

Số: /KH-SVHTT Hà Nội, ngày tháng năm 2024

## KẾ HOẠCH

### **Rà soát, xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Sở Văn hóa và Thể thao Hà Nội năm 2024**

Thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 5/3/2014 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; Thông tư số 26/2014/TT-BKHHCN ngày 10/10/2014 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ quy định chi tiết thi hành Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 5/3/2014 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.

Thực hiện Quyết định số 787/QĐ-BVHTTDL ngày 31/03/2023 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc công bố thủ tục hành chính nội bộ trong hệ thống hành chính nhà nước thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, thể thao và Du lịch; Quyết định số 191/Đ-BVHTTDL ngày 23/01/2024 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc công bố thủ tục hành chính nội bộ mới ban hành trong hệ thống hành chính nhà nước lĩnh vực Văn hóa thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;

Thực hiện Quyết định 5859/QĐ-UBND ngày 16/11/2023 của UBND Thành phố về việc công bố thủ tục hành chính nội bộ lĩnh vực văn hóa và thể thao thuộc phạm vi quản lý của UBND thành phố Hà Nội; Quyết định số 1942/QĐ-UBND ngày 11/4/2024 của UBND Thành phố về việc phê duyệt các quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC lĩnh vực văn hóa, thể thao và gia đình thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Văn hóa và Thể thao thành phố Hà Nội.

Thực hiện Kế hoạch số 136/KH-UBND ngày 04/5/2024 của UBND thành phố về việc ban hành kế hoạch rà soát, xây dựng phương án đơn giản hóa, ủy quyền giải quyết thủ tục hành chính nội bộ trong cơ quan hành chính nhà nước thành phố Hà Nội năm 2024.

Thực hiện Kế hoạch số 153/KH-UBND ngày 15/05/2024 của UBND Thành phố Hà Nội về Kế hoạch Kiểm tra hoạt động xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan hành chính Nhà nước của thành phố Hà Nội năm 2024.

Sở Văn hóa và Thể thao Hà Nội ban hành Kế hoạch rà soát, xây dựng, áp

dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Sở năm 2024 cụ thể như sau:

## **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

### **1. Mục đích**

- Đảm bảo việc rà soát, xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến và mở rộng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Sở Văn hóa và Thể thao thành phố Hà Nội, nhằm tiếp tục đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, hệ thống hóa quy trình xử lý công việc hợp lý, khoa học, phù hợp với quy định của pháp luật, nâng cao chất lượng, hiệu quả trong công tác quản lý nhà nước.

- Nâng cao ý thức trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức; hoàn thành nhiệm vụ theo đúng quy trình, thay đổi tác phong làm việc theo hướng chuyên nghiệp, tiến tới nền hành chính hiện đại với phương châm công khai, minh bạch, văn minh.

- Kết hợp ứng dụng CNTT với việc rà soát, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, đôn đốc việc áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ công phục vụ cho người dân và doanh nghiệp; kịp thời đề xuất khắc phục những tồn tại, hạn chế và kiến nghị những biện pháp xử lý cụ thể.

### **2. Yêu cầu**

- Lãnh đạo các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở nghiêm túc thực hiện và chịu trách nhiệm trước Ban giám đốc về việc rà soát, xây dựng, áp dụng các quy trình thuộc lĩnh vực của phòng, ban, đơn vị mình quản lý đáp ứng yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nghiêm túc theo đúng quy trình đã đề ra. Phải xem việc rà soát, xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 là nhiệm vụ trọng tâm, một trong các tiêu chí để đánh giá thi đua, khen thưởng hàng năm đối với các phòng, ban, đơn vị, bộ phận và từng cán bộ, công chức, viên chức.

## **II. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI, NỘI DUNG**

### **1. Đối tượng áp dụng**

Các phòng, ban, đơn vị sự nghiệp thuộc Sở Văn hóa và Thể thao thành phố Hà Nội tiến hành áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015 liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và các doanh nghiệp; thủ tục hành chính nội bộ, liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước; thủ tục hành chính nội bộ giữa các phòng, ban, đơn vị chuyên môn thuộc Sở.

## 2. Phạm vi áp dụng

Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 áp dụng tại Sở gồm:

- Mô hình hệ thống, Chính sách chất lượng, Hướng dẫn hệ thống
- Quy trình giải quyết TTHC được công bố, phê duyệt tại các Quyết định của UBND thành phố Hà Nội
- Quy trình giải quyết TTHC nội bộ (ngoài TTHC), quy trình liên thông giữa giữa các cơ quan hành chính nhà nước được ban hành tại các Quyết định của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, UBND thành phố Hà Nội.
- Quy trình giải quyết công việc nội bộ trong Sở do Giám đốc Sở ban hành và công bố hàng năm.

**3. Địa điểm áp dụng:** tại Sở Văn hóa và Thể thao Hà Nội.

## 4. Nội dung thực hiện

### 4.1. Giai đoạn chuẩn bị

TT	Nhiệm vụ	Chủ trì	Phối hợp	Kết quả	Thời gian
1	Kiên toàn Ban chỉ đạo, Tổ giúp việc.	Văn phòng Sở	Phòng TCPC	Quyết định	6/2024
2	Lập kế hoạch triển khai chi tiết.	Văn phòng Sở	Đơn vị tư vấn	Kế hoạch	6/2024
3	Khảo sát, phân tích đánh giá tình hình quản lý chất lượng hiện nay so với yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015	Đơn vị tư vấn	Văn phòng Sở, các phòng khối QLNN	Đánh giá thực trạng lựa chọn, đề xuất các văn bản, quy trình tác nghiệp, quy trình giải quyết, báo cáo về thực trạng Hệ thống quản lý chất lượng của đơn vị, trình Lãnh đạo xem xét.	7/2024
4	Đào tạo kiến thức về tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 (Nội dung và yêu cầu nguyên tắc của hệ thống QLCL)	Đơn vị tư vấn	Văn phòng Sở, các phòng khối QLNN, cán bộ, công chức	Kiến thức cơ bản về Hệ thống chất lượng (giới thiệu khái niệm, cơ cấu tổ chức áp dụng ISO 9001: 2015, các định nghĩa, thuật ngữ về chất lượng)	7/2024

### 4.2. Giai đoạn Đào tạo, hướng dẫn và viết hệ thống tài liệu, quy trình

TT	Nhiệm vụ	Chủ trì	Phối hợp	Kết quả	Thời gian
1	Đào tạo cách thức viết hệ thống tài liệu, quy trình của	Đơn vị tư vấn	Văn phòng Sở, các phòng khối	Phân công nhiệm vụ cụ thể cho cán bộ công chức; xây dựng các văn bản, quy trình	7/2024

	HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015		QLNN	quản lý chất lượng của phòng, bộ phận	
2	Soạn thảo, soát xét hệ thống tài liệu, quy trình của HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015; Lãnh đạo Sở phê duyệt ban hành áp dụng.	Đơn vị tư vấn	Văn phòng Sở, các phòng khối QLNN	Soạn thảo các văn bản, quy trình tác nghiệp, quy trình giải quyết thủ tục hành chính (gọi tắt là hệ thống tài liệu ISO) thông qua Ban chỉ đạo ISO, trình Lãnh đạo Sở xem xét và phê duyệt.	7,8/2024

#### 4.3. Giai đoạn Triển khai áp dụng

TT	Nhiệm vụ	Chủ trì	Phối hợp	Kết quả	Thời gian
1	Ban hành Quyết định công bố, áp dụng Hệ thống văn bản quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.	Đơn vị tư vấn	Văn phòng Sở	Quyết định phê duyệt toàn bộ hệ thống văn bản ISO 9001:2015. Phân phối hệ thống tài liệu ISO đã đến các bộ phận liên quan theo đúng trình tự theo yêu cầu của tiêu chuẩn.	9/2024
2	Triển khai hướng dẫn ban hành văn bản, áp dụng	Đơn vị tư vấn	Văn phòng Sở, các phòng QLNN	Cách thức áp dụng hệ thống tài liệu quản lý chất lượng vào hoạt động thực tế; theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc và kiểm tra thực hiện	9/2024

#### 4.4. Giai đoạn Đánh giá nội bộ

TT	Nhiệm vụ	Chủ trì	Phối hợp	Kết quả	Thời gian
1	Đào tạo chuyên gia đánh giá chất lượng nội bộ theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.	Đơn vị tư vấn	Văn phòng Sở, thành viên Ban chỉ đạo	Thực hiện đánh giá nội bộ của từng đơn vị, công chức có liên quan đến việc áp dụng quy trình Hệ thống quản lý chất lượng ISO.	9/2024
2	Đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng ISO và khắc phục sau đánh giá nội bộ.	Đơn vị tư vấn	Văn phòng Sở, thành viên Ban chỉ đạo	Đánh giá chất lượng nội bộ ít nhất 02 lần: + Lần 1, Tổ chức tư vấn thực hiện đánh giá, cán bộ đánh giá nội bộ quan sát. + Các lần đánh giá sau, cán bộ đánh giá nội bộ chủ	9/2024

				động thực hiện với sự hỗ trợ của Tổ chức tư vấn. Thực hiện hành động khắc phục, hoàn chỉnh.	
3	Khắc phục, phòng ngừa sau đánh giá	Đơn vị tư vấn	Văn phòng Sở, thành viên Ban chỉ đạo	Nêu ra các vấn đề còn tồn tại cần khắc phục; khắc phục triệt để những tồn tại này; hoàn thiện các quy trình quản lý chất lượng	9/2024
4	Họp xem xét của lãnh đạo	Đơn vị tư vấn	Văn phòng Sở, thành viên Ban chỉ đạo	Lãnh đạo Sở tiến hành họp xem xét; nắm bắt được điểm yếu, điểm mạnh; đề ra các yêu cầu cần cải tiến của Hệ thống;	9/2024

#### **4.5. Giai đoạn Công bố hệ thống quản lý chất lượng và duy trì, cải tiến Hệ thống QLCL**

<b>TT</b>	<b>Nhiệm vụ</b>	<b>Chủ trì</b>	<b>Phối hợp</b>	<b>Kết quả</b>	<b>Thời gian</b>
1	Công bố hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.	Văn phòng Sở	Ban chỉ đạo, các phòng QLNN	Quyết định công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 Báo cáo kết quả thực hiện. .	10/2024
2	Duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015	Văn phòng Sở	Các phòng QLNN	Thường xuyên, định kỳ tiến hành các hoạt động theo dõi, đo lường, cập nhật tất cả tài liệu quản lý. Giải quyết những vấn đề vướng mắc trong quá trình quản lý và thực hiện Hệ thống	Sau công bố

### **5. Kinh phí thực hiện**

Nguồn kinh phí thực hiện việc áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 được lấy từ nguồn ngân sách chi thường xuyên cấp hàng năm cho các phòng, ban, đơn vị theo tiêu chuẩn, định mức chi quy định tại Thông tư 26/2014/TT-BKHCN ngày 10/10/2014 của Bộ Khoa học và Công nghệ, Thông tư 116/2015/TT-BTC ngày 11/8/2015 của Bộ Tài chính, Thông tư 36/2018/TT-BTC ngày 30/3/2018 của Bộ Tài chính về việc lập dự toán, quản lý và sử dụng kinh phí dành cho công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Ban chỉ đạo ISO Sở Văn hóa và Thể thao**

- Kiện toàn Ban chỉ đạo ISO của Sở; Xây dựng chương trình công tác của Ban chỉ đạo; Kế hoạch làm việc với từng phòng, ban, đơn vị; phê duyệt Kế hoạch rà soát, xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Sở Văn hóa và Thể thao Hà Nội năm 2024; Duyệt dự toán kinh phí.

- Chỉ đạo Văn phòng Sở xây dựng Kế hoạch và thực hiện các công việc có liên quan tới việc rà soát, xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Sở Văn hóa và Thể thao Hà Nội năm 2024.

- Chỉ đạo các phòng, ban, đơn vị thực hiện rà soát, xây dựng, áp dụng duy trì và cải tiến hoàn thiện Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015

- Chỉ đạo công tác giám sát đảm bảo sự tham gia của lãnh đạo, kiểm tra đánh giá nội bộ, thực hiện hành động khắc phục các điểm không phù hợp trong quá trình xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng.

- Chỉ đạo việc xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

## **2. Văn Phòng Sở**

- Là cơ quan thường trực của Ban chỉ đạo ISO của Sở.

- Phối hợp phòng Tổ chức - Pháp chế đề xuất kiện toàn Ban chỉ đạo ISO của Sở và lịch kiểm tra lồng ghép với hoạt động kiểm tra công tác cải cách hành chính; tham mưu xây dựng dự toán kinh phí hoạt động khối phòng QLNN, xây dựng lịch giao ban định kỳ, đột xuất, lịch sơ kết, tổng kết,....

- Tham mưu Ban Giám đốc Sở về Kế hoạch rà soát, xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Sở Văn hóa và Thể thao Hà Nội năm 2024.

- Xây dựng kế hoạch, chương trình kiểm tra, đánh giá nội bộ, thực hiện hành động khắc phục các điểm không phù hợp của các phòng, ban đơn vị.

- Chủ động lựa chọn, phối hợp với đơn vị tư vấn có đủ năng lực và kinh nghiệm (nếu có) để thực hiện các nhiệm vụ theo kế hoạch và nhiệm vụ do Ban chỉ đạo ISO Sở phân công.

- Chủ trì, phối hợp đơn vị tư vấn (nếu có) tổ chức phổ biến, hướng dẫn, tập huấn, đào tạo áp dụng Hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc cho cán bộ, công chức khối QLNN.

- Hỗ trợ các phòng, ban, đơn vị trong công tác rà soát, xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến các quy trình ban hành trong Hệ thống quản lý chất lượng.

- Chủ trì, phối hợp, đôn đốc các phòng, ban, đơn vị hoàn thành các nhiệm vụ của kế hoạch đúng tiến độ.

- Tổ chức công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Báo cáo định kỳ, đột xuất tiến độ và chất lượng hạng mục công việc theo yêu cầu của Ban chỉ đạo ISO Sở.

- Thực hiện theo đúng lộ trình được phê duyệt và các quy định của pháp luật có liên quan đến việc áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng.

### **3. Phòng Tổ chức - Pháp chế**

- Phối hợp với Văn phòng Sở rà soát tham mưu, kiện toàn Ban chỉ đạo ISO của Sở theo thành phần quy định.

- Phối hợp Văn phòng Sở tham mưu Ban giám đốc Sở, hình thức kiểm tra, thời gian kiểm tra, phương thức kiểm tra, lồng ghép nội dung kiểm tra công tác áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của các phòng, ban, đơn vị vào các nội dung kiểm tra của Sở theo kế hoạch hàng năm.

### **4. Phòng Kế hoạch - Tài chính**

- Tham mưu Ban Giám đốc bố trí ngân sách hàng năm giao Văn phòng Sở phục vụ công tác áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2024.

- Hướng dẫn các phòng, ban, đơn vị sự nghiệp trong việc lập dự toán, thanh quyết toán kinh phí theo quy định.

### **5. Các phòng khối Quản lý Nhà Nước**

- Chọn cử lãnh đạo, cán bộ phòng tham gia Ban chỉ đạo, Tổ giúp việc của Ban chỉ đạo ISO Sở.

- Tham gia nghiêm túc công tác tập huấn, đào tạo, kiểm tra, đánh giá nội bộ áp dụng tại các phòng, ban, đơn vị.

- Căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ, các quyết định do Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, do UBND thành phố ban hành, công bố, phê duyệt để chủ động rà soát, xây dựng mới các quy trình còn thiếu, cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào Hệ thống quản lý chất lượng của Sở (TTHC với doanh nghiệp/cá nhân; TTHC nội bộ giữa các cơ quan hành chính, liên thông UBND; TTHC nội bộ giữa các phòng, ban, bộ phận, đơn vị thuộc Sở)

### **6. Các đơn vị sự nghiệp thuộc Sở Văn hóa và Thể thao**

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/03/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước; Kế hoạch số 136/KH-UBND ngày 04/5/2024 của UBND thành phố; Kế hoạch số 97/KH-UBND ngày 28/3/2022 của UBND Thành phố thực hiện rà soát, thống kê, bổ sung, công bố, phê duyệt danh mục các công việc cụ

thể (ngoài TTHC) của đơn vị; xây dựng quy trình, quy trình liên thông giải quyết công việc của đơn vị; ban hành áp dụng, công bố Hệ thống QLCL của đơn vị phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đảm bảo theo yêu cầu quy định.

Trên đây là Kế hoạch rà soát, xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 của Sở Văn hóa và Thể thao Hà Nội năm 2024. Yêu cầu các phòng, ban, đơn vị trực thuộc Sở nghiêm túc thực hiện đảm bảo tiến độ đề ra./.

***Nơi nhận:***

- Bộ VH, TT & DL;
- UBND Thành phố;
- Sở Khoa học và Công nghệ;
- Ban Giám đốc Sở;
- Ban Chỉ đạo ISO Sở;
- Các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở;
- Chánh Văn phòng Sở;
- Lưu: VT, QT (Đào).

**GIÁM ĐỐC**

**Đỗ Đình Hồng**



