

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG NGHĨA THÀNH**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /KH-UBND

Nghĩa Thành, ngày tháng 3 năm 2025

KẾ HOẠCH

**Triển khai áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia
TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động hành chính**

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 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;

Căn cứ Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN 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 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ;

Căn cứ Quyết định số 101/QĐ-BKHCN ngày 21/01/2019 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc công bố mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 cho các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tại địa phương;

Căn cứ Quyết định số 930/QĐ-UBND ngày 14/6/2018 của UBND tỉnh Đắk Nông về việc ban hành Kế hoạch xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tỉnh Đắk Nông giai đoạn 2018-2020;

Ủy ban nhân dân phường ban hành Kế hoạch triển khai áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (Hệ thống quản lý chất lượng) vào hoạt động của UBND phường như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Áp dụng có hiệu quả HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 vào hoạt động giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan. Giúp cán bộ, công chức thực hiện công việc khoa học, rút ngắn thời gian, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác quản lý và cung cấp dịch vụ hành chính công.

- Tạo bước chuyển biến trong công tác phối hợp giải quyết công việc giữa UBND phường với các phòng chuyên môn thành phố; giữa các bộ phận chuyên môn phường với nhau và giữa cơ quan đối với tổ chức, cá nhân. Góp phần tích cực trong việc thực hiện cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông”; để việc áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN 9001:2015 thực sự là công cụ hỗ trợ đắc lực thực hiện thành công nhiệm vụ cải cách hành chính tại cơ quan.

2. Yêu cầu

- Tiếp tục triển khai áp dụng, duy trì, cải tiến và nâng cao hiệu quả HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 tại cơ quan.

- Thường xuyên rà soát, chỉnh sửa, bổ sung kịp thời các quy trình giải quyết công việc, tuân thủ các quy định pháp luật và các văn bản hướng dẫn. Xác định rõ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của CBCC (đặc biệt trách nhiệm của người đứng đầu) và từng bộ phận chuyên môn. Giúp người đứng đầu cơ quan kiểm soát tốt quy trình giải quyết công việc trong phạm vi thẩm quyền quản lý và từ đó nâng cao chất lượng quản lý.

- Đánh giá một cách khách quan, toàn diện việc áp dụng, duy trì, cải tiến, mở rộng tại cơ quan, để công tác tham mưu việc áp dụng hệ thống ngày càng tốt hơn.

II. NHIỆM VỤ CỤ THỂ

1. Các công chức chuyên môn, thành viên Ban chỉ đạo

Các công chức chuyên môn thuộc chức danh công chức (Văn phòng - Thống kê; Tư pháp - Hộ tịch; Địa chính - Xây dựng và Môi trường; Văn hóa - Xã hội; Tài chính - Kế toán) và thành viên Ban chỉ đạo theo lĩnh vực phụ trách có trách nhiệm tham mưu UBND phường triển khai việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

2. Việc thực hiện xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 được thực hiện *(Theo phụ lục phân công nhiệm vụ kèm theo)*

- Tất cả các tài liệu quản lý phải thường xuyên được soát xét, hiệu chỉnh, bổ sung, sửa đổi, viết mới và cải tiến; các hoạt động theo dõi, đo lường định kỳ vẫn phải được tiến hành đầy đủ. Cập nhật các thay đổi của thủ tục hành chính do Bộ ngành, UBND tỉnh ban hành, văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL để áp dụng; đảm bảo các quy trình ISO phù hợp với thủ tục hành chính, duy trì HTQLCL có hiệu lực; văn bản quy phạm pháp luật và đáp ứng yêu cầu thực tiễn trong xử lý, điều hành công việc của cơ quan.

- Việc triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến đảm bảo đúng với quy định mô hình khung theo Quyết định số 101/QĐ-BKHCN ngày 21/01/2019 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc công bố mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015 cho các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tại địa phương.

- Đối với các thủ tục hành chính không thực hiện xây dựng quy trình áp dụng HTQLCL phải có văn bản báo cáo UBND phường, UBND thành phố và Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh và nêu rõ lý do hoặc giải thích rõ trong Bản mô tả HTQLCL.

- Thực hiện đánh giá nội bộ và xem xét của lãnh đạo tối thiểu 01 năm một lần để đảm bảo HTQLCL phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001: 2015, quy định của pháp luật về thực tế công tác tại cơ quan. Kịp thời khắc phục

các sai sót, thường xuyên có hành động phòng ngừa, cải tiến hệ thống và phát huy hiệu lực, hiệu quả thực hiện hệ thống quản lý chất lượng.

- Công bố lại HTQLCL phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 theo hướng dẫn của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh, Ban chỉ đạo ISO phường khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL.

3. Công tác tập huấn, quán triệt, hướng dẫn

- Cử cán bộ, công chức tham gia tập huấn Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN 9001:2015 theo yêu cầu, văn bản triệu tập của UBND tỉnh.

- Tổ chức quán triệt các văn bản của Trung ương và của tỉnh như: Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ; Thông tư số 26/2014/TT-BKHCN ngày 10/10/2014 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ; Quyết định số 101/QĐ-BKHCN ngày 21/01/2019 của Bộ Khoa học và Công nghệ; Quyết định số 903/QĐ-UBND ngày 14/6/2018 của UBND tỉnh Đắk Nông và các văn bản khác có liên quan.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban chỉ đạo ISO

- Tổ chức triển khai việc áp dụng, duy trì, cải tiến, mở rộng HTQLCL TCVN ISO 9001: 2015 tại cơ quan theo kế hoạch được UBND phường ban hành; tổng hợp, báo cáo công tác triển khai và kết quả kiểm tra. Tổ chức giám sát, hướng dẫn đôn đốc các thành viên và các cán bộ, công chức có liên quan trong quá trình áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL.

- Đảm bảo toàn bộ hoạt động liên quan đến quy trình Hệ thống, nội bộ và quy trình giải quyết thủ tục hành chính cho các tổ chức, cá nhân được áp dụng hệ thống quản lý chất lượng; triển khai áp dụng đối với các hoạt động đánh giá nội bộ, hoạt động khác của đơn vị nếu thấy cần thiết.

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

2. Các công chức chuyên môn, công chức Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

Trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, tham mưu UBND phường triển khai thực hiện tốt nội dung kế hoạch này *(Theo phụ lục phân công nhiệm vụ kèm theo)*.

3. Công chức VH-XH

Phối hợp với các công chức chuyên môn tham mưu UBND phường tổ chức thông tin tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001: 2015.

4. Công chức TC-KT

Trên cơ sở quy định tại Thông tư số 116/2015/TT-BTC ngày 11/8/2015 của Bộ Tài chính quy định công tác quản lý tài chính đối với tư vấn, xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL 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; tham mưu UBND phường cân đối kinh phí để triển khai thực hiện có hiệu quả.

Trên đây là Kế hoạch triển khai áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động hành chính tại UBND phường Nghĩa Thành, yêu cầu Ban chỉ đạo ISO, các cán bộ, công chức nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu thấy khó khăn, vướng mắc kịp thời báo cáo UBND phường (*qua Văn phòng - Thống kê*) để tổng hợp trình lãnh đạo UBND phường xem xét, chỉ đạo.

Trên đây là Kế hoạch triển khai áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (Hệ thống quản lý chất lượng) năm 2025 vào hoạt động của UBND phường./.

Nơi nhận:

- Sở KH&CN tỉnh (b/c)
- UBND Thành phố (b/c);
- Đảng ủy – HĐND phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- Các công chức chuyên môn (t/h);
- Lưu: VT, Hồ sơ ISO.

CHỦ TỊCH

Vũ Hữu Nghị

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG NGHĨA THÀNH**

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

PHỤ LỤC PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND, ngày tháng 3 năm 2025 của UBND phường Nghĩa Thành, triển khai áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động hành chính)

Stt	Nội dung	Đơn vị/bộ phận thực hiện	Đơn vị/bộ phận phối hợp	Thời gian thực hiện
1	Xây dựng Kế hoạch áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN 9001:2015	VP-TK	Ban chỉ đạo ISO	Tháng 01/2025
2	Xây dựng Kế hoạch khảo sát sự hài lòng (tổ chức phát phiếu khảo sát)	VP-TK	Ban chỉ đạo ISO; các công chức chuyên môn	Tháng 01/2025
3	Kiện toàn Ban chỉ đạo ISO	VP-TK	Ban chỉ đạo ISO	Khi có thay đổi về nhân sự
4	Sửa đổi, bổ sung Quy chế và phân công nhiệm vụ thành viên Ban chỉ đạo ISO	VP-TK	Ban chỉ đạo ISO	Khi có thay đổi về nhân sự
5	Quyết định ban hành Chính sách chất lượng	VP-TK	Ban chỉ đạo ISO	Tháng 1/2025
6	Quyết định ban hành mục tiêu chất lượng hàng năm	Ban chỉ đạo ISO	VP-TK	Tháng 01/2025
7	Căn cứ mục tiêu chất lượng chung của UBND phường, các công chức chuyên môn ban hành mục tiêu chất lượng của bộ phận (<i>niêm yết tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả</i>)	VP-TK	Ban chỉ đạo ISO	Tháng 01/2025
8	Tổ chức quán triệt các văn bản hướng dẫn thực hiện việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015	Lãnh đạo UBND phường; Ban chỉ đạo ISO	Các công chức chuyên môn	Thường xuyên
9	Xây dựng lại quy trình Hệ thống và quy trình quản lý nội bộ theo hướng dẫn mô hình khung tại Quyết định số 101/QĐ-BKHCHN ngày 21/01/2019 của Bộ Khoa học và Công nghệ	VP-TK	Các công chức chuyên môn	Bắt đầu từ ngày 01/02/2025 và kết thúc ngày 01/4/2025
10	Xây dựng lại quy trình nghiệp vụ theo hướng dẫn mô hình khung tại Quyết định số 101/QĐ-BKHCHN ngày 21/01/2019 của Bộ Khoa học và Công nghệ (<i>Quy trình nghiệp vụ đối với giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân xây dựng song hành vừa tiếp</i>	Các công chức chuyên môn	VP-TK	Bắt đầu từ ngày 01/02/2025 và kết thúc ngày 01/4/2025

	<i>nhận giải quyết trực tiếp và đưa nội dung Dịch vụ công trực tuyến một phần và toàn trình vào quy trình ISO)</i>			
11	Rà soát sửa đổi, bổ sung, viết mới quy trình thuộc các lĩnh vực, thủ tục hành chính <i>(khi có các văn bản thay thế, sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới của Bộ, tỉnh) thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp phường</i>	Các bộ phận chuyên môn	Ban chỉ đạo ISO	Thường xuyên
12	Quyết định ban hành áp dụng hệ thống tài liệu theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 đối với các quy trình chung và quy trình thực hiện thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường	Ban chỉ đạo ISO	VP-TK	Tháng 4/2025
13	Xây dựng Chương trình đánh giá nội bộ năm	Ban chỉ đạo ISO	VP-TK; các công chức chuyên môn	Tháng 12/2024
14	Xây dựng kế hoạch tổ chức đánh giá nội bộ	Ban chỉ đạo ISO	VP-TK; các công chức chuyên môn	Tháng 6/2025
15	Quyết định thành lập đoàn đánh giá nội bộ	VP-TK	Ban chỉ đạo ISO	Tháng 6/2025
16	Tổ chức đánh giá nội bộ và báo cáo kết quả	Ban chỉ đạo ISO	VP-TK; các công chức chuyên môn	Tháng 6/2025
17	Họp xem xét của lãnh đạo	Lãnh đạo UB; Ban chỉ đạo ISO	VP-TK; các công chức chuyên môn	Tháng 6/2025
18	Hành động, khắc phục sau đánh giá <i>(nếu có)</i>	VP-TK; các công chức chuyên môn	Ban chỉ đạo ISO	Tháng 6 - 7/2025
19	Báo cáo, phân tích kết quả khảo sát sự hài lòng	VP-TK	Ban chỉ đạo ISO; VP-TK; các công chức chuyên môn	Tháng 8/2025
20	Báo cáo thực hiện mục tiêu chất lượng của UBND phường và bộ phận chuyên môn	Ban chỉ đạo ISO; VP-TK	Các công chức chuyên môn	Tháng 8/2025
21	Quyết định công bố lại phù hợp ISO	Ban chỉ đạo ISO	VP-TK; các công chức chuyên môn	Tháng 8/2025
22	Sổ phân phối tài liệu	Ban chỉ đạo ISO	VP-TK; các công chức chuyên môn	
23	Ban hành lại danh mục tài liệu bên ngoài, tài liệu nội bộ	Ban chỉ đạo ISO	VP-TK; các công chức chuyên môn	
24	Báo cáo tình hình thực hiện ISO năm 2025	VP-TK	Ban chỉ đạo ISO; các công chức chuyên môn	Theo Kế hoạch của cấp trên; đột xuất

