

**KẾ HOẠCH DUY TRÌ, ÁP DỤNG VÀ CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO
TCVN ISO 9001 TẠI BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ VÂN PHONG NĂM 2024**

STT	Nội dung triển khai	Thời gian	Bộ phận thực hiện	Ghi chú
I	THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001			
01	Xây dựng Mục tiêu chất lượng của Ban Quản lý và kế hoạch thực hiện các mục tiêu chất lượng năm 2024	Tháng 01/2024	Tổ thư ký ISO tham mưu lãnh đạo Ban Quản lý	
02	Xây dựng Mục tiêu chất lượng của từng phòng và kế hoạch tổ chức thực hiện các mục tiêu chất lượng năm 2024	Tháng 01/2024	Tất cả các phòng trực thuộc	Ngoại trừ Ban QLDA
03	Xây dựng kế hoạch đánh giá nội bộ năm 2024, bảng nhận diện, đánh giá, hành động giải quyết rủi ro và cơ hội; kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội; bảng xác định và Quản lý tri thức	Tháng 01/2024	Tổ thư ký ISO	
04	Tổ chức vận hành các quy trình: Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản; Quy trình cải tiến HTQLCL (một phần); Quy trình quản lý rủi ro phù hợp với TCVN ISO 9001:2015	Thường xuyên trong năm 2024	Tất cả các phòng/đơn vị thuộc và trực thuộc	
05	Tiến hành rà soát điều chỉnh các tài liệu, quy trình hệ thống quản lý chất lượng cho phù hợp với thực tế triển khai	Thường xuyên trong năm 2024	Tổ thư ký ISO	
06	Định kỳ lập báo cáo kết quả việc thực hiện mục tiêu chất lượng của Phòng gửi về tổ thư ký ISO để tổng hợp, theo	Tháng 12/2024	Tất cả các phòng trực thuộc	Ngoại trừ Ban QLDA

	đổi đánh giá tình hình thực hiện mục tiêu chất lượng của Ban Quản lý			
07	Xây dựng chương trình đánh giá nội bộ và tiến hành đánh giá nội bộ	Tháng 10/2024	Tổ thư ký ISO	
08	Thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa (nếu có) dựa trên kiến nghị của nhóm đánh giá nội bộ	Sau khi có Báo cáo kết quả đánh giá nội bộ	Tất cả các phòng, đơn vị trực thuộc; Tổ thư ký ISO	
09	Họp xem xét lãnh đạo	Đầu tháng 12/2024	Lãnh đạo Ban; Trưởng các phòng, đơn vị thuộc và trực thuộc; Tổ thư ký ISO	
10	Tiến hành đo lường sự hài lòng của khách hàng do Ban tự tổ chức khảo sát sự hài lòng. Tiếp thu ý kiến góp ý của cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính tại Ban Quản lý qua nhiều hình thức (phát phiếu, nhận qua bưu điện, điện thoại, mail...) để thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa (nếu có)	Tháng 11 năm 2024	Lãnh đạo Ban; tất cả các phòng/đơn vị thuộc và trực thuộc, Tổ thư ký ISO	
II	THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH TẠI QUYẾT ĐỊNH SỐ 19/2014/QĐ-TTG NGÀY 05/3/2014 CỦA THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ			
1	Khi có phát sinh TTHC mới hoặc TTHC theo các Quyết định công bố TTHC của UBND tỉnh đã được điều chỉnh bởi các văn bản QPPL mới; các phòng/đơn vị có liên quan thiết lập QTNB, gửi về Văn phòng để tham mưu UBND tỉnh ban hành Quyết định phê duyệt QTNB	Thường xuyên trong năm 2024	Các phòng chuyên môn thực hiện giải quyết TTHC, Văn phòng. Trình UBND tỉnh phê duyệt QTNB trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày Chủ tịch UBND	

			tính công bố danh mục TTHC.	
2	Rà soát danh mục TTHC (trường hợp có phát sinh TTHC mới hoặc TTHC theo Quyết định công bố HTQLCL hiện hành bị bãi bỏ bởi các văn bản QPPL mới), báo về Văn phòng để tham mưu ban hành lại Quyết định công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001	Trong năm 2024	Các phòng chuyên môn giải quyết TTHC, Văn phòng	
3	Kiện toàn lại Ban Chỉ đạo ISO trong trường hợp có sự thay đổi về nhân sự	Trong năm 2024	Tổ Thư ký ISO	

Khánh Hòa, ngày tháng năm 2024

Người lập
KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG

Nguyễn Đỗ Duy Anh

Khánh Hòa, ngày tháng năm 2024

Phê duyệt
TRƯỞNG BAN

Phan Thanh Liêm