

Số: /KH-UBND

Long Trường, ngày tháng năm 2023

KẾ HOẠCH

**Mở rộng, duy trì và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo
tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân phường
Long Trường năm 2023**

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 5 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

Căn cứ Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10 tháng 10 năm 2014 về việc hướng dẫn thực hiện Quyết định 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo 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 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 tư vấn, xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến 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 Quyết định số 101/QĐ-BKHCN ngày 21 tháng 01 năm 2019 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc công bố mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng cho các loại hình cơ quan hành chính nhà nước tại địa phương;

Căn cứ Kế hoạch số 07/QĐ-UBND ngày 11 tháng 01 năm 2023 của Ủy ban nhân dân phường Long Trường về việc ban hành Kế hoạch thực hiện công tác cải các hành chính trên địa bàn phường năm 2023;

Căn cứ Kế hoạch số 12/QĐ-UBND ngày 11 tháng 02 năm 2023 của Ủy ban nhân dân phường Long Trường về việc ban hành Kế hoạch thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn phường năm 2023;

Thực hiện Kế hoạch số 284/KH-UBND ngày 13 tháng 4 năm 2023 của Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Đức về mở rộng, duy trì và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND thành phố Thủ Đức;

Ủy ban nhân dân phường Long Trường ban hành Kế hoạch mở rộng, duy trì và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại phường Long Trường như sau:

I. MỤC TIÊU

- Tích hợp ứng dụng CNTT theo định hướng chuyển đổi số vào hoạt động quản lý nhà nước tại cơ quan.
- Đảm bảo 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường được công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.
- Triển khai thực hiện công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đối với các quy trình quản lý nội bộ.

II. YÊU CẦU

- Bảo đảm sự tham gia của lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường trong quá trình mở rộng, duy trì và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, tích hợp ứng dụng công nghệ thông tin.
- Tổ chức thực hiện mở rộng, duy trì và áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 nhằm phát huy hiệu quả và hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng.
- Tập trung xây dựng, cập nhật, điều chỉnh các quy trình thực hiện nhằm đảm bảo phạm vi áp dụng theo quy định của hệ thống tại cơ quan, trong đó: nhận diện các TTHC mới theo quyết định của UBND Thành phố Hồ Chí Minh để xây dựng quy trình chuẩn, xem xét những thay đổi của VBPL trong thời gian qua để cải tiến quy trình đã ban hành, mô tả phù hợp phương thức thực hiện giải quyết TTHC theo hướng chuyển đổi số như ứng dụng CNTT trong tiếp nhận, luân chuyển và xử lý văn bản, thực hiện giao nhiệm vụ, cập nhật dữ liệu theo các phần mềm quy định của Thành phố Hồ Chí Minh, thực hiện giải quyết qua môi trường mạng theo dịch vụ công mức độ 3, 4, tổ chức lưu trữ các hồ sơ dạng số hóa. Tiếp tục xác định và mở rộng thêm các quy trình chuyên môn, nội bộ khác phù hợp chức năng, nhiệm vụ của các phòng chuyên môn nhằm nâng cao hiệu quả quản lý, điều hành và thực thi công vụ.
- Tuân thủ áp dụng và duy trì hiệu quả các yêu cầu của hệ thống, tiếp tục nâng cao ứng dụng công nghệ thông tin vào quá trình áp dụng như sắp xếp hồ sơ, dữ liệu các văn bản pháp luật, thực hiện kết nối và tra cứu trong máy tính, thực hiện lưu hồ sơ dạng văn bản điện tử hoặc số hóa.
- Tham gia các hoạt động tập huấn nâng cao nhận thức, phương pháp tổ chức xây dựng, áp dụng, đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 cho các cấp lãnh đạo và cán bộ, công chức.

- Triển khai chặt chẽ các hoạt động đánh giá nội bộ, chỉ dẫn các sự không phù hợp kịp thời cho các phòng ban, bộ phận để thực hiện cải tiến nhằm nâng cao hiệu quả, hiệu lực hệ thống.

- Công bố lại sau mở rộng, cải tiến, duy trì Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp TCVN ISO 9001:2015 theo Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg.

III. NỘI DUNG VÀ TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN

(Nội dung chi tiết theo Phụ lục đính kèm)

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Thực hiện theo quy định tại Thông tư số 116/2015/TT-BTC ngày 11/8/2015 của Bộ Tài chính quy định công tác quản lý tài chính đối với việc tư vấn, xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến 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.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban chỉ đạo ISO của Ủy ban nhân dân phường

- Chỉ đạo, đôn đốc cán bộ, công chức phường triển khai thực hiện tốt các nội dung trong kế hoạch này; thường xuyên kiểm tra, giám sát, đánh giá kết quả thực hiện, báo cáo UBND thành phố Thủ Đức.

- Chủ động trong việc xem xét, phê duyệt lựa chọn đơn vị tư vấn để phối hợp triển khai việc mở rộng, cải tiến và duy trì HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại đơn vị.

- Bảo đảm 100% thủ tục hành chính được UBND Thành phố Hồ Chí Minh ban hành được áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015.

- Đẩy mạnh việc xây dựng quy trình quản lý nội bộ đối với các công việc hành chính của cơ quan, đơn vị (**đề xuất: quy trình Xác nhận vị trí đất, quy trình Thu thuế phi nông nghiệp...**)

- Thực hiện nghiêm yết đầy đủ, công khai danh mục thủ tục hành chính trên từng lĩnh vực theo các Quyết định chuẩn hóa thủ tục hành chính do UBND Thành phố Hồ Chí Minh công bố, thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường.

- Kịp thời giải quyết những vướng mắc phát sinh trong quá trình triển khai Kế hoạch này, đảm bảo Hệ thống hoạt động hiệu quả.

- Định kỳ hoặc đột xuất báo cáo về tiến độ, chất lượng, kết quả thực hiện việc mở rộng, cải tiến, duy trì HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của đơn vị về UBND thành phố Thủ Đức thông qua Phòng Khoa học và Công nghệ.

2. Công chức Văn phòng – thống kê phường

- Căn cứ nội dung Kế hoạch của Ủy ban nhân dân Thành phố tham mưu xây dựng Kế hoạch cụ thể để triển khai thực hiện tại phường trong năm 2023, đảm bảo phù hợp với quy định và tình hình thực tế đang áp dụng, gửi về phòng Khoa học và Công nghệ tổng hợp.

- Là đầu mối trong quá trình triển khai việc mở rộng, cải tiến và duy trì HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015.

- Phối hợp với Công chức Tài chính - Kế toán dự trù kinh phí và lập dự toán chi tiết cho các hoạt động triển khai thực hiện theo kế hoạch này, trình Chủ tịch UBND phường xem xét, phê duyệt.

- Tham mưu, đề xuất Chủ tịch UBND phường và Ban chỉ đạo ISO xem xét, phê duyệt lựa chọn đơn vị tư vấn.

- Phối hợp đơn vị tư vấn triển khai thực hiện, hiệu chỉnh Hệ thống tài liệu khi có sự thay đổi để hoàn thiện và công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND phường đảm bảo tiến độ đặt ra.

- Tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch và có đề xuất Ban chỉ đạo ISO thành phố Thủ Đức xem xét, giải quyết những khó khăn, vướng mắc phát sinh (nếu có).

3. Cán bộ, công chức phường

- Phối hợp chặt chẽ với Công chức Văn phòng – thống kê phường, đơn vị tư vấn để triển khai thực các nội dung của Kế hoạch này; thực hiện báo cáo tiến độ, chất lượng triển khai thực hiện kế hoạch thông qua Văn phòng UBND phường để tổng hợp, báo cáo Ban chỉ đạo ISO và UBND thành phố Thủ Đức.

- Trên cơ sở các quyết định chuẩn hóa thủ tục hành chính của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh, các quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về việc phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận của Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Đức, các văn bản quy phạm pháp luật: xây dựng 100% quy trình chi tiết phù hợp HTQLCL đối với tất cả thủ tục hành chính; kịp thời cập nhật thông tin về sự thay đổi của các thủ tục hành chính khi Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh công bố.

- Tham mưu việc xây dựng quy trình quản lý nội bộ đối với các công việc hành chính thuộc lĩnh vực chuyên môn của phường, đặc biệt các quy trình cần sự phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị. Đặc biệt đảm bảo xây dựng 100% quy trình quản lý nội bộ các công việc hành chính tại phường (**quy trình Xác nhận vị trí đất, quy trình Thu thuế phi nông nghiệp...**)

4. Công chức Tài chính – kế toán phường

- Phối hợp với Văn phòng – thống kê lập dự toán chi tiết cho các hoạt động triển khai thực hiện theo kế hoạch này, trình Chủ tịch UBND phường xem xét, phê duyệt.

Trong quá trình triển khai, các phòng chuyên môn chuyển báo cáo về Phòng Khoa học và Công nghệ để kịp thời tham mưu giúp lãnh đạo chỉ đạo việc mở rộng, duy trì và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng.

Trên đây là kế hoạch mở rộng, duy trì và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2023 của Ủy ban nhân dân phường Long Trường. Đề nghị các cán bộ, công chức phụ trách các lĩnh vực có liên quan nghiêm túc thực hiện./.

Nơi nhận:

- Phòng KH&CN (để theo dõi);
- TT Đảng ủy – UBND phường;
- Ban chỉ đạo ISO phường;
- Các cán bộ, công chức phường (để thực hiện);
- Lưu: VT, VP-TK (Đ).

CHỦ TỊCH

Nguyễn Hoàng Vũ

PHỤ LỤC 1
TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN

Mở rộng, duy trì và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo
Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại phường Long Trường năm 2023

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng năm 2023 của Ủy ban nhân dân phường)

STT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện	Trách nhiệm		Kết quả/Ghi chú
			Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp	
1.	Tham mưu ban hành Kế hoạch mở rộng, duy trì và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2023	Tháng 4/2023	Văn phòng UBND phường		Kế hoạch mở rộng, duy trì và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015
2.	Chủ động xem xét, lựa chọn và chỉ định đơn vị tư vấn hỗ trợ	Tháng 5/2023	Văn phòng UBND phường	-Công chức TC-KT phường -Đơn vị tư vấn	Hợp đồng tư vấn năm 2023 (nếu có)
3.	Ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2023 và Kế hoạch thực hiện mục tiêu	Tháng 5/2023	Ban chỉ đạo ISO của UBND phường	Các bộ phận thuộc UBND phường Đơn vị tư vấn	Mục tiêu chất lượng năm 2023 kèm Kế hoạch thực hiện mục tiêu của UBND Thành phố Thủ Đức và các phòng chuyên môn Mục tiêu chất lượng năm

					2023 của UBND phường và các bộ phận
4.	Kiện toàn Ban chỉ đạo ISO khi có thay đổi về nhân sự	Khi nhân sự trong Ban chỉ đạo thay đổi	Công chức Văn phòng – thống kê		Quyết định kiện toàn Ban chỉ đạo ISO (nếu có)
5.	Phân tích, đánh giá và nhận diện rủi ro, cơ hội năm 2023 để lập chương trình quản lý	Tháng 7/2023	Ban chỉ đạo ISO của UBND phường	Các bộ phận thuộc UBND phường Đơn vị tư vấn	Hồ sơ phân tích rủi ro và cơ hội năm 2023
6.	Rà soát, xác định danh mục TTHC do UBND Thành phố Hồ Chí Minh ban hành	Thường xuyên	Cán bộ, công chức phường	Đơn vị tư vấn	Danh mục TTHC được UBND thành phố công bố chuẩn hóa áp dụng tại đơn vị được rà soát, để đưa vào phạm vi áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (đảm bảo 100%)
7.	Tham dự tập huấn nâng cao nhận thức, phương pháp xây dựng, áp dụng tài liệu Hệ thống và kỹ năng đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý	Quý II/2023	Đơn vị tư vấn	-Ban chỉ đạo ISO của UBND phường;	Khi Thành phố tổ chức lớp tập huấn

	chất lượng			-CB, CC chuyên môn có liên quan	
8.	Thực hiện rà soát, cập nhật tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng, hiệu chỉnh các quy trình ISO đang áp dụng tại cơ quan Tiếp tục xây dựng mở rộng các quy trình giải quyết TTHC, quy trình quản lý nội bộ tại cơ quan (nếu có)	Thường xuyên	-Ban chỉ đạo ISO của phường -CB, CC chuyên môn có liên quan	Đơn vị tư vấn	Hệ thống các thủ tục, quy trình chuẩn được xây dựng mới và cải tiến phù hợp
9.	Hướng dẫn ban hành và triển khai áp dụng thực tế Hệ thống quản lý chất lượng	Sau khi tài liệu được cập nhật, mở rộng	-Ban chỉ đạo ISO của UBND phường -CB, CC chuyên môn có liên quan	Đơn vị tư vấn	Tổ chức khoa học, bài bản và chặt chẽ các thủ tục, quy trình chuẩn vào thực tiễn hoạt động để nâng cao hiệu quả, chất lượng
10.	Tổ chức chặt chẽ công tác đánh giá nội bộ, chỉ dẫn sự không phù hợp và hành động khắc phục, cải tiến	Quý III/2023	Chuyên gia đánh giá nội bộ của UBND thành phố Thủ Đức và UBND phường	Đơn vị tư vấn	Kế hoạch, Quyết định đoàn đánh giá nội bộ, chương trình chi tiết, phiếu ghi chép, báo cáo chỉ dẫn sự không phù hợp, tổng hợp điểm lưu ý, biên bản họp xem xét của lãnh đạo
11.	Xác nhận hiệu lực và công bố lại Hệ thống phù hợp tiêu chuẩn quốc gia	Quý III/2023	Chủ tịch UBND UBND phường	-Ban chỉ đạo ISO UBND phường -Đơn vị tư vấn	Văn bản xác nhận hiệu lực, Quyết định công bố kèm phụ lục, Bản công bố Hệ thống

	TCVN ISO 9001:2015 theo đúng Quyết định 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ				quản lý chất lượng
12.	Tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện cho UBND Thành phố Thủ Đức (thông qua Phòng KH&CN)	Trước 15/10/2023	Công chức VP-TK phường	Đơn vị tư vấn	Hồ sơ + Báo cáo theo yêu cầu
13.	Tiếp tục duy trì, áp dụng và cải tiến hệ thống	Từ Tháng 10/2023	Ban chỉ đạo ISO của UBND phường	CB, CC chuyên môn có liên quan	

PHỤ LỤC 2

Dự kiến xây dựng Danh mục quy trình quản lý nội bộ trong năm 2023

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng năm 2023 của phường Long Trường)

STT	Tên quy trình	Cán bộ, công chức phụ trách xây dựng quy trình
1	Quy trình xác nhận vị trí nhà, đất (tở khai lệ phí trước bạ)	Công chức ĐC-XD-TN-MT
2	Quy trình xác nhận tình trạng nhà ở	Công chức ĐC-XD-TN-MT
3	Quy trình thu thuế Phi nông nghiệp	Ủy nhiệm thu thuế
4	Quy trình phối hợp trong công tác tham mưu giải quyết hồ sơ đề nghị tổ chức Lễ hội và Sự kiện Văn hóa – Thể thao trên địa bàn phường	Đ/c Lâm Quốc Hạnh
5	Quy trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực hành chính tư pháp, hôn nhân và gia đình, hộ tịch, hoạt động phổ biến, giáo dục pháp luật và các hành vi vi phạm khác	-Công chức VH-XH (phụ trách lĩnh vực Văn hóa) - Công chức tư pháp
6	Quy trình phối hợp hỗ trợ, can thiệp, xử lý đối với các trường hợp bạo lực gia đình trên địa bàn phường	- Đ/c Lâm Quốc Hạnh
7	Quy trình xử lý vi phạm hành chính	-Công chức VH-XH (phụ trách lĩnh vực Văn hóa) - Công chức tư pháp.