

Số: /KH-SVHTTDL

Bắc Giang, ngày tháng 12 năm 2022

## KẾ HOẠCH

### **Áp dụng, duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch năm 2023**

Căn cứ Quyết định số 2135/QĐ-UBND ngày 24/12/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc công nhận Hệ thống quản lý chất lượng của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;

Sở VH TTDL xây dựng kế hoạch áp dụng và duy trì Hệ thống Quản lý chất lượng tiêu chuẩn Quốc gia TCNV ISO 9001:2015 tại cơ quan Sở năm 2023, cụ thể như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

##### **1. Mục đích**

- Nhằm duy trì hiệu quả Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 đã công bố tại Quyết định số 305/QĐ-SVHTTDL ngày 16/9/2021 của Sở VH TTDL (ban hành lần 2);

- Giúp giải quyết công việc được khoa học, tuân thủ các quy định của pháp luật, quy chế hoạt động của cơ quan, phù hợp với thực tế, tạo điều kiện thuận lợi cho từng cán bộ, công chức xử lý công việc được thông suốt, kịp thời, hiệu quả;

- Giúp lãnh đạo chỉ đạo điều hành, kiểm soát được toàn bộ quá trình giải quyết công việc của Sở. Đổi mới phương pháp làm việc, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả trong thực thi công vụ, phục vụ tốt yêu cầu của tổ chức, cá nhân đến làm việc.

##### **2. Yêu cầu**

- Toàn thể lãnh đạo, công chức và người lao động trong cơ quan thực hiện duy trì tốt Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO đã được cấp chứng nhận vào hoạt động.

- Cán bộ, công chức và người lao động xác định rõ mục tiêu, nắm vững các quy trình ISO. Thường xuyên rà soát, điều chỉnh, bổ sung kịp thời các quy định mới, tránh áp dụng những văn bản lỗi thời trong giải quyết thủ tục hành chính. Phát hiện kịp thời những điểm không phù hợp trong quá trình thực hiện để điều chỉnh cho phù hợp với thực tế giải quyết công việc của cơ quan.

- Để việc duy trì và áp dụng ISO hiệu quả vào hoạt động của Sở, tại các Phòng Nghiệp vụ và các Phòng Chức năng, ngoài đồng chính Trưởng phòng là thành viên BCĐ ISO Sở, bố trí thêm ít nhất 01 công chức phụ trách theo dõi, giúp việc trong công tác ISO của phòng.

## II. NỘI DUNG KẾ HOẠCH

Để việc áp dụng và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của Sở VHTTDL đảm bảo hiệu quả, cần tập trung thực hiện những nội dung sau:

- Tổ chức thực hiện và kiểm soát toàn bộ các quy trình đang áp dụng thuộc hệ thống để nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của Sở, đáp ứng yêu cầu cải cách thủ tục hành chính.

- Xây dựng chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng bám sát nhiệm vụ chính trị, nhiệm vụ trọng tâm và chức năng của cơ quan năm 2023. Tuân thủ quy trình giải quyết thủ tục hành chính đã xây dựng, nâng cao trách nhiệm của đội ngũ cán bộ công chức trong thực hiện nhiệm vụ.

- Thường xuyên cập nhật, xem xét sự thay đổi của các văn bản quy phạm pháp luật thuộc các lĩnh vực theo chức năng nhiệm vụ, kịp thời trình UBND tỉnh công bố, xây dựng các quy trình ISO, quy trình nội bộ đáp ứng các yêu cầu theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

### \* Nhiệm vụ cụ thể:

STT	Nội dung	Đơn vị thực hiện	Thời gian hoàn thành
1	- Xây dựng Kế hoạch áp dụng, duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Sở VHTTDL năm 2023.	- Ban chỉ đạo ISO;	Tháng 12/2022
	- Kế hoạch áp dụng, duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của các phòng thuộc Sở năm 2023.	- Các phòng trực thuộc Sở	Tháng 1/2023
2	- Xây dựng Mục tiêu chất lượng năm 2023 của Sở; - Mục tiêu chất lượng các phòng thuộc Sở.	- Ban chỉ đạo ISO; - Các phòng trực thuộc Sở	Quý I/2023
3	- Kế hoạch thực hiện mục tiêu phù hợp với nhiệm vụ trọng tâm của Sở; - Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng của các phòng phù hợp với chức năng, nhiệm vụ.	- Ban chỉ đạo ISO; - Các phòng trực thuộc Sở	Quý I/2023
4	Kế hoạch phân tích thực trạng và xác định rủi ro và cơ hội năm 2023	- Ban chỉ đạo ISO	Quý II/2023
5	Kiến toàn Ban chỉ đạo và Tổ giúp việc Ban chỉ đạo ISO (nếu có).	Ban chỉ đạo ISO	Cả năm khi có thay đổi

6	- Rà soát quy trình của các phòng chuyên môn và xây dựng quy trình đối với các TTHC mới ban hành thuộc các lĩnh vực; - Loại bỏ tài liệu, hồ sơ lỗi thời.	Các phòng chuyên môn của Sở	Thường xuyên
7	Xây dựng kế hoạch, chương trình và tổ chức Đánh giá nội bộ hệ thống.	- Tổ giúp việc BCD ISO của Sở; - Các phòng trực thuộc Sở	Quý III/2023
8	Hành động khắc phục sau đánh giá	- Ban chỉ đạo ISO của Sở; - Các phòng trực thuộc Sở	Quý III/2023
9	Tổ chức họp xem xét của lãnh đạo về hệ thống quản lý chất lượng sau đánh giá	Lãnh đạo Sở; Tổ giúp việc và các phòng liên quan	Quý III/2023
10	Cử công chức phụ trách ISO đi đào tạo, tập huấn bổ sung kiến thức về ISO	Công chức phụ trách ISO	Theo Kế hoạch của BCD ISO tỉnh
11	Đo lường sự thỏa mãn của khách hàng ( <i>lấy nhận xét đánh giá của tổ chức, công dân</i> )	Bộ phận Một cửa	Thường xuyên
12	Báo cáo kết quả thực hiện áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo quy định (6 tháng và năm)	Thư ký ISO	Theo Công văn số 28/KHCN-TĐC ngày 10/01/2020 của Sở KHCN V/v hướng dẫn công tác gửi báo cáo ISO định kỳ

### III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

#### 1. Văn phòng Sở (Thường trực Ban chỉ đạo ISO)

- Tham mưu xây dựng Mục tiêu chất lượng năm 2023 và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2023; Kế hoạch phân tích thực trạng và xác định rủi ro và cơ hội năm 2023... và các nội dung liên quan để thực hiện tốt việc áp dụng, duy trì Hệ thống Quản lý chất lượng vào hoạt động của cơ quan.

- Phối hợp với các phòng thực hiện Chương trình đánh giá nội bộ toàn hệ thống để thực hiện các biện pháp khắc phục, phòng ngừa (nếu có). Tham mưu chương trình Họp xem xét lãnh đạo và đo lường sự thỏa mãn của khách hàng.

- Thực hiện công tác tuyên truyền, hướng dẫn về áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO trên Cổng thông tin điện tử của Sở.

- Chỉ đạo Bộ phận Một cửa thường xuyên lấy ý kiến đánh giá đo lường sự thỏa mãn của khách hàng.

- Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc triển khai thực hiện của các phòng, đơn vị theo kế hoạch này; tổng hợp, báo cáo kết quả áp dụng, duy trì hệ thống QLCL theo quy định.

- Duy trì mối liên hệ thường xuyên với BCĐ ISO tỉnh, Sở KH&CN để đề xuất và yêu cầu giải đáp những vấn đề phát sinh trong quá trình triển khai thực hiện.

## 2. Các phòng thuộc Sở

- Căn cứ Kế hoạch của Sở, các phòng trực thuộc Sở triển khai xây dựng Kế hoạch áp dụng và duy trì Hệ thống Quản lý chất lượng tiêu chuẩn Quốc gia TCNV ISO 9001:2015 tại Phòng năm 2023; xây dựng Mục tiêu chất lượng và Kế hoạch thực hiện mục tiêu của phòng năm 2023.

- Triển khai áp dụng các Quy trình ISO đã được công bố vào giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định.

- Kịp thời rà soát, sửa đổi, bổ sung các quy trình ISO khi có thủ tục mới ban hành hoặc thay đổi phù hợp với văn bản quy phạm pháp luật, loại bỏ tài liệu lỗi thời (nếu có).

Các phòng căn cứ vào nội dung Kế hoạch, chủ động triển khai thực hiện và gửi, báo cáo các nội dung bằng văn bản theo quy định về Văn phòng Sở để tổng hợp, báo cáo Sở KH&CN, UBND tỉnh theo quy định.

**3. Kinh phí:** Kinh phí thực hiện được trích từ nguồn chi trong dự toán ngân sách của Sở VH&TDL năm 2023.

Trên đây là Kế hoạch áp dụng, duy trì Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn Quốc gia TCNV ISO 9001:2015 của Sở VH&TDL năm 2023./.

### Nơi nhận:

- Sở KH&CN;
- Lãnh đạo Sở VH&TDL;
- [anhng\\_skhcn@bacgiang.gov.vn](mailto:anhng_skhcn@bacgiang.gov.vn);
- Các phòng thuộc Sở;
- Tổ giúp việc BCĐ ISO Sở;
- LĐ, CV TH, MC VP Sở;
- Lưu: VT, Thư ký BCĐ.

**GIÁM ĐỐC**

**Trương Quang Hải**