

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH KHÁNH HÒA**

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

Số: 321/QĐ-UBND

Khánh Hòa, ngày 25 tháng 10 năm 2016

### **QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Đề án xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của UBND xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa**

### **ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HÒA**

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

Căn cứ Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10 tháng 10 năm 2014 của Bộ Khoa học và Công nghệ quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

Căn cứ Thông tư số 116/2015/TT-BTC ngày 11 tháng 8 năm 2015 của Bộ Tài chính về Quy định công tác quản lý tài chính đối với việc tư vấn, xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

Căn cứ Kế hoạch Cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2016 – 2020 ban hành kèm theo Quyết định số 3777/QĐ-UBND ngày 25 tháng 12 năm 2015 của UBND tỉnh;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ tại Tờ trình số 1072/TTr-SKHHCN ngày 14 tháng 10 năm 2016,

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành Đề án xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của UBND xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa kèm theo Quyết định này.

**Điều 2.** Chỉ định Viện Năng suất Việt Nam thuộc Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng – Địa chỉ: Số 8 Hoàng Quốc Việt, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà

Nội, thực hiện tư vấn Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 đối với 124 UBND xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

**Điều 3.** Giao Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức triển khai thực hiện Đề án đảm bảo chất lượng, và tiến độ.

**Điều 4.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn; Viện trưởng Viện Năng suất Việt Nam; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này kể từ ngày ký./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 4;
- TT.Tỉnh ủy; TT.HĐND tỉnh;
- TT.UBND tỉnh;
- Công TTĐT tỉnh;
- Công TTĐT CCHC tỉnh;
- Lưu: VT, NN, QP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Duy Bắc**

## ĐỀ ÁN

**Xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của UBND xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 3210/QĐ-UBND ngày 25 tháng 10 năm 2016 của UBND tỉnh Khánh Hòa)*

### I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

#### 1. Mục tiêu

- Đến ngày 31 tháng 12 năm 2017, xây dựng và áp dụng thành công HTQLCL ISO 9001:2008 vào hoạt động quản lý tại 124 UBND xã, phường, thị trấn theo mô hình khung toàn tỉnh đối với cấp xã và được công bố áp dụng hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008;

- Xây dựng và thực hiện Hệ thống quy trình xử lý công việc hợp lý, phù hợp với quy định của pháp luật nhằm tạo điều kiện để người đứng đầu UBND cấp xã kiểm soát được quá trình giải quyết công việc trong nội bộ của cơ quan, thông qua đó từng bước nâng cao chất lượng và hiệu quả của công tác quản lý và cung cấp dịch vụ công.

- Toàn bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã được quy trình hóa theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008, tạo điều kiện ứng dụng công nghệ thông tin theo kế hoạch “Triển khai Bộ phần mềm một cửa, một cửa liên thông điện tử”

#### 2. Yêu cầu

Triển khai áp dụng HTQLCL ISO 9001:2008 vào hoạt động của UBND các phường, xã, thị trấn của tỉnh nhằm đạt được các yêu cầu sau:

- Xây dựng một nền hành chính gần dân, phục vụ dân, một nền hành chính trong sạch, đẩy lùi và ngăn chặn các hiện tượng tiêu cực. Cải cách thể chế và đổi mới thủ tục hành chính theo hướng công khai, đơn giản và thuận tiện, xóa bỏ các quy định quan liêu, gây phiền hà cho tổ chức và công dân;

- Đảm bảo UBND các phường, xã, thị trấn của tỉnh áp dụng có hiệu lực, hiệu quả HTQLCL ISO 9001:2008 đối với các hoạt động liên quan đến giải quyết, thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân;

- Tạo bước chuyển biến tích cực trong quan hệ phối hợp và đơn giản hóa thủ tục giải quyết công việc giữa các bộ phận trong cơ quan, giữa cơ quan với tổ chức, công dân và giữa các cơ quan hành chính nhà nước;

- Chuẩn hóa các quy trình giải quyết thủ tục hành chính, bảo đảm các hồ sơ được giải quyết đúng trình tự, đúng thời gian theo các thủ tục đã ban hành;

- Cải tiến phương thức và phương pháp làm việc, minh bạch hóa các thủ tục hành chính để rút ngắn thời gian giải quyết công việc, xóa bỏ các quy định quan liêu, gây phiền hà cho tổ chức, công dân;

- Khắc phục cách nghĩ, cách làm việc thủ công, xây dựng nền hành chính khoa học đáp ứng yêu cầu triển khai chính quyền điện tử.

## **II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG**

Triển khai thực hiện cho tất cả cán bộ công chức, người không chuyên trách liên quan đến giải quyết công việc tại UBND cấp xã; các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã.

## **III. NỘI DUNG THỰC HIỆN ĐỀ ÁN**

1. Xây dựng bộ tài liệu khung Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 và các quy trình giải quyết các thủ tục hành chính theo yêu cầu Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 đối với cấp xã, nhằm áp dụng thống nhất trên địa bàn.

2. Tổ chức đào tạo: nhận thức chung, xây dựng hệ thống văn bản, chuyên gia đánh giá nội bộ HTQLCL ISO 9001:2008 của 124 UBND xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

3. Tất cả các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã được quy trình hóa theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.

4. Các hoạt động điều hành nội bộ tại UBND cấp xã được quy trình hóa theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.

5. Tổ chức triển khai và áp dụng HTQLCL ISO 9001:2008 cho tất cả cán bộ công chức, người không chuyên trách có liên quan đến giải quyết công việc của UBND cấp xã, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã theo mô hình khung.

6. Tiến hành đánh giá nội bộ, tổ chức khắc phục, phòng ngừa các hoạt động không phù hợp.

7. Công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008.

## **IV. SẢN PHẨM CỦA ĐỀ ÁN**

124 UBND xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa hoàn thành xây dựng, áp dụng và công bố HTQLCL ISO 9001:2008 vào hoạt động quản lý tại theo mô hình khung. Hệ thống tài liệu quản lý chất lượng của Mô hình khung bao gồm:

### **1. Tài liệu chung:**

- Chính sách chất lượng;
- Mục tiêu chất lượng;
- Sổ tay chất lượng;

### **2. Các quy trình bắt buộc khi xây dựng Hệ thống:**

- Quy trình Kiểm soát tài liệu;
- Quy trình Kiểm soát hồ sơ;
- Quy trình Đánh giá nội bộ;
- Quy trình Kiểm soát sự không phù hợp;
- Quy trình Khắc phục/ Phòng ngừa sự không phù hợp;

### **3. Các quy trình nội bộ:**

- Quy trình Xem xét của Lãnh đạo;
- Quy trình Vận hành hệ thống;
- Quy trình Đo lường sự hài lòng của tổ chức, công dân;

### **4. Các quy trình giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã, Chủ tịch UBND cấp xã đã được UBND tỉnh công bố.**

- Quy trình lĩnh vực Giáo dục và Đào tạo;
- Quy trình lĩnh vực Giao thông – Vận tải;
- Quy trình lĩnh vực Đất đai;
- Quy trình lĩnh vực Nông nghiệp & Phát triển Nông thôn;
- Quy trình lĩnh vực Tài nguyên – Môi trường;
- Quy trình lĩnh vực Tư pháp;
- Quy trình lĩnh vực Văn hóa – Thể thao;
- Quy trình lĩnh vực Y tế;
- Quy trình thực hiện cơ chế liên thông 2 cấp (xã – huyện) và 3 cấp (xã – huyện – tỉnh).

## **V. PHƯƠNG THỨC VÀ TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN ĐỀ ÁN**

### **1. Phương thức triển khai Đề án**

- Đề án phân chia 124 UBND cấp xã thành 4 nhóm theo địa bàn và tổ chức triển khai đồng thời, cụ thể (Phụ lục 1):

+ Nhóm 1, gồm: 13 UBND cấp xã thuộc Thành phố Cam Ranh và 07 UBND cấp xã thuộc Huyện Khánh Sơn

+ Nhóm 2, gồm: 13 UBND cấp xã thuộc Huyện Cam Lâm và 13 UBND cấp xã thuộc Huyện Khánh Vĩnh

+ Nhóm 3, gồm: 25 UBND cấp xã thuộc Thành phố Nha Trang và 17 UBND cấp xã thuộc Huyện Diên Khánh

+ Nhóm 4, gồm: 25 UBND cấp xã thuộc Thị xã Ninh Hòa và 11 UBND cấp xã thuộc Huyện Vạn Ninh

- Chỉ định Viện Năng suất Việt Nam (viết tắt là VNPI) thuộc Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng – Địa chỉ: Số 8 Hoàng Quốc Việt, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, thực hiện tư vấn Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn

quốc gia TCVN ISO 9001:2008 đối với 124 UBND xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa.

- Giao Sở Khoa học và Công nghệ Khánh Hòa chủ trì, phối hợp các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức giám sát, kiểm tra, đánh giá kết quả triển khai xây dựng, áp dụng và công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 tại 124 UBND xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh.

## **2. Kế hoạch tổng thể về triển khai xây dựng HTQLCL ISO 9001:2008 tại 01 đơn vị UBND cấp xã (Phụ lục 2)**

Tiến độ triển khai của UBND cấp xã từ lúc áp dụng đến lúc công bố phù hợp Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008: 05 tháng.

- Bước 1 - Chuẩn bị : 0,5 tháng
- Bước 2 - Xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng : 01 tháng
- Bước 3 - Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng : 03 tháng
- Bước 4 - Công bố Hệ thống quản lý chất lượng : 0,5 tháng
- Bước 5 - Duy trì, cải tiến HTQLCL ISO 9001:2008 thường xuyên: sau khi công bố HTQLCL

## **3. Các giai đoạn triển khai của Đề án**

*a) Giai đoạn 1: triển khai trong năm 2016:*

- Xây dựng, chuẩn hóa Mô hình khung HTQLCL ISO 9001:2008 cho UBND cấp xã;

- Đánh giá thực trạng tại UBND xã trên địa bàn huyện, thị xã, thành phố;  
- Tổ chức Đào tạo nhận thức HTQLCL ISO 9001:2008, kỹ năng xây dựng và soạn thảo các quy trình ISO, quy trình giải quyết TTHC cho Ban ISO, các cán bộ quản lý của các phòng chuyên môn của UBND cấp xã;

- Hướng dẫn rà soát biên soạn Bộ tài liệu thống nhất cho UBND cấp xã theo Mô hình khung đã chuẩn hóa;

- Hướng dẫn, triển khai áp dụng, vận hành Hệ thống tài liệu đã xây dựng vào hoạt động thực tế.

*b) Giai đoạn 2: triển khai từ tháng 01 năm 2017:*

- Đào tạo Đánh giá viên chất lượng nội bộ; Hướng dẫn thực hiện đánh giá nội bộ, thực hiện hành động khắc phục, cải tiến HTQLCL ISO 9001:2008 đối với các điểm không phù hợp trong quá trình đánh giá nội bộ;

- Tổ chức các cuộc đánh giá chất lượng nội bộ nhằm khẳng định tính hiệu lực và phù hợp của HTQLCL so với yêu cầu của tiêu chuẩn; Đề xuất các giải pháp khắc phục/ cải tiến sau mỗi lần đánh giá;

- Hướng dẫn hoạt động tiến hành xem xét của Lãnh đạo và hoàn thiện HTQLCL ISO 9001:2008;

- Giám sát, kiểm tra, đánh giá việc triển khai xây dựng, áp dụng và công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008.

## **VI. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

Tổng số kinh phí cho triển khai Đề án là 2.446.775.000 đồng (Hai tỷ bốn trăm bốn mươi sáu triệu bảy trăm bảy mươi lăm ngàn đồng), trong đó:

- Kinh phí thuê Viện Năng suất Việt Nam, đơn vị thực hiện tư vấn Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 đối với 124 UBND xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa

TT	Địa bàn thực hiện tư vấn	Chi phí tư vấn cho 01 UBND cấp xã (đồng)	Số lượng UBND cấp xã	Thành tiền (đồng)
1	UBND xã/ phường thuộc Thành phố Nha Trang	19.200.000	25	480.000.000
2	UBND xã/ phường thuộc Thành phố Cam Ranh	19.200.000	13	249.600.000
3	UBND xã/ phường thuộc Thị xã Ninh Hòa	19.200.000	25	480.000.000
4	UBND xã/ thị trấn thuộc Huyện Khánh Sơn	19.700.000	07	137.900.000
5	UBND xã/ thị trấn thuộc Huyện Diên Khánh	19.200.000	17	326.400.000
6	UBND xã/ thị trấn thuộc Huyện Vạn Ninh	19.625.000	11	215.875.000
7	UBND xã/ thị trấn thuộc Huyện Khánh Vĩnh	19.625.000	13	255.125.000
8	UBND xã/ thị trấn thuộc Huyện Cam Lâm	19.375.000	13	251.875.000
	<b>Tổng cộng:</b>		<b>124</b>	<b>2.396.775.000</b>

(Bằng chữ: Hai tỷ ba trăm chín mươi sáu triệu bảy trăm bảy mươi lăm ngàn đồng)

- Kinh phí cho Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì, phối hợp UBND cấp huyện tổ chức giám sát, kiểm tra, đánh giá kết quả triển khai xây dựng và áp dụng tại 124 UBND xã, phường, thị trấn trước khi Chủ tịch UBND cấp xã công bố đã áp dụng HTQLCL TCVN ISO 9001:2008 là 50.000.000 đồng (Năm mươi triệu đồng).

Nguồn kinh phí thực hiện: Từ nguồn kinh phí cải cách hành chính của tỉnh cho thực hiện nhiệm vụ Kế hoạch Cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2016 – 2020. Phương thức thanh toán kinh phí với đơn vị tư vấn: Giao dự toán về cho Sở Khoa học và Công nghệ để thực hiện ký hợp đồng và thanh toán cho đơn vị tư vấn.

## VII. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

### 1. Sở Khoa học và Công nghệ:

Sở Khoa học và Công nghệ là cơ quan Thường trực, phối hợp với Sở Nội vụ và các Sở, ban, ngành, các địa phương chỉ đạo việc quán triệt, tổ chức thực hiện Đề án;

Xây dựng bộ tài liệu khung Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 và các quy trình giải quyết các thủ tục hành chính theo yêu cầu Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 đối với UBND cấp xã, nhằm áp dụng thống nhất trên địa bàn;

Kiểm tra tư cách pháp nhân, pháp lý và ký hợp đồng, thanh quyết toán kinh phí với đơn vị tư vấn: Viện Năng suất Việt Nam;

Tổ chức giám sát, kiểm tra, đánh giá kết quả triển khai xây dựng và áp dụng HTQLCL ISO 9001:2008 tại UBND cấp xã;

Báo cáo tiến độ, kết quả triển khai Đề án cho UBND tỉnh, Ban Chỉ đạo áp dụng ISO 9000 của tỉnh.

## **2. Sở Nội vụ:**

Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ trong việc theo dõi, đánh giá hiệu quả triển khai thực hiện việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh; gắn hiệu quả triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng tại các cơ quan, đơn vị với việc đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ và công tác thi đua, khen thưởng về cải cách hành chính hàng năm.

Gắn kết quả triển khai áp dụng HTQLCL ISO 9001:2008 với kết quả đánh giá, xếp hạng Cải cách hành chính hàng năm.

## **3. Sở Tư pháp:**

Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ trong việc theo dõi, đánh giá hiệu quả triển khai thực hiện việc áp dụng HTQLCL ISO 9001:2008 tại UBND cấp xã; gắn hiệu quả triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng tại các cơ quan, đơn vị với việc cải cách thủ tục hành chính theo Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính.

## **4. Sở Tài chính:**

Trên cơ sở đề nghị của các cơ quan, đơn vị thực hiện tham mưu bố trí nguồn kinh phí cho việc thực hiện Đề án.

## **5. UBND các huyện, thị xã, thành phố:**

Kiện toàn Ban chỉ đạo ISO của địa phương;

Cụ thể hóa kế hoạch thực hiện tại địa phương, trực tiếp chỉ đạo các UBND cấp xã tổ chức thực hiện Đề án;

Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ tổ chức triển khai, kiểm tra, đốc thúc các đơn vị nhằm đảm bảo chất lượng, tiến độ và quy định của pháp luật;



Báo cáo kết quả tổ chức thực hiện Đề án trên địa bàn huyện.

## **6. UBND cấp xã có trách nhiệm:**

Xác định việc xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng trong hoạt động của cơ quan, đơn vị là một nội dung trong công tác cải cách hành chính và đảm bảo theo tiến độ của Đề án này.

Thành lập Ban điều hành triển khai áp dụng HTQLCL ISO 9001:2008 tại UBND cấp xã. Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn là người chịu trách nhiệm tổ chức triển khai và là đại diện Lãnh đạo chất lượng của đơn vị;

Cử cán bộ là công chức chuyên trách về cải cách hành chính của UBND xã, phường, thị trấn làm Thư ký ISO;

Cử công chức có trình độ, am hiểu chuyên môn nghiệp vụ tham gia triển khai Đề án;

Kiểm soát quá trình xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng; chịu trách nhiệm về hiệu lực, hiệu quả của công việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng trong hoạt động của cơ quan, đơn vị.

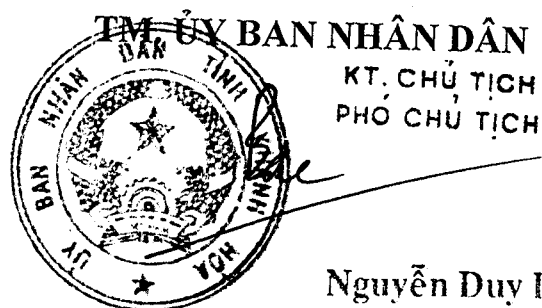
Tổ chức đào tạo nâng cao nhận thức về Hệ thống quản lý chất lượng cho đội ngũ cán bộ, công chức.

Định kỳ 6 tháng và hàng năm báo cáo tình hình xây dựng, áp dụng và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng tại đơn vị, gửi UBND cấp huyện và Sở Khoa học và Công nghệ để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh, Bộ Khoa học và Công nghệ theo quy định.

**7. Trách nhiệm của đơn vị tư vấn** là Viện Năng suất Việt Nam thuộc Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng – Địa chỉ: Số 8 Hoàng Quốc Việt, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội

Thực hiện tư vấn Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 đối với 124 UBND xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa theo hợp đồng đã ký kết, đảm bảo chất lượng, tiến độ và quy định của pháp luật.

**8. Các cơ quan, đơn vị, UBND cấp xã có liên quan** phối hợp chặt chẽ với Sở Khoa học và Công nghệ, UBND cấp huyện, đơn vị tư vấn trong quá trình triển khai Đề án, tạo điều kiện thuận lợi nhất để hoàn thành toàn bộ nhiệm vụ theo đúng tiến độ, đạt chất lượng, hiệu quả./.



Nguyễn Duy Bắc

**Phụ lục 1:****Bảng phân nhóm Đề án và Danh sách 124 đơn vị UBND cấp xã thuộc 8 huyện, thị xã, thành phố***(Kèm theo Quyết định số 3210/QĐ-UBND ngày 25 tháng 10 năm 2016 của UBND tỉnh Khánh Hòa)*

STT	Tên đơn vị hành chính
<b>I</b>	<b>Nhóm I, gồm 20 đơn vị</b>
<b>1.1</b>	<b>Thuộc Thành phố Cam Ranh</b>
1	UBND phường Cam Phú
2	UBND phường Cam Thuận
3	UBND phường Cam Nghĩa
4	UBND phường Cam Phúc Bắc
5	UBND xã Cam Phước Đông
6	UBND xã Cam Thịnh Đông
7	UBND phường Cam Lợi
8	UBND xã Cam Thành Nam
9	UBND xã Cam Lập
10	UBND xã Cam Bình
11	UBND phường Ba Ngòi
12	UBND phường Cam Phúc Nam
13	UBND xã Cam Thịnh Tây
<b>1.2</b>	<b>Thuộc huyện Khánh Sơn</b>
1	UBND xã Sơn Lâm
2	UBND xã Sơn Bình
3	UBND xã Sơn Hiệp
4	UBND xã Sơn Trung
5	UBND xã Ba Cạm Nam
6	UBND xã Ba Cạm Bắc
7	UBND xã Thành Sơn

STT	Tên đơn vị hành chính
<b>II</b>	<b>Nhóm II, gồm 26 đơn vị</b>
<b>2.1</b>	<b>Thuộc huyện Cam Lâm</b>
1	UBND xã Suối Tân
2	UBND xã Cam Hòa
3	UBND xã Cam Phước Tây
4	UBND xã Cam Thành Bắc
5	UBND xã Cam An Bắc
6	UBND xã Suối Cát
7	UBND xã Cam Tân
8	UBND xã Cam Hiệp Bắc
9	UBND xã Cam Hải Đông
10	UBND xã Cam Hải Tây
11	UBND xã Sơn Tân
12	UBND xã Cam Hiệp Nam
13	UBND xã Cam An Nam
<b>2.2</b>	<b>Thuộc huyện Khánh Vĩnh</b>
1	UBND xã Khánh Đông
2	UBND xã Khánh Nam
3	UBND xã Sông Cầu
4	UBND xã Khánh Bình
5	UBND xã Khánh Trung
6	UBND xã Khánh Thượng
7	UBND xã Giang Ly
8	UBND xã Cầu Bà
9	UBND xã Liên Sang
10	UBND xã Khánh Hiệp
11	UBND xã Khánh Thành
12	UBND xã Khánh Phú
13	UBND xã Sơn Thái

STT	Tên đơn vị hành chính
<b>III</b>	<b>Nhóm III, gồm 42 đơn vị</b>
<b>3.1</b>	<b>Thuộc Thành phố Nha Trang</b>
1	UBND phường Vĩnh Nguyên
2	UBND phường Vĩnh Phước
3	UBND xã Vĩnh Thạnh
4	UBND xã Phước Đồng
5	UBND phường Vĩnh Trường
6	UBND phường Phước Hải
7	UBND phường Phương Sài
8	UBND phường Tân Lập
9	UBND xã Vĩnh Lương
10	UBND xã Vĩnh Phương
11	UBND phường Phước Long
12	UBND phường Ngọc Hiệp
13	UBND phường Phước Hòa
14	UBND phường Phương Sơn
15	UBND phường Xương Huân
16	UBND phường Vạn Thắng
17	UBND phường Vạn Thạnh
18	UBND xã Vĩnh Hiệp
19	UBND xã Vĩnh Ngọc
20	UBND phường Vĩnh Thọ
21	UBND phường Vĩnh Hòa
22	UBND phường Phước Tân
23	UBND phường Vĩnh Hải
24	UBND xã Vĩnh Trung
25	UBND xã Vĩnh Thái
<b>3.2</b>	<b>Thuộc huyện Diên Khánh</b>
1	UBND xã Diên Điền
2	UBND xã Diên Sơn
3	UBND xã Diên Phú
4	UBND xã Diên Lạc
5	UBND xã Diên Thọ
6	UBND xã Diên An
7	UBND xã Suối Tiên
8	UBND xã Diên Xuân
9	UBND xã Diên Phước
10	UBND xã Diên Thạnh
11	UBND xã Diên Hòa
12	UBND xã Diên Toàn
13	UBND xã Diên Bình
14	UBND xã Diên Lộc
15	UBND xã Diên Đông
16	UBND xã Diên Lâm
17	UBND xã Diên Tân

STT	Tên đơn vị hành chính
<b>IV</b>	<b>Nhóm IV, gồm 36 đơn vị</b>
<b>4.1</b>	<b>Thuộc Thị xã Ninh Hòa</b>
1	UBND phường Ninh Đa
2	UBND xã Ninh Phụng
3	UBND xã Ninh Quang
4	UBND xã Ninh Sim
5	UBND phường Ninh Giang
6	UBND phường Ninh Hà
7	UBND phường Ninh Thủy
8	UBND phường Ninh Hải
9	UBND xã Ninh Tân
10	UBND xã Ninh Bình
11	UBND phường Ninh Diêm
12	UBND xã Ninh Sơn
13	UBND xã Ninh Tây
14	UBND xã Ninh Thượng
15	UBND xã Ninh An
16	UBND xã Ninh Thọ
17	UBND xã Ninh Trung
18	UBND xã Ninh Đông
19	UBND xã Ninh Thân
20	UBND xã Ninh Phước
21	UBND xã Ninh Phú
22	UBND xã Ninh Hưng
23	UBND xã Ninh Lộc
24	UBND xã Ninh Ích
25	UBND xã Ninh Vân
<b>4.2</b>	<b>Thuộc huyện Vạn Ninh</b>
1	UBND xã Vạn Phước
2	UBND xã Vạn Thắng
3	UBND xã Vạn Phú
4	UBND xã Đại Lãnh
5	UBND xã Vạn Long
6	UBND xã Vạn Khánh
7	UBND xã Vạn Lương
8	UBND xã Vạn Thạnh
9	UBND xã Vạn Thọ
10	UBND xã Vạn Hưng
11	UBND xã Xuân Sơn

Phụ lục 2:

**Kế hoạch tổng thể về triển khai xây dựng HTQLCL ISO 9001 tại 01 đơn vị UBND cấp xã**  
(Kèm theo Quyết định số 3210/QĐ-UBND ngày 25 tháng 5 năm 2016 của UBND tỉnh Khánh Hòa)

STT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện (Dự kiến)	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Kết quả Thực hiện
<b>I. Công tác chuẩn bị</b>					
1	Thông nhất ký hợp đồng tư vấn xây dựng và áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 cho UBND cấp xã.	Trong tháng thứ 01	Sở KHCHN - VNPI		Hợp đồng đã ký kết
2	Liên hệ thông nhất trình tự, lịch trình thời gian triển khai hợp đồng.	Trong tháng thứ 01	VNPI	Sở KHCHN	Kế hoạch làm việc thống nhất (làm việc và thông nhất qua Email và điện thoại)
3	Hướng dẫn thành lập Ban chỉ đạo tại UBND cấp xã	07 ngày trong tháng thứ 01	Sở KHCHN	UBND huyện, TX, TP	Quyết định thành lập Ban chỉ đạo của các UBND cấp xã
4	Xây dựng mô hình khung HTQLCL cho UBND cấp xã	Đã xong	Sở KHCHN		Bộ mô hình khung HTQLCL của UBND cấp xã
5	Rà soát và chuẩn hóa mô hình khung HTQLCL của UBND cấp xã	10 ngày trong tháng thứ 01	VNPI	Sở KHCHN	Bộ mô hình khung HTQLCL của UBND cấp xã đã được chuẩn hóa và thông nhất (thực hiện trao đổi và thông nhất qua Email và điện thoại)
6	Cung cấp trước mô hình khung HTQLCL của UBND cấp xã cho các huyện, TX, TP	07 ngày trong tháng thứ 01	Sở KHCHN	UBND huyện, TX, TP	Cung cấp Bộ mô hình khung HTQLCL của UBND cấp xã đã được chuẩn hóa cho các huyện, thị xã, TP để chuyển cho các UBND cấp xã
<b>II. Đánh giá thực trạng Hệ thống quản lý chất lượng, đào tạo xây dựng tài liệu</b>					
1	Tổ chức họp tất cả UBND xã theo từng địa bàn huyện, TX, TP để nắm thực trạng, phổ biến các công việc chung cho xây dựng HTQLCL của UBND cấp xã.	01 buổi/cuộc họp trong tháng thứ 02	Các nhóm tư vấn của VNPI	UBND huyện, TX, TP	Nắm sơ bộ được thực trạng của UBND các xã, điều chỉnh sơ bộ kế hoạch
2	Tổ chức khảo sát thực tế tại 2 - 3 xã trên	01 ngày trong	Các nhóm tư	UBND huyện,	Nắm đầy đủ thực trạng của UBND các

STT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện (Dự kiến)	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Kết quả Thực hiện
	từng địa bàn huyện, TX, TP để nắm lại thực trạng	tháng thứ 02	vấn của VNPI	TX, TP	xã, thống nhất kế hoạch triển khai chính thức
3	Tổ chức đào tạo nhận thức, các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008 cho các CBCC liên quan trong UBND cấp xã	01 ngày/lớp trong tháng thứ 02	Các nhóm tư vấn của VNPI	UBND huyện, TX, TP	Tổ chức các lớp tập trung tại UBND huyện, TX, TP. Mỗi huyện, TX, TP tổ chức 1 - 2 lớp, mỗi lớp theo từng cụm xã thích hợp.
4	Căn cứ vào mô hình khung HTQLCL của UBND cấp xã đã chuẩn hóa, tổ chức tập huấn cách rà soát, biên soạn hệ thống tài liệu, các quy trình thực hiện đáp ứng được yêu cầu quản lý công việc và phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO	02 ngày/lớp tập huấn trong tháng thứ 02	Các nhóm tư vấn của VNPI	UBND huyện, TX, TP	Tổ chức các lớp tập trung tại UBND huyện, TX, TP. Mỗi huyện, TX, TP tổ chức 1 - 2 lớp, mỗi lớp theo từng cụm xã. Kết quả các CBCC nắm vững phương pháp, biết soạn thảo hệ thống tài liệu
5	Các UBND huyện, thị xã, thành phố rà soát, biên soạn bộ tài liệu thống nhất cho UBND cấp xã trên địa bàn theo mô hình khung đã chuẩn hóa	15 ngày trong tháng thứ 02	UBND huyện, TX, TP	Sở KHCN	Bộ tài liệu HTQLCL chuẩn hóa theo từng UBND huyện, TX, TP
6	Kiểm tra bộ tài liệu HTQLCL theo từng UBND huyện, TX, TP.	5 ngày trong tháng thứ 02	Các nhóm tư vấn của VNPI	UBND huyện, TX, TP - Sở KHCN	Hoàn thiện bộ tài liệu HTQLCL phù hợp với các huyện, TX, TP
7	Các UBND cấp xã rà soát, bổ sung hình thành bộ tài liệu của đơn vị mình	5 ngày trong tháng thứ 02	UBND xã	UBND huyện, TX, TP - Sở KHCN	Hoàn thiện bộ tài liệu HTQLCL phù hợp với các UBND cấp xã
<b>III.</b>	<b>Triển khai áp dụng</b>				
1	Tổ chức lớp tập huấn phổ biến, hướng dẫn cho các UBND xã để thực hiện vận hành thống nhất HTQLCL theo bộ tài liệu	01 ngày/lớp trong tháng thứ 02	Các nhóm tư vấn của VNPI	UBND huyện, TX, TP - Sở KHCN	Tổ chức các lớp tập trung tại UBND huyện, TX, TP. Mỗi huyện, TX, TP tổ chức 1 - 2 lớp, mỗi lớp theo từng cụm xã. Kết quả các CBCC nắm vững và biết

STT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện (Dự kiến)	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Kết quả Thực hiện
2	Áp dụng hệ thống tài liệu đã xây dựng vào hoạt động thực tế tại đơn vị	15 ngày trong tháng thứ 03	UBND Xã	Các nhóm tư vấn của VNPI - Sở KHON	cách áp dụng Hệ thống tài liệu vào thực tế hoạt động của đơn vị
3	Thực hiện rà soát, kiểm tra việc áp dụng, hướng dẫn và giải thích vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện	12 ngày trong tháng thứ 03	Các nhóm tư vấn của VNPI	UBND Xã - Sở KHON	Áp dụng có hiệu quả hệ thống tài liệu đã xây dựng vào hoạt động thực tế tại đơn vị.
IV.	<b>Đánh giá HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2008, các hoạt động lấy ý kiến khách hàng, xem xét lãnh đạo</b>				
1	Đào tạo chuyên gia đánh giá nội bộ cho UBND cấp xã (lý thuyết và thực hành)	02 ngày/lớp trong tháng thứ 03	Các nhóm tư vấn của VNPI	UBND huyện, TX, TP	Tổ chức các lớp tập trung tại UBND huyện, TX, TP. Mỗi huyện, TX, TP tổ chức 1 - 2 lớp, mỗi lớp theo từng cụm xã. Cung cấp kiến thức và kỹ năng cần thiết cho cán bộ làm công tác đánh giá chất lượng nội bộ (5 - 6 chuyên gia/xã)
2	Đơn vị tư vấn VNPI thực hiện đánh giá và hướng dẫn cán bộ đánh giá nội bộ của đơn vị cùng làm. Đơn vị chủ động đánh giá, VNPI hỗ trợ	18 ngày trong tháng thứ 04	Các nhóm tư vấn của VNPI	UBND xã	Cán bộ của UBND xã nắm được kỹ năng đánh giá nội bộ
3	Khắc phục, cải tiến, hoàn thiện các quy trình quản lý chất lượng sau khi đánh giá nội bộ	10 ngày trong tháng thứ 04	UBND Xã	Các nhóm tư vấn của VNPI	Biết cách khắc phục lỗi, cải tiến quy trình
4	Tổ chức lớp tập huấn hướng dẫn cách đo lường sự hài lòng của khách hàng, tổ chức xem xét của lãnh đạo (lý thuyết và thực	1 ngày/lớp trong tháng thứ 04	Các nhóm tư vấn của VNPI	UBND huyện, TX, TP	Biết cách đo lường sự hài lòng của khách hàng, tổ chức xem xét lãnh đạo và duy trì hệ thống

STT	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện (Dự kiến)	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Kết quả Thực hiện
	hành)				
V.	Công bố HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2008				
1	Lãnh đạo xác nhận tính hiệu lực của hệ thống	Tháng thứ 05	UBND Xã	Sở KHCN	Rà soát và ban hành các quyết định áp dụng HTQLCL
2	Lập hồ sơ công bố HTQL phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 gửi SKHCN	Tháng thứ 05	UBND Xã	Sở KHCN	Quyết định và Ban công bố, gửi cho Sở KHCN
VI.	Thực hiện duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2008 sau khi công bố				
1	Định kỳ tiến hành các hoạt động theo dõi, đo lường, cập nhật tất cả các tài liệu quản lý	Thường xuyên	UBND Xã	UBND huyện, TX, TP – Sở KHCN	Đảm bảo duy trì hiệu lực của HTQLCL
2	Thành lập kênh thông tin giữa đơn vị tư vấn; Sở KHCN; UBND huyện, TX, TP; Ban chỉ đạo ISO của xã để kịp thời trợ giúp và giải quyết những vấn đề vướng mắc trong quá trình tổ chức quản lý và thực hiện HTQLCL	Thường xuyên	UBND Xã	UBND huyện, TX, TP – Sở KHCN	Đảm bảo HTQLCL luôn hoạt động có hiệu quả
3	Đơn vị tự duy trì, bổ sung mở rộng phạm vi áp dụng, sửa đổi khi các THC được sửa đổi, bổ sung; chức năng, nhiệm vụ của đơn vị được bổ sung. Thực hiện công bố lại khi có sự thay đổi	Thường xuyên	UBND Xã	UBND huyện, TX, TP – Sở KHCN	Đảm bảo duy trì hiệu lực của HTQLCL