

Số: 18 /KH -TTT

Khánh Hòa, ngày 21 tháng 10 năm 2025

KẾ HOẠCH
Duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn
TCVN ISO 9001:2015 của Thanh tra tỉnh năm 2025

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 TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

Thanh tra tỉnh xây dựng Kế hoạch duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại Thanh tra tỉnh năm 2025 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Duy trì thường xuyên, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng 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

Tiếp tục duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, thực hiện chính sách chất lượng, xây dựng mục tiêu chất lượng, và kế hoạch thực hiện quy trình, thủ tục hành chính và các quy định khác có liên quan.

Thường xuyên rà soát, tham mưu kịp thời UBND tỉnh công bố danh mục TTHC theo quy định; tham mưu phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết TTHC theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của Thanh tra tỉnh theo quy định.

Căn cứ kế hoạch cải cách hành chính của Thanh tra tỉnh, thực hiện các hoạt động đánh giá nội bộ, thường xuyên kiểm tra, đánh giá, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng và thực hiện hành động khắc phục những điểm không phù hợp (nếu có).

Nhiệm vụ cụ thể, sản phẩm, tiến độ và trách nhiệm thực hiện theo phụ lục đính kèm.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

- Căn cứ phân công tại Mục II nêu trên, Ban Chỉ đạo ISO, Lãnh đạo các phòng thuộc Thanh tra tỉnh, Thư ký ISO tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch này.

- Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, kịp thời phản ánh về Ban Chỉ đạo ISO (thông qua Thư ký ISO) để tổng hợp trình Chánh Thanh tra xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận (VBĐT):

- Ban Chỉ đạo ISO;
- LĐCQ (để chỉ đạo);
- Sở KH & CN (báo cáo);
- Các phòng thuộc Thanh tra tỉnh;
- Trang TTĐT tổng hợp Thanh tra tỉnh (đăng tin);
- Lưu: VT, Thư ký ISO.



PHỤ LỤC**Nhiệm vụ cụ thể, sản phẩm, tiến độ và trách nhiệm thực hiện***(Kèm theo Kế hoạch số 18 /KH-TTT ngày 21 / 10/2025 của Thanh tra tỉnh Khánh Hòa)*

STT	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Phân công thực hiện	
				Chủ trì	Phối hợp
1	Xây dựng Kế hoạch duy trì Hệ thống QLCL ISO 9001:2015 năm 2025	Kế hoạch duy trì được Chánh Thanh tra phê duyệt.	Từ ngày 01/7/2025	Thư ký ISO	Các phòng trực thuộc
2	Công bố lại hệ thống QLCL ISO của cơ quan Thanh tra tỉnh (nếu có)	Quyết định Công bố được Chánh Thanh tra phê duyệt	Trong năm 2025	Thư ký ISO	Các phòng trực thuộc
3	Rà soát Sổ tay chất lượng và Chính sách chất lượng (nếu cần thiết)	Sổ tay chất lượng và Chính sách chất lượng sau khi rà soát được Chánh Thanh tra phê duyệt (nếu có)	Trong năm 2025	Thư ký ISO	Các phòng trực thuộc
4	Xây dựng và đánh giá mục tiêu chất lượng				
4.1	Ban hành MTCL 6 tháng cuối năm 2025 của cơ quan.	MTCL 6 tháng cuối năm 2025 của cơ quan được Chánh Thanh tra phê duyệt	Từ ngày 01/7/2025	Thư ký ISO	
4.3	Ban hành MTCL năm 2025 của từng Phòng.	MTCL 6 tháng cuối năm 2025 của từng Phòng được Chánh Thanh tra hoặc Phó Chánh TTr phụ trách phê duyệt	Từ ngày 01/7/2025	- Chánh VP -Trưởng phòng	
4.4	Đánh giá thực hiện MTCL 6 tháng cuối năm 2025 của từng Phòng	Báo cáo thực hiện MTCL của từng Phòng do Trưởng phòng ký	- BC 6 tháng: trước ngày 30/12/2025	- Chánh VP -Trưởng phòng	

			- BC năm: trước ngày 30/12/2025		
4.5	Đánh giá thực hiện Mục tiêu chất lượng 6 tháng cuối năm 2025 của Thanh tra tỉnh	Báo cáo đánh giá thực hiện mục tiêu chất lượng 6 tháng cuối năm 2025 được phê duyệt	Tháng 12/2025	Thư ký ISO	
5	Ban hành Kế hoạch đánh giá nội bộ và tổ chức triển khai Đánh giá nội bộ năm 2025	- Kế hoạch đánh giá nội bộ. - Báo cáo tổng hợp đánh giá nội bộ. (Tổ chức thực hiện theo Quy trình Đánh giá nội bộ).	- Trong tháng 12/2025. - Hoàn thành tháng 12/2025	- Trưởng Ban CĐ ISO	- Thư ký ISO; Đánh giá viên nội bộ; Chánh Văn phòng và Trưởng các phòng
6	Tổ chức họp xem xét của Lãnh đạo	Biên bản họp xem xét của Lãnh đạo (trước ngày 15/7/2025) Trong thời hạn 5 ngày, kể từ sau ngày kết thúc đợt ĐGNB.	Tổng hợp kết quả Tháng 12/2025	- Chánh Thanh tra.	-Trưởng BCĐ ISO; - Chánh VP. - Trưởng các phòng - Tổ ĐGNB -Thư ký ISO;
7	Tổ chức đo lường sự hài lòng khách hàng (thu thập thông tin của tổ chức/cá nhân về sự hài lòng hoặc chưa hài lòng) tại bộ phận tiếp công dân và các quy trình	- Phiếu lấy ý kiến của tổ chức/công dân. - Báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng của khách hàng (trước 15/12/2025)	Trước 15/12/2025	- Chánh VP; - Trưởng phòng NV liên quan.	- Ban Chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO
8	Rà soát, cập nhật các tài liệu của HTQLCL	Các Quyết định công bố tài liệu, các Quy trình ...	Thường xuyên	- Ban CĐ ISO; - Thư ký ISO; - Các phòng	Toàn thể CBCC
9	Xây dựng Quy trình nội bộ giải quyết TTHC sau khi được UBND tỉnh công	Tài liệu, Quy trình được phê duyệt	Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày	Các phòng có TTHC	Thư ký ISO

	bổ danh mục TTHC, phê duyệt hoặc trình phê duyệt Quy trình nội bộ		UBND tỉnh có quyết định công bố		
10	- 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.	Danh mục TTHC; Quy trình nội bộ được cập nhật đầy đủ	Trong năm 2025	Thư ký ISO và cán bộ phụ trách công tác kiểm soát TTHC	Các phòng có liên quan đến Quy trình nội bộ
11	Kiện toàn Ban Chỉ đạo ISO (nếu có)	Quyết định phê duyệt	năm 2025	Ban CĐ ISO	Thư ký ISO
12	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.	Biên bản kết luận, chỉ đạo (công văn, thông báo...) của Trưởng Ban CĐ ISO	Thường xuyên	- Trưởng BCĐ ISO. - Các đánh giá viên nội bộ	- Chánh VP; Trưởng phòng. - Công chức cơ quan.
13	Đăng tải các tài liệu và quy trình ISO lên trang thông tin điện tử của Thanh tra tỉnh.	Tài liệu, quy trình được đăng tải trên trang TTĐT Thanh tra tỉnh	Duy trì thường xuyên	Thư ký ISO	- Ban CĐ ISO và các Trưởng phòng NV.
14	Thực hiện đầy đủ chế độ báo cáo theo định kỳ, đột xuất.	Báo cáo (văn bản) được Lãnh đạo cơ quan ký ban hành.	Theo định kỳ, đột xuất	Thư ký ISO	Trưởng các phòng
15	Tổ chức đánh giá giám sát theo định kỳ 01 lần /năm	Biên bản (công văn) nhận xét đánh giá kết quả giám sát của Chi cục TCĐL Chất lượng.	Thời gian cụ thể theo lịch của Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng.	Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng.	-Trưởng BCĐ ISO; -Chánh VP; -Các Trưởng phòng nghiệp vụ liên quan.