

Số: /KH-SKHCN

Khánh Hòa, ngày tháng 01 năm 2025

KẾ HOẠCH

Duy trì, áp dụng và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Sở Khoa học và Công nghệ năm 2025

Nhằm duy trì, áp dụng và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, Sở Khoa học và Công nghệ xây dựng kế hoạch thực hiện, cụ thể như sau:

TT	Nội dung	Tổ chức thực hiện	Thời gian thực hiện
I	THEO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015		
1	Mục tiêu chất lượng (MTCL)		
1.1	Các phòng/đơn vị thuộc Sở xây dựng MTCL năm 2025 và gửi về Thư ký ISO 2	Các phòng/đơn vị thuộc Sở	Trước ngày 17/01/2025
1.2	Tổng hợp MTCL các phòng/đơn vị thuộc Sở và ban hành MTCL năm 2025 của Sở	Thư ký ISO 2	Trước ngày 21/01/2025
1.3	Báo cáo đánh giá MTCL của các phòng/đơn vị thuộc Sở năm 2025	Các phòng/đơn vị thuộc Sở	Trước ngày 15/11/2025
1.4	Báo cáo đánh giá MTCL năm 2025 của Sở	Thư ký ISO 2	Trước ngày 22/11/2025
2	Hoạt động đánh giá nội bộ (ĐGNB)		
2.1	Ban hành chương trình, kế hoạch và thực hiện ĐGNB HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2025	Đại diện lãnh đạo, Thư ký ISO 2, đánh giá viên	Trước ngày 26/11/2025
2.2	Khắc phục các điểm không phù hợp sau ĐGNB	Các phòng/đơn vị thuộc Sở	Trước ngày 30/11/2025
2.3	Báo cáo tổng hợp ĐGNB	Thư ký ISO 1	Trước ngày 04/12/2025
3	Tham mưu tổ chức họp xem xét lãnh đạo sau đánh giá nội bộ và hoàn thành biên bản họp xem xét lãnh đạo	Thư ký ISO 2	Trước ngày 08/12/2025
4	Tổ chức vận hành các quy trình: Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản; Quy trình cải tiến HTQLCL; Quy trình quản lý rủi ro	Các phòng/đơn vị thuộc Sở	Trong năm 2025
5	Tiến hành đo lường sự hài lòng của khách hàng do Sở tự tổ chức khảo sát sự hài lòng		

5.1	Tiến hành khảo sát đo lường sự hài lòng của khách hàng bằng phiếu khảo sát (phiếu khảo sát theo mẫu phụ lục)	Bộ phận một cửa	Trong năm 2025
5.2	Báo cáo về đo lường sự thỏa mãn của khách hàng đối với Sở: Tổng hợp số liệu, phân tích đánh giá, đề ra hướng cải tiến	Bộ phận một cửa	Trước ngày 10/12/2025
6	Rà soát, ban hành lại Chính sách chất lượng (nếu có sự thay đổi)	Thư ký ISO 1	Trong năm 2025
7	Xây dựng Bảng nhận diện, đánh giá, hành động giải quyết rủi ro và cơ hội; Kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội của Sở năm 2025	Thư ký ISO 2	Trước ngày 31/3/2025
8	Xây dựng Bảng xác định và Quản lý tri thức của Sở năm 2025	Thư ký ISO 2	Trước ngày 28/02/2025
II	THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH TẠI QUYẾT ĐỊNH SỐ 19/2014/QĐ-TTG NGÀY 05/3/2014 CỦA THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ		
1	Rà soát lại danh mục TTHC, trường hợp có sự thay đổi về TTHC (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 Thư ký ISO 1 để tham mưu ban hành lại Quyết định công bố HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2015	Các phòng/đơn vị thuộc Sở; Thư ký ISO 1	Trong vòng 30 ngày, kể từ ngày phát sinh TTHC mới hoặc TTHC theo Quyết định công bố HTQLCL hiện hành bị bãi bỏ bởi các văn bản QPPL mới
2	Kiểm toàn lại Ban chỉ đạo ISO 9001:2015 của Sở trong trường hợp có sự thay đổi về cơ cấu tổ chức, nhân sự	Thư ký ISO 1	Trong năm 2025
III	CẬP NHẬT CÁC VĂN BẢN VỀ HTQLCL THEO TCVN ISO 9001:2015		
1	Cập nhật hồ sơ và tài liệu vận hành HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 của Sở và các phòng/đơn vị được ban hành trong năm 2025 tại mục ISO trên E-Office và mục ISO trên Trang thông tin điện tử của Sở	Thư ký ISO 2	Trong năm 2025

Trong đó, Thư ký ISO 1: Bà Nguyễn Thị Thanh Thanh; Thư ký ISO 2: Ông Nguyễn Khắc Sinh.

Để nâng cao hiệu quả áp dụng HTQLCL trong quá trình giải quyết công việc và cải tiến thường xuyên HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, đề nghị các phòng/đơn vị và các thư ký ISO có liên quan nghiêm túc

thực hiện theo đúng nội dung đã được phân công và thực hiện gửi kết quả thực hiện đúng thời hạn yêu cầu./.

Nơi nhận:

- Các Phòng/đơn vị thuộc Sở (VBĐT);
- Bộ phận Một cửa;
- Lưu: VT, Thư ký ISO 2.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Lê Phước Đức

Phụ lục
PHIẾU KHẢO SÁT

**Đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân
đối với sự phục vụ của Sở Khoa học và Công nghệ**

Nhằm tiếp thu đánh giá của Nhân dân đối với sự phục vụ của Sở Khoa học và Công nghệ, từ đó cải tiến và phục vụ ngày càng tốt hơn, trân trọng đề nghị quý Anh/chị vui lòng cho ý kiến vào phiếu khảo sát này. Chúng tôi cam kết bảo mật toàn bộ thông tin liên quan đến Anh/Chị. (Anh/chị vui lòng trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi sau đây).

A. THÔNG TIN VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

Họ và tên:

Địa chỉ:

Số điện thoại liên hệ

Tên dịch vụ hành chính công:

Mã số biên nhận hồ sơ (* bắt buộc).....

TT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất Hài lòng
I	Tiếp cận dịch vụ					
1	Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân					
2	Anh/chị có hài lòng về sự đầy đủ của trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan, đơn vị không?					
II	Thủ tục hành chính					
3	Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định					
4	Mức phí/Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định					
5	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định					
III	Công chức trực tiếp giải quyết công việc					
6	Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn					
7	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân					
8	Anh/chị đánh giá cán bộ, công chức, viên chức tuân có thủ đúng quy định trong giải quyết công việc không?					
IV	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính					
9	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn					
10	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác					
V	Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị					
11	Anh/chị có hài lòng đối với cơ quan, đơn vị tiếp nhận và xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Anh/chị không?					

Xin chân thành cảm ơn ông/bà!