

## **KẾ HOẠCH**

### **Áp dụng, duy trì và cải tiến HT QLCL theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2022 của Sở Tài chính**

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;

Sở Tài chính xây dựng Kế hoạch áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại Sở Tài chính năm 2022 như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

##### **1. Mục đích**

Thông qua việc duy trì, áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, việc thực hiện quy trình xử lý công việc hợp lý, đúng quy định giúp Lãnh đạo cơ quan kiểm soát được toàn bộ quá trình giải quyết công việc của từng bộ phận và cơ quan, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác chỉ đạo, điều hành, quản lý đáp ứng tốt yêu cầu nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính.

##### **2. Yêu cầu:**

- Nâng cao trách nhiệm của Lãnh đạo và cán bộ, công chức trong việc duy trì và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015; thực hiện tốt Chính sách chất lượng; tăng cường các biện pháp thực hiện Mục tiêu chất lượng đã được đề ra;

- Tiếp tục rà soát, chỉnh sửa các quy trình thuộc thẩm quyền giải quyết của các phòng nghiệp vụ thuộc Sở nhằm giảm bớt các giấy tờ rườm rà, thủ tục không cần thiết; cụ thể hóa, chỉnh sửa, bổ sung các quy trình khi có văn bản mới ban hành; thực hiện đúng quy trình, tuân thủ văn bản hướng dẫn, thu thập, lưu trữ hồ sơ, tài liệu có liên quan làm căn cứ xử lý công việc và để tham chiếu khi cần; nâng cao năng lực và tính chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức đảm bảo giải quyết công việc kịp thời, thông suốt và hiệu quả;

- Tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát việc vận hành hệ thống quản lý chất lượng trong hoạt động của cơ quan.

## II. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

TT	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Thực hiện
1	Rà soát, tham mưu kịp thời cho Lãnh đạo Sở, UBND tỉnh công bố danh mục thủ tục hành chính (hoặc bãi bỏ các TTHC) theo quy định	Các Quyết định công bố (bãi bỏ) TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, huyện, xã	Thường xuyên	Các phòng thuộc Sở
2	Rà soát, chỉnh sửa, bổ sung các quy trình ISO thuộc các lĩnh vực khi có văn bản mới ban hành, bám sát kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính của Sở.	Các quy trình ISO ban hành mới, điều chỉnh, bổ sung	Thường xuyên	Các phòng thuộc Sở
3	Xây dựng mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện năm 2022 của Sở	Mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện	Trong tháng 01/2022	- Ban Chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO.
4	Xây dựng mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện năm 2022 của các phòng thuộc Sở	Mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện	Trong tháng 01/2022	Các phòng thuộc Sở
5	Tổ chức đánh giá sự hài lòng của khách hàng (hoặc căn cứ kết quả điều tra xã hội học của tỉnh)	Báo cáo đánh giá sự hài lòng của khách hàng	Trước 30/11/2022	- Ban Chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO.
6	Lập kế hoạch đánh giá nội bộ	Kế hoạch đánh giá nội bộ	Trong tháng 03/2022	- Ban Chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO.
7	Thực hiện, đánh giá, báo cáo tình hình thực hiện	Báo cáo tình hình thực hiện ISO năm 2022	Trước 31/10/2022	Các phòng đang áp dụng ISO

TT	Nhiệm vụ	Sản phẩm	Tiến độ	Thực hiện
	Hệ thống quản lý chất lượng và thực hiện hành động khắc phục những điểm không phù hợp (nếu có);			
8	Đánh giá nội bộ	Báo cáo tổng hợp đánh giá nội bộ	+ Đợt 1: Trước 30/7/2022 + Đợt 2: Trước 25/11/2022	- Ban Chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO; - Các phòng thuộc Sở
9	Họp xem xét lãnh đạo	Biên bản họp xem xét lãnh đạo	Trước 10/12/2022	- Ban Giám đốc; - Ban Chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO.
10	Đánh giá thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2022	Báo cáo Đánh giá thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2022	Trước 25/12/2022	- Ban Chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO; - Các phòng thuộc Sở
11	Rà soát, cập nhật hệ thống quản lý chất lượng ISO	Quyết định công bố tài liệu; Sổ tay chất lượng; các quy trình...	Thường xuyên	- Ban Chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO; - Các phòng thuộc Sở
12	Công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Quyết định Công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	Trong vòng 30 ngày kể từ khi có Quyết định công bố/bãi bỏ các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở	- Ban Giám đốc; - Ban Chỉ đạo ISO; - Thư ký ISO.

### III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

#### 1. Các phòng thuộc Sở

a) Lãnh đạo các phòng thuộc Sở chịu trách nhiệm phổ biến, quán triệt đến toàn bộ CBCC thuộc phòng Kế hoạch áp dụng, duy trì và cải tiến HT QLCL theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2022 của Sở. Cử 01 chuyên viên phụ trách công tác ISO của phòng, thường xuyên phối hợp, theo dõi, cập nhật tiến độ thực hiện các công việc được giao;

b) Cập nhật đầy đủ danh mục TTHC, hồ sơ giải quyết TTHC, lưu trữ theo quy định (đảm bảo dễ nhận biết, dễ tìm, tăng cường số hóa hồ sơ để dễ tra cứu, tìm kiếm);

c) Phối hợp thực hiện các hoạt động đánh giá nội bộ, căn cứ kế hoạch cải cách hành chính của Sở để thường xuyên kiểm tra, thực hiện, đánh giá, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng và thực hiện hành động khắc phục những điểm không phù hợp (nếu có). Rà soát, chỉnh sửa, bổ sung các quy trình riêng thuộc các lĩnh vực khi có văn bản mới ban hành, bám sát kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính của Sở.

d) Cử CBCC thuộc phòng tham gia đầy đủ các lớp tập huấn về công tác ISO.

## **2. Ban Chỉ đạo ISO**

a) Xây dựng mục tiêu và kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2022 của Sở;

b) Xây dựng kế hoạch đánh giá nội bộ năm 2022 và tổ chức họp xem xét lãnh đạo;

c) Phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống văn bản, tài liệu, quy trình và duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 đến toàn thể cán bộ, công chức thuộc cơ quan; Cập nhật tài liệu đã số hóa lên hệ thống E-Office của Sở để toàn bộ CBCC thuộc Sở có thể theo dõi, cập nhật, tìm kiếm, tra cứu;

d) Tham mưu giúp Lãnh đạo Sở thực hiện tốt các quy định về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan;

đ) Tổ chức kiểm soát, vận hành các quy trình giải quyết công việc được xác định trong Hệ thống quản lý chất lượng; đẩy mạnh các hoạt động xem xét của Lãnh đạo, phối hợp với kiểm tra cải cách hành chính tiến hành các hoạt động đánh giá nội bộ, khắc phục các điểm không phù hợp và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng;

e) Tham mưu giúp Lãnh đạo cơ quan trong việc xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng hệ thống quản lý chất lượng;

g) Bố trí CBCC tham gia đầy đủ các lớp tập huấn nâng cao trình độ cho các đánh giá viên nội bộ;

h) Thường xuyên nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng thông qua các hình thức cải tiến, đơn giản hóa TTHC, hộp thư góp ý, gửi phiếu lấy ý kiến... tổ chức đánh giá sự hài lòng của khách hàng (hoặc căn cứ kết quả điều tra xã hội học của tỉnh) để đánh giá, nâng cao chất lượng phục vụ hàng năm.

## **3. Chế độ họp và báo cáo**

a) Chế độ họp

- Ban Chỉ đạo ISO của Sở tổ chức họp định kỳ vào ngày 10 của tháng đầu quý (kết hợp với họp Hội đồng đánh giá, xếp hạng CCHC của Sở);

- Họp xem xét lãnh đạo: trước ngày 10/12/2022;

b) Chế độ báo cáo

- Các phòng thuộc Sở thực hiện báo cáo tình hình thực hiện ISO về Ban Chỉ đạo ISO (thư ký ISO tổng hợp) trước các đợt kiểm tra, đánh giá nội bộ 05 ngày để đoàn kiểm tra tổng hợp, xem xét trước khi tiến hành kiểm tra trực tiếp;

- Thư ký ISO tham mưu Ban Chỉ đạo ISO Sở thực hiện các báo cáo theo yêu cầu của Ban Chỉ đạo ISO tỉnh; thực hiện các báo cáo nội bộ:

+ Tổng hợp báo cáo đánh giá nội bộ sau khi đánh giá nội bộ;

+ Báo cáo đánh giá thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2022: trước ngày 25/12/2022;

+ Tham gia cung cấp hồ sơ, tài liệu minh chứng để thực hiện đánh giá, xếp hạng CCHC: trước ngày 20/12/2022.

- Ban Chỉ đạo ISO, Lãnh đạo các phòng thuộc Sở tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch này. Căn cứ mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng của Sở để xây dựng mục tiêu chất lượng và kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng của phòng.

- 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 Giám đốc xem xét, giải quyết./.

***Nơi nhận:***

- Ban Chỉ đạo ISO;
- BGD (để báo cáo);
- Các phòng nghiệp vụ thuộc Sở;
- Lưu: VT, VP (X.Hòa)

**GIÁM ĐỐC**

**Vĩnh Thông.**