ỦY BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG HỒNG AN**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:12 /KH-UBND	*Hồng An, ngày* 15 *tháng* 01*năm 2026*

KẾ HOẠCH
Về việc áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân phường Hồng An năm 2026

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/03/2014 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; Quyết định số 4109/QĐ-BKHCN ngày 31/12/2015 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc công bố Tiêu chuẩn quốc gia; Quyết định số 101/QĐ-BKHCN ngày 21/01/2019 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.

Ủy ban nhân dân phường Hồng An xây dựng Kế hoạch về áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân phường Hồng An năm 2026, với các nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

- Áp dụng và vận hành Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đảm bảo thực chất, hiệu quả.

- Đảm bảo sự tham gia của lãnh đạo và cán bộ, công chức có liên quan trong quá trình áp dụng duy trì, cải tiến hệ thống.

- Áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân phường Hồng An nhằm xây dựng và thực hiện hệ thống quy trình xử lý công việc khoa học, hợp lý, phù hợp với quy định của pháp luật, từng bước nâng cao chất lượng, hiệu quả của công tác quản lý và cung cấp dịch vụ hành chính công tại phường Hồng An.

- Việc áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 góp phần quan trọng trong việc nâng cao chỉ số cải cách hành chính phường Hồng An năm 2026.

- Triển khai và thực hiện nghiêm túc các yêu cầu về quản lý hệ thống, hoàn thiện hệ thống pháp lý, chuẩn hóa các hệ thống quy trình và đảm bảo công bố theo đúng yêu cầu hệ thống.

- 100% quy trình thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; quy trình tác nghiệp tại Ủy ban nhân dân phường được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước trong quá trình xây dựng và áp dụng.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Công tác chỉ đạo điều hành

- Thực hiện thành lập Ban Chỉ đạo ISO.

- Xây dựng, ban hành Kế hoạch và dự toán triển khai áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Thực hiện đánh giá, báo cáo kết quả triển khai áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 của Ủy ban nhân dân phường.

2. Công tác triển khai áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

- Thực hiện việc tập huấn đào tạo nhận thức và đào tạo chuyên gia đánh giá nội bộ về Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 cho cán bộ, công chức tại các phòng chuyên môn.

- Rà soát, hiệu chỉnh và mở rộng Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015; cập nhật bổ sung, sửa đổi kịp thời quy trình giải quyết thủ tục hành chính khi có sự thay đổi.

- Cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc và Hệ thống quản lý chất lượng chậm nhất là 03 (ba) tháng kể từ khi văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực thi hành.

- Triển khai thực hiện việc đánh giá nội bộ để kiểm tra việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015; khắc phục các điểm không phù hợp sau đánh giá nội bộ. Tổ chức xem xét của lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Thực hiện việc nhận diện bối cảnh và xác định rủi ro, cơ hội.

- Thực hiện công bố lại (khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng) việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

3. Thực hiện việc hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015

- Thực hiện việc hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường theo yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng và các văn bản liên quan.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

- Kinh phí thực hiện theo 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 việc tư vấn, xây dựng, áp dụng, duy trì, 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 và các chế độ chi tiêu tài chính hiện hành.

- Nguồn kinh phí: Kinh phí của phường bố trí kế hoạch hàng năm theo quy định.

IV. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

1. Phòng Văn hoá - Xã hội

- Là cơ quan thường trực của Ban Chỉ đạo ISO 9001:2015 của phường có trách nhiệm theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra, đánh giá tình hình áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân phường.

- Tham mưu Ủy ban nhân dân phường thành lập, kiện toàn Ban Chỉ đạo ISO của phường; thực hiện các hành động khắc phục theo kiến nghị của Đoàn kiểm tra, Sở Khoa học và Công nghệ (nếu có).

- Theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra, đánh giá tình hình áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường.

- Tham mưu Ủy ban nhân dân phường xây dựng kế hoạch kiểm tra đánh giá nội bộ đối với việc thực hiện TCVN ISO 9001:2015; thực hiện họp xem xét lãnh đạo, nhận diện bối cảnh và xác định rủi ro, cơ hội năm 2026. Thời gian thực hiện kiểm tra, đánh giá vào Quý III năm 2026.

- Chủ động tổ chức, triển khai, hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra đánh giá tình hình thực hiện Kế hoạch; tham mưu Ủy ban nhân dân phường định kỳ báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng và Sở Khoa học và Công nghệ.

- Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ Hải Phòng và các đơn vị tư vấn (nếu có) để triển khai những nội dung liên quan trong việc áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Cử cán bộ trực tiếp chỉ đạo, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, đánh giá tình hình thực hiện việc triển khai xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng tại các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường; hoạt động tư vấn, đánh giá của tổ chức tư vấn; chuyên gia tư vấn, chuyên gia đánh giá khi thực hiện việc tư vấn, đánh giá tại các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường.

- Thực hiện sơ kết, tổng kết, tổng hợp báo cáo kết quả triển khai thực hiện Kế hoạch; đồng thời là cơ quan đầu mối giữa Sở Khoa học và Công nghệ Hải Phòng, Ủy ban nhân dân phường và đơn vị tư vấn.

- Tham mưu Ủy ban nhân dân phường cử cán bộ, công chức tham gia các khóa đào tạo chuyên gia đánh giá hệ thống quản lý chất lượng.

- Chủ trì theo dõi, đánh giá kết quả thực hiện việc áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các phòng, đơn vị chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường.

- Tham mưu Ủy ban nhân dân phường các văn bản chỉ đạo việc thực hiện nghiêm việc duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

- Gắn việc thực hiện nhiệm vụ tại Kế hoạch này với thực hiện Kế hoạch Cải cách hành chính của phường và công tác thi đua, khen thưởng để tham mưu cho Ủy ban nhân dân phường chỉ đạo thực hiện, đảm bảo việc thực hiện Kế hoạch nghiêm túc, đồng bộ và đạt kết quả.

2. 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.

- Thường xuyên theo dõi, cập nhật các Quyết định công bố TTHC của UBND thành phố và các cơ quan có thẩm quyền, các văn bản có liên quan đến vận hành, duy trì Hệ thống để kịp thời khắc phục, chỉnh sửa, hoàn thiện các quy trình ISO *(khi có sự thay đổi)*.

- Thống nhất, cử, giao nhiệm vụ làm đầu mối lãnh đạo phụ trách ISO, chuyên viên phụ trách ISO gửi danh sách về phòng Văn hoá - Xã hội để phối hợp.

- Hướng dẫn triển khai thực hiện 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 Văn phòng phụ trách, quản lý gửi về Phòng Văn hoá - Xã hội để tổng hợp, theo dõi, báo cáo Ủy ban nhân dân phường.

3. Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị

- Căn cứ vào Thông tư số 116/2015/TT-BTC ngày 11/08/2015 của Bộ Tài chính và các văn bản quy định hiện hành, tham mưu, bố trí kinh phí ngân sách hàng năm cho các cơ quan, đơn vị, địa phương để triển khai thực hiện Kế hoạch.

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

- Thống nhất, cử, giao nhiệm vụ làm đầu mối lãnh đạo phụ trách ISO, chuyên viên phụ trách ISO gửi danh sách về phòng Văn hoá - Xã hội để phối hợp.

- 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. Trung tâm Phục vụ hành chính công

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 ngành của Sở, ngành để đưa vào xây dựng quy trình thực hiện theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

5. Các đơn vị thuộc Hệ thống ISO cấp phường

- Căn cứ Kế hoạch của Ủy ban nhân dân phường để xây dựng và vận hành HTQLCL tại đơn vị mình. Xác định việc thực hiện duy trì, cải tiến HTQLCL

theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 trong hoạt động của đơn vị là nội dung bắt buộc của chương trình cải cách hành chính.

- Đẩy mạnh việc áp dụng Công nghệ thông tin vào hoạt động xây dựng và duy trì HTQLCL nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu cung cấp dịch vụ công. Đảm bảo toàn bộ hoạt động liên quan đến giải quyết TTHC cho các tổ, cá nhân.

- 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.

- Báo cáo kết quả thực hiện về Ủy ban nhân dân phường qua phòng Văn hóa - Xã hội để tổng hợp báo cáo UBND thành phố, Sở Khoa học và Công nghệ *(Báo cáo năm gửi trước ngày 15/12/2025)*.

Trên đây là Kế hoạch về việc áp dụng, duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân phường Hồng An năm 2026. Trong quá trình triển khai thực hiện; nếu có vướng mắc, phát sinh các cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường kịp thời phản ánh bằng văn bản về phòng Văn hoá - Xã hội để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân phường xem xét, quyết định./.

Nơi nhận:
- Sở KH&CN;
- CT, các PCT UBND phường;
- Các phòng chuyên môn thuộc UBND phường;
- Trung tâm PVHCC;
- Lưu: VT, VHXH.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Lê Thị Lan