

## **KẾ HOẠCH**

### **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 quản lý nhà nước của UBND xã Đức Thắng năm 2022**

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 05/3/2014 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;

Thực hiện Kế hoạch số 141/KH-UBND ngày 31/12/2021 của UBND huyện Mộ Đức về áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2022.

UBND xã Đức Thắng xây dựng kế hoạch triển khai áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong hoạt động quản lý nhà nước của UBND xã Đức Thắng năm 2022 với các nội dung như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

##### **1. Mục đích:**

Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 nhằm hệ thống hóa các quy trình xử lý công việc khoa học, hợp lý, phù hợp với quy định của pháp luật; tăng cường mối liên kết giữa các bộ phận, chức năng, tạo điều kiện để người đứng đầu cơ quan kiểm soát được các quá trình giải quyết công việc; từng bước nâng cao hiệu lực, hiệu quả và chất lượng hoạt động quản lý nhà nước; đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của tổ chức, công dân góp phần thực hiện chương trình Cải cách hành chính với phương châm: Công khai – Minh bạch – Chính xác – Đúng pháp luật.

##### **2. Yêu cầu:**

Thực hiện việc áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Đức Thắng đảm bảo toàn bộ hoạt động liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức được áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng

Kiểm soát quá trình mở rộng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng. Bảo đảm về hiệu lực, hiệu quả của việc mở rộng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng trong hoạt động của cơ quan, đơn vị.

## II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

### 1. Đối tượng thực hiện:

Cán bộ, công chức của UBND xã Đức Thắng .

### 2. Phạm vi áp dụng HTQLCL:

Toàn bộ công việc liên quan đến thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân, quy trình xử lý công việc và các hoạt động quản lý nội bộ, hoạt động khác của UBND xã.

### 3. Công tác chỉ đạo điều hành:

- Kiện toàn Ban chỉ đạo thực hiện ISO (nếu có sự thay đổi), (thời gian thực hiện trong quý II/2022).

- Xây dựng Kế hoạch triển khai áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (thời gian thực hiện trong quý II/2022).

- Đánh giá thực trạng hệ thống quản lý chất lượng, báo cáo kết quả triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (thời gian thực hiện trong quý IV/2022).

### 4. Công tác triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015:

- Hoàn thiện bộ tài liệu Hệ thống QLCL phù hợp với hoạt động hành chính nhà nước trên địa bàn xã bao gồm: chính sách, mục tiêu, sổ tay, 6 quy trình bắt buộc và tất cả các quy trình giải quyết thủ tục hành chính sau khi đã có đầy đủ chữ ký của bộ phận chuyên môn, trình lãnh đạo ký duyệt, đóng dấu và cấp phát cho các ngành chuyên môn.

- Duy trì việc làm bảng hiệu khổ lớn về **Chính sách chất lượng** treo tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. In **Mục tiêu chất lượng** để ở phòng làm việc của các ngành chuyên môn.

- Xây dựng, Rà soát, hiệu chỉnh tài liệu HTQLCL (thời gian thực hiện trong quý II/2022).

- Áp dụng thực tế hệ thống tài liệu (thời gian thực hiện trong quý III/2022).

- Triển khai thực hiện đánh giá nội bộ để kiểm tra việc áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; khắc phục các điểm không phù hợp sau đánh giá nội bộ (thời gian thực hiện trong quý III/2022).

- Tổ chức xem xét lãnh đạo về HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (thời gian thực hiện trong quý III/2022).

- Thực hiện công bố/công bố lại HTQLCL theo Quyết định 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ (thời gian thực hiện trong quý III + IV/2022).

## III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

### 1. Ban chỉ đạo ISO

- Chỉ đạo, đơn đốc công tác áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Tổ chức kiểm tra việc áp dụng và duy trì tại cơ quan, quá trình kiểm tra làm rõ bộ phận, công chức thực hiện tốt và chưa thực hiện áp dụng nhằm đánh giá khách quan kết quả đạt được (01 lần/năm).

- Báo cáo và gửi tài liệu kiểm chứng về phòng Kinh tế-Hạ tầng huyện trước **30/10/2022**

## **2. Văn phòng UBND xã**

- Cơ quan thường trực, tham mưu xây dựng Kế hoạch, tổ chức triển khai, đơn đốc kiểm soát việc tổ chức thực hiện kế hoạch.

- Phối hợp tổ chức rà soát quy trình giải quyết TTHC cấp xã theo đúng yêu cầu của hệ thống ISO.

- Phối hợp với đơn vị tư vấn triển khai, thực hiện các công việc có liên quan để hoàn thiện và công bố, công bố lại HTQLCL phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001.

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

- Bố trí kinh phí và hướng dẫn các đơn vị quản lý, sử dụng kinh phí và thực hiện thanh quyết toán theo đúng quy định.

## **4. Các công chức chuyên môn**

**4.1** Chịu trách nhiệm rà soát và hoàn thiện bộ quy trình thủ tục của ngành; Mục tiêu chất lượng của ngành, ký nhận và chuyển về thư ký BCD ISO xã.

- In **Mục tiêu chất lượng** của ngành chuyên môn để tại phòng làm việc của ngành mình.

- Nắm chắc mục tiêu và bám sát thực hiện mục tiêu của ngành đã xây dựng.

- Tuân thủ chế độ báo cáo đánh giá mục tiêu chất lượng Quý/lần theo Biểu mẫu 01-03(QT-01).

## **4.2 Tổ chức áp dụng QT-01 (Kiểm soát tài liệu)**

- Các cán bộ, công chức chuyên môn đăng tải Nghị định 30/2020/NĐ-CP, nghiên cứu về thể thức trình bày văn bản, thực hiện tham mưu các văn bản chuẩn về thể thức.

- Các ngành chuyên môn chuẩn lại việc sắp xếp các văn bản đi, đến để kiểm soát được các thông tin vào, ra tại lĩnh vực được giao phụ trách. Cập nhật theo dõi đầy đủ văn bản đi, đến bằng sổ hoặc phần mềm xử lý văn bản.

- Các bộ phận chuyên môn có trách nhiệm phân loại và tổ chức sắp xếp

các văn bản quy phạm pháp luật chuyên ngành có liên quan:

+ Trường hợp lưu trên máy tính, tạo các thư mục khoa học,

Ví dụ:

\*. Theo tầng văn bản:



1. Luật

2. Nghị định

3. Thông tư

4. Văn bản TP

5. Văn bản Quận

\*. Hoặc theo lĩnh vực chuyên ngành:



1. Người có công

2. Việc làm

3. Bảo trợ XH

+ Trường hợp lưu văn bản giấy, ví dụ:



-> Sau lưu trữ khoa học trên máy tính hoặc file lưu, các bộ phận thiết lập danh mục chỉ dẫn theo BM-01-04 (Chia sẻ trên mạng LAN hoặc in, đóng tập để phổ biến cán bộ, công chức tra cứu, sử dụng hiệu quả văn bản).

**DANH MỤC  
TRUY CẬP TÀI LIỆU BÊN NGOÀI**

STT	Tên văn bản	Cơ quan ban hành	Ngày tháng năm ban hành	Nơi lưu	Ghi chú
<b>Tư pháp hộ tịch (đăng ký kết hôn, khai sinh, khai tử...)</b>					
01	Luật hôn nhân và gia đình	Quốc hội	Ngày 19/6/2014	File 01, Ngăn 2-Tủ 1	
02	Nghị định 126/2014/NĐ-CP	Chính phủ	Ngày 31/12/2014	Ổ D-máy tính 3	
03	....	....	....	....	
<b>Chứng thực</b>					
04	....	....	....	....	

### 4.3 Tổ chức áp dụng QT-02 (Kiểm soát hồ sơ)

- Các ngành chuyên môn nghiên cứu và tăng cường đánh mã số, nhãn hiệu nhận biết cho các ngăn tủ lưu, ví dụ:

01			02
03			04
05			06

- Các ngành chuyên môn thống nhất việc đánh tên, gắn mã số cho các cặp, hộp, file hồ sơ lưu bằng phương thức đánh máy, niêm yết ngay ngắn trên gáy bìa, đưa vào hệ thống tủ lưu trữ, ví dụ:



- Sau khi thực hiện sắp xếp, các bộ phận sử dụng BM-02-01 (danh mục hồ sơ) tiến hành liệt kê, chỉ dẫn toàn bộ mạng lưới hồ sơ lưu trữ thuộc bộ phận mình, có thể co gọn, in, niêm yết tại vị trí dễ nhìn, dễ thấy của tủ lưu để phục vụ tra cứu và tìm kiếm, ví dụ:

#### DANH MỤC HỒ SƠ

TT	Tên hồ sơ	Mã số	Vị trí lưu	Ghi chú
01	Cấp giấy chứng nhận	ĐC-01	Ngăn 2-Tủ 1	
02	Xác nhận tình trạng	ĐC-02	Ngăn 3-Tủ 2	
03	Báo cáo tổng hợp	ĐC-03	Ngăn 1-Tủ 2	

- Tại các file hồ sơ lưu, tiến hành lập danh mục hồ sơ lưu theo BM-02-02, đặt sau gáy file nhằm chỉ dẫn lưu trữ và sắp xếp 01 trường hợp cụ thể, ví dụ:

#### DANH MỤC HỒ SƠ LƯU NĂM 2022

Thứ tự lưu	Tên loại hồ sơ	Ngày tháng cập nhật	Ghi chú
1	Cấp giấy xác nhận cho Ông Nguyễn Tấn Dương	04/05/2022	
2	Cấp giấy xác nhận cho Bà Trần Thị Hạnh	13/06/2022	
..	..	..	
10	Cấp giấy xác nhận cho Bà Trần Thị Như Quỳnh	18/06/2022	

- Tại các hồ sơ cụ thể, tiến hành lập danh mục chi tiết tài liệu trong hồ sơ, sắp xếp bài bản, thống nhất các thành phần và đưa vào lưu trữ, ví dụ:

SỐ THỨ TỰ TRONG TẬP LƯU:			10	
TT lưu	Tên hồ sơ	Bản chính	Bản sao	
01	Đơn đề nghị xác nhận việc sử dụng đất ổn định, không tranh chấp	x		
02	Bản đồ địa chính hoặc trích đo thửa đất	x		
03	Bản photo các loại giấy tờ có liên quan đến nhà, đất			x
04	Hộ khẩu, CMND của người đề nghị			x
05	Văn bản ủy quyền (nếu có ủy quyền)	x		

#### **4.4 Áp dụng Quy trình giải quyết thủ tục hành chính đã viết thành quy trình ISO (tuân thủ chặt chẽ các nguyên tắc):**

Bộ phận một cửa và cán bộ, công chức chuyên môn tập trung nghiên cứu theo Thông tư 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ và có các biểu mẫu đính kèm phụ lục 02-Bảng mô tả hệ thống)

- + Giấy biên nhận và hẹn trả kết quả ( mẫu 01)
- + Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ ( mẫu 02)
- + Phiếu từ chối tiếp nhận hồ sơ ( mẫu 03)
- + Phiếu xin lỗi và hẹn ngày trả lại kết quả ( mẫu 04)
- + Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ ( mẫu 05)
- + Sổ theo dõi hồ sơ ( mẫu 06)

- Khi tiếp nhận hồ sơ, cán bộ tiếp nhận phải đảm bảo nhận đúng, đủ (không được thừa hoặc thiếu thành phần hồ sơ).

- Khi giải quyết TTHC, cán bộ, công chức đảm bảo tham mưu các kết quả sử dụng đúng các phụ lục, biểu mẫu hiện hành. Nội dung ghi chép, thiết lập đầy đủ, khép kín, không bị thiếu sót về tính pháp lý như chữ ký, con dấu, ngày tháng năm trên các kết quả như:

- + Cập nhật vào các mẫu sổ theo quy định của ngành (sổ ĐKKH, khai sinh, khai tử, xác nhận tình trạng hôn nhân, chứng thực...)
- + Các biên bản (làm việc, kiểm tra, xác minh, họp hội đồng nếu có)
- + Các văn bản khác như công văn, tờ trình, phiếu trình, báo cáo
- + Kết quả giải quyết TTHC cuối cùng ( Văn bản xác nhận, giấy chứng nhận, Quyết định hành chính...)

- Sau thụ lý, giải quyết hồ sơ cán bộ, công chức tổ chức phúc tập hồ sơ và đưa vào cặp, file, hộp lưu trữ đảm bảo bài bản và thống nhất.

#### **4.5 Áp dụng QT-04 (Kiểm soát sự không phù hợp)**

Bộ phận một cửa đóng sổ theo dõi sự không phù hợp theo BM-04-01, cập nhật theo dõi khi có phát sinh không phù hợp ví dụ (tiến độ giao kết quả từ chuyên môn xuống chậm, kết quả giải quyết sai lệch, hồ sơ bị rách nát không giữ nguyên trạng ...). Bộ phận mở phiếu yêu cầu xử lý sự không phù hợp theo BM-04-02 chuyển lại các bộ phận chuyên môn tập trung phân tích nguyên nhân và đưa ra biện pháp xử lý, trách nhiệm xử lý và thời gian hoàn thành cụ thể. Sau hoàn thành, Văn phòng hoặc cán bộ một cửa tiến hành kiểm tra lại và xác nhận.

Trên đây là Kế hoạch triển khai áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong hoạt động quản lý nhà nước của UBND xã Đức Thắng năm 2022. Yêu cầu các cán bộ, công chức có liên quan nghiêm túc thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu có vấn đề vướng mắc phát sinh, báo cáo BCĐ ISO xã (qua Văn phòng UBND xã) để xem xét, hướng dẫn và chỉ đạo kịp thời, đạt hiệu quả./.

***Nơi nhận:***

- UBND huyện;
- TT Đảng ủy, UBND xã;
- Thành viên Ban chỉ đạo ISO;
- Công chức chuyên môn;
- Lưu: VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Tấn Việt**