

KẾ HOẠCH

Duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 trong hoạt động của Thanh tra tỉnh Khánh Hòa năm 2021

Tiếp tục duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN 9001:2015 (viết tắt: Hệ thống QLCL ISO 9001), Thanh tra tỉnh xây dựng Kế hoạch duy trì thực hiện và cải tiến Hệ thống QLCL ISO 9001 trong năm 2021 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 và 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 VÀ PHÂN CÔNG THỰC HIỆN

Stt	Nội dung công việc	Phân công thực hiện		Thời gian thực hiện		Kết quả cần đạt được
		Chủ trì	Phối hợp	Bắt đầu	Kết thúc	
1	Xây dựng Kế hoạch duy trì Hệ thống QLCL ISO 9001 năm 2021	Thư ký ISO			Trước 15/01/2021	Kế hoạch duy trì 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	Các phòng trực thuộc		Trong năm 2021	Quyết định Công bố được Chánh Thanh tra phê duyệt
3	Rà soát Sổ tay chất lượng và Chính sách chất lượng (nếu cần thiết)	Thư ký ISO	Các phòng trực thuộc		Trong năm 2021	Sổ tay chất lượng và Chính sách chất lượng sau khi rà soát được Chánh Thanh tra phê duyệt (nếu có)
4	Xây dựng triển khai Mục tiêu chất lượng năm 2021:					

4.1	Báo cáo đánh giá thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2020	Thư ký ISO			Trước 30/12/2020	Báo cáo đánh giá thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2020 được phê duyệt
4.2	Ban hành MTCL năm 2021 của cơ quan.	Thư ký ISO			Trước 30/01/2021	MTCL năm 2021 của cơ quan được Chánh Thanh tra phê duyệt.
4.3	Ban hành MTCL năm 2021 của từng Phòng.	- Chánh VP. - Trưởng phòng			Trước 20/01/2021	MTCL năm 2021 của từng Phòng được Chánh Thanh tra hoặc Phó Chánh TTr phụ trách phê duyệt.
4.4	Báo cáo thực hiện MTCL 6 tháng và năm 2021 của từng Phòng	- Chánh VP. -Trưởng phòng			- BC 6 tháng: trước ngày 15/6/2021. - BC năm: trước ngày 15/11/2021	Báo cáo thực hiện MTCL của từng Phòng do Trưởng phòng ký.
4.5	Đánh giá thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2021 của Thanh tra tỉnh	Thư ký ISO			Trước 30/12/2021	Báo cáo đánh giá thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2021 được phê duyệt
5	Ban hành Kế hoạch đánh giá nội bộ và tổ chức triển khai Đánh giá nội bộ năm 2021	- Trưởng Ban CĐ ISO	- Thư ký ISO; Đánh giá viên nội bộ; Chánh Văn phòng và Trưởng các phòng	Trong tháng 11/2021.	Hoàn thành trước ngày 10/12/2021	Tổ chức thực hiện theo Quy trình Đánh giá nội bộ
6	Tổ chức họp xem xét của Lãnh đạo	- Chánh Thanh tra.	-Trưởng BCD ISO; - Chánh VP. - Trưởng các phòng - Tổ ĐGNB -Thư ký ISO;	Trong thời hạn 5 ngày, kể từ sau ngày kết thúc đợt ĐGNB.	Tổng hợp kết quả trước ngày 15/12/2021	Biên bản họp xem xét của Lãnh đạo (trước ngày 15/12/2021)
7	Đo lường sự hài lòng khách hàng (thu thập thông tin của tổ chức/công dân về sự 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	Trong năm 2021	Trước 15/12/2021	- Phiếu lấy ý kiến của tổ chức/công dân. - Báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng của khách hàng (trước 15/12/2021)

8	Rà soát, sửa đổi các tài liệu của HTQLCL	BCĐ ISO; Thư ký ISO và các Phòng	Toàn thể CBCC		Trong năm 2021	Các tài liệu sửa đổi được Chánh Thanh tra ký ban hành
9	Xây dựng Quy trình nội bộ giải quyết TTHC sau khi được UBND tỉnh công bố danh mục TTHC, phê duyệt hoặc trình phê duyệt Quy trình nội bộ	Các phòng có TTHC	Thư ký ISO	Thường xuyên	Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày UBND tỉnh có quyết định công bố	Tài liệu, Quy trình được phê duyệt
11	- Cập nhật danh mục TTHC và Quy trình nội bộ giải quyết TTHC tương ứng; - Cập nhật lại danh mục hồ sơ theo Quy trình quản lý hồ sơ.	Thư ký ISO và cán bộ phụ trách công tác kiểm soát TTHC	Các phòng có liên quan đến Quy trình nội bộ		Trong năm 2021	Danh mục TTHC; Quy trình nội bộ được cập nhật đầy đủ
12	Kiện toàn Ban Chỉ đạo ISO (nếu có)	BCĐ ISO	Thư ký ISO		Trong năm 2021	Quyết định kiện toàn được phê duyệt
13	Tổ chức giám sát thường xuyên việc áp dụng HTQLCL 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 BCĐ ISO. - Các đánh giá viên nội bộ	- 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 CĐ ISO
14	Đăng tải các tài liệu và quy trình ISO lên trang thông tin điện tử của Thanh tra tỉnh.	Thư ký ISO	- Ban CĐ 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 TTĐT Thanh tra tỉnh
15	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.
16	Tổ chức đánh giá giám sát theo định kỳ 1 lần/năm	Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng.	-Trưởng BCĐ ISO; -Chánh VP; -Các Trưởng phòng nghiệp vụ	Thời gian cụ thể theo lịch của Chi cục Tiêu chuẩn Đo	Thời gian cụ thể theo lịch của Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường	Biên bản (công văn) nhận xét đánh giá kết quả giám sát của Chi cục TCĐL Chất lượng.

			liên quan.	lượng Chất lượng.	Chất lượng.	
--	--	--	------------	-------------------------	-------------	--

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Căn cứ phân công tại Mục 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 và các Phó
- Chánh thanh tra (để chỉ đạo);
- Sở KH & CN (báo cáo) ;
- Chánh VP, Trưởng các phòng (để thực hiện);
- Công chức cơ quan (để thực hiện);
- Trang TTĐT Thanh tra tỉnh (đăng tin);
- Lưu: VT, Thư ký ISO.

CHÁNH THANH TRA

Lê Hữu Trí