

Số: 1947/KH-UBND

Pleiku, ngày 21 tháng 9 năm 2017

## KẾ HOẠCH

### **Triển khai Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, đơn vị thuộc hệ thống hành chính nhà nước thành phố, UBND các xã, phường trên địa bàn thành phố Pleiku giai đoạn 2017-2020**

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 9001: 2008 và 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 quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ;

Căn cứ Quyết định số 658/QĐ-UBND ngày 24/8/2017 của UBND tỉnh Gia Lai về Phê duyệt Kế hoạch triển khai 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 tỉnh Gia Lai giai đoạn 2017-2020;

Căn cứ Quyết định số 795/QĐ-UBND ngày 24/5/2017 của UBND thành phố Pleiku Về việc kiện toàn Ban chỉ đạo áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của UBND thành phố Pleiku;

Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Kế hoạch triển khai Hệ thống quản lý chất lượng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2008 (Hệ thống quản lý chất lượng) vào hoạt động của các cơ quan, đơn vị thuộc thành phố, UBND các xã, phường trên địa bàn thành phố Pleiku giai đoạn 2017-2020 như sau:

#### **1. Mục đích:**

- Triển khai toàn diện việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2008 đối với hoạt động hành chính của các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, phường trên địa bàn thành phố Pleiku nhằm: Không ngừng nâng cao hiệu quả việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2008; Hoàn thiện và hệ thống hóa quy trình xử lý công việc hợp lý, phù hợp với quy định của pháp luật, tạo điều kiện cho người đứng đầu các cơ quan, đơn vị thuộc thành phố, UBND các xã, phường kiểm soát được quá trình giải quyết công việc ở cơ quan, đơn vị, địa phương. Góp phần đẩy mạnh công tác cải cách hành chính và thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của thành phố.

- Đến cuối năm 2017 có ít nhất 90% và đến ngày 30/6/2018 đảm bảo 100% số xã, phường trên địa bàn thành phố phải công bố áp dụng hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2008 đối với hoạt động hành chính.



- Giai đoạn 2017-2020 các cơ quan hành chính cấp thành phố, xã, phường tiếp tục duy trì và cải tiến hệ thống đảm bảo áp dụng một cách hiệu quả, thường xuyên tự kiểm tra và được công nhận áp dụng hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2008 đối với hoạt động hành chính phục vụ nhiệm vụ cải cách hành chính.

## **2. Yêu cầu:**

### **2.1. Yêu cầu chung**

- Xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng đối với tất cả các hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân.

- Đảm bảo sự tham gia của lãnh đạo các cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng.

- Việc xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng phải gắn với việc quản lý các hoạt động nội bộ, hoạt động khác của cơ quan để nâng cao hiệu quả công tác quản lý.

- Việc triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức hành chính nhà nước là nhiệm vụ quan trọng, góp phần thực hiện có hiệu quả Chương trình cải cách hành chính, nâng cao chất lượng hoạt động quản lý hành chính nhà nước và cũng là chỉ tiêu quan trọng để đánh giá chất lượng hoàn thành nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, phường trên địa bàn thành phố.

### **2.2. Yêu cầu cụ thể**

- Đối với các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, phường đã áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng:

+ Thường xuyên duy trì, cập nhật và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng;

+ Thực hiện chuyển đổi Hệ thống quản lý chất lượng từ phiên bản của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2008 sang phiên bản mới của Tiêu chuẩn quốc gia (TCVN) tương ứng với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 khi có quy định của Bộ Khoa học và Công nghệ;

- Đối với Ủy ban nhân dân cấp xã, phường: Đến hết 30/6/2018, trên địa bàn toàn thành phố có 100% số cơ quan, đơn vị hành chính cấp xã, phường hoàn thành việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo mô hình khung và thực hiện hoạt động công bố Hệ thống quản lý chất lượng theo quy định tại Quyết định số 19/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ.

## **II. Đối tượng áp dụng**

1. Văn phòng UBND thành phố, Ủy ban nhân dân các xã, phường.

2. Các cơ quan, đơn vị thuộc thành phố.

3. Các cơ quan thuộc ngành dọc Tỉnh đóng trên địa bàn thành phố.

## **III. Nội dung, tiến độ thực hiện:**

### **1. Duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng**

Thường xuyên thực hiện duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo quy định tại Khoản 4, Điều 4, Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg như sau:



- Cập nhật các thủ tục hành chính mới, các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào Hệ thống quản lý chất lượng để áp dụng trong thời gian chậm nhất là ba tháng kể từ khi văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực thi hành.

- Thực hiện đánh giá nội bộ và xem xét của Lãnh đạo tối thiểu một năm một lần để liên tục cải tiến, bảo đảm Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2008, quy định của pháp luật và thực tế công tác tại cơ quan, đơn vị hành chính của thành phố, nhằm thỏa mãn yêu cầu ngày càng cao của tổ chức và công dân.

- Thực hiện công bố lại theo đúng quy định khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng.

- Trường hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 được soát xét, thay đổi và được Bộ Khoa học và Công nghệ công bố thì áp dụng theo hướng dẫn của Bộ Khoa học và Công nghệ.

- Tất cả các cơ quan đơn vị hành chính trên địa bàn thành phố thực hiện chuyển đổi Hệ thống quản lý chất lượng từ phiên bản của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 sang phiên bản mới của Tiêu chuẩn quốc gia (TCVN) tương ứng với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 khi có quy định của Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng – Bộ Khoa học và Công nghệ.

## **2. Đối với các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, phường đã áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng**

- Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo quy định tại Khoản 2, Điều 4, Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg như sau:

+ Áp dụng trên thực tế hệ thống văn bản, tài liệu và quy trình khi được người đứng đầu cơ quan phê duyệt;

+ Thực hiện đánh giá nội bộ, khắc phục các điểm không phù hợp;

+ Tiến hành xem xét của Lãnh đạo, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng, bảo đảm phù hợp với các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2008, quy định của pháp luật hiện hành và thực tế tại cơ quan;

+ Người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng.

- Mở rộng hoặc thu hẹp phạm vi áp dụng, đảm bảo tất cả các thủ tục hành chính được đưa vào áp dụng trong Hệ thống quản lý chất lượng; Công bố Hệ thống quản lý chất lượng theo quy định tại Khoản 3, Điều 4 của Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg.

- Đến hết quý III năm 2017, có 100% các đơn vị cấp huyện phải được công bố phù hợp với Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2008.

## **3. Đối với Ủy ban nhân dân các xã, phường**

### **3.1. Nội dung triển khai cấp xã**



Việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng được thực hiện theo bốn bước cơ bản như sau:

#### 3.1.1. Xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng:

Căn cứ Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2008 và các thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật, các xã, phường sắp xếp hệ thống tài liệu bên ngoài, xây dựng tài liệu nội bộ như sổ tay chất lượng và các quy trình xử lý công việc hợp lý để thực hiện chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn được giao.

#### 3.1.2. Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng:

Áp dụng trên thực tế hệ thống văn bản, tài liệu và quy trình khi được Thủ trưởng cơ quan phê duyệt;

Thực hiện đánh giá nội bộ, khắc phục các điểm không phù hợp;

Tiến hành xem xét của Lãnh đạo, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng, bảo đảm phù hợp với các Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2008, quy định của pháp luật và thực tế tại cơ quan;

Thủ trưởng cơ quan xác nhận hiệu quả và hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng.

#### 3.1.3. Công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2008:

Sau khi thủ trưởng cơ quan xác nhận hiệu quả và hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng, cơ quan áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2008 (theo phụ lục I) và thông báo bằng văn bản đến phòng Kinh tế (thường trực ISO) để theo dõi, tổng hợp tham mưu báo cáo Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Gia Lai; tiến hành niêm yết tại trụ sở cơ quan và đăng tải trên trang thông tin điện tử của cơ quan (nếu có).

Đối với các xã, phường đã xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng thì tiếp tục áp dụng, duy trì, cải tiến và mở rộng phạm vi áp dụng đáp ứng đầy đủ các nội dung, yêu cầu của pháp luật hiện hành; bảo đảm tất cả các quy trình xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng liên quan toàn bộ đến hoạt động giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức và tự công bố theo quy định.

Các xã, phường và thị trấn đang xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng, chưa công bố thì tiến hành đánh giá nội bộ, xem xét của lãnh đạo, rồi thực hiện việc tự công bố.

### **3.2. Kế hoạch triển khai cấp xã**

3.2.1. Đến hết quý III năm 2017: Ủy ban nhân dân cấp xã chưa xây dựng thí điểm xong Hệ thống quản lý chất lượng, phải tiến hành xây dựng xong theo quy định Điểm 3.1, Khoản 3, Mục III, Quyết định 596/QĐ-UBND ngày 22/10/2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh. Cụ thể như sau:

- Ủy ban nhân dân phường: Diên Hồng, Hội Thương (2 phường);

