

Số: /KH-UBND

Thành phố Lai Châu, ngày tháng năm 2021

## **KẾ HOẠCH**

### **Duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 vào hoạt động quản lý nhà nước trên địa bàn thành phố Lai Châu năm 2021**

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 9001:2015 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 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

UBND thành phố Lai Châu xây dựng Kế hoạch duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 vào hoạt động quản lý nhà nước trên địa bàn thành phố Lai Châu năm 2021 như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH VÀ YÊU CẦU**

##### **1. Mục đích**

- Tiếp tục duy trì, cải tiến, thực hiện công bố hoặc công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng sau khi có sự điều chỉnh đối với tất cả các danh mục thủ tục hành chính được ban hành tại các Quyết định của UBND tỉnh về việc công bố Bộ danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp huyện trên địa bàn tỉnh Lai Châu;

- Nâng cao chất lượng quản lý nhà nước của các phòng, UBND các xã, phường và các đơn vị trực thuộc UBND Thành phố.

- Tăng cường kiểm tra, giám sát trong quá trình giải quyết công việc, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính.

##### **2. Yêu cầu**

- Phải bảo đảm có sự tham gia của lãnh đạo, các đơn vị, cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng;

- Các quy trình công việc phải chất lượng và bám sát các nội dung công tác của các phòng ban và các xã, phường; thực hiện đúng các quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật Nhà nước trong quá trình xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng;

- Tiến hành đánh giá nội bộ, kịp thời khắc phục sai sót, thường xuyên có

hành động phòng ngừa, khắc phục, cải tiến hệ thống và phát huy hiệu lực, hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng;

- Việc xây dựng, cải tiến quy trình giải quyết công việc một cách khoa học, dễ hiểu, dễ thực hiện.

## **II. NỘI DUNG VÀ TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN:**

### **1. Đối tượng áp dụng**

Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2021.

### **2. Nội dung thực hiện**

- Triển khai thực hiện xây dựng, duy trì, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 vào hoạt động chuyên môn thuộc UBND thành phố.

- Xây dựng, ban hành, áp dụng các quy trình phù hợp với tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, tuân thủ các quy trình thủ tục khi đã ban hành;

- Thực hiện đánh giá nội bộ, khắc phục những điểm không phù hợp sau khi đánh giá nội bộ (nếu có);

- Thực hiện công bố HTQLCL của cơ quan phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 năm 2021;

- Tổ chức tự kiểm tra hoạt động xây dựng, áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan chuyên môn;

- Tham gia các lớp tập huấn về ISO theo các văn bản chỉ đạo.

**3. Thời gian thực hiện:** Trên cơ sở mục đích và yêu cầu đề ra, một số nhiệm vụ cần tập trung triển khai thực hiện năm 2021, cụ thể như sau:

<b>TT</b>	<b>Nội dung công việc</b>	<b>Cơ quan chủ trì</b>	<b>Cơ quan phối hợp</b>	<b>Kết quả</b>	<b>Thời gian Thực hiện</b>
1	Xây dựng Mục tiêu chất lượng của UBND thành phố năm 2020	Phòng Kinh tế, Văn phòng HĐND-UBND	Các cơ quan, đơn vị cấp thành phố thuộc phạm vi áp dụng HTQLCL	Bản công bố	Tháng 01/2021
2	Xây dựng Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2021 của UBND	Phòng Kinh tế,	Các cơ quan, đơn vị cấp thành phố	Kế hoạch	Tháng 01/2021

	thành phố	các cơ quan liên quan	thuộc phạm vi áp dụng HTQLCL		
	Xây dựng Kế hoạch đánh giá nội bộ năm 2021				Tháng 03/2021
3	Căn cứ Mục tiêu chất lượng năm 2021 của UBND thành phố và Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng của UBND thành phố <i>các cơ quan, đơn vị xây dựng Mục tiêu chất lượng năm 2021 của đơn vị mình</i> , biện pháp thực hiện, thời gian hoàn thành của đơn vị; phổ biến, niêm yết tại đơn vị và gửi phòng Kinh tế tổng hợp.	Các cơ quan, đơn vị thành phố thuộc phạm vi áp dụng HTQLCL	Văn phòng HĐND UBND thành phố; phòng Kinh tế	- Quyết Định - Kế hoạch	Tháng 02/2021
4	Rà soát, bổ sung, sửa đổi các quy trình ISO để phù hợp với văn bản QPPL và các quy định khác	Các cơ quan, đơn vị chuyên môn thuộc phạm vi áp dụng HTQLCL	Văn phòng HĐND UBND thành phố; phòng Kinh tế	- Quy trình có sửa đổi, bổ sung hoặc quy trình mới; - Báo cáo kết quả	Thường xuyên
5	Tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ năm 2021	Các cơ quan, đơn vị chuyên môn thuộc phạm vi áp dụng HTQLCL	Các cơ quan, đơn vị chuyên môn thuộc phạm vi áp dụng HTQLCL	- Quyết định, - Chương trình - Báo cáo kết quả	Tháng 10/2021
6	Kiểm tra hành động khắc phục sau đánh giá ( <i>nếu có</i> )	Các phòng chuyên môn thuộc phạm vi áp dụng HTQLCL	Đoàn đánh giá nội bộ 2021	- Báo cáo khắc phục, - Các tài liệu liên quan	Tháng 10/2021
7	Tổ chức họp xem xét lãnh đạo	- Lãnh đạo UBND thành	Các cơ quan, đơn vị chuyên	Thông báo kết luận	Quý III

		phố; - Ban Chỉ đạo ISO; - Phòng Kinh tế (cơ quan thường trực - BCD ISO)	môn thuộc phạm vi áp dụng HTQLCL		
8	Tuân thủ thực hiện các quy trình đã được phê duyệt	Các cơ quan, đơn vị chuyên môn thuộc phạm vi áp dụng HTQLCL	Văn phòng HĐND và UBND thành phố		Thường xuyên
9	Báo cáo kết quả thực hiện duy trì áp dụng và cải tiến HTQLCL tại UBND thành phố theo định kỳ	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị chuyên môn thuộc phạm vi áp dụng HTQLCL	Báo cáo	Hàng quý, 06 tháng, năm
10	Thực hiện kiểm tra, giám sát lồng ghép trong Kế hoạch cải cách hành chính	- Văn phòng HĐND và UBND thành phố; - Phòng Kinh tế - Phòng Nội vụ	Các cơ quan, đơn vị có liên quan	Kế hoạch	Theo Kế hoạch kiểm tra CCHC
11	<i>Một số nhiệm vụ liên quan khác</i>				
11.1	Tham gia tập huấn HTQLCL tại tỉnh	Văn phòng HĐND và UBND thành phố, phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị chuyên môn thuộc phạm vi áp dụng HTQLCL		Theo Kế hoạch
11.2	Tham mưu kiện toàn Ban Chỉ đạo ISO thành phố	Phòng Kinh tế	Các cơ quan, đơn vị chuyên môn thuộc phạm vi áp dụng HTQLCL	Quyết định kiện toàn	Thường xuyên, khi có thay đổi về nhân sự
11.3	Đôn đốc, hướng dẫn UBND các xã, phường thực hiện: - Xây dựng Mục tiêu chất lượng. - Kế hoạch thực hiện mục	Phòng Kinh tế	UBND các xã, phường	Công văn	Quý I Quý II

tiêu chất lượng. - Kế hoạch xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 - Kế hoạch đánh giá nội bộ và các hoạt động sau đánh giá nội bộ.				
---	--	--	--	--

### **III. KINH PHÍ:**

Thực hiện theo hướng dẫn tại Thông tư số 116/2015/TT-BTC ngày 11 tháng 8 năm 2015 của Bộ Tài chính Quy định công tác quản lý tài chính đối với việc xây dựng, áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước.

### **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:**

#### **1. Ban Chỉ đạo ISO Thành phố:**

- Chủ động phối hợp với các đơn vị để xây dựng hệ thống tài liệu, nhằm hoàn thiện Hệ thống quản lý chất lượng tại phòng, cơ quan, đơn vị chưa thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng;

- Chỉ đạo phòng Kinh tế, phòng Nội vụ, Văn phòng HĐND và UBND Thành phố kiểm tra, giám sát việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng của UBND Thành phố, UBND các xã, phường và các phòng ban chuyên môn; đề xuất khen thưởng đối với tập thể, cá nhân có thành tích trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch này;

- Chỉ đạo phòng Kinh tế Thành phố định kỳ báo cáo kết quả cho UBND tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ theo đúng thời gian quy định;

- Theo dõi, đôn đốc, yêu cầu các cơ quan, đơn vị báo cáo tình hình triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Kế hoạch.

#### **2. Phòng Kinh tế Thành phố:**

- Là cơ quan thường trực của Ban Chỉ đạo ISO Thành phố, chủ trì giúp Ban Chỉ đạo ISO Thành phố, UBND Thành phố tổ chức thực hiện tốt Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của thủ tướng Chính phủ; Phối hợp với các cơ quan liên quan xây dựng kế hoạch đánh giá nội bộ, kế hoạch tài chính và hoạt động cụ thể trong năm trình Chủ tịch UBND thành phố phê duyệt;

- Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra tiến độ triển khai xây dựng, áp dụng HTQLCL của các cơ quan, đơn vị theo kế hoạch đã được phê duyệt;

- Tham mưu thực hiện các nhiệm vụ được giao (xây dựng kế hoạch, đào tạo tập huấn, đánh giá nội bộ, chuẩn bị tài liệu khi có đoàn kiểm tra của Tỉnh);

- Tổng hợp, báo cáo UBND thành phố theo định kỳ hoặc đột xuất khi có yêu cầu.

**3. Phòng Tài chính - Kế hoạch:** Hướng dẫn, thẩm định kinh phí xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý cho các cơ quan, đơn vị theo đúng quy định nhà nước hiện hành.

**4. Phòng Nội vụ:** Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức đánh giá, phân loại kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính hàng năm đối với các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố, gắn với việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng.

**5. Văn phòng HĐND và UBND Thành phố:** Kiểm tra, giám sát việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng tại các cơ quan, đơn vị thuộc UBND Thành phố đối với các quy trình ISO liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo đúng quy định hiện hành của pháp luật.

**6. Các phòng ban chuyên môn trực thuộc UBND Thành phố có trách nhiệm phối hợp với Ban Chỉ đạo ISO, Phòng Kinh tế (Cơ quan thường trực Ban Chỉ đạo ISO):**

- Thực hiện duy trì và cải tiến các quy trình ISO của đơn vị đang thực hiện hoặc xây dựng mới các quy trình ISO theo quy định và đúng tiến độ công việc đề ra. Tiếp tục mở rộng phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng, đảm bảo các thủ tục hành chính đã được công bố danh mục thủ tục hành chính thuộc đơn vị được xây dựng và áp dụng trong Hệ thống quản lý chất lượng;

- Đánh giá, theo dõi hoạt động, nghiêm túc áp dụng và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng tại cơ quan, đơn vị mình;

- Tạo điều kiện để cán bộ công chức tham gia đào tạo nâng cao nhận thức về hệ thống quản lý chất lượng;

- Tham gia phối hợp đánh giá nội bộ theo định kỳ hàng năm, kịp thời khắc phục sai sót, thường xuyên có hành động phòng ngừa, khắc phục, cải tiến hệ thống và phát huy hiệu lực, hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng tại đơn vị mình;

- Nghiên cứu, áp dụng công nghệ thông tin vào hoạt động xây dựng, áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng nhằm đáp ứng yêu cầu cải cách thủ tục hành chính;

- Định kỳ (6 tháng, 01 năm) tiến hành đánh giá mục tiêu chất lượng của đơn vị; Tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện việc triển khai xây dựng và áp dụng HTQLCL của đơn vị cho Ban Chỉ đạo ISO qua phòng Kinh tế thành phố tổng hợp để trình UBND thành phố Lai Châu báo cáo UBND Tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ.

**7. UBND các xã, phường**

- Tổ chức xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo quy định và đúng tiến độ công việc đề ra; tự chịu trách nhiệm về kết quả thực

hiện, kinh phí thực hiện và bảo đảm hiệu lực, hiệu quả của việc xây dựng, áp dụng, duy trì Hệ thống quản lý chất lượng tại địa phương;

Trên cơ sở hướng dẫn của phòng Tài chính - kế hoạch, lập dự toán kinh phí đối với hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng tại đơn vị mình, gửi cơ quan có thẩm quyền thẩm định, phê duyệt theo đúng quy định;

- Duy trì thường xuyên việc cử cán bộ, công chức tham gia các đợt bồi dưỡng, đào tạo về Hệ thống quản lý chất lượng để tham mưu địa phương quản lý, kiểm tra, đánh giá, cải tiến việc xây dựng, duy trì, áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng đảm bảo hiệu quả, đúng quy định hiện hành;

- Hàng năm tiến hành công bố Hệ thống QLCL của đơn vị theo yêu cầu của Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của thủ tướng Chính phủ;

- Định kỳ 06 tháng (trước 30/6) và năm (trước 30/10), tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện việc triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng của địa phương mình gửi cho Ban Chỉ đạo ISO thành phố thông qua Phòng Kinh tế Thành phố để tổng hợp, tham mưu đánh giá kết quả thực hiện hàng năm và xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện cho năm tiếp theo;

Yêu cầu Thủ trưởng các phòng ban chuyên môn thuộc thành phố Lai Châu, Ủy ban nhân dân các xã, phường tổ chức thực hiện nghiêm túc nội dung kế hoạch này. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu thấy cần thiết điều chỉnh, bổ sung kế hoạch để bảo đảm phù hợp với tình hình thực tế, các cơ quan, đơn vị chủ động kiến nghị và gửi về Ban Chỉ đạo ISO thông qua phòng Kinh tế Thành phố để tổng hợp, tham mưu trình Ủy ban nhân dân thành phố Lai Châu quyết định.

Trên đây là Kế hoạch xây dựng, duy trì, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các cơ quan thuộc UBND thành phố năm 2021. UBND thành phố yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện. Quá trình thực hiện nếu có vướng mắc, khó khăn đề nghị gửi văn bản về UBND thành phố (qua phòng Kinh tế thành phố) để được hướng dẫn, giải quyết./.

**Nơi nhận:**

- Sở Khoa học và Công nghệ;
- TT Thành ủy, HĐND, UBND thành phố;
- Các phòng chuyên môn thuộc TP;
- UBND các xã phường;
- Trang Thông tin Điện tử thành phố (đăng tải);
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Lương Chiến Công**

