

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TRIỆU TRẠCH**

Số:06/KH-UBND

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Triệu Trách, ngày 08 tháng 02 năm 2023

KẾ HOẠCH
Duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng
Theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Triệu Trách năm 2023

| TT | Nội dung công việc | Thời gian thực hiện | Trách nhiệm thực hiện | Hồ sơ/Biểu mẫu |
|-----------|---|--|--|--|
| 1 | Lập báo cáo đánh giá kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng hàng năm của cơ quan | Cuối quý IV của năm | - Đại diện lãnh đạo chất lượng | Báo cáo kết quả thực hiện MTCL |
| 2 | Xây dựng và công bố mục tiêu chất lượng hàng năm của cơ quan | Quý I hàng năm | - Đại diện lãnh đạo chất lượng | Mục tiêu chất lượng |
| 3 | Rà soát, sửa đổi, bổ sung các quy trình bắt buộc theo tiêu chuẩn (QT đánh giá nội bộ....) và các quy trình nội bộ (gồm: QT “một cửa”, QT quản lý văn bản đi đến, ...) | Định kỳ 06 tháng hoặc đột xuất khi có quy định mới của Nhà nước hoặc theo chỉ đạo của lãnh đạo cơ quan | - Phụ trách các bộ phận. - CBCC và thư ký ISO | Theo quy định tại từng quy trình cụ thể liên quan |
| 4 | Rà soát, sửa đổi, bổ sung cập nhật hoặc viết mới các quy trình nghiệp vụ (QT theo TTHC hoặc các QT tác nghiệp). | Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất khi có sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ hoặc ban hành mới TTHC hoặc yêu cầu từ lãnh đạo | - Lãnh đạo các bộ phận - CBCC và thư ký ISO | Theo quy định tại từng quy trình nghiệp vụ cụ thể liên quan |
| 5 | Lập kế hoạch, chương trình đánh giá chất lượng nội bộ cho từng năm và từng đợt đánh giá | - Lập kế hoạch đánh giá hàng năm: vào đầu tháng 02 hàng năm. - Lập chương trình đánh giá | - Đại diện lãnh đạo chất lượng - Thư ký ISO | Theo các biểu mẫu tương ứng của quy trình đánh giá chất lượng nội bộ |

| | | | | |
|---|--|--|---|--|
| | | từng đợt: Trước ngày đánh giá 10-15 ngày. Tần suất đánh giá: Tối thiểu 01 lần/12 tháng hoặc đợt xuất | | |
| 6 | Tiến hành thực hiện các cuộc đánh giá chất lượng nội bộ và lập báo cáo kết quả đánh giá nội bộ | Đoàn đánh giá tiến hành thực hiện việc đánh giá nội bộ theo chương trình đánh giá từng đợt đã lập | Trưởng đoàn đánh giá và các thành viên liên quan theo danh sách đoàn đánh giá nội bộ | Theo các biểu mẫu tương ứng của quy trình đánh giá chất lượng nội bộ (danh sách đoàn đánh giá/ phiếu ghi chép đánh giá/báo cáo kết quả đánh giá nội bộ.....) |
| 7 | Đánh giá sự hài lòng của Tổ chức/cá nhân/khách hàng. | Tiến hành phát, thu thập và tổng hợp phiếu đánh giá sự hài lòng của Tổ chức/công dân: Thời gian trước các cuộc họp xem xét lãnh đạo; Tần suất tối thiểu 01 đợt/12 tháng) | Phát, thu thập phiếu và lập báo cáo tổng hợp kết quả đánh giá: Bộ phận “một cửa” / Thư ký ISO lập; Xem xét kết quả: Lãnh đạo cơ quan | Phiếu đánh giá sự hài lòng Tổ chức/công dân |
| 8 | Họp xem xét của lãnh đạo về hệ thống quản lý chất lượng | Ít nhất 01 lần/năm hoặc đợt xuất (thông thường sau mỗi đợt đánh giá nội bộ) | Lãnh đạo cơ quan / Đại diện chất lượng/ Phụ trách các bộ phận/thư ký ISO | Theo mẫu tại quy trình họp xem xét của lãnh đạo (biên bản họp xem xét của lãnh đạo) |
| 9 | Các đề xuất cải tiến tài liệu/quy trình và áp dụng thuộc HTQLCL | Thường xuyên hoặc khi có yêu cầu từ Nhà nước (Luật, Nghị định, Thông tư, hoặc chỉ đạo của Lãnh đạo cơ quan | Tất cả cán bộ, công chức của cơ quan | Theo báo cáo từng trường hợp cụ thể |

| | | | | |
|----|---|--|--|-----------------------------|
| 10 | Cập nhật danh mục tài liệu bên ngoài theo từng lĩnh vực | Ngay sau khi thực hiện việc cập nhật, rà soát tài liệu ISO | | Danh mục tài liệu bên ngoài |
|----|---|--|--|-----------------------------|

Ghi chú: Kế hoạch trên sẽ được chỉnh sửa, bổ sung khi có văn bản hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền cấp trên và yêu cầu từ lãnh đạo cơ quan.

Nơi nhận:

- Các thành viên Ban ISO;
- UBND huyện (b/c);
- Sở KH-CN (b/c)
- Lưu: Ban ISO, VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Lê Văn Mẫn