

Số: 01 /KH -TTT

Khánh Hòa, ngày 14 tháng 01 năm 2020

KẾ HOẠCH

Duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 trong hoạt động của Thanh tra tỉnh Khánh Hòa năm 2020

Tiếp tục duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN 9001:2008 (viết tắt: Hệ thống QLCL ISO), Thanh tra tỉnh lập Kế hoạch thực hiện Hệ thống QLCL ISO trong năm 2020 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Duy trì thường xuyên, cải tiến Hệ thống QLCL ISO nhằm đạt yêu cầu cải cách thủ tục hành chính của ngành Thanh tra trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, công tác thanh tra.

2. Yêu cầu:

Thực hiện nghiêm các tài liệu, quy trình đã đưa vào áp dụng. Đồng thời, thường xuyên thực hiện cải tiến các tài liệu, quy trình.

II. NỘI DUNG CÔNG VIỆC:

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

S T T	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện		Thời gian thực hiện		Kết quả cần đạt được
		Chính	Phối hợp	Bắt đầu	Kết thúc	
1	Xây dựng Kế hoạch duy trì ISO năm 2019	Thư ký ISO			Trước 15/01/2020	Kế hoạch duy trì ISO năm 2020 được Chánh Thanh tra phê duyệt.
2	Công bố lại hệ thống QLCL ISO của cơ quan Thanh tra tỉnh (nếu có)	Thư ký ISO			Trong năm 2020	Quyết định Công bố hệ thống QLCL ISO được Chánh Thanh tra phê duyệt
3	Xây dựng triển khai Mục tiêu chất lượng năm 2020:					
a	Báo cáo đánh giá thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2019	Thư ký ISO			Trước 25/12/2019	Báo cáo đánh giá thực hiện

						mục tiêu chất lượng năm 2019 được phê duyệt
b	Ban hành MTCL năm 2020 của cơ quan.	Thư ký ISO			Trước 15/01/2020	MTCL năm 2020 của cơ quan được Chánh Thanh tra phê duyệt.
c	Ban hành MTCL năm 2020 của từng Phòng.	-Chánh VP. -Trưởng phòng			Trước 20/01/2020	MTCL năm 2020 của từng Phòng được Chánh Thanh tra hoặc Phó Chánh TTr phụ trách phê duyệt.
d	Báo cáo thực hiện MTCL 6 tháng, năm 2020 của từng Phòng	-Chánh VP. -Trưởng phòng		-BC 6 tháng: tháng 6/2020. -BC năm: tháng 11/2020.	BC 6 tháng: trước ngày 15/6/2020. -BC năm: trước ngày 15/11/2020	Báo cáo thực hiện MTCL năm 2020 của từng Phòng . Do Trưởng phòng ký.
4	Thực hiện đầy đủ việc rà soát, sửa đổi, bổ sung cập nhật quy trình giải quyết thủ tục hành chính, kể từ khi văn bản quy phạm pháp luật hoặc quyết định công bố thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành (trong vòng 30 ngày)	Trưởng các phòng	Thư ký ISO	Thường xuyên	Thường xuyên	Tài liệu, Quy trình được phê duyệt
5	Tổ chức triển khai Đánh giá nội bộ năm 2020 (<i>Nội dung, đối tượng được ĐGNB sẽ thông báo sau</i>)	-Trưởng Ban CĐ ISO;	-ĐGVNB -Chánh VP. -Trưởng phòng Nghiệp vụ có liên quan.	Trong tháng 11/2020.	Trước ngày 15/11/2020	Báo cáo sự không phù hợp, các điểm lưu ý...
6	Tổ chức họp xem xét của Lãnh đạo	- Chánh Thanh tra.	-Trưởng BCD ISO; -Chánh VP. -Trưởng phòng NV có liên quan. -TỔ ĐGNB.	Trong thời hạn 7 ngày, kể từ sau ngày kết thúc đợt ĐGNB.	Tổng hợp kết quả trước ngày 20/12/2020	Biên bản họp xem xét của Lãnh đạo.

			-Thư ký ISO;			
7	Tổ chức đánh giá giám sát theo định kỳ 1 lần/năm	Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng.	-Trưởng BCD ISO; -Chánh VP; -Các Trưởng phòng nghiệp vụ liên quan.	Thời gian cụ thể theo lịch của Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng.	Thời gian cụ thể theo lịch của Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng.	Biên bản (công văn) nhận xét đánh giá kết quả giám sát của Chi cục TCDL Chất lượng.
8	Thu thập thông tin của tổ chức/công dân (hài lòng hoặc chưa hài lòng) tại bộ phận tiếp công dân và các quy trình.	-Chánh VP; -Trưởng phòng NV liên quan.	-Cán bộ TCD . -Trưởng BCD ISO; -Thư ký ISO	Quý 3 và 4 năm 2020.	Tháng 11/2020	Phiếu lấy ý kiến của tổ chức/công dân.
9	Tổ chức giám sát thường xuyên việc áp dụng ISO để đánh giá tình hình thực hiện; kịp thời phát hiện sự không phù hợp để báo cáo, đề xuất biện pháp khắc phục, cải tiến.	-Trưởng BCD ISO. -Các ĐGVNB;	-Chánh VP; Trưởng phòng. -Công chức cơ quan.	Thường xuyên	Thường xuyên	Biên bản kết luận, chỉ đạo (công văn, thông báo...) của Trưởng Ban CD ISO
10	Đăng tải các tài liệu và quy trình ISO lên trang thông tin điện tử của Thanh tra tỉnh.	Thư ký ISO	-Ban CD ISO và các Trưởng phòng NV.	Hoàn thành ngay sau khi có sửa đổi.	Duy trì thường xuyên	Tài liệu, quy trình được đăng tải trên trang Web Thanh tra tỉnh
11	Thực hiện đầy đủ chế độ báo cáo theo định kỳ, đột xuất.	Thư ký ISO	Trưởng các phòng	Theo định kỳ, đột xuất	Theo định kỳ, đột xuất	Báo cáo (văn bản) được Lãnh đạo cơ quan ký ban hành.

2. Phân công thực hiện việc rà soát, cải tiến, sửa đổi tài liệu, quy trình:

S T T	Tài liệu, quy trình		Trách nhiệm thực hiện		Thời gian thực hiện
	Tên tài liệu, quy trình	Ký hiệu	Chính	Phối hợp	
1	Sổ tay chất lượng	STCL	Thư ký ISO		Xong trong Quý I/2020
2	Chính sách chất lượng	CSCL			
3	Mục tiêu chất lượng	MTCL	Thư ký ISO		
4	Quy trình Kiểm soát tài liệu	QT- 01	Thư ký ISO		
5	Quy trình Kiểm soát hồ sơ	QT- 02	Thư ký ISO		Sau đó thực hiện thường
6	Quy trình Đánh giá nội bộ	QT- 03	Thư ký ISO		
7	Quy trình Kiểm soát sự không phù hợp	QT- 04	Thư ký ISO		
8	Quy trình hành động khắc phục sự không phù hợp	QT- 05	Thư ký ISO		

9	Quy trình hành động Phòng ngừa	QT- 06	Thư ký ISO		xuân trong năm.
10	Quy trình họp xem xét chất lượng ISO của Lãnh đạo	QT-07-01	Thư ký ISO		
11	Quy trình thanh tra CHPL về PCTN	QT-08-01	Phòng 5	-Các Phòng thanh tra.	
12	Quy trình thanh tra CHPL về tiếp công dân xử lý đơn và giải quyết KNTC.	QT-08-02	Phòng 4		
13	Quy trình thanh tra CHPL về thanh tra kinh tế - XH	QT-08-03	Phòng 2	-Thư ký ISO	
14	Quy trình giải quyết tố cáo	QT-12	Phòng 4		
15	Quy trình thanh tra kinh tế, xã hội	QT-09	Phòng 2		
16	Quy trình tiếp công dân	QT-10-01	Phòng 4		
17	Quy trình xử lý đơn	QT-10-02	Phòng 4		
18	Quy trình giải quyết khiếu nại lần 1	QT-11-01	Phòng 4		
19	Quy trình giải quyết khiếu nại lần 2	QT-11-02	Phòng 4		
20	Quy trình quản lý văn thư	QT-07-05	Văn phòng		Thư ký ISO

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Căn cứ phân công tại điểm 1 và 2 phần II nêu trên, Chánh Văn phòng, Trưởng phòng nghiệp vụ và Thư ký ISO tổ chức thực hiện .

2. Công chức cơ quan trên từng vị trí công tác có trách nhiệm:

- Thực hiện nghiêm túc theo kế hoạch này.

- Thường xuyên triển khai thực hiện tốt tài liệu, quy trình Hệ thống QLCL ISO và các công việc nghiệp vụ.

- Bảo đảm báo cáo lên cấp trên đúng hạn định và nội dung yêu cầu.

3. Kết quả thực hiện ISO là một trong những cơ sở để xét, đánh giá công chức, xét thi đua khen thưởng theo định kỳ, đột xuất của cơ quan./.

Nơi nhận:VBĐT

- Chánh Thanh tra và các Phó Chánh Thanh tra (để chỉ đạo);
- Sở KH & CN (báo cáo) ;
- Chánh Văn phòng, Trưởng phòng Nghiệp vụ (để thực hiện);
- Công chức cơ quan (để thực hiện);
- Trang TTĐT Thanh tra tỉnh (đăng tin);
- Lưu: VT, Thư ký ISO (a Phong).

CHÁNH THANH TRA

Lê Hữu Trí