

## KẾ HOẠCH

### **Áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2021**

Thực hiện Kế hoạch số 3182/KH-SVHTTDL ngày 24/12/2020 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch về cải cách hành chính năm 2021. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch xây dựng Kế hoạch áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2021, cụ thể như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

##### **1. Mục đích**

- Triển khai thực hiện có hiệu quả việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 theo Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg; xây dựng và áp dụng hệ thống quy trình xử lý công việc hợp lý, đáp ứng mục tiêu đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, từng bước nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác quản lý và cung cấp dịch vụ công trong lĩnh vực quản lý nhà nước của ngành Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

- Tiếp tục cải tiến, duy trì, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 trong các lĩnh vực hoạt động đã xây dựng của Sở. Trong đó cần chuẩn hóa các quy trình xử lý công việc, giải quyết thủ tục hành chính theo hướng chuyên nghiệp. Đồng thời, nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức về chất lượng và hiệu quả của việc áp dụng các quy trình ISO trong hoạt động của cơ quan.

- Đánh giá thực trạng việc áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng trong hoạt động của Sở đối với công tác quản lý và cung cấp dịch vụ công, tăng cường khả năng kiểm tra, giám sát quá trình giải quyết công việc của Sở.

##### **2. Yêu cầu**

- Lãnh đạo các phòng tập trung chỉ đạo để thực hiện có hiệu quả việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg; các nhiệm vụ trong Kế hoạch áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2021 phải gắn với các chỉ tiêu bình xét thi đua khen thưởng và nhiệm vụ phát triển của Ngành.

- Xác định rõ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các phòng và cán bộ, công chức trong cơ quan; tạo môi trường thuận lợi để cán bộ, công chức phát huy năng lực, chia sẻ kinh nghiệm, tiết kiệm thời gian và chi phí, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

## II. NỘI DUNG CÔNG VIỆC

### 1. Nội dung

| Stt | Bước công việc  | Thời gian thực hiện   | Trách nhiệm                  | Nội dung/kết quả  |
|-----|---|---|------------------------------|---|
| 1   | Kiện toàn Ban Chỉ đạo, Tổ giúp việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (nếu có thay đổi)   | Quý I/2021  | Văn phòng Sở                 | Quyết định kiện toàn Ban Chỉ đạo ISO  |
| 2   | Xây dựng chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, biện pháp thực hiện của phòng năm 2021   | Quý I/2021  | Các phòng chuyên môn         | Mục tiêu chất lượng đảm bảo 5 yêu cầu: cụ thể, số lượng đo lường được, có thời gian, có nội dung thực tế khả thi, có địa điểm thực hiện |
| 3   | Xây dựng, sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ các quy trình TTHC theo ISO phù hợp với các văn bản QPPL, Bộ TTHC hiện hành thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở đối với lĩnh vực Văn hóa, Thể thao, Du lịch và Gia đình | Sau 30 ngày kể từ khi có quyết định công bố TTHC ban hành mới, thay thế, sửa đổi, bổ sung và bãi bỏ của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch | Các phòng chuyên môn có TTHC | Các quy trình giải quyết TTHC theo ISO  |
| 4   | Phổ biến nâng cao nhận thức về Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho cán bộ, công chức tại các phòng thuộc Sở   | Hàng quý, lồng ghép vào các cuộc họp, sinh hoạt định kỳ của cơ quan   | Ban Giám đốc                 | Cán bộ, công chức thấu hiểu hệ thống quản lý chất lượng đã công bố  |

|    |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|
| 5  | Tuân thủ thực hiện các quy trình giải quyết TTHC theo ISO đã xây dựng, ban hành | Thường xuyên  | Các phòng chuyên môn có TTHC                      | Cán bộ, công chức nghiêm túc thực hiện, áp dụng theo các quy trình đã công bố   |
| 6  | Đo lường sự thỏa mãn của tổ chức/cá nhân  | Tháng 6 và tháng 12/2021                              | Văn phòng Sở                                      | Biên bản tổng hợp phiếu (số phiếu phát ra, thu vào và nội dung liên quan)   |
| 7  | Xây dựng kế hoạch và tiến hành đánh giá nội bộ                                  | Quý III/2021  | Ban Chỉ đạo ISO; Văn phòng Sở; các phòng thuộc Sở | Thực hiện theo quy trình đánh giá nội bộ  |
| 8  | Tổ chức họp xem xét của lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng                 | Quý III/2021  | Ban Chỉ đạo ISO                                   | Thực hiện theo đúng quy trình xem xét của lãnh đạo  |
| 9  | Thực hiện các hành động khắc phục và cải tiến (nếu có)                          | Chậm nhất 30 ngày kể từ ngày họp xem xét của lãnh đạo | Ban Chỉ đạo ISO; Văn phòng Sở; các phòng thuộc Sở | Thực hiện đúng quy trình khắc phục  |
| 10 | Kiểm tra việc thực hiện các hành động khắc phục và cải tiến (nếu có)            | Quý IV/2021   | Ban Chỉ đạo ISO                                   | Báo cáo thực hiện   |
| 11 | Tham mưu Quyết định công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng (nếu có thay đổi)   | Quý IV/2021   | Ban Chỉ đạo ISO                                   | Quyết định công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng  |
| 12 | Quản lý, điều hành thực hiện và tổng kết  | Thường xuyên  | Lãnh đạo Sở, Ban Chỉ đạo ISO                      | - Lồng ghép trong các báo cáo kết quả thực hiện công tác Cải cách hành chính hàng quý, 6 tháng, 9 tháng và năm<br>- Báo cáo kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng năm 2021 |

## **2. Kinh phí**

- Kinh phí thực hiện năm 2021 là 15.000.000 đồng (*mười lăm triệu đồng*) theo quy định tại Khoản 6, Điều 4, Thông tư số 116/2015TT-BTC ngày 11/8/2015 của Bộ Tài chính về quy định công tác quản lý tài chính đối với việc tư vấn, xây dựng, áp dụng và duy trì cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động trong các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước.

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**1. Ban Chỉ đạo và Tổ giúp việc ISO** có trách nhiệm chỉ đạo triển khai thực hiện Kế hoạch.

### **2. Văn phòng Sở**

- Theo dõi hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc triển khai thực hiện Kế hoạch; bảo đảm cơ sở vật chất và trang thiết bị ứng dụng công nghệ thông tin trong việc triển khai áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại các phòng thuộc Sở.

- Tham mưu Giám đốc Sở rà soát, kiện toàn lại Ban Chỉ đạo và tổ giúp việc áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 khi có sự thay đổi.

- Tổng hợp kết quả thực hiện áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 của Sở để báo cáo lãnh đạo Sở, UBND tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ theo quy định.

### **3. Phòng Kế hoạch Tài chính**

Tham mưu Giám đốc Sở cân đối, đảm bảo nguồn kinh phí để kịp thời triển khai thực hiện các nội dung của Kế hoạch.

### **4. Các phòng chuyên môn có Thủ tục hành chính**

- Thực hiện xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến các quy trình giải quyết TTHC theo ISO; đảm bảo các hoạt động liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính cho công dân, tổ chức được áp dụng theo quy trình ISO.

- Chủ động rà soát xây dựng, sửa đổi, bổ sung, thay thế và bãi bỏ các quy trình giải quyết TTHC theo ISO gửi về thư ký ISO sau 30 ngày kể từ khi có quyết định công bố TTHC ban hành mới, thay thế, sửa đổi, bổ sung và bãi bỏ của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch

### **5. Các phòng thuộc Sở**

- Căn cứ vào chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng năm 2021 của Sở các phòng xây dựng chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, biện pháp thực hiện của các phòng năm 2021 niêm yết tại phòng 01 bản và gửi cho Thư ký ISO 01 bản để tổng hợp.

- Báo cáo tình hình triển khai thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng tại các phòng lồng ghép vào báo cáo Cải cách hành chính hàng quý, 6 tháng, 9 tháng, năm gửi về Văn phòng Sở đúng thời hạn quy định.

Trên đây là Kế hoạch áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2021 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, yêu cầu các phòng nghiêm túc triển khai thực hiện./.

***Nơi nhận:***

- UBND tỉnh (b/c);
- Sở Khoa học và Công nghệ (b/c);
- Các phòng chuyên môn (th/hiện);
- Giám đốc; các PGĐ Sở;
- Lưu: VT, VP (Th).

**GIÁM ĐỐC**

**Thái Hồng Hà**