

Số: /KH-SNV

Quảng Bình, ngày tháng năm 2023

KẾ HOẠCH

Áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống Quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 của Sở Nội vụ năm 2023

Thực hiện Quyết định 956/QĐ-UBND ngày 21/4/2014 của UBND tỉnh về việc phê duyệt Kế hoạch áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Bình. Sở Nội vụ ban hành Kế hoạch Áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống Quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 (HTQLCL ISO 9001:2015) của Sở Nội vụ năm 2023, với các nội dung sau:

1. Mục đích, yêu cầu

Đánh giá thực trạng việc áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL ISO 9001:2015 trong hoạt động của Sở, tăng cường khả năng kiểm tra, giám sát quá trình giải quyết công việc của đơn vị, hỗ trợ tích cực cho công tác hiện đại hóa nền hành chính.

Tiếp tục cải tiến, duy trì áp dụng HTQLCL ISO 9001:2015 trong các lĩnh vực hoạt động của Sở; xây dựng mới các quy trình ISO, đảm bảo 100% thủ tục hành chính được xây dựng quy trình ISO; xây dựng bổ sung các quy trình giải quyết công việc nội bộ Sở; từng bước chuẩn hóa các quy trình xử lý công việc theo hướng đơn giản, xác định rõ trách nhiệm của các đơn vị, cá nhân thực hiện quy trình.

Tiếp tục rà soát các văn bản pháp luật mới ban hành có liên quan để xây dựng mới, sửa đổi, bổ sung, từng bước hoàn thiện các quy trình xử lý công việc.

Ứng dụng có hiệu quả phần mềm ISO điện tử tỉnh Quảng Bình.

2. Nhiệm vụ trọng tâm

Xây dựng, ban hành Mục tiêu chất lượng, Chính sách chất lượng năm 2023 của Sở Nội vụ. Căn cứ Mục tiêu chất lượng của Sở, các đơn vị thuộc, trực thuộc Sở xây dựng mục tiêu chất lượng, biện pháp thực hiện của đơn vị cụ thể nhiệm vụ, thời gian; sản phẩm đo lường được.

Rà soát, sửa đổi, bổ sung các quy trình ISO phù hợp với các văn bản pháp luật hiện hành; xây dựng mới các quy trình giải quyết thủ tục hành chính mới ban hành, các quy trình nội bộ của Sở.

Phổ biến, nâng cao nhận thức về HTQLCL ISO 9001:2015 cho công chức, viên chức thuộc Sở; đảm bảo tuân thủ các quy trình ISO đã ban hành.

Xây dựng kế hoạch và tiến hành đánh giá nội bộ và thực hiện hành động khắc phục và cải tiến (nếu có).

Tăng cường ứng dụng, sử dụng có hiệu quả phần mềm ISO điện tử tỉnh Quảng Bình tại địa chỉ <http://iso-snv.quangbinh.gov.vn>.

3. Tổ chức thực hiện

a) Ban Chỉ đạo ISO của Sở có trách nhiệm tham mưu chỉ đạo triển khai thực hiện Kế hoạch này.

b) Văn phòng Sở có trách nhiệm:

- Phối hợp với Ban Chỉ đạo ISO đôn đốc các đơn vị thuộc, trực thuộc Sở xây dựng, sửa đổi, bổ sung các quy trình ISO giải quyết thủ tục hành chính, quy trình nội bộ;

- Tham mưu Lãnh đạo Sở phổ biến, áp dụng HTQLCL ISO 9001:2015; tổng hợp kết quả thực hiện, báo cáo Lãnh đạo Sở, UBND tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ theo quy định.

- Cập nhật dữ liệu lên phần mềm ISO điện tử của tỉnh.

c) Các đơn vị thuộc, trực thuộc Sở căn cứ nhiệm vụ và lĩnh vực phụ trách chủ trì thực hiện các nhiệm vụ:

- Rà soát các văn bản pháp luật mới ban hành có liên quan để sửa đổi, bổ sung các quy trình ISO (*theo Phụ lục 1*);

- Xây dựng mới các quy trình ISO giải quyết thủ tục hành chính, quy trình ISO nội bộ để công bố, áp dụng (*theo Phụ lục 2*);

(Tham khảo mẫu quy trình ISO gửi kèm theo Kế hoạch)

- Gửi kết quả thực hiện về Văn phòng Sở trước ngày 30/4/2023 để tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo Sở.

Trên đây là Kế hoạch Áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL ISO 9001:2015 của Sở Nội vụ năm 2023. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vướng mắc, đề nghị các đơn vị kịp thời báo cáo Lãnh đạo Sở (qua Văn phòng Sở) để được xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Lãnh đạo Sở;
- Sở Khoa học và Công nghệ (để theo dõi);
- Ban Chỉ đạo ISO SNV;
- Các đơn vị thuộc, trực thuộc Sở;
- Lưu: VT, VP.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Phan Ngọc Lâm

Phụ lục 1**DANH MỤC QUY TRÌNH ISO SỞ NỘI VỤ (ĐÃ BAN HÀNH)**

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số _____ /KH-SNV ngày _____ tháng _____ năm 2023 của Sở Nội vụ)

STT	Tên quy trình	Mã số quy trình ISO	Đơn vị chủ trì thực hiện
I	Thủ tục, hướng dẫn theo mô hình hệ thống quản lý chất lượng		
1	Mô hình Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	MHQLCL	Văn phòng Sở
-	Sơ đồ tương tác các quá trình Hệ thống quản lý chất lượng	PL.01	
-	Chính sách chất lượng	PL.02	
-	Danh mục tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng	PL.03	
-	Mục tiêu chất lượng của Sở Nội vụ	PL.04	
-	Hướng dẫn kiểm soát thông tin dạng văn bản	HD.01	
-	Hướng dẫn quản lý rủi ro, cơ hội	HD.02	
-	Hướng dẫn đánh giá nội bộ	HD.03	
-	Hướng dẫn kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục	HD.04	
II	Quy trình giải quyết TTHC		
	Lĩnh vực Xây dựng chính quyền		
1	Thủ tục thành lập thôn mới, tổ dân phố mới	QT-XDCQ-01	Phòng XDCQ và TCBC
	Lĩnh vực Tổ chức biên chế, tổ chức phi chính phủ		
1	Thủ tục công nhận Ban vận động thành lập Hội có phạm vi hoạt động trong tỉnh	QT-TCBC-01	Phòng XDCQ và TCBC
2	Thủ tục cho phép thành lập Hội có phạm vi hoạt động trong tỉnh, huyện	QT-TCBC-02	
3	Thủ tục phê duyệt Điều lệ Hội có phạm vi hoạt động trong tỉnh, huyện	QT-TCBC-03	
4	Thủ tục tự giải thể Hội có phạm vi hoạt động trong tỉnh, huyện	QT-TCBC-04	
5	Thủ tục xin phép đặt văn phòng đại diện của Hội có phạm vi hoạt động trong cả nước hoặc liên tỉnh	QT-TCBC-05	

STT	Tên quy trình	Mã số quy trình ISO	Đơn vị chủ trì thực hiện
6	Thủ tục chia, tách, sáp nhập; hợp nhất Hội có phạm vi hoạt động trong tỉnh, huyện	QT-TCBC-06	Phòng XDCQ và TCBC
7	Thủ tục thành lập cơ sở bảo trợ xã hội công lập thuộc thẩm quyền quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh	QT-TCBC-07	
8	Thủ tục thành lập cơ sở bảo trợ xã hội ngoài công lập thuộc thẩm quyền quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh	QT-TCBC-08	
9	Thủ tục thẩm định giải thể cơ sở bảo trợ xã hội thuộc thẩm quyền thành lập của UBND tỉnh	QT-TCBC-09	
10	Thủ tục thay đổi tên, trụ sở, giám đốc, quy chế hoạt động của cơ sở bảo trợ xã hội thuộc thẩm quyền thành lập của UBND tỉnh	QT-TCBC-10	
11	Thủ tục thẩm định đề án vị trí việc làm	QT-TCBC-11	
12	Thủ tục thẩm định điều chỉnh đề án vị trí việc làm	QT-TCBC-12	
13	Thủ tục thẩm định thành lập tổ chức hành chính	QT-TCBC-13	
14	Thủ tục thẩm định tổ chức lại tổ chức hành chính	QT-TCBC-14	
15	Thủ tục thẩm định giải thể tổ chức hành chính	QT-TCBC-15	
16	Thủ tục thẩm định số lượng người làm việc trong đơn vị sự nghiệp công lập	QT-TCBC-16	
17	Thủ tục thẩm định điều chỉnh số lượng người làm việc	QT-TCBC-17	
18	Thủ tục thẩm định thành lập đơn vị sự nghiệp công lập	QT-TCBC-18	
19	Thủ tục thẩm định tổ chức lại đơn vị sự nghiệp công lập	QT-TCBC-19	
20	Thủ tục thẩm định giải thể đơn vị sự nghiệp công lập	QT-TCBC-20	
21	Thủ tục cấp Giấy phép thành lập và công nhận điều lệ quỹ	QT-TCBC-21	
22	Thủ tục công nhận quỹ đủ điều kiện hoạt động và công nhận thành viên Hội đồng quản lý quỹ	QT-TCBC-22	

STT	Tên quy trình	Mã số quy trình ISO	Đơn vị chủ trì thực hiện
23	Thủ tục công nhận thay đổi, bổ sung thành viên Hội đồng quản lý quỹ	QT-TCBC-23	Phòng XDCQ và TCBC
24	Thủ tục thay đổi giấy phép thành lập và công nhận điều lệ (sửa đổi, bổ sung) quỹ	QT-TCBC-24	
25	Thủ tục cấp lại Giấy phép thành lập và công nhận điều lệ quỹ	QT-TCBC-25	
26	Thủ tục cho phép quỹ hoạt động trở lại sau khi bị đình chỉ có thời hạn hoạt động	QT-TCBC-26	
27	Thủ tục hợp nhất, sáp nhập, chia, tách, mở rộng phạm vi hoạt động quỹ	QT-TCBC-27	
28	Thủ tục đổi tên quỹ	QT-TCBC-28	
29	Thủ tục tự giải thể quỹ	QT-TCBC-29	
30	Thủ tục thẩm định đề án vị trí việc làm (thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh)	QT-TCBC-30	
31	Thủ tục thẩm định điều chỉnh vị trí việc làm (thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh)	QT-TCBC-31	
	Lĩnh vực Công chức - Viên chức		
1	Thủ tục thi tuyển công chức	QT-CCVC-01	Phòng Cán bộ, công chức, viên chức
2	Thủ tục xét tuyển công chức	QT-CCVC-02	
3	Thủ tục tiếp nhận vào làm công chức	QT-CCVC-03	
4	Thủ tục thi nâng ngạch công chức	QT-CCVC-04	
5	Thủ tục thi tuyển viên chức (thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh)	QT-CCVC-05	
6	Thủ tục xét tuyển viên chức (thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh)	QT-CCVC-06	
7	Thủ tục tiếp nhận vào làm viên chức (thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh)	QT-CCVC-07	
8	Thủ tục thăng hạng chức danh nghề nghiệp viên chức (thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh)	QT-CCVC-08	

STT	Tên quy trình	Mã số quy trình ISO	Đơn vị chủ trì thực hiện
	Lĩnh vực Văn thư lưu trữ		
1	Thủ tục cấp Chứng chỉ hành nghề lưu trữ	QT-VTLT-01	Phòng Quản lý VTLT và CTIN
2	Thủ tục cấp lại Chứng chỉ hành nghề lưu trữ	QT-VTLT-02	
	Lĩnh vực Thi đua - Khen thưởng		
1	Thủ tục tặng thưởng Bằng khen của Chủ tịch UBND tỉnh theo chuyên đề	QT-TĐKT-01	Phòng Thi đua – Khen thưởng
2	Thủ tục tặng thưởng Bằng khen của Chủ tịch UBND tỉnh về thành tích đột xuất	QT-TĐKT-02	
3	Thủ tục tặng thưởng Bằng khen của Chủ tịch UBND tỉnh về thành tích đối ngoại	QT-TĐKT-03	
4	Thủ tục tặng thưởng Bằng khen của Chủ tịch UBND tỉnh về tổng kết công tác năm	QT-TĐKT-04	
5	Thủ tục tặng thưởng danh hiệu “Tập thể Lao động xuất sắc” và “Đơn vị Quyết thắng”	QT-TĐKT-05	
6	Thủ tục tặng thưởng danh hiệu “Chiến sĩ Thi đua cấp tỉnh”	QT-TĐKT-06	
7	Thủ tục tặng thưởng Cờ Thi đua của UBND tỉnh cho đơn vị dẫn đầu cụm, khối thi đua của tỉnh	QT-TĐKT-07	
8	Thủ tục tặng thưởng Cờ Thi đua của UBND tỉnh cho đơn vị dẫn đầu sở, ban, ngành, đoàn thể, đơn vị cấp tỉnh	QT-TĐKT-08	
9	Thủ tục tặng thưởng Bằng khen của Chủ tịch UBND tỉnh cho gia đình	QT-TĐKT-09	

Phụ lục 2**DANH MỤC QUY TRÌNH ISO XÂY DỰNG TRONG NĂM 2023**

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số /KH-SNV ngày tháng năm 2023 của Sở Nội vụ)

STT	Tên tài liệu	Mã số QT ISO	Mã số TTHC	Đơn vị thực hiện	Ghi chú
I	CÁC QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH				
	Lĩnh vực Tổ chức biên chế, tổ chức phi chính phủ				
1	Thủ tục đổi tên hộ	QT-TCBC-32	2.001678.000.00.00.H46	Phòng XDCQ và TCBC	QĐ số 460/QĐ-UBND ngày 21/02/2022 của UBND tỉnh
2	Thủ tục báo cáo tổ chức đại hội nhiệm kỳ, đại hội bất thường của hội cấp tỉnh	QT-TCBC-33	1.003900.000.00.00.H46		
3	Thủ tục phân loại đơn vị hành chính cấp xã	QT-TCBC-34	1.000989.000.00.00.H46		
	Lĩnh vực Công tác thanh niên				
4	Thủ tục thành lập tổ chức thanh niên xung phong ở cấp tỉnh	QT-CTTN-01	2.001717.000.00.00.H46	Phòng QL VTLT và CTTN	QĐ số 459/QĐ-UBND ngày 21/02/2022 của UBND tỉnh
5	Thủ tục giải thể tổ chức thanh niên xung phong ở cấp tỉnh	QT-CTTN-02	1.003999.000.00.00.H46		
6	Thủ tục xác nhận phiên hiệu thanh niên xung phong ở cấp tỉnh	QT-CTTN-03	2.001683.000.00.00.H46		
	Lĩnh vực Bồi thường nhà nước				
7	Giải quyết yêu cầu bồi thường tại cơ quan trực tiếp quản lý người thi hành công vụ gây thiệt hại (cấp tỉnh)	QT-BTNN-01	2.002192.000.00.00.H46	Văn phòng Sở	QĐ số 3305/QĐ-UBND ngày 05/10/2018 của UBND tỉnh

STT	Tên tài liệu	Mã số QT ISO	Mã số TTHC	Đơn vị thực hiện	Ghi chú
8	Phục hồi danh dự (cấp tỉnh)	QT-BTNN-02	2.002191.000.00.00.H46		
	Lĩnh vực Giải quyết khiếu nại				
9	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp tỉnh	QT-GQKN-01	2.002407.000.00.00.H46	Thanh tra Sở	QĐ số 3253/QĐ-UBND ngày 12/10/2021 của UBND tỉnh
10	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai tại cấp tỉnh	QT-GQKN-02	2.002411.000.00.00.H46		
	Lĩnh vực Giải quyết tố cáo				
11	Thủ tục giải quyết tố cáo tại cấp tỉnh	QT-GQTC-01	2.002394.000.00.00.H46	Thanh tra Sở	QĐ số 4652/QĐ-UBND ngày 29/11/2019 của UBND tỉnh
	Lĩnh vực Phòng, chống tham nhũng				
12	Thủ tục kê khai tài sản, thu nhập	QT-PCTN-01	2.002400.000.00.00.H46	Văn phòng Sở	QĐ số 1267/QĐ-UBND ngày 07/5/2021 của UBND tỉnh
13	Thủ tục thực hiện việc giải trình	QT-PCTN-02	2.002403.000.00.00.H46	Thanh tra Sở (chủ trì), Văn phòng Sở (phối hợp)	
14	Thủ tục tiếp nhận yêu cầu giải trình	QT-PCTN-03	2.002402.000.00.00.H46		
15	Thủ tục xác minh tài sản, thu nhập	QT-PCTN-04	2.002401.000.00.00.H46		
	Lĩnh vực Tiếp công dân				
16	Thủ tục tiếp công dân tại cấp tỉnh	QT-TCD-01	1.010943.000.00.00.H46	Thanh tra Sở	QĐ 1728/Đ-UBND ngày 23/6/2022 của UBND tỉnh

STT	Tên tài liệu	Mã số QT ISO	Mã số TTHC	Đơn vị thực hiện	Ghi chú
	Lĩnh vực Xử lý đơn thư				
17	Thủ tục xử lý đơn tại cấp tỉnh	QT-XLĐT-01	2.002499.000.00.00.H46	Thanh tra Sở	QĐ 1729/QĐ-UBND ngày 23/6/2022 của UBND tỉnh
	Lĩnh vực Người có công				
18	Trợ cấp hàng tháng đối với thanh niên xung phong đã hoàn thành nhiệm vụ trong kháng chiến	QT-NCC-01	2.001396.000.00.00.H46	Phòng QL VTLT và CTTN	QĐ 3317/QĐ-UBND ngày 21/9/2017 của UBND tỉnh
19	Trợ cấp một lần đối với thanh niên xung phong đã hoàn thành nhiệm vụ trong kháng chiến	QT-NCC-02	2.001157.000.00.00.H46		
II	CÁC QUY TRÌNH NỘI BỘ				
1	Xét thi đua, khen thưởng	QT-01			Văn phòng Sở
2	Đánh giá công chức, người lao động	QT-02			
3	Bổ nhiệm chức danh nghề nghiệp viên chức	QT-03			
4	Giải quyết nghỉ hưu đối với công chức, người lao động	QT-04			
5	Nâng bậc lương thường xuyên, nâng bậc lương trước thời hạn	QT-05			
6	Giải quyết các thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa	QT-06			

STT	Tên tài liệu	Mã số QT ISO	Mã số TTHC	Đơn vị thực hiện	Ghi chú
7	Quản lý văn bản đi, đến	QT-07			Văn phòng Sở
8	Lưu trữ hồ sơ tài liệu	QT-08			
9	Quản lý tài sản cố định	QT-09			
10	Mua sắm, quản lý trang, thiết bị, máy móc văn phòng	QT-10			
11	Tham mưu xây dựng văn bản quy phạm pháp luật	QT-11			