

Số: 60 /KH-KHCN

Bắc Giang, ngày 08 tháng 5 năm 2019

## KẾ HOẠCH

### **Chuyển đổi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Sở Khoa học và Công nghệ**

Căn cứ Quyết định số 101/QĐ-BKHCN ngày 21/01/2019 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ về việc công bố Mô hình khung HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tại địa phương; Kế hoạch số 218/KH-UBND ngày 02/11/2018 về xây dựng, chuyển đổi HTQLCL lên phiên bản tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của các sở, ngành, cơ quan; xây dựng, áp dụng tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động tại các UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Bắc Giang; Sở Khoa học và Công nghệ xây dựng Kế hoạch chuyển đổi áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, như sau:

## **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

### **1. Mục đích**

Thực hiện theo chỉ đạo, yêu cầu của Chính phủ, Bộ Khoa học và Công nghệ, UBND tỉnh nhằm nâng cao hiệu quả công tác chỉ đạo, điều hành, giải quyết thủ tục hành chính, đẩy mạnh cải cách hành chính, góp phần cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh đối với các lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của Sở Khoa học và Công nghệ.

### **2. Yêu cầu**

- Lãnh đạo Sở, các phòng, đơn vị thực hiện chuyển đổi, áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đối với toàn bộ hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ, giải quyết thủ tục hành chính của Sở.

- Bảo đảm sự tham gia, trách nhiệm của Lãnh đạo Sở, các phòng, đơn vị, công chức, viên chức, người lao động thuộc Sở và cá nhân có liên quan trong quá trình thực hiện chuyển đổi HTQLCL và triển khai áp dụng.

## **II. NỘI DUNG VÀ TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN**

### **1. Rà soát, kiện toàn Ban chỉ đạo ISO 9001:2015**

a) Nội dung thực hiện:

- Rà soát, kiện toàn Ban Chỉ đạo ISO của Sở.

- Xây dựng, ban hành văn bản Phân công nhiệm vụ các thành viên BCD.

b) Trách nhiệm thực hiện: Ban Chỉ đạo ISO Sở tham mưu Giám đốc Sở.

c) Thời gian hoàn thành: Xong trước ngày **10/5/2019**.

**2. Triển khai xây dựng mới/cải tiến, hiệu chỉnh tài liệu, quy trình chuẩn theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 và mô hình khung do Bộ KH&CN ban hành (theo Quyết định số 101/QĐ-BKHCN ngày 21/01/2019)**

*a) Nội dung thực hiện:*

- Cải tiến, hiệu chỉnh hệ thống tài liệu, quy trình đã có (gồm toàn bộ quy trình nội bộ, quy trình giải quyết thủ tục hành chính).

- Đề xuất và tổ chức xây dựng mới:

+ Quy trình thực hiện TTHC (đối với những TTHC mới được ban hành, chưa có quy trình thực hiện), *đảm bảo xây dựng, áp dụng ISO đối với 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở.*

+ Quy trình chuyên môn, quy trình nội bộ (xét thấy cần thiết) (*khuyến khích xây dựng*).

**\*Lưu ý:**

- Danh mục TTHC của Sở KH&CN theo *Quyết định số 1908/QĐ-UBND* ngày 05/12/2018 về việc công bố danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở; lưu ý cập nhật các quyết định công bố TTHC sửa đổi, bổ sung (nếu có).

- Cách trình bày, bố cục đối với một quy trình ISO theo hướng dẫn tại *Phụ lục (gửi kèm)*; đối với các quy trình giải quyết TTHC lưu ý áp dụng Quy trình nội bộ giải quyết TTHC đã được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt tại *Quyết định số 323/QĐ-UBND* ngày 01/3/2019.

*b) Trách nhiệm thực hiện:* Các phòng, đơn vị thuộc Sở (chủ trì soạn thảo chịu trách nhiệm về nội dung) phối hợp với Văn phòng Sở (kiểm soát).

*c) Thời gian hoàn thành:* Xong trước ngày **20/6/2019** (các phòng, đơn vị in 01 bộ tài liệu gửi về Văn phòng Sở).

*d) Đề đảm bảo tiến độ và chất lượng chuyên đổi HTQLCL, Ban Chỉ đạo ISO Sở tổ chức họp, kiểm tra việc xây dựng, cải tiến, hiệu chỉnh hệ thống tài liệu, quy trình của các phòng, đơn vị; thời gian ngày **05/6/2019**; kết quả báo cáo Giám đốc Sở để kịp thời chỉ đạo, giải quyết.*

**3. Ban hành có hiệu lực tài liệu hệ thống**

**3.1. Phê duyệt và cấp phát tài liệu**

*a) Nội dung thực hiện:*

- In toàn bộ tài liệu, quy trình chuẩn (01 bộ), ký người chịu trách nhiệm soạn thảo, người xem xét trước khi trình Giám đốc Sở ký duyệt.

- Cấp phát tài liệu: Hệ thống tài liệu, quy trình sau khi được Giám đốc Sở ký duyệt được nhân bản và đóng dấu theo quy định. Cấp phát 02 bản giấy, trong đó: Bộ phận Thư ký BCĐ ISO lưu 01 bản giấy (gốc); phòng, đơn vị soạn thảo lưu 01 bản giấy (có đầy đủ chữ ký, dấu); các phòng, đơn vị còn lại nhận cấp phát dạng văn bản điện tử (bản scan có đầy đủ chữ ký, dấu).

b) *Trách nhiệm thực hiện*: Các phòng, đơn vị thuộc Sở in 01 bộ, ký người chịu trách nhiệm soạn thảo, người xem xét sau đó chuyển về Văn phòng Sở để tổng hợp trình Giám đốc Sở ký duyệt và tổ chức cấp phát.

c) *Thời gian hoàn thành*: Xong trước ngày **25/6/2019**.

### **3.2. Giám đốc Sở ký ban hành Quyết định về việc “Ban hành và áp dụng tài liệu HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015”**

- *Trách nhiệm thực hiện*: Văn phòng Sở tổng hợp, tham mưu, trình Giám đốc Sở ký ban hành Quyết định.

- *Thời gian ban hành Quyết định*: Xong trước ngày **30/6/2019**.

### **3.3. Triển khai phổ biến, quán triệt đến toàn thể CCVC, người lao động**

- *Trách nhiệm thực hiện*: Trưởng các phòng, đơn vị thuộc Sở.

- *Thời gian thực hiện*: Ngay sau khi Giám đốc Sở ký phê duyệt, ban hành Quyết định theo mục 3.2 (trước ngày **30/6/2019**).

## **4. Tổ chức triển khai áp dụng trên thực tế**

a) *Nội dung thực hiện*:

- Công bố *Cam kết về chất lượng* (Chính sách chất lượng).

- Công bố và tiếp tục thực hiện *Mục tiêu chất lượng* tại các phòng, đơn vị chuyên môn; báo cáo kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng theo quy định.

- Áp dụng *Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản* (tài liệu, hồ sơ).

- *Tập trung áp dụng các Quy trình giải quyết TTHC*.

- Áp dụng *Quy trình chuyên môn, nội bộ khác đã xây dựng*.

- Đo lường *Sự thỏa mãn về dịch vụ hành chính công*.

- Tập trung kiểm soát những kết quả đầu ra công việc không phù hợp của giải quyết TTHC và chuyên môn, nội bộ để kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục (áp dụng *Quy trình kiểm soát sự KPH và hành động khắc phục*).

- BCD ISO Sở tổ chức thực hiện phân tích rủi ro và lập kế hoạch quản lý rủi ro thời gian tiếp theo (áp dụng quy trình *Quản lý rủi ro và cơ hội*).

b) *Trách nhiệm thực hiện*: Lãnh đạo Sở, các phòng, đơn vị thuộc Sở (căn cứ chức năng, nhiệm vụ được phân công phụ trách để triển khai thực hiện).

c) *Thời gian thực hiện*: Từ ngày Giám đốc Sở ký phê duyệt, ban hành Quyết định và triển khai phổ biến, quán triệt đến toàn thể CCVC, người lao động theo mục 3.2 (trước ngày **30/6/2019**).

## **5. Tổ chức đánh giá nội bộ**

- *Nội dung thực hiện:* Thực hiện đánh giá, kiểm tra nhằm phát hiện sự không phù hợp cho từng phòng, đơn vị, bộ phận chuyên môn; tập trung phân tích nguyên nhân và đưa ra biện pháp khắc phục tại từng bộ phận (áp dụng *Quy trình đánh giá nội bộ HTQLCL*).

- *Trách nhiệm thực hiện:* Ban Chỉ đạo ISO Sở.

- *Thời gian thực hiện:* Trước ngày **15/8/2019**.

## **6. Tổ chức họp xem xét của Lãnh đạo, cải tiến HTQLCL**

- *Nội dung thực hiện:* Trên cơ sở kết quả đánh giá nội bộ, các thông tin về hiệu quả, hiệu lực của hệ thống; Lãnh đạo tổ chức họp bàn, nhìn nhận những vấn đề còn bất cập, tồn tại để chỉ dẫn và ra các quyết định chỉ đạo cho cải tiến (áp dụng *Quy trình họp xem xét của lãnh đạo về HTQLCL*).

- *Thời gian thực hiện:* Trước ngày **30/8/2019**.

## **7. Tổng hợp báo cáo Thường trực BCD ISO tỉnh để tổ chức thẩm định**

- *Trách nhiệm thực hiện:* Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với các phòng, đơn vị thuộc Sở tham mưu Giám đốc Sở thực hiện.

- *Thời gian thực hiện:* Trước ngày **15/9/2019**.

**8. Căn cứ kết quả thẩm định của BCD ISO tỉnh, tổ chức khắc phục những điểm chưa phù hợp; báo cáo BCD ISO tỉnh xác nhận, công nhận; trên cơ sở đó Giám đốc Sở ban hành Quyết định về việc “Công bố HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015”**

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Ban Chỉ đạo ISO Sở**

Giúp Lãnh đạo Sở chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện Kế hoạch. Các thành viên Ban Chỉ đạo ISO Sở căn cứ nhiệm vụ được phân công có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc triển khai Kế hoạch đối với phòng, đơn vị được giao phụ trách; đề xuất các giải pháp với Trưởng Ban chỉ đạo nhằm thực hiện tốt Kế hoạch này.

### **2. Văn phòng Sở**

- Giúp BCD ISO Sở hướng dẫn triển khai chuyển đổi HTQLCL tại các phòng, đơn vị; phối hợp với phòng Kế hoạch Tài chính thực hiện quy trình thanh quyết toán kinh phí cho các hoạt động liên quan đảm bảo thực hiện Kế hoạch.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện các thủ tục để công bố HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 theo quy định.

### **3. Trưởng các phòng thuộc Sở, Giám đốc Trung tâm UD KH&CN**

Căn cứ nội dung Kế hoạch này, tập trung nguồn lực để triển khai thực chuyển đổi áp dụng HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015; đảm bảo sự tham gia của lãnh đạo phòng, đơn vị, cá nhân có liên quan trong quá trình triển khai thực hiện.

### **4. Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng**

Phối hợp với Văn phòng Sở giúp Ban Chỉ đạo ISO Sở tham mưu Giám đốc Sở trong quá trình triển khai thực hiện chuyển đổi, trình Ban Chỉ đạo ISO tỉnh thẩm định, đánh giá, công nhận, Giám đốc Sở quyết định công bố HTQLCL phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 theo quy định.

### **5. Kinh phí thực hiện**

Kinh phí chuyển đổi HTQLCL thực hiện theo quy định tại Thông tư số 116/2015/TT-BTC ngày 11/8/2015 của Bộ Tài chính quy định công tác quản lý tài chính đối với việc tư vấn, xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước và các văn bản có liên quan.

Trên đây là nội dung Kế hoạch chuyển đổi áp dụng HTQLCL phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Sở KH&CN; đề nghị các phòng, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện. /.

*Nơi nhận:*

- Lưu: VT, VP.

**Bản điện tử:**

- Lãnh đạo Sở;

- Ban chỉ đạo ISO Sở;

- Các phòng, đơn vị thuộc Sở.



**Nguyễn Đức Kiên**



## Phụ lục **HƯỚNG DẪN CÁCH TRÌNH BÀY, BỐ CỤC ĐỐI QUY TRÌNH ISO**

### **I. Bố cục chung đối với một quy trình ISO**

**Gồm 07 phần sau:**

1. Mục đích
2. Phạm vi áp dụng
3. Tài liệu viện dẫn
4. Định nghĩa/từ viết tắt
5. Nội dung
6. Lưu hồ sơ
7. Phụ lục/Biểu mẫu đính kèm.

**\* Lưu ý 1:**

- Đối với quy trình giải quyết TTHC, tại phần 5 (Nội dung) phải đảm bảo thể hiện đầy đủ 07 tiêu phần sau:

- 5.1. Cơ sở pháp lý
- 5.2. Thành phần hồ sơ
- 5.3. Số lượng hồ sơ
- 5.4. Tổng thời gian xử lý
- 5.5. Nơi nhận hồ sơ/trả kết quả
- 5.6. Lệ phí
- 5.7. Quy trình chi tiết xử lý công việc

- Đối với quy trình chuyên môn, quy trình nội bộ chỉ cần 01 tiêu phần 5.7.

### **II. Cách trình bày, bố cục chi tiết đối với một quy trình ISO như sau:**

#### **TRANG BÌA**

#### **MỤC LỤC**

#### **1. MỤC ĐÍCH**

Nêu rõ mục đích viết ra để làm gì.

#### **2. PHẠM VI ÁP DỤNG**

Nêu rõ quy trình này áp dụng cho hoạt động nào, phòng nào chủ trì, phòng nào phối hợp, thẩm quyền phê duyệt kết quả (lãnh đạo ở vị trí nào phê duyệt? mô tả theo thực thể áp dụng tại cơ quan).

#### **3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN**

Nêu rõ các văn bản được sử dụng để soạn thảo ra quy trình; lưu ý viện dẫn 2 tài liệu mang tính cố định sau:

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.
- Các cơ sở pháp lý (theo mục 5.1).

#### **4. ĐỊNH NGHĨA/TỪ VIẾT TẮT**

Giới thiệu các thuật ngữ, cụm từ mang tính chuyên ngành, giải thích các từ



viết tắt được sử dụng trong phần 5 (nội dung).

## 5. NỘI DUNG

\* Đối với QT giải quyết TTHC, bố cục của phần 5 (Nội dung) gồm 07 tiểu phần sau:

<b>5.1</b>	<b>Cơ sở pháp lý</b> (thay cho Điều kiện thực hiện TTHC ở quy trình cũ) <i>(Liệt kê cụ thể các văn bản pháp luật hiện hành để thực hiện bám sát, giải quyết TTHC đó)</i>			
<b>5.2</b>	<b>Thành phần hồ sơ</b>			
TT	Tên hồ sơ		Bản chính	Bản sao
	<i>(liệt kê những thành phần hồ sơ cụ thể theo quy định, đảm bảo đúng và đủ)</i>			
<b>5.3</b>	<b>Số lượng hồ sơ</b> <i>(Nói rõ nhận bao nhiêu bộ, bao nhiêu bản ghi đĩa, trong bộ đó có thành phần nào cần bao nhiêu bản)</i>			
<b>5.4</b>	<b>Tổng thời gian giải quyết</b> <i>(Nói rõ thời gian tổng theo VBPL hoặc đã cắt giảm (kể từ khi nhận hồ sơ hợp lệ) để kiểm soát và tránh vượt)</i>			
<b>5.5</b>	<b>Nơi tiếp nhận hồ sơ /Trả kết quả</b> <i>(Đề cập rõ nơi nhận, nơi trả để bám sát và hướng dẫn tổ chức/công dân)</i>			
<b>5.6</b>	<b>Lệ phí thu</b> <i>(Liệt kê lệ phí thu (nếu không viết không, nếu có bằng bao nhiêu và theo văn bản nào quy định)</i>			
<b>5.7</b>	<b>Quy trình chi tiết xử lý công việc</b>			
Bước CV	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian thực hiện	Kết quả, biểu mẫu sử dụng
Bước 1				
Bước 2				
...				
<i>(mô tả quy trình làm thực tế, bám sát các văn bản quy định, cập nhật phương thức làm hiện hành từ khi nhận hồ sơ, qua thụ lý giải quyết và trả KQ ntn?)</i>				

\* Đối với quy trình chuyên môn, quy trình nội bộ: Phần 5 (Nội dung) chỉ cần 01 tiểu phần 5.7 Quy trình chi tiết xử lý công việc.

## 6. LƯU HỒ SƠ

Nói rõ hồ sơ sau khi giải quyết xong cần lưu những gì, lưu tại đâu, thời gian lưu bao nhiêu lâu?,...

## 7. PHỤ LỤC, BIỂU MẪU ĐÍNH KÈM

Liệt kê các phụ lục (theo các văn bản pháp quy), mã số các biểu mẫu và biểu mẫu đính kèm (đính kèm sau cùng của quy trình ISO).

### \* Lưu ý 2:

Việc trình bày tiểu phần 5.7 theo dạng Bản phân công công việc chi tiết (theo hướng dẫn tại Mô hình khung của Bộ KHCN tại Quyết định số 101/QĐ-BKHCN - Phần III - Phụ lục 2) (kèm theo sau đây):