

**KẾ HOẠCH DUY TRÌ, CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG  
VÀ THỰC HIỆN CÁC MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2018**

**1. Kế hoạch duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng:**

STT	Nội dung triển khai	Thời gian	Bộ phận thực hiện	Ghi chú
01	Xây dựng Mục tiêu chất lượng của Ban Quản lý và kế hoạch thực hiện các mục tiêu chất lượng năm 2018	Tháng 01/2018	Tổ thư ký ISO tham mưu lãnh đạo Ban	
02	Xây dựng Mục tiêu chất lượng của từng phòng và kế hoạch tổ chức thực hiện các mục tiêu chất lượng năm 2018	Tháng 01/2018	Tất cả các phòng trực thuộc	Ngoại trừ phòng KHTH và Ban QLDA
03	Xây dựng kế hoạch đánh giá nội bộ năm 2018	Tháng 01/2018	Tổ thư ký ISO	
04	Tiến hành rà soát điều chỉnh các quy trình ISO hệ thống và quy trình của các phòng cho phù hợp với thực tế triển khai	Thường xuyên trong năm 2018	Tổ thư ký ISO (đối với quy trình hệ thống); Các phòng liên quan (đối với quy trình của phòng)	
05	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 dõi đánh giá tình hình thực hiện mục tiêu chất lượng của Ban	Tháng 06, 12/2018	Tất cả các phòng trực thuộc	Ngoại trừ phòng KHTH và Ban QLDA
06	Xây dựng chương trình đánh giá nội bộ và tiến hành đánh giá nội bộ	Tháng 09/2018	Tổ thư ký ISO	
07	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 trực thuộc, tổ thư ký ISO	Ngoại trừ phòng KHTH và Ban QLDA

08	Họp xem xét lãnh đạo	Đầu tháng 12/2018	Lãnh đạo Ban; Trưởng các phòng trực thuộc; tổ thư ký ISO	
09	Tiếp thu ý kiến góp ý của cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính tại Ban qua nhiều hình thức (phát phiếu, nhận qua bưu điện, điện thoại, mail...) để thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa (nếu có)	Thường xuyên trong năm 2018	Lãnh đạo Ban; tất cả các phòng trực thuộc, tổ thư ký ISO	

## 2. Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng:

STT	Mục tiêu	Phân công và cách thức thực hiện	Thời gian	Trách nhiệm theo dõi tiến độ thực hiện	Ghi chú
01	100% các thủ tục hành chính theo chức năng, nhiệm vụ của Ban đảm bảo công khai, minh bạch các thông tin cần thiết liên quan đến trình tự, thủ tục và thời hạn giải quyết theo quy định.	<p>- Tất cả các phòng có thủ tục hành chính thường xuyên rà soát, cập nhật theo quy định pháp luật hiện hành để kịp thời tham mưu Lãnh đạo Ban trình UBND tỉnh công bố mới hoặc sửa đổi danh mục các thủ tục hành chính liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của Ban Quản lý. Sau khi UBND tỉnh công bố Danh mục thủ tục hành chính, các phòng thực hiện xây dựng quy trình ISO để áp dụng thực hiện trong HTQLCL của Ban Quản lý.</p> <p>- Văn phòng Ban có nhiệm vụ nhắc nhở các phòng chuyên môn trong việc rà soát, cập nhật danh mục các thủ tục hành chính theo quy định</p>	<p>- Trình UBND tỉnh công bố danh mục thủ tục hành chính trong vòng 08 ngày kể từ khi văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực thi hành.</p> <p>- Xây dựng mới hoặc điều chỉnh quy trình ISO đối với nội dung liên quan đến thủ tục hành chính đã được</p>	Văn phòng Ban, tổ thư ký ISO	Phòng Quản lý Đầu tư, Quản lý Quy hoạch và Xây dựng, Quản lý Tài nguyên và Môi trường, Quản lý Doanh nghiệp

		pháp luật hiện hành; thực hiện công khai các thủ tục hành chính đã được phê duyệt trên trang thông tin điện tử của Ban, trang thông tin Tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, Bảng thông báo thủ tục hành chính và cập nhật vào hệ thống phần mềm của Ban để kịp thời giải quyết cho cá nhân, tổ chức đến làm thủ tục hành chính.	UBND tỉnh phê duyệt trong vòng 01 tháng sau khi thủ tục đó được UBND tỉnh phê duyệt.		
02	Không để xảy ra trên 02 hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính về đầu tư, quản lý doanh nghiệp, lao động, môi trường, xây dựng được phát hiện có sai lỗi về tính pháp lý, kỹ thuật và thể thức sau khi đã chuyển giao kết quả cho khách hàng.	Căn cứ theo quy trình giải quyết thủ tục hành chính đã được phê duyệt, đề nghị Lãnh đạo phòng chuyên môn nhắc nhở các chuyên viên của phòng thực hiện nghiêm túc để tránh việc sai lỗi về tính pháp lý, kỹ thuật và thể thức sau khi đã chuyển giao kết quả cho khách hàng.	Thực hiện thường xuyên trong năm 2018	Văn phòng và tổ thư ký ISO	Các Trưởng phòng lưu ý
03	Tỉ lệ hồ sơ thủ tục hành chính về cấp chứng nhận đầu tư, quản lý doanh nghiệp, lao động, môi trường, xây dựng được trả kết quả đúng hạn theo quy định của pháp luật đạt trên 98,6 % không để xảy ra chậm trễ có nguyên	- Căn cứ theo thời gian giải quyết thủ tục hành chính đã được công bố tại Quyết định của UBND tỉnh, đề nghị Lãnh đạo Phòng chuyên môn nhắc nhở các chuyên viên của Phòng thực hiện nghiêm túc theo thời gian đã quy định (cả hồ sơ giấy và trên hệ thống phần mềm) để tránh để xảy ra việc chậm trễ có nguyên nhân xuất phát từ hoạt	Thực hiện thường xuyên trong năm 2018	Văn phòng Ban, tổ thư ký ISO	Các Trưởng phòng lưu ý

	nhân xuất phát từ hoạt động nghiệp vụ của Ban.	<p>động nghiệp vụ của Phòng.</p> <p>- Văn phòng Ban có trách nhiệm kiểm soát, theo dõi, báo cáo cho Lãnh đạo Ban tại cuộc họp giao ban hằng tuần để kịp thời nhắc nhở các Phòng chuyên môn tránh xảy ra tình trạng trễ hạn. Nếu xảy ra tình trạng trễ hạn, phải yêu cầu Phòng vi phạm thực hiện hành động phòng ngừa để tránh tình trạng sự không phù hợp tiếp tục xảy ra.</p>			
04	Có 04/6 phòng trực thuộc Ban không có ý kiến phản nản từ doanh nghiệp trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.	<p>- Các phòng trực thuộc của Ban thực hiện nghiêm túc theo chức năng, nhiệm vụ được giao, đặc biệt là trong nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính để không phải nhận ý kiến phản nản từ Doanh nghiệp.</p> <p>- Định kỳ hàng quý, Văn phòng Ban thực hiện lấy ý kiến hài lòng khách hàng đối với doanh nghiệp khi đến nhận kết quả thủ tục hành chính và kiểm tra các phiếu lấy ý kiến, trường hợp có sự phản nản từ doanh nghiệp đối với bất cứ Phòng nào thì báo cáo kịp thời đến Lãnh đạo Ban để có sự chỉ đạo hành động khắc phục, phòng ngừa.</p>	Thực hiện thường xuyên trong năm 2018	Văn phòng Ban, tổ thư ký ISO	Các Trưởng phòng lưu ý
05	Có thêm 05 thủ tục hành chính của Ban giảm ít nhất 30% tổng thời gian giải quyết theo	Phòng Quản lý Đầu tư, phòng Quản lý Doanh nghiệp và phòng Quản lý Tài nguyên và Môi trường có nhiệm vụ rà soát, tham mưu	Quý II/2018	Văn phòng Ban, tổ thư ký ISO	Các Trưởng phòng lưu ý

	quy định.	Lãnh đạo Ban trình UBND tỉnh Danh mục thủ tục hành chính cắt giảm ít nhất 30% tổng thời gian giải quyết theo quy định.			
06	100% văn bản hành chính trong danh mục do UBND tỉnh quy định được gửi nhận hoàn toàn dưới dạng điện tử trên hệ thống Quản lý văn bản, không gửi kèm văn bản giấy.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tất cả các phòng thực hiện nghiêm túc theo quy định gửi nhận hoàn toàn dưới dạng điện tử trên hệ thống Quản lý văn bản, không gửi kèm văn bản giấy đối với văn bản hành chính trong danh mục do UBND tỉnh quy định tại Điều 4 Quyết định số 22/2017/QĐ-UBND ngày 27/11/2017.</li> <li>- Văn phòng Ban chịu trách nhiệm kiểm soát và nhắc nhở các phòng, đơn vị liên quan để tránh vi phạm.</li> </ul>	Thực hiện thường xuyên trong năm 2018	Văn phòng Ban, tổ thư ký ISO	Các Trưởng phòng lưu ý

*Khánh Hòa, ngày 12 tháng 01 năm 2018*

**Người lập**  
**CHÁNH VĂN PHÒNG**

**Vương Thị Lệ Huyền**

*Khánh Hòa, ngày 12 tháng 01 năm 2018*

**Phê duyệt**  
**TRƯỞNG BAN**

**Hoàng Đình Phi**