

Số: /KH-UBND

Quảng Hòa, ngày tháng 3 năm 2021

KẾ HOẠCH

**Thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2021 thuộc Hệ thống quản lý
chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015**

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 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 các mục tiêu chất lượng năm 2021 đã công bố, Ủy ban nhân dân huyện xây dựng kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2021 thuộc Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 như sau:

1. Mục tiêu 1: Tuân thủ quy định của pháp luật trên các lĩnh vực quản lý, tăng cường phối hợp, giám sát trong xử lý công việc. Đảm bảo 100% hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết đúng quy định; trên 95% hồ sơ thủ tục hành chính được trả kết quả trước hạn hạn và đúng hạn

Stt	Nội dung công việc	Chủ trì	Phối hợp	Thời gian thực hiện
1	Cập nhật và hệ thống văn bản quản lý trên tất cả các lĩnh vực	Văn phòng HĐND và UBND huyện	Các cơ quan giải quyết TTHC	Thường xuyên
2	Niên yết, đăng tải công khai trên Trang TTĐT huyện các TTHC đang áp dụng theo quy định	Văn phòng HĐND và UBND huyện	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên

3	Thực hiện nghiêm túc việc ghi phiếu hẹn, phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc khi tiếp nhận và giải quyết TTHC	Bộ phận TN&TKQ	Các cơ quan giải quyết TTHC	Thường xuyên
4	Thực hiện giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC đúng hạn hoặc trước hạn cho cá nhân, tổ chức	Cơ quan giải quyết TTHC	Bộ phận TN&TKQ; các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên
5	Xem xét, phân tích nguyên nhân, biện pháp khắc phục đối với những hồ sơ quá hạn, tồn đọng	Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính	Bộ phận TN&TKQ	Thường xuyên
6	Thường xuyên thống kê báo cáo kết quả giải quyết công việc, những công việc còn tồn đọng, những kiến nghị để rút kinh nghiệm, cải tiến phương pháp, cách thức giải quyết công việc	Bộ phận TN&TKQ; các cơ quan giải quyết TTHC	Cơ quan, đơn vị có liên quan	Chậm nhất ngày 17 của tháng cuối quý

2. Mục tiêu 2: Đảm bảo 100% kiến nghị, phản ánh của công dân về quy định hành chính, hành vi hành chính trong giải quyết thủ tục hành chính được tiếp nhận, xử lý kịp thời, chính xác và đúng quy định; trên 95% cá nhân, tổ chức hài lòng với kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thái độ ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Stt	Nội dung công việc	Chủ trì	Phối hợp	Thời gian thực hiện
1	Quán triệt tinh thần công tâm, minh bạch, trách nhiệm, đúng pháp luật và đúng thời hạn; không sách nhiễu, phiền hà, những nhiễu cá nhân, tổ chức; không nhận hối lộ trong giải quyết TTHC	Lãnh đạo UBND huyện; Thủ trưởng các cơ quan giải quyết TTHC; Trưởng Bộ phận TN&TKQ	Các cơ quan giải quyết TTHC; Bộ phận TN&TKQ	Thường xuyên

2	Tổ chức tiếp nhận và giải quyết kịp thời phản ánh, kiến nghị của công dân về kết quả giải quyết thủ tục hành chính	Bộ phận TN&TKQ; các cơ quan giải quyết TTHC, cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Thường xuyên
3	Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức	Cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị	Văn phòng HĐND và UBND huyện	Thường xuyên

3. Mục tiêu 3: Duy trì và nâng cao chất lượng việc áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. Đảm bảo 100% quy trình đã công bố được đánh giá, xem xét

Stt	Nội dung công việc	Chủ trì	Phối hợp	Thời gian thực hiện
1	Niên yết, đăng tải công khai Mục tiêu chất lượng	Văn phòng HĐND và UBND huyện	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Quý II
2	Nhận định, xem xét, đánh giá và cải tiến các tài liệu thuộc hệ thống quản lý chất lượng để loại bỏ nguyên nhân gây ra sự không phù hợp	Các phòng chuyên môn	Văn phòng HĐND và UBND huyện	Thường xuyên
3	Tổ chức đánh giá nội bộ và quy trình xem xét chất lượng	Ban Chỉ đạo ISO	Các phòng chuyên môn	Quý IV

4. Mục tiêu 4: Ứng dụng công nghệ thông tin vào áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đối với 100% các hoạt động liên quan đến thực hiện giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết

Stt	Nội dung công việc	Chủ trì	Phối hợp	Thời gian thực hiện
1	Rà soát, đánh giá các quy trình	Các phòng chuyên môn	Văn phòng HĐND và UBND huyện	Quý II
2	Cập nhật nhóm quy trình ISO 9001:2015 giải quyết các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết lên hệ thống một cửa thông minh iGate.	Văn phòng HĐND và UBND huyện	Các phòng chuyên môn	Quý II, III
3	Cập nhật tài liệu HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 lên hệ thống iOffice để phổ biến áp dụng toàn đơn vị	Văn phòng HĐND và UBND huyện	Các phòng chuyên môn	Quý II, III
4	Vận hành, chạy thử, phát hiện các điểm không phù hợp, khắc phục sửa đổi, bổ sung hoàn thiện.	Các phòng chuyên môn	Văn phòng HĐND và UBND huyện	Quý II, III

5. Mục tiêu 5: 100% các xã, thị trấn xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào các hoạt động liên quan đến thực hiện giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết

Stt	Nội dung công việc	Chủ trì	Phối hợp	Thời gian thực hiện
1	Chỉ đạo, hướng dẫn UBND các xã, thị trấn xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng	Lãnh đạo UBND huyện; Văn phòng HĐND và UBND huyện	UBND các xã, thị trấn	Tháng 4

2	Xây dựng, ban hành kế hoạch áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	UBND các xã, thị trấn	Văn phòng HĐND và UBND huyện	Tháng 4
3	Xây dựng quy trình đối với các hoạt động liên quan đến thực hiện giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết	UBND các xã, thị trấn	Văn phòng HĐND và UBND huyện	Quý II, III
4	Công bố áp dụng Hệ thống	UBND các xã, thị trấn	Văn phòng HĐND và UBND huyện	Quý III
5	Tổ chức đánh giá nội bộ và xem xét lãnh đạo	UBND các xã, thị trấn	Văn phòng HĐND và UBND huyện	Quý IV
6	Theo dõi, kiểm tra việc xây dựng và áp dụng HTQLCL	Văn phòng HĐND và UBND huyện	Các phòng chuyên môn; UBND các xã, thị trấn	Thường xuyên

Căn cứ nhiệm vụ được giao, các cơ quan, đơn vị xây dựng kế hoạch và tổ chức thực hiện. Giao Văn phòng HĐND và UBND huyện theo dõi và đôn đốc các cơ quan, đơn vị tổ chức thực hiện các nhiệm vụ theo kế hoạch./.

Nơi nhận:

- Sở KH&CN tỉnh;
- TT. Huyện ủy;
- TT. HĐND huyện;
- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;
- Các phòng chuyên môn;
- Bộ phận TN&TKQ;
- Công an huyện, BHHH, VPĐKĐĐ;
- UBND các xã, thị trấn;
- Trang TTĐT huyện;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Thành Hải