

Số: /KH-UBND

Phường Chu Văn An, ngày tháng năm 2025

KẾ HOẠCH

Duy trì và áp dụng Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan Hành chính Nhà nước trên địa bàn phường Chu Văn An

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 tháng 10 năm 2014 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc Quy định chi tiết thi hành 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 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

Căn cứ Văn bản số 3003/BKHCN-TĐC ngày 25 tháng 9 năm 2018 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc hướng dẫn áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;

Căn cứ Quyết định số 101/QĐ-BKHCN ngày 21 tháng 01 năm 2019 của Bộ Khoa học và công nghệ về việc công bố mô hình khung HTQLCL 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;

Để thực hiện có hiệu quả, đúng quy định việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 trong quản lý nhà nước trên địa bàn phường. Ủy ban nhân dân phường Chu Văn An xây dựng kế hoạch duy trì áp dụng HTQLCL ISO 9001:2015 trên địa bàn phường với các nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu:

- UBND phường thực hiện chương trình hiện đại hóa nền hành chính thông qua việc áp dụng hệ thống quản lý theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO, để xây dựng và thực hiện hệ thống quy trình xử lý công việc hợp lý, phù hợp với quy định của pháp luật nhằm tạo điều kiện cho người đứng đầu cơ quan kiểm soát được quá trình giải quyết công việc nội bộ của cơ quan, qua đó từng bước nâng cao chất lượng và hiệu quả công tác quản lý và cung cấp dịch vụ công. Chuẩn hóa các phương pháp làm việc, cải cách phương thức làm việc với mục tiêu hướng tới sự hài lòng của tổ chức, công dân có liên quan; xây dựng một HTQLCL công việc trong cơ quan để giảm thiểu phiền hà, những nhiễu, minh bạch hóa các quy trình

giải quyết thủ tục hành chính.

- Đảm bảo duy trì Hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 theo quy định.

2. Yêu cầu:

- Đảm bảo sự tham gia tối ưu của lãnh đạo và CBCC, người lao động trong quá trình chuyển đổi, áp dụng và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015.

- Đảm bảo 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết và tất cả các hoạt động nội bộ liên quan đến hoạt động chuyên môn, hỗ trợ hoạt động chuyên môn và các hoạt động khác nhằm thực hiện chức năng, nhiệm vụ của cơ quan được chuyển đổi và áp dụng HTQLCL.

- Gắn với việc triển khai áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan với việc thực hiện có hiệu quả Nghị quyết số 76/NQ-CP của Chính phủ: Ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030; từng bước xác định rõ nguyên tắc làm việc, quy chế hoá các quy trình giải quyết công việc, chuẩn hoá và công khai hoá quy trình giải quyết công việc trong cơ quan; hệ thống các biểu mẫu, giấy tờ hành chính được sử dụng thống nhất.

- Đánh giá một cách khách quan, toàn diện, có trọng tâm, trọng điểm việc duy trì, cải tiến, áp dụng HTQLCL tại đơn vị để từ đó tiếp tục tham mưu, phối hợp thực hiện trong các năm tiếp theo.

II. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM

Để đảm bảo tiến độ các công việc, yêu cầu các đơn vị liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện theo đúng nhiệm vụ được phân công cụ thể trong Kế hoạch này:

Stt	Nhiệm vụ	Chủ trì	Phối hợp	Thời gian hoàn thành
1	Ban hành Kế hoạch xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo ISO 9001:2015.	Phòng Văn hóa-Xã hội	Các phòng ban, đơn vị, Trung tâm PVHCC	Tháng 8/2025
2	Thành lập Ban Chỉ đạo xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo ISO 9001:2015 và Tổ giúp việc Ban Chỉ đạo.	Phòng Văn hóa-Xã hội	Các phòng ban, đơn vị, Trung tâm PVHCC	Tháng 8/2025
3	Tập huấn cho đội ngũ cán bộ, công chức, trực tiếp tham gia vào HTQLCL theo ISO 9001:2015.	Thực hiện theo triển khai của Sở Khoa học và Công nghệ	Các phòng ban, đơn vị, Trung tâm PVHCC	Tháng 9/2025
4	Rà soát, công bố danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường còn hiệu lực.	Trung tâm PVHCC	Các phòng, đơn vị có liên quan	Tháng 8/2025

5	Xây dựng mô hình khung và ban hành tài liệu HTQLCL theo ISO 9001:2015.	Phòng Văn hóa-Xã hội	Các phòng, đơn vị, Trung tâm PVHCC	Tháng 9/2025
6	Xây dựng quy trình giải quyết thủ tục hành chính, quy trình nội bộ.	Các phòng chuyên môn, Trung tâm PVHCC	Phòng Văn hóa-Xã hội	Tháng 9/2025
7	- Nhận diện rủi ro, cơ hội và kế hoạch giải quyết rủi ro, cơ hội. - Đánh giá nội bộ, thực hiện hành động khắc phục. - Tiến hành xem xét của lãnh đạo và hoàn thiện HTQLCL.	Ban Chỉ đạo ISO	Các phòng ban, đơn vị, Trung tâm PVHCC	Tháng 10/2025

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Chỉ đạo ISO có trách nhiệm:

- Xác định việc thực hiện Xây dựng, rà soát các thủ tục hành chính theo Quyết định chuẩn hóa của UBND thành phố Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong hoạt động của đơn vị là nội dung bắt buộc của chương trình cải cách hành chính. Nghiên cứu, áp dụng công nghệ thông tin vào hoạt động xây dựng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu cung cấp dịch vụ công.

- Căn cứ vào kế hoạch của UBND phường rà soát danh mục thủ tục hành chính phải áp dụng hệ thống quản lý chất lượng của đơn vị căn cứ vào các Quyết định công bố thủ tục hành chính của UBND thành phố và các sở ngành.

- Đảm bảo toàn bộ hoạt động liên quan đến 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 Xây dựng, rà soát các thủ tục hành chính theo Quyết định chuẩn hóa của UBND thành phố hệ thống quản lý chất lượng trong hoạt động của đơn vị mình.

- Thủ trưởng đơn vị căn cứ vào tình hình thực tế tại đơn vị, tiến hành tổ chức đánh giá hệ thống quản lý chất lượng đang áp dụng để xác định những điểm chưa phù hợp.

- Chỉ đạo cán bộ, công chức cơ quan, đơn vị quản lý: thực hiện nghiêm túc các nội dung quy định tại Mục III; Rà soát, viết và biên soạn tài liệu hệ thống thuộc thẩm quyền được phân cấp, tổng hợp kết quả qua đầu mối phụ trách của

phòng để gửi về phòng Văn hóa – Xã hội tổng hợp; Chịu trách nhiệm về hiệu quả của việc áp dụng duy trì và cải tiến HTQLCL trong hoạt động của bộ phận.

2. Phòng Văn hóa – Xã hội phường

- Tham mưu xây dựng Kế hoạch Duy trì áp dụng, cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 của Ủy ban nhân dân phường. Hệ thống quản lý chất lượng được xây dựng và áp dụng phải đáp ứng 100% thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết và tất cả các hoạt động nội bộ liên quan, hoạt động chuyên môn, hỗ trợ hoạt động chuyên môn và các hoạt động khác nhằm thực hiện chức năng, nhiệm vụ của UBND Phường.

- Tham mưu Kiện toàn Ban chỉ đạo xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 (Ban chỉ đạo ISO) theo quy định khi có sự thay đổi về nhân sự lãnh đạo, công chức chuyên môn.

- Trực tiếp liên hệ với Chi cục Tiêu chuẩn đo lường chất lượng thành phố để được hướng dẫn, tư vấn trong quá trình duy trì và áp dụng HTCL. Tham gia tập huấn (nếu có) về việc xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015.

- Thực hiện tốt chế độ báo cáo theo quy định.

3. Văn phòng HĐND và UBND phường

- Phối hợp chặt chẽ với Phòng Văn hoá-Xã hội và các đơn vị có liên quan trong việc triển khai Kế hoạch.

- Phân công công chức phụ trách ISO của phòng gửi danh sách về phòng Văn hoá -Xã hội để phối hợp thực hiện.

- Rà soát, xây dựng, hoàn thiện toàn bộ các quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo quy trình ISO đối với các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực phòng phụ trách, quản lý gửi về Phòng Văn hoá – Xã hội để tổng hợp, theo dõi, báo cáo Ủy ban nhân dân phường.

4. Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị phường

Tham mưu giúp UBND phường bố trí kinh phí để triển khai thực hiện nhiệm vụ xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống Quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 theo đúng quy định.

- Hướng dẫn việc sử dụng, thanh quyết toán kinh phí ngân sách theo quy định.

- Phân công công chức phụ trách ISO của phòng gửi danh sách về phòng Văn hoá -Xã hội để phối hợp thực hiện.

- Rà soát, xây dựng, hoàn thiện toàn bộ các quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo quy trình ISO đối với các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực phòng phụ trách, quản lý gửi về Phòng Văn hoá – Xã hội để tổng hợp, theo dõi báo cáo Ủy ban nhân dân phường.

5. Trung tâm phục vụ hành chính công phường

Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 để chuẩn hóa và nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính. Xây dựng quy trình giải quyết thủ tục hành chính rõ ràng, thống nhất. Nâng cao chất lượng phục vụ, kiểm soát và cải tiến liên tục.

- Cung cấp danh mục các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân phường đã được chuẩn hóa, ban hành theo Quyết định công bố của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng; các quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính theo lĩnh vực quản lý của phường để đưa vào xây dựng quy trình thực hiện theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Thực hiện đánh giá nội bộ và xem xét cải tiến của Lãnh đạo tối thiểu để đảm bảo phù hợp với yêu cầu của Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

6. Trung tâm Văn hoá, Thể thao và Truyền thông phường

Tuyên truyền trên hệ thống đài truyền thanh và Cổng thông tin điện tử của phường về hiệu quả, vai trò của HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trong cải cách hành chính và tình hình thực hiện xây dựng, áp dụng mới, duy trì, cải tiến và công bố HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 trong CQHCCN năm 2025.

Trên đây là Kế hoạch xây dựng, duy trì áp dụng, cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 năm 2025 tại UBND phường. Yêu cầu các phòng chuyên môn, Trung tâm phục vụ hành chính công nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình triển khai nếu có vướng mắc phát sinh, kịp thời báo cáo về cơ quan thường trực Ban chỉ đạo ISO phường Chu Văn An (*qua Phòng Văn hóa – Xã hội*) để tổng hợp, trình Ban chỉ đạo ISO phường xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- CT, các PCT UBND phường;
- Các phòng CM. UBND phường;
- Trung tâm phục vụ hành chính công;
- Trung tâm Văn hóa, TT và TT phường;
- Lưu: VT, VHXXH.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Thường