

Số: 252 /KH-UBND

Xã Khúc Thừa Dụ, ngày 16 tháng 7 năm 2026

KẾ HOẠCH

Triển khai xây dựng, áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 trên địa bàn xã Khúc Thừa Dụ, 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;

Căn cứ 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;

Căn cứ 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;

Căn cứ 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;

Căn cứ 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 Khúc Thừa Dụ ban hành Kế hoạch triển khai xây dựng, áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 trên địa bàn xã Khúc Thừa Dụ, 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 Khúc Thừa Dụ theo đúng lộ trình của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng.

- Hình thành công cụ quản lý chất lượng tổng thể phục vụ công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và chất lượng cung cấp dịch vụ công của chính quyền địa phương.

- Đổi mới phương thức quản lý theo hướng hiện đại, công khai, minh bạch; lấy người dân và tổ chức làm trung tâm phục vụ; nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

- Nâng cao năng lực tự đánh giá, phân tích, theo dõi và cải tiến chất lượng hoạt động của chính quyền địa phương thông qua việc áp dụng Bộ chỉ số quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020; kịp thời phát hiện những tồn tại, hạn chế để xây dựng giải pháp cải tiến phù hợp.

- Gắn việc xây dựng và áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 với thực hiện cải cách hành chính, chuyển đổi số, xây dựng chính quyền số, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, góp phần nâng cao hiệu quả phục vụ người dân và doanh nghiệp.

- Từng bước xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, khoa học; nâng cao trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, người lao động trong thực thi công vụ; góp phần thực hiện thắng lợi các mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội của địa phương.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai xây dựng và áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 phải bảo đảm đúng quy định, đúng lộ trình theo hướng dẫn của Bộ Khoa học và Công nghệ, Sở Khoa học và Công nghệ và Kế hoạch của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng.

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

- Xác định rõ trách nhiệm của từng phòng, ban, đơn vị, cán bộ, công chức trong quá trình triển khai; bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ, thường xuyên và hiệu quả giữa các cơ quan, đơn vị liên quan.

- Gắn việc triển khai Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 với cải cách hành chính, chuyển đổi số, xây dựng chính quyền số, kiểm soát thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và cải thiện mức độ hài lòng của người dân, tổ chức.

- Phát huy hiệu quả ứng dụng công nghệ thông tin, dữ liệu số, hồ sơ điện tử và chữ ký số trong quản lý, điều hành, theo dõi, đánh giá và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng.

- Bảo đảm tính thiết thực, hiệu quả, tiết kiệm, tránh hình thức; sử dụng hiệu quả các nguồn lực được giao; duy trì và cải tiến thường xuyên sau khi hoàn thành việc xây dựng, áp dụng hệ thống.

- Thực hiện kiểm tra, giám sát, đánh giá định kỳ; kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc; bảo đảm hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ của Kế hoạch đúng tiến độ và chất lượng.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG

- Triển khai xây dựng, áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 đối với toàn bộ hoạt động quản lý nhà nước thuộc chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ủy ban nhân dân xã theo quy định của pháp luật.

- Việc áp dụng được thực hiện đối với các lĩnh vực quản lý nhà nước, công tác chỉ đạo, điều hành; giải quyết thủ tục hành chính; cung cấp dịch vụ công; quản lý nội bộ; cải cách hành chính; chuyển đổi số và các hoạt động khác thuộc phạm vi quản lý của UBND xã theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020.

III. NGUYÊN TẮC TRIỂN KHAI

- Việc triển khai xây dựng, áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 phải bảo đảm tuân thủ các quy định của pháp luật, hướng dẫn của Bộ Khoa học và Công nghệ, Sở Khoa học và Công nghệ và Kế hoạch của Ủy ban nhân

dân thành phố Hải Phòng; phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của chính quyền địa phương cấp xã.

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

- 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; bảo đảm tính khả thi, hiệu quả và duy trì bền vững sau khi hoàn thành việc áp dụng.

- Gắn việc áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 với thực hiện cải cách hành chính, chuyển đổi số, xây dựng chính quyền số, kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Lấy người dân và tổ chức làm trung tâm phục vụ; lấy kết quả, chất lượng và mức độ hài lòng của người dân, tổ chức làm một trong những căn cứ đánh giá hiệu quả triển khai Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020.

- Phát huy vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị; bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị trong quá trình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng.

- Khuyến khích ứng dụng công nghệ thông tin, nền tảng số, dữ liệu số, hồ sơ điện tử và chữ ký số trong quản lý, điều hành, theo dõi, đánh giá và cải tiến hệ thống; bảo đảm an toàn, an ninh thông tin theo quy định của pháp luật.

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, nội dung và lợi ích của việc xây dựng, áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 đến toàn thể cán bộ, công chức, người lao động thuộc UBND xã nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm trong quá trình tổ chức thực hiện.

- Tổ chức Hội nghị triển khai Kế hoạch xây dựng, áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020; phổ biến các văn bản chỉ đạo của Trung ương, Bộ Khoa học và Công nghệ, UBND thành phố và Sở Khoa học và Công nghệ về triển khai thực hiện.

- Tiếp nhận, khai thác và sử dụng hiệu quả các tài liệu hướng dẫn, tài liệu truyền thông, sổ tay nghiệp vụ và các tài liệu chuyên môn phục vụ công tác triển khai áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020.

- Tuyên truyền trên Cổng thông tin điện tử của xã, hệ thống truyền thanh cơ sở, Cổng thông tin điện tử, các nền tảng số, mạng xã hội chính thống của địa phương và các hình thức tuyên truyền phù hợp khác nhằm nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức, người dân và doanh nghiệp về vai trò, ý nghĩa của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020.

- Lồng ghép nội dung tuyên truyền với công tác cải cách hành chính, chuyển đổi số, xây dựng chính quyền số, nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Khuyến khích cán bộ, công chức nghiên cứu, trao đổi kinh nghiệm, đề xuất sáng kiến, giải pháp cải tiến chất lượng trong quá trình xây dựng, áp dụng và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020.

- Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, đơn vị tư vấn và các cơ quan liên quan trong công tác tuyên truyền, phổ biến kinh nghiệm, mô hình triển khai hiệu quả tại các địa phương.

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 và đơn vị tư vấn tổ chức các lớp đào tạo, tập huấn, hướng dẫn triển khai xây dựng, áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 tại UBND xã.

- Cử cán bộ, công chức tham gia đầy đủ các lớp đào tạo, tập huấn do Bộ Khoa học và Công nghệ, Sở Khoa học và Công nghệ và các cơ quan có thẩm quyền tổ chức.

- Tổ chức tập huấn, bồi dưỡng kiến thức về:

- + Nội dung, yêu cầu và nguyên tắc áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020;

- + Phương pháp xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng tại chính quyền địa phương;

- + Phương pháp áp dụng Bộ chỉ số quản lý chất lượng tổng thể (39 chỉ số) theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020;

- + Kỹ năng tự đánh giá, phân tích kết quả đánh giá, xác định nguyên nhân, xây dựng kế hoạch khắc phục và cải tiến;

- + Phương pháp rà soát, chuẩn hóa quy trình giải quyết thủ tục hành chính và quy trình xử lý công việc nội bộ;

- Kỹ năng quản lý rủi ro, quản lý dữ liệu, ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong triển khai hệ thống quản lý chất lượng.

- + Đào tạo đội ngũ cán bộ đầu mối, Ban Chỉ đạo ISO, Tổ công tác ISO và cán bộ trực tiếp tham mưu triển khai Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 của xã.

- + Tổ chức trao đổi kinh nghiệm, chia sẻ mô hình, cách làm hay trong quá trình triển khai, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng.

- + Đánh giá kết quả sau đào tạo, tập huấn; kịp thời bổ sung, bồi dưỡng kiến thức đối với những nội dung còn hạn chế nhằm bảo đảm cán bộ, công chức có đủ năng lực triển khai Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020.

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:

- Thành lập Tổ công tác tiến hành khảo sát, đánh giá hiện trạng công tác quản lý, điều hành của UBND xã theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020.
- Khảo sát, thu thập thông tin về cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các phòng chuyên môn, bộ phận chuyên môn và các đơn vị thuộc UBND xã; đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu triển khai Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020.
- Rà soát, đánh giá hiện trạng hệ thống văn bản quản lý, quy chế làm việc, quy trình giải quyết thủ tục hành chính, quy trình xử lý công việc nội bộ, các quy trình phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã.
- Khảo sát, đánh giá kết quả thực hiện cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, cơ chế một cửa, một cửa liên thông, chuyển đổi số, xây dựng chính quyền số và việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động quản lý, điều hành.
- Khảo sát hiện trạng hạ tầng công nghệ thông tin, nền tảng số, cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin, hồ sơ điện tử, chữ ký số và các điều kiện kỹ thuật phục vụ việc xây dựng, áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020.
- Khảo sát, đánh giá năng lực của đội ngũ cán bộ, công chức; xác định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng và các điều kiện bảo đảm cho việc triển khai.
- Đánh giá hiện trạng theo Bộ chỉ số quản lý chất lượng tổng thể (39 chỉ số) của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020; xác định các tiêu chí đã đáp ứng, chưa đáp ứng và các nội dung cần ưu tiên cải thiện.
- Khảo sát, tổng hợp ý kiến, mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng phục vụ, việc giải quyết thủ tục hành chính và hoạt động của UBND xã; sử dụng kết quả khảo sát làm căn cứ xây dựng kế hoạch cải tiến.
- Xác định những khó khăn, vướng mắc, nguy cơ và rủi ro trong quá trình triển khai; đề xuất giải pháp, lộ trình và nguồn lực để xây dựng, áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương.
- Tổng hợp kết quả khảo sát, xây dựng báo cáo đánh giá hiện trạng làm cơ sở để xây dựng hệ thống tài liệu, kế hoạch triển khai và tổ chức áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020.

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:

- Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ và đơn vị tư vấn (nếu có) hướng dẫn xây dựng, áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 tại UBND xã theo đúng quy định và lộ trình của thành phố.

- Căn cứ kết quả khảo sát, đánh giá hiện trạng, tổ chức xây dựng kế hoạch chi tiết triển khai áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020; xác định các nhiệm vụ, tiến độ, nguồn lực và trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị, cá nhân.

- Rà soát, chuẩn hóa, xây dựng và hoàn thiện hệ thống tài liệu phục vụ áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020, bao gồm:

- + Chính sách và mục tiêu chất lượng;
- + Quy chế, quy định, quy trình quản lý;
- + Quy trình giải quyết thủ tục hành chính;
- + Quy trình xử lý công việc nội bộ;
- + Biểu mẫu, sổ theo dõi, hồ sơ và các tài liệu liên quan.

- Tổ chức rà soát, đối chiếu các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 với thực trạng hoạt động của UBND xã; xác định các nội dung còn thiếu hoặc chưa phù hợp để xây dựng phương án hoàn thiện.

- Hướng dẫn các phòng chuyên môn và bộ phận liên quan áp dụng Bộ chỉ số quản lý chất lượng tổng thể (39 chỉ số) theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020; thiết lập phương pháp theo dõi, thu thập, cập nhật và đánh giá các chỉ số.

- Tổ chức áp dụng thử nghiệm hệ thống quản lý chất lượng tại các lĩnh vực, bộ phận chuyên môn; theo dõi, đánh giá kết quả, kịp thời điều chỉnh, hoàn thiện trước khi áp dụng chính thức trên phạm vi toàn UBND xã.

- Lồng ghép việc áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 với cải cách hành chính, chuyên đổi số, xây dựng chính quyền số, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, kiểm soát thủ tục hành chính và Đề án 06.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, hồ sơ điện tử, chữ ký số, phần mềm quản lý văn bản và điều hành, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và các nền tảng số để quản lý, theo dõi, đánh giá và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng.

- Thiết lập cơ chế theo dõi, giám sát việc thực hiện; định kỳ rà soát, cập nhật hệ thống tài liệu khi có thay đổi về quy định pháp luật, chức năng, nhiệm vụ hoặc yêu cầu quản lý.

- Hướng dẫn các phòng chuyên môn thực hiện quản lý rủi ro, xác định nguyên nhân của các điểm chưa phù hợp, xây dựng và triển khai các biện pháp khắc phục, phòng ngừa nhằm duy trì và cải tiến liên tục hệ thống quản lý chất lượng theo chu trình Hoạch định - Thực hiện - Kiểm tra - Cải tiến (PDCA).

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:

- Xây dựng kế hoạch đánh giá nội bộ hằng năm đối với việc áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 tại UBND xã; tổ chức đánh giá theo đúng quy định và hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền.

- Tổ chức tự đánh giá việc áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 theo Bộ chỉ số quản lý chất lượng tổng thể (39 chỉ số); đánh giá mức độ đáp ứng các yêu cầu của Tiêu chuẩn và hiệu quả hoạt động của hệ thống quản lý chất lượng.

- Rà soát việc thực hiện các mục tiêu chất lượng, các quy trình giải quyết thủ tục hành chính, quy trình xử lý công việc nội bộ và việc thực hiện các chỉ tiêu của Kế hoạch; kịp thời phát hiện các điểm chưa phù hợp để có biện pháp khắc phục.

- Kiểm tra việc tuân thủ các quy trình đã ban hành; đánh giá hiệu lực, hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng trong công tác quản lý, điều hành và cung cấp dịch vụ công.

- Tổ chức xem xét của lãnh đạo UBND xã đối với kết quả triển khai, kết quả đánh giá nội bộ, kết quả tự đánh giá, mức độ hoàn thành mục tiêu chất lượng và việc thực hiện các nhiệm vụ của Kế hoạch; chỉ đạo các biện pháp duy trì, cải tiến hệ thống.

- Xây dựng và triển khai kế hoạch khắc phục, phòng ngừa đối với các điểm không phù hợp; cập nhật, sửa đổi, bổ sung hệ thống tài liệu, quy trình khi có thay đổi về quy định của pháp luật, chức năng, nhiệm vụ hoặc yêu cầu quản lý.

- Tiếp tục duy trì việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng gắn với cải cách hành chính, chuyển đổi số, xây dựng chính quyền số; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, dữ liệu số và các nền tảng số trong quản lý, theo dõi và đánh giá kết quả thực hiện.

- Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc giải quyết thủ tục hành chính và chất lượng phục vụ; sử dụng kết quả khảo sát làm căn cứ đề xuất các giải pháp cải tiến chất lượng.

- Thực hiện cải tiến liên tục hệ thống quản lý chất lượng theo chu trình Hoạch định - Thực hiện - Kiểm tra - Cải tiến (PDCA); nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương và chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

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:

- Xây dựng kế hoạch kiểm tra, giám sát việc triển khai xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 tại UBND xã; tổ chức kiểm tra theo định kỳ hoặc đột xuất khi cần thiết.

- Theo dõi, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ, tiến độ và mục tiêu của Kế hoạch; kịp thời hướng dẫn, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai.
- Kiểm tra việc thực hiện trách nhiệm của các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị và cá nhân được giao nhiệm vụ; đánh giá mức độ hoàn thành các nhiệm vụ theo Kế hoạch.
- Giám sát việc duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng; việc cập nhật các quy trình, tài liệu, hồ sơ và kết quả thực hiện các biện pháp khắc phục, phòng ngừa sau đánh giá nội bộ.
- Kiểm tra việc thực hiện các chỉ số quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020; đánh giá hiệu quả của hệ thống trong nâng cao chất lượng quản lý, điều hành, cải cách hành chính, chuyển đổi số và chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.
- Tổ chức sơ kết việc triển khai Kế hoạch theo từng giai đoạn; đánh giá kết quả đạt được, những tồn tại, hạn chế, nguyên nhân và đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả triển khai trong thời gian tiếp theo.
- Tổ chức tổng kết việc triển khai xây dựng, áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 giai đoạn 2026 - 2028; đánh giá toàn diện kết quả thực hiện, hiệu quả áp dụng, các bài học kinh nghiệm và đề xuất phương hướng duy trì, cải tiến hệ thống trong giai đoạn tiếp theo.
- Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo định kỳ 6 tháng, hằng năm và báo cáo đột xuất theo yêu cầu; tổng hợp kết quả thực hiện, tham mưu UBND xã báo cáo Sở Khoa học và Công nghệ và UBND thành phố theo quy định.
- Kịp thời biểu dương, khen thưởng các tập thể, cá nhân có thành tích trong quá trình triển khai; đồng thời chấn chỉnh, nhắc nhở các đơn vị thực hiện chưa bảo đảm tiến độ, chất lượng.

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

- Nguồn ngân sách nhà nước được bố trí trong dự toán chi thường xuyên hằng năm của UBND xã theo phân cấp ngân sách hiện hành và khả năng cân đối ngân sách của địa phương.

- Kinh phí từ nguồn sự nghiệp khoa học và công nghệ được cấp có thẩm quyền phân bổ hằng năm để thực hiện các nhiệm vụ xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 theo quy định của pháp luật.

- Kinh phí từ các chương trình, đề án, dự án về cải cách hành chính, chuyển đổi số, nâng cao năng suất, chất lượng và các chương trình có liên quan được cấp có thẩm quyền giao.

VII. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Chỉ đạo ISO xã

- Chỉ đạo, điều hành việc triển khai thực hiện Kế hoạch xây dựng, áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 trên địa bàn xã theo đúng mục tiêu, yêu cầu và tiến độ đã đề ra.

- Phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng thành viên Ban Chỉ đạo; chỉ đạo, đôn đốc các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị thực hiện các nhiệm vụ được giao.

- Chỉ đạo xây dựng, ban hành các văn bản phục vụ việc triển khai, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020.

- Định kỳ họp để đánh giá tiến độ thực hiện; kịp thời chỉ đạo tháo gỡ khó khăn, vướng mắc; điều chỉnh nội dung, tiến độ thực hiện khi cần thiết.

- Chỉ đạo tổ chức đào tạo, tập huấn; khảo sát, đánh giá hiện trạng; xây dựng, áp dụng, đánh giá nội bộ, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo đúng lộ trình.

- Chỉ đạo thực hiện kiểm tra, giám sát, sơ kết, tổng kết; đánh giá hiệu quả triển khai Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 và đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động của chính quyền địa phương.

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

- Là cơ quan thường trực, tham mưu Ban Chỉ đạo ISO xã và UBND xã tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch xây dựng, áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 trên địa bàn xã theo đúng mục tiêu, tiến độ và yêu cầu đề ra.
- Chủ trì tham mưu xây dựng các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn, kế hoạch, chương trình, báo cáo và các tài liệu phục vụ việc triển khai, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020.
- Chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, đơn vị tư vấn và các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức tuyên truyền, phổ biến, đào tạo, tập huấn; khảo sát, đánh giá hiện trạng; hướng dẫn xây dựng, áp dụng, đánh giá nội bộ, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng.
- Hướng dẫn các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc UBND xã rà soát, chuẩn hóa quy trình giải quyết thủ tục hành chính, quy trình xử lý công việc nội bộ; áp dụng Bộ chỉ số quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020.
- Chủ trì theo dõi, đôn đốc, kiểm tra tình hình triển khai; tổng hợp kết quả thực hiện, kịp thời tham mưu Ban Chỉ đạo ISO xã và UBND xã giải quyết những khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện.
- Chủ trì tổ chức đánh giá nội bộ; tham mưu việc tự đánh giá, xem xét của lãnh đạo, xây dựng kế hoạch khắc phục, phòng ngừa và cải tiến liên tục hệ thống quản lý chất lượng theo chu trình Hoạch định - Thực hiện - Kiểm tra - Cải tiến (PDCA).
- Phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND xã, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và các cơ quan, đơn vị liên quan lồng ghép việc triển khai Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 với cải cách hành chính, chuyển đổi số, xây dựng chính quyền số và nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính.
- Tham mưu tổ chức kiểm tra, giám sát, sơ kết, tổng kết; đề xuất biểu dương, khen thưởng các tập thể, cá nhân có thành tích trong quá trình triển khai; kiến nghị xử lý các trường hợp thực hiện chưa bảo đảm tiến độ, chất lượng.
- Chủ trì thực hiện chế độ thông tin, báo cáo định kỳ, báo cáo chuyên đề và báo cáo đột xuất; tổng hợp, tham mưu UBND xã báo cáo Sở Khoa học và Công nghệ và các cơ quan có thẩm quyền theo quy định.
- Chủ trì quản lý, lưu trữ hồ sơ, tài liệu và kết quả triển khai Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020; tham mưu duy trì, cập nhật và cải tiến hệ thống sau khi hoàn thành việc xây dựng, áp dụng.

3. Văn phòng HĐND và UBND xã

- Phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội (Cơ quan thường trực Ban Chỉ đạo ISO xã) tham mưu UBND xã triển khai thực hiện Kế hoạch xây dựng, áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 trên địa bàn xã.
- Phối hợp rà soát, chuẩn hóa, cập nhật các quy trình xử lý công việc nội bộ, quy trình giải quyết thủ tục hành chính; tham gia xây dựng, hoàn thiện hệ thống tài liệu quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020.
- Chủ trì, phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công xã theo dõi việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, kiểm soát thủ tục hành chính; đề xuất

các giải pháp nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính gắn với việc áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020.

- Phối hợp triển khai các nhiệm vụ về cải cách hành chính, xây dựng chính quyền số, ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác chỉ đạo, điều hành; góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của UBND xã.

- Tham mưu tổ chức các cuộc họp của Ban Chỉ đạo ISO xã; phối hợp chuẩn bị tài liệu, tổng hợp ý kiến và theo dõi việc thực hiện các kết luận, chỉ đạo của Ban Chỉ đạo và UBND xã.

- Phối hợp thực hiện công tác kiểm tra, giám sát, đánh giá nội bộ, sơ kết, tổng kết việc triển khai Kế hoạch; tham gia đề xuất các giải pháp duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng.

- Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo theo quy định; phối hợp cung cấp số liệu, hồ sơ, tài liệu phục vụ công tác theo dõi, đánh giá kết quả triển khai Kế hoạch.

4. Phòng Kinh tế

- Chủ trì tham mưu UBND xã cân đối, bố trí kinh phí thực hiện Kế hoạch trong dự toán ngân sách hằng năm theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và khả năng cân đối ngân sách địa phương.

- Phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội hướng dẫn các cơ quan, đơn vị lập dự toán, quản lý, sử dụng và thanh quyết toán kinh phí thực hiện Kế hoạch đúng quy định của pháp luật.

- Phối hợp rà soát, chuẩn hóa các quy trình quản lý thuộc lĩnh vực kinh tế, tài chính, đầu tư công, đất đai, xây dựng, nông nghiệp, tài nguyên và môi trường (nếu thuộc chức năng, nhiệm vụ được giao) để bảo đảm phù hợp với yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020.

- Phối hợp tham gia khảo sát, đánh giá hiện trạng, xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

- Phối hợp triển khai các nhiệm vụ về cải cách hành chính, chuyển đổi số, ứng dụng khoa học, công nghệ và đổi mới sáng tạo trong lĩnh vực kinh tế nhằm nâng cao chất lượng quản lý nhà nước và chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo theo quy định; kịp thời phản ánh những khó khăn, vướng mắc và đề xuất giải pháp trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch.

5. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

- Chủ trì, phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội và các cơ quan, đơn vị liên quan rà soát, chuẩn hóa quy trình giải quyết thủ tục hành chính, quy trình nội bộ thuộc phạm vi quản lý theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020.

- Tổ chức triển khai áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 trong hoạt động tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính; bảo đảm công khai, minh bạch, đúng quy trình, đúng thời hạn theo quy định.

- Phối hợp rà soát, cập nhật, chuẩn hóa quy trình điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số, hồ sơ điện tử và chữ ký số trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

- Theo dõi, tổng hợp các chỉ số về giải quyết thủ tục hành chính, tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn, hồ sơ trực tuyến, mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và các chỉ số liên quan phục vụ việc đánh giá theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020.

- Phối hợp thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức; tiếp nhận, tổng hợp các ý kiến phản ánh, kiến nghị và đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ.

- Tham gia đánh giá nội bộ, tự đánh giá, kiểm tra, giám sát và thực hiện các biện pháp khắc phục, cải tiến đối với các nội dung thuộc phạm vi quản lý.

- Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo định kỳ và đột xuất theo quy định; cung cấp đầy đủ số liệu, hồ sơ, tài liệu phục vụ công tác theo dõi, đánh giá kết quả triển khai Kế hoạch.

6. Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã

- Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, chủ động tổ chức triển khai các nội dung của Kế hoạch; phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội (Cơ quan thường trực Ban Chỉ đạo ISO xã) trong quá trình xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020.

- Tổ chức rà soát, cập nhật, chuẩn hóa các quy trình giải quyết công việc, quy trình nội bộ, quy trình giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực phụ trách; bảo đảm phù hợp với quy định của pháp luật và yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020.

- Phối hợp khảo sát, đánh giá hiện trạng; cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin, số liệu, hồ sơ, tài liệu phục vụ công tác xây dựng, áp dụng, đánh giá và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng.

- Thực hiện nghiêm các quy trình, quy định của Hệ thống quản lý chất lượng sau khi được ban hành; thường xuyên rà soát, đề xuất sửa đổi, bổ sung để nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động.

- Chủ động lồng ghép việc triển khai Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 với thực hiện cải cách hành chính, chuyển đổi số, kiểm soát thủ tục hành chính, xây dựng chính quyền số và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Tham gia đầy đủ các hoạt động tuyên truyền, đào tạo, tập huấn, đánh giá nội bộ, tự đánh giá, kiểm tra, giám sát, sơ kết, tổng kết theo Kế hoạch; thực hiện các biện pháp khắc phục và cải tiến đối với các nội dung thuộc phạm vi quản lý.

- Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo định kỳ, đột xuất theo yêu cầu; chịu trách nhiệm trước UBND xã và Ban Chỉ đạo ISO xã về kết quả triển khai các nhiệm vụ được giao.

Trên đây là Kế hoạch triển khai xây dựng, áp dụng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 18091:2020 trên địa bàn xã Khúc Thừa Dụ giai đoạn 2026 - 2028. Yêu cầu Ban Chỉ đạo ISO xã, các phòng chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, các

cơ quan, đơn vị có liên quan nghiêm túc tổ chức triển khai thực hiện. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Phòng Văn hóa - Xã hội (Cơ quan thường trực Ban Chỉ đạo ISO xã) để tổng hợp, tham mưu Ban Chỉ đạo ISO xã, báo cáo Ủy ban nhân dân xã xem xét, chỉ đạo giải quyết theo thẩm quyền hoặc đề nghị cơ quan có thẩm quyền hướng dẫn, giải quyết theo quy định./.

Nơi nhận:

- Sở KHCN thành phố;
- Chi cục TCĐL chất lượng;
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc (để thực hiện);
- Lưu: VT, VHXXH.



**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Tuấn Hải