**

Việc triển khai thực hiện duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 được thực hiện theo các bước cơ bản như sau:

### **1. Thực hiện duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng:**

- Việc duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng là hoạt động thường xuyên của phường sau khi đã thực hiện tự công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Hoạt động này đảm bảo hệ thống quản lý chất lượng luôn phù hợp với tiến trình cải cách hành chính.

- UBND phường có trách nhiệm duy trì hệ thống quản lý chất lượng đã có hiệu lực. Tất cả các tài liệu quản lý phải thường xuyên được rà soát, hiệu chỉnh, bổ sung, sửa đổi và cải tiến; các hoạt động theo dõi, đo lường định kỳ vẫn phải được tiến hành đầy đủ. Thành lập kênh thông tin giữa Ban chỉ đạo ISO của phường để kịp thời trợ giúp giải quyết những vấn đề vướng mắc trong quá trình quản lý và thực hiện hệ thống quản lý chất lượng luôn hoạt động có hiệu quả hơn.

### **2. Đánh giá nội bộ:**

- Đội ngũ cán bộ đánh giá nội bộ của phường có nhiệm vụ đánh giá, theo dõi hoạt động và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 tại phường.

- Tổ chức đánh giá nội bộ theo định kỳ. Kịp thời khắc phục các sai sót, thường xuyên có hành động phòng ngừa, cải tiến hệ thống và phát huy hiệu lực, hiệu quả thực hiện hệ thống quản lý chất lượng của đơn vị.

### **3. Đối với việc mở rộng, thu hẹp phạm vi của hệ thống:**

- Để phục vụ công tác mở rộng, thu hẹp của hệ thống, ngoài các công việc đã xây dựng quy trình, căn cứ Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và các văn bản hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền, UBND phường tiến hành xây dựng hệ thống văn bản, tài liệu, các quy trình xử lý công việc hợp lý để thực hiện chức năng, nhiệm vụ được giao. Sau khi hoàn chỉnh hệ thống văn bản tài liệu, quy trình theo quy định, căn cứ vào thực tế áp dụng và kết quả đánh giá nội bộ thường xuyên rà soát, bổ sung hệ thống văn bản, quy trình cho phù hợp tình hình thực tế.

- Sau khi hoạt động có hiệu quả, hệ thống văn bản được ban hành, lãnh đạo UBND phường xác nhận mức độ phù hợp của hệ thống quản lý chất lượng sản phẩm với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Nếu đạt yêu cầu thì tiến hành tự công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Ban chỉ đạo ISO có trách nhiệm:**

- Xác định việc thực hiện xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong hoạt động của UBND phường là nội dung bắt buộc của chương trình cải cách hành chính. Đẩy mạnh áp dụng công nghệ thông tin vào hoạt động xây dựng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu cung cấp dịch vụ công.

- Tổ chức thực hiện tốt việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến, mở rộng hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCQG ISO 9001:2015. Danh mục thủ tục hành chính áp dụng hệ thống quản lý chất lượng phải căn cứ vào các Quyết định công bố thủ tục hành chính của UBND thành phố Hà Nội và các cơ quan có thẩm quyền theo quy định hiện hành.

- Đảm bảo toàn bộ hoạt động liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính cho các tổ chức, cá nhân được áp dụng hệ thống quản lý chất lượng; triển khai áp dụng đối với các hoạt động đánh giá nội bộ, hoạt động khác của đơn vị nếu thấy cần thiết.

- Kiểm soát quá trình thực hiện xây dựng, áp dụng duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015; chịu trách nhiệm về hiệu lực, hiệu quả của việc duy trì, cải tiến và mở rộng hệ thống quản lý chất lượng trong hoạt động của đơn vị mình.

- Căn cứ vào tình hình thực tế, tiến hành tổ chức đánh giá hệ thống quản lý chất lượng đang áp dụng để xác định những điểm chưa phù hợp, thực hiện các biện pháp khắc phục, phòng ngừa và cải tiến.

#### **2. Công chức Văn phòng- Thống kê, Thư ký BCD ISO**

- Thực hiện việc duy trì, cải tiến, mở rộng, thu hẹp Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 trên địa bàn phường đúng quy định.

- Tổ chức rà soát, cập nhật bổ sung thủ tục hành chính mới (nếu có), kiểm soát, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng của UBND phường phù hợp với TCVN ISO theo quy định hiện hành.

- Theo dõi kết quả quá trình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống QLCL tại các ngành, bộ phận chuyên môn, định kỳ báo cáo UBND quận.

### **3. Công chức Văn hóa – xã hội**

Phối hợp với thư ký ban chỉ đạo ISO của phường tổ chức thông tin tuyên truyền đối với việc duy trì, cải tiến và mở rộng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

### **4. Công chức Tài chính- Kế toán**

Lập dự toán kinh phí, cấp phát kinh phí và hướng dẫn cụ thể chế độ chi tiêu tài chính, giám sát việc thực hiện kinh phí trong việc thực hiện duy trì, cải tiến, thu hẹp, mở rộng Hệ thống QLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015.

Trên đây là kế hoạch thực hiện duy trì, cải tiến và mở rộng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của UBND phường Dương Nội năm 2024, yêu cầu các công chức có liên quan nghiêm túc thực hiện./.

#### ***Nơi nhận:***

- UBND quận Hà Đông;
- Phòng Kinh tế quận;
- TT Đảng ủy;
- Các PCT UBND;
- Cán bộ, công chức;
- Lưu: VT.

**CHỦ TỊCH**

**Bùi Huy Quang**