

Số: 110 /KH-UBND

Kiến Thụy, ngày 10 tháng 11 năm 2025

KẾ HOẠCH
Về việc thực hiện mục tiêu, chất lượng năm 2025
theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

Thực hiện Kế hoạch số 38/KH-UBND ngày 20/8/2025 của Ủy ban nhân dân xã Kiến Thụy về việc triển khai xây dựng và 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 Ủy ban nhân dân xã Kiến Thụy, Ủy ban nhân dân xã xây dựng kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2025 theo TCVN ISO 9001:2015, cụ thể như sau:

1. Mục đích, yêu cầu

a. Mục đích

- Cụ thể hóa Chính sách chất lượng của Ủy ban nhân dân xã Kiến Thụy.
- Xác định các mục tiêu, chỉ tiêu chất lượng cụ thể cho từng lĩnh vực quản lý, từng phòng ban, đơn vị.
- Làm cơ sở để đo lường, theo dõi và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015.

b. Yêu cầu

- Mục tiêu phải cụ thể, đo lường được, khả thi, phù hợp với chức năng, nhiệm vụ và nguồn lực của xã.
- Việc thực hiện phải có trách nhiệm, thời hạn, phương pháp đánh giá rõ ràng.
- Đảm bảo tính liên tục, thống nhất, công khai và cải tiến trong hoạt động hành chính.

2. Căn cứ xây dựng kế hoạch

- Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015: “Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu”.
- Chính sách chất lượng của Ủy ban nhân dân xã Kiến Thụy.
- Mục tiêu chất lượng năm 2025 của Ủy ban nhân dân xã Kiến Thụy.
- Tình hình thực tế thực hiện nhiệm vụ hành chính, kinh tế - xã hội và yêu cầu nhiệm vụ năm 2025 của xã Kiến Thụy.

3. Nội dung thực hiện

a. Nội dung chung

Nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động quản lý, điều hành và phục vụ nhân dân của Ủy ban nhân dân xã Kiến Thụy; đảm bảo mọi hồ sơ, thủ tục hành chính được giải quyết đúng quy định, đúng hạn và đúng quy trình ISO 9001:2015; hướng đến sự hài lòng của người dân và tổ chức.

b. Mục tiêu cụ thể năm 2025

STT	Nội dung mục tiêu chất lượng	Chỉ tiêu/Kết quả mong muốn	Đơn vị thực hiện chính	Thời gian hoàn thành	Phương pháp đánh giá
1	Tỷ lệ hồ sơ hành chính giải quyết đúng hạn	$\geq 98\%$ hồ sơ đúng và sớm hạn	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Hằng quý	Báo cáo ISO, thống kê TTHC
2	Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức	$\geq 95\%$ đánh giá hài lòng	Phòng Văn hóa - Xã hội, Trung tâm Phục vụ hành chính công	Quý III&IV/2025	Phiếu khảo sát, phản mềm đánh giá
3	Công chức, viên chức tuân thủ quy trình ISO	100% công chức thực hiện đúng quy trình	Tổ công tác ISO, Phòng Văn hóa - Xã hội	Thường xuyên	Kiểm tra nội bộ ISO
4	Ứng dụng CNTT, chuyển đổi số trong xử lý công việc	100% văn bản xử lý trên môi trường mạng	Văn phòng HĐND&UBND, các Phòng chuyên môn	Quý IV/2025	Báo cáo cải tiến ISO
5	Cải tiến quy trình, rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ	≥ 3 quy trình được rà soát, cải tiến	Tổ ISO, Trung tâm Phục vụ hành chính công	Quý IV/2025	Hồ sơ cải tiến ISO

4. Tổ chức thực hiện

a. Phòng Văn hóa - Xã hội

- Là đơn vị đầu mối ISO, chủ trì tham mưu Ủy ban nhân dân xã tổ chức triển khai, theo dõi và tổng hợp kết quả thực hiện các mục tiêu chất lượng.
- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ Hành chính công, các Phòng chuyên môn, đơn vị trong việc giám sát, đánh giá nội bộ.

b. Các Phòng chuyên môn, đơn vị

- Căn cứ Kế hoạch này, xây dựng mục tiêu chất lượng chi tiết của đơn vị.
- Tổ chức thực hiện, báo cáo kết quả định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu của Ủy ban nhân dân xã.
- Báo cáo kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng định kỳ 6 tháng và hằng năm về Phòng Văn hóa - Xã hội.
- Đánh giá nội bộ ISO thực hiện 1 lần/năm; kết quả là cơ sở để xem xét, điều chỉnh chính sách và mục tiêu chất lượng.

c. Tổ Công tác xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015

- Theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn các phòng ban trong việc duy trì, cập nhật và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng.
- Định kỳ báo cáo Chủ tịch UBND xã kết quả thực hiện và đề xuất biện pháp cải tiến.

Ủy ban nhân dân xã yêu cầu các Phòng chuyên môn, đơn vị nghiêm túc triển khai và chịu trách nhiệm về kết quả thực hiện các mục tiêu được giao./.

Nơi nhận:

- CT, PCT UBND xã;
- CVP, PCVP HĐND và UBND xã;
- Các Phòng chuyên môn;
- Trung tâm PVHCC;
- Lưu: VT, ISO, P.M.Đại.

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

Nguyễn Thị Hồng Vân