ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ KIẾN THỤY	CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 345 /KH-UBND	*Kiến Thụy, ngày 30 tháng 9 năm 2026*

KẾ HOẠCH
Về việc thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2026 theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã Kiến Thụy

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Cụ thể hóa Chính sách chất lượng và Quyết định ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2026 của Ủy ban nhân dân xã Kiến Thụy.

- Phân công trách nhiệm, thời hạn, nguồn lực và phương pháp đánh giá rõ ràng cho từng phòng chuyên môn, đơn vị trong việc thực thi các chỉ tiêu chất lượng.

- Làm cơ sở để đo lường, giám sát, đánh giá nội bộ và cải tiến liên tục Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL).

2. Yêu cầu

- Các mục tiêu phải được triển khai đồng bộ, khả thi, gắn liền với nhiệm vụ cải cách hành chính và chuyển đổi số năm 2026.

- 100% cán bộ, công chức, viên chức nắm vững và tuân thủ nghiêm túc các quy trình ISO trong xử lý công việc.

- Đảm bảo tính công khai, minh bạch, lấy sự hài lòng của người dân và tổ chức làm thước đo hiệu quả hoạt động.

II. CĂN CỨ XÂY DỰNG KẾ HOẠCH

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 "Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu";

- Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ;

- Kế hoạch số 48/KH-UBND ngày 17/7/2026 của Ủy ban nhân dân xã Kiến Thụy về Duy trì và cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2026;

- Quyết định số /QĐ-UBND ngày .../2026 của Ủy ban nhân dân xã Kiến Thụy về việc ban hành Mục tiêu chất lượng năm 2026.

III. NỘI DUNG THỰC HIỆN CÁC MỤC TIÊU

STT	Nội dung mục tiêu chất lượng	Chỉ tiêu cụ thể năm 2026	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian hoàn thành	Phương pháp đo lường và Hồ sơ minh chứng

1	Tỷ lệ hồ sơ TTHC giải quyết đúng/trước hạn	100% hồ sơ tiếp nhận được xử lý đúng quy trình, đúng hoặc trước hạn	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Các Phòng chuyên môn	Thường xuyên cả năm 2026	Thống kê trên phần mềm Một cửa điện tử; Báo cáo ISO định kỳ hàng quý
2	Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức	Đạt ít nhất 95% cá nhân, tổ chức đánh giá hài lòng đối với sự phục vụ hành chính	Phòng Văn hóa - Xã hội[10]	Trung tâm Phục vụ hành chính công	Định kỳ hàng quý / cả năm 2026	Phiếu khảo sát sự hài lòng; Báo cáo tổng hợp đánh giá chất lượng phục vụ
3	Cập nhật quy trình khi có thay đổi VBQPPL	100% quy trình TTHC được rà soát, cập nhật chậm nhất dưới 03 tháng kể từ khi VBQPPL có hiệu lực; hoàn thành cập nhật tổng thể trước 15/12/2026	Các Phòng chuyên môn	Cơ quan Thường trực ISO (Phòng Kinh tế)	Trước 15/12/2026	Tờ trình, Quyết định ban hành sửa đổi quy trình ISO; Danh mục tài liệu ISO cập nhật
4	Ứng dụng CNTT, số hóa trong quản lý ISO	100% văn bản trao đổi trên môi trường mạng; 100% hồ sơ ISO được lưu trữ điện tử	Văn phòng HĐND và UBND xã	Các Phòng chuyên môn, Tổ ISO xã	Quý IV/2026	Hệ thống quản lý văn bản điều hành; Kho hồ sơ ISO điện tử
5	Đánh giá nội bộ và Xem xét của Lãnh đạo	Tổ chức 01 cuộc đánh giá nội bộ và 01 cuộc họp xem xét cải tiến của Lãnh đạo	Ban Chỉ đạo ISO xã	Đoàn đánh giá nội bộ, các đơn vị	Tháng 12/2026	Kế hoạch, Biên bản đánh giá nội bộ; Biên bản họp xem xét của lãnh đạo
6	Tập huấn, bồi dưỡng nhận thức và kỹ năng ISO	100% CBCCVC được tham gia tập huấn 1-2 lớp/năm về ISO 9001:2015 và kỹ năng xử lý hồ sơ	Phòng Văn hóa - Xã hội	Văn phòng HĐND và UBND, các đơn vị	Trong năm 2026	Kế hoạch đào tạo; Danh sách điểm danh; Báo cáo kết quả tập huấn
7	Nhận diện bối cảnh và kiểm soát rủi ro	100% rủi ro trong hoạt động chuyên môn và dịch vụ công được nhận diện và xử lý đối	Tổ công tác ISO xã	Các Phòng chuyên môn	Định kỳ hàng quý / năm 2026	Kế hoạch nhận diện rủi ro; Bảng BM.QT.02.01 và BM.QT.02.02

		sách theo quy trình QT.02				

IV. GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

1. Nâng cao trách nhiệm của Lãnh đạo và Trưởng các bộ phận: Trưởng các phòng chuyên môn chịu trách nhiệm trực tiếp trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã về kết quả thực hiện chỉ tiêu chất lượng của đơn vị mình.

2. Tăng cường kỷ cương công vụ và kiểm soát quy trình: Nghiêm cấm việc tự ý thay đổi, rút bớt hoặc bổ sung bước thủ tục ngoài quy trình ISO đã công bố. Mọi trường hợp hồ sơ trễ hạn phải có văn bản xin lỗi và ghi rõ lý do gửi Trung tâm Phục vụ hành chính công.

3. Đẩy mạnh chuyển đổi số gắn với ISO: Tăng cường hướng dẫn người dân nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến; niêm yết mã QR tra cứu thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa và trên Cổng thông tin điện tử của xã.

4. Cải tiến liên tục và xử lý điểm không phù hợp: Sử dụng phương pháp phân tích nguyên nhân gốc rễ đối với các tồn tại phát sinh qua các đợt kiểm tra, đánh giá nội bộ để đề ra hành động khắc phục triệt để.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Kinh tế (Cơ quan Thường trực Ban Chỉ đạo ISO xã)

- Thường xuyên đôn đốc, hướng dẫn các phòng chuyên môn triển khai kế hoạch.

- Đầu mối phối hợp với các cơ quan chuyên môn thành phố và Sở KH&CN Hải Phòng trong công tác kiểm tra, hướng dẫn ISO.

- Định kỳ tổng hợp tình hình thực hiện mục tiêu chất lượng báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

2. Phòng Văn hóa - Xã hội

- Phối hợp tổ chức các lớp đào tạo, tập huấn ISO cho cán bộ, công chức, viên chức.

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công triển khai khảo sát, tổng hợp báo cáo mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công.

3. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

- Kiểm soát chặt chẽ tính tuân thủ quy trình tiếp nhận, luân chuyển và trả kết quả hồ sơ.

- Thực hiện niêm yết công khai đầy đủ quy trình thủ tục hành chính, mức phí/lệ phí tại trụ sở.

4. Các Phòng chuyên môn và đơn vị trực thuộc

- Cụ thể hóa các chỉ tiêu chất lượng vào lịch công tác hàng tháng/quý của phòng.

- Chủ động rà soát, đề xuất sửa đổi quy trình ISO thuộc lĩnh vực phụ trách khi có thay đổi văn bản quy phạm pháp luật./.

Nơi nhận:
- CT, các PCT UBND xã;
- Các Phòng chuyên môn;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công;
- Lưu: VT, Ban ISO.

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

Nguyễn Thị Hồng Vân