

Số: /KH-UBND

Hà Đông, ngày 06 tháng 07 năm 2026

KẾ HOẠCH
Triển khai xây dựng, áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO
18091:2020 trên địa bàn xã Hà Đông giai đoạn 2026 - 2028

Căn cứ Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030; Chỉ thị số 38-CT/TW ngày 30/7/2024 của Ban Bí thư về đẩy mạnh công tác tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng quốc gia đến năm 2030 và những năm tiếp theo; Quyết định số 1478/QĐ-UBND ngày 14/4/2026 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước trọng tâm giai đoạn 2026 - 2030; Kế hoạch số 335/KH-UBND ngày 18/12/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng về Tổng thể nâng cao năng suất và chất lượng dựa trên nền tảng khoa học, công nghệ và đổi mới sáng tạo giai đoạn 2026 - 2030.

Thực hiện Kế hoạch số 241/KH-UBND ngày 02/7/2026 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng về triển khai xây dựng, áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 tại chính quyền địa phương cấp xã của thành phố Hải Phòng giai đoạn 2026 - 2028.

Ủy ban nhân dân xã ban hành Kế hoạch triển khai xây dựng, áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 trên địa bàn xã Hà Đông giai đoạn 2026 - 2028 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

- Triển khai xây dựng, áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 thống nhất tại Ủy ban nhân dân xã Hà Đông.
- Hình thành công cụ quản trị chất lượng tổng thể phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành, cải cách hành chính và nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công tại xã.
- Nâng cao năng lực tự đánh giá, phân tích, theo dõi và cải tiến hiệu quả hoạt động quản lý nhà nước của chính quyền địa phương thông qua hệ thống các chỉ số quản lý chính sách công theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020.

2. Yêu cầu

- Bảo đảm triển khai thống nhất, đồng bộ, phù hợp với mô hình chính quyền địa phương 02 cấp và điều kiện thực tế tại xã.

- Gắn việc áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 với nhiệm vụ cải cách hành chính, chuyển đổi số, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức.

- Bảo đảm tính thiết thực, hiệu quả, tiết kiệm, tránh hình thức; phù hợp với khả năng tổ chức thực hiện, duy trì và vận hành hệ thống tại xã.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG

Triển khai xây dựng, áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 đối với các lĩnh vực quản lý nhà nước thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân xã Hà Đông và áp dụng trực tiếp đối với cán bộ, công chức và người lao động thuộc Ủy ban nhân dân xã Hà Đông.

III. NGUYÊN TẮC TRIỂN KHAI

- Việc tổ chức triển khai được thực hiện theo lộ trình, phân kỳ thời gian phù hợp với điều kiện thực tế, khả năng tổ chức thực hiện và yêu cầu quản lý của địa phương.

- Việc xác định thời điểm triển khai đối với từng địa phương căn cứ vào:

+ Điều kiện tổ chức bộ máy, kinh tế - xã hội;

+ Mức độ sẵn sàng về nhân lực, hạ tầng công nghệ thông tin và dữ liệu phục vụ quản lý, điều hành;

+ Kết quả thực hiện cải cách hành chính, chuyển đổi số và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001;

+ Khả năng bảo đảm nguồn lực duy trì, vận hành và cải tiến hệ thống sau triển khai.

IV. TIẾN ĐỘ, NỘI DUNG TRIỂN KHAI

1. Tuyên truyền, phổ biến về Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020

1.1. Nhiệm vụ:

- Tổ chức quán triệt, phổ biến mục tiêu, yêu cầu, ý nghĩa và nội dung của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 về Hệ thống quản lý chất lượng tại chính quyền xã Hà Đông.

- Tổ chức hội nghị triển khai Kế hoạch áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 trên địa bàn xã.

- Tiếp nhận tài liệu hướng dẫn, tài liệu truyền thông phù hợp phục vụ công tác triển khai áp dụng thực tế.

- Tuyên truyền trên Cổng thông tin điện tử xã, hệ thống Đài truyền thanh xã, các trang mạng xã hội của địa phương và các phương tiện thông tin đại chúng phù hợp.

1.2. Thời gian thực hiện: Từ tháng 7 năm 2026 và thực hiện thường xuyên trong quá trình triển khai Kế hoạch.

2. Tổ chức đào tạo, tập huấn

2.1. Nhiệm vụ:

- Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ lựa chọn đơn vị tư vấn có năng lực để hỗ trợ đào tạo, hướng dẫn triển khai áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 tại địa phương.

- Cử cán bộ, công chức tham gia đầy đủ các lớp đào tạo, tập huấn kiến thức cơ bản và chuyên sâu về: Nội dung, yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020; Phương pháp xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng tổng thể; Bộ chỉ số đánh giá quản lý chất lượng tổng thể theo Tiêu chuẩn (39 chỉ số); Phương pháp tự đánh giá, duy trì và cải tiến hệ thống.

- Đào tạo đội ngũ cán bộ đầu mối, cán bộ tham mưu, thành viên Ban Chỉ đạo ISO và Tổ công tác tại xã.

2.2. Thời gian thực hiện: Từ tháng 9 năm 2026 đến tháng 4 năm 2027.

3. Khảo sát, đánh giá hiện trạng

3.1. Nhiệm vụ:

- Phối hợp với đơn vị tư vấn khảo sát, thu thập thông tin về hiện trạng tổ chức hoạt động, rà soát hiệu quả việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO tại xã.

- Đánh giá hiện trạng cung cấp dịch vụ công và công tác quản lý, điều hành của cơ quan theo các nội dung của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020.

- Thành lập Ban Chỉ đạo ISO và Tổ công tác triển khai áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 tại xã.

- Ban hành kế hoạch triển khai áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 của xã.

- Tổ chức tự đánh giá, chấm điểm theo Bộ chỉ số quản lý chất lượng tổng thể; tổng hợp kết quả đánh giá, xác định các nội dung cần ưu tiên cải tiến.

3.2. Thời gian thực hiện: Từ tháng 9 năm 2026 đến tháng 8 năm 2027.

4. Hướng dẫn xây dựng, áp dụng hệ thống

4.1. Nhiệm vụ:

- Xây dựng và ban hành Chương trình hành động cụ thể của xã về triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng tổng thể theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020.

- Xác định rõ các mục tiêu ưu tiên cải tiến theo từng giai đoạn; xây dựng kế hoạch triển khai, phân công trách nhiệm và tổ chức thực hiện.

- Thực hiện xây dựng, rà soát, chuẩn hóa và áp dụng các quy trình, tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020.

- Triển khai áp dụng Bộ chỉ số đánh giá quản lý chất lượng tổng thể trong hoạt động quản lý, điều hành của xã.

4.2. Thời gian thực hiện: Từ tháng 8 năm 2027 đến tháng 4 năm 2028.

5. Đánh giá nội bộ, duy trì và cải tiến hệ thống

5.1. Nhiệm vụ:

- Đánh giá nội bộ, duy trì và cải tiến hệ thống
- Tổ chức đánh giá nội bộ việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng tổng thể theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 tại xã.
- Rà soát kết quả triển khai, xác định các tồn tại, hạn chế và nguyên nhân để xây dựng biện pháp khắc phục, cải tiến.
- Duy trì việc áp dụng, cập nhật, cải tiến các quy trình, tài liệu và phương pháp quản lý nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của xã.
- Tổng hợp kết quả triển khai, công bố hoàn thiện nội dung áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng tổng thể theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 tại xã.

5.2. Thời gian thực hiện: Từ tháng 4 năm 2028 đến tháng 5 năm 2028

6. Kiểm tra, giám sát, sơ kết, tổng kết kết quả thực hiện

6.1. Nhiệm vụ:

- Tự tổ chức kiểm tra, giám sát tình hình triển khai thực hiện Kế hoạch tại các cơ quan, đơn vị của xã; kịp thời hướng dẫn, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện.
- Định kỳ tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện Kế hoạch theo quy định.
- Tổ chức sơ kết, đánh giá kết quả thực hiện theo từng giai đoạn triển khai.
- Xây dựng Báo cáo tổng kết đánh giá kết quả thực hiện Kế hoạch; tổ chức Hội nghị tổng kết triển khai áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 trên địa bàn xã.

6.2. Thời gian thực hiện: Thực hiện thường xuyên trong quá trình triển khai; tổng kết vào tháng 6 năm 2028.

V. THỜI GIAN, LỘ TRÌNH THỰC HIỆN

1. Thời gian thực hiện: Trong thời gian 24 tháng (Từ tháng 7 năm 2026 đến tháng 6 năm 2028).

2. Lộ trình thực hiện

- Năm 2026: Triển khai việc xây dựng, áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 tại địa phương.
 - + Tổ chức tuyên truyền, quán triệt kế hoạch trong cơ quan và nhân dân.
 - + Thành lập Ban Chỉ đạo ISO, Tổ công tác và cử cán bộ, công chức tham gia tập huấn.
 - + Phối hợp đơn vị tư vấn, Sở Khoa học và Công nghệ khảo sát hiện trạng; tổ chức tự đánh giá thử nghiệm theo Bộ chỉ số chất lượng tổng thể.

- Năm 2027: Tiếp tục cử cán bộ, công chức chuyên môn tham gia tập huấn về kỹ năng biên soạn tài liệu và áp dụng Bộ 39 chỉ số quản lý chính sách công vào thực tế nghiệp vụ; Chuẩn hóa lại toàn bộ các quy trình giải quyết thủ tục hành chính, quy trình công việc nội bộ theo tiêu chuẩn TCVN ISO 18091:2020 dưới sự hướng dẫn của chuyên gia.

- Năm 2028: Đưa hệ thống quản lý chất lượng tổng thể và Bộ chỉ số vào vận hành chính thức, áp dụng đồng bộ tại bộ phận Một cửa và tất cả các phòng ban của xã; Thành lập đoàn tự đánh giá nội bộ của xã, tiến hành kiểm tra chéo giữa các bộ phận; phát hiện các điểm chưa phù hợp để chỉnh sửa, khắc phục quy trình; hoàn thiện hồ sơ và tiến hành thủ tục công bố Ủy ban nhân dân xã hoàn thành xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng tổng thể theo TCVN ISO 18091:2020; Tổng hợp số liệu, xây dựng Báo cáo kết quả triển khai giai đoạn 2026 - 2028 gửi Sở Khoa học và Công nghệ; tổ chức Hội nghị tổng kết tại xã để đánh giá hiệu quả, rút kinh nghiệm và chuyển sang giai đoạn duy trì, cải tiến hàng năm.

VI. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí từ nguồn kinh phí chi nhiệm vụ Khoa học và Công nghệ được phân bổ hàng năm để triển khai thực hiện Kế hoạch theo quy định hiện hành.

VII. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Chỉ đạo ISO xã

Tham mưu UBND xã trực tiếp chỉ đạo, đôn đốc, điều hành, giám sát việc thực hiện toàn bộ các nội dung của Kế hoạch này đúng tiến độ, mục đích và yêu cầu đề ra. Tổ chức họp giao ban định kỳ để đánh giá kết quả công việc, chỉ đạo giải quyết kịp thời các vướng mắc, khó khăn trong quá trình xây dựng, áp dụng hệ thống.

2. Phòng Văn hóa- Xã hội- Cơ quan thường trực BCĐ ISO xã

- Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ cùng đơn vị tư vấn để tổ chức các chương trình tập huấn, khảo sát thực tế tại xã (nếu có).

- Tham mưu cho UBND xã trong việc xây dựng và thực hiện kế hoạch. Theo dõi, hướng dẫn và đôn đốc các phòng ban chuyên môn để đảm bảo tiến độ và hiệu quả của việc triển khai kế hoạch.

- Tổng hợp tình hình thực hiện kế hoạch định kỳ, báo cáo Ban Chỉ đạo ISO xã và cấp trên theo đúng quy định.

- Chủ trì tham mưu sơ kết, tổng kết Kế hoạch, đảm bảo chất lượng, hiệu quả, đúng mục đích, tiến độ đề ra.

- Phối hợp với các cơ quan chuyên môn triển khai gắn với nhiệm vụ cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

3. Phòng Kinh tế

- Bố trí ngân sách từ nguồn kinh phí chi nhiệm vụ quản lý nhà nước được phân bổ hàng năm để triển khai thực hiện Kế hoạch.

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

4. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

Phối hợp triển khai gắn với công tác kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

5. Các cơ quan chuyên môn của UBND xã

- Chủ động thực hiện các nhiệm vụ theo Kế hoạch.
- Có trách nhiệm tham gia đầy đủ các lớp tập huấn, phối hợp với đơn vị tư vấn tích cực rà soát, xây dựng các quy trình nghiệp vụ chuyên môn thuộc lĩnh vực mình quản lý theo tiêu chuẩn TCVN ISO 18091:2020.
- Nghiêm túc áp dụng hệ thống quy trình tài liệu đã ban hành vào thực tế xử lý công việc và cung cấp dịch vụ công hàng ngày.
- Thực hiện tự đánh giá, cung cấp dữ liệu chấm điểm đầy đủ, trung thực theo Bộ chỉ số thuộc trách nhiệm phụ trách (*khi có yêu cầu*).

Trên đây là Kế hoạch triển khai xây dựng, áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 trên địa bàn xã Hà Đông giai đoạn 2026 - 2028. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Phòng Văn hoá- Xã hội để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân xã xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Sở Khoa học và Công nghệ;
- Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng; } (để b/c)
- Chủ tịch; các PCT UBND xã;
- Các phòng ban chuyên môn xã (để thực hiện);
- Lưu: VT, VHXH.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Lê Văn Đạt