ỦY BAN NHÂN DÂN **XÃ KIẾN THỤY**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 394 /KH-UBND	*Kiến Thụy, ngày 10 tháng 11 năm 2026*

KẾ HOẠCH
Đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2026 tại Ủy ban nhân dân xã Kiến Thụy

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Đánh giá tính tuân thủ, sự phù hợp và hiệu lực vận hành của Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại tất cả các Phòng chuyên môn và bộ phận trực thuộc Ủy ban nhân dân xã.

- Kiểm tra đột xuất, truy xuất nguyên nhân gốc rễ đối với các sự không phù hợp phát sinh trên hệ thống Một cửa điện tử trong năm 2026.

- Xác định rõ trách nhiệm cá nhân/tập thể, đề ra biện pháp khắc phục triệt để theo quy trình QT.041, không để tái diễn tình trạng trễ hạn hồ sơ.

- Cung cấp bằng chứng khách quan cho cuộc họp Xem xét của Lãnh đạo năm 2026.

2. Yêu cầu

- Hoạt động đánh giá tuân thủ nguyên tắc độc lập, khách quan, chính xác (áp dụng phương thức đánh giá chéo giữa các phòng ban).

- Đánh giá thực chất trên hồ sơ, chứng từ thực tế và dữ liệu lưu vết trên phần mềm Một cửa điện tử, tránh hình thức.

II. CĂN CỨ PHÁP LÝ

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

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

- Quyết định số 1303/QĐ-UBND ngày 21/11/2025 về việc ban hành Hệ thống tài liệu ISO 9001:2015;

- Quyết định số 2195/QĐ-UBND ngày 10/11/2026 của Ủy ban nhân dân xã Kiến Thụy về việc thành lập Đoàn đánh giá nội bộ năm 2026;

- Quy trình Đánh giá nội bộ (QT.03)1 và Quy trình Kiểm soát sự không phù hợp, hành động khắc phục (QT.04)1.

III. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG VÀ ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ

1. Phạm vi đánh giá

Toàn bộ hoạt động quản lý hành chính nhà nước và các Quy trình giải quyết thủ tục hành chính (SOP) thuộc phạm vi công bố áp dụng ISO 9001:2015 tại Ủy ban nhân dân xã.

2. Đơn vị được đánh giá

- Phòng Xây dựng, Nông nghiệp và Môi trường *(Đơn vị trọng điểm 1)*.
- Văn phòng HĐND và UBND xã *(Đơn vị trọng điểm 2)*.
- Phòng Kinh tế.
- Phòng Văn hóa - Xã hội.
- Trung tâm Phục vụ hành chính công (Bộ phận Một cửa).

IV. NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ TRỌNG TÂM

1. Nội dung chung

- Kiểm tra việc duy trì và áp dụng bộ 05 quy trình quản lý chung (QT.01 đến QT.05).
- Đánh giá việc lưu trữ hồ sơ, chứng từ theo đúng mã số biểu mẫu ISO.
- Kiểm tra tiến độ thực hiện Mục tiêu chất lượng năm 2026 tại từng Phòng chuyên môn.

2. Nội dung chuyên sâu đối với 02 đơn vị có hồ sơ quá hạn:

- Tại Phòng Xây dựng, Nông nghiệp và Môi trường (Hồ sơ đất đai trễ hạn):

1- Truy xuất mã số hồ sơ trễ hạn trên hệ thống Một cửa điện tử; đối soát Nhật ký luân chuyển hồ sơ.

2- Kiểm tra tính tuân thủ quy trình QT.XD.01 (hoặc quy trình thủ tục hành chính đất đai tương ứng): Khâu thẩm định thực địa, xác minh nguồn gốc đất, lập dự thảo văn bản trình ký.

3- Xác định nguyên nhân quá hạn: Do lỗi hạ tầng kết nối, phối hợp xác minh với công chức địa chính chậm, hay do không thực hiện Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả theo quy định.

- Tại Văn phòng HĐND và UBND xã (Hồ sơ tư pháp trễ hạn):

1- Truy xuất mã số hồ sơ tư pháp - hộ tịch trễ hạn trên hệ thống.

2- Kiểm tra tính tuân thủ quy trình QT.TP tương ứng: Khâu tiếp nhận từ Bộ phận Một cửa, khâu thụ lý kiểm tra tính hợp lệ của giấy tờ, trình Lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã ký duyệt.

3- Xác định nguyên nhân quá hạn: Do công chức thụ lý chậm trễ hay do quá trình duyệt ký của Lãnh đạo bị ách tắc.

V. PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ VÀ ĐOÀN ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

1. Phương pháp

- Phỏng vấn trực tiếp cán bộ, công chức thụ lý hồ sơ.
- Trích xuất dữ liệu thời gian thực trên Hệ thống phần mềm Một cửa điện tử.
- Kiểm tra xác suất và đối soát 100% hồ sơ trễ hạn với Phiếu tiếp nhận & hẹn trả kết quả (BM.MC.01), Sổ theo dõi và Phiếu xin lỗi (nếu có).

2. Đoàn đánh giá nội bộ

Thực hiện theo Quyết định thành lập Đoàn đánh giá nội bộ năm 2026, tuân thủ nghiêm ngặt nguyên tắc đánh giá chéo.

VI. TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN

- Ngày 15/12/2026: Ban hành Kế hoạch và Chương trình đánh giá nội bộ chi tiết gửi các đơn vị.

- Ngày 20/12/2026: Tiến hành đánh giá trực tiếp tại các phòng chuyên môn theo Chương trình.

- Ngày 22/12/2026: Phát hành Báo cáo sự không phù hợp (NC) và yêu cầu khắc phục theo quy trình QT.

- Ngày 24/12/2026: Nghiệm thu kết quả khắc phục; lập Báo cáo tổng hợp đánh giá nội bộ năm 2026 trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã

Trên đây là Kế hoạch đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 năm 2026 tại Ủy ban nhân dân xã Kiến Thụy./.

Nơi nhận:
- CT, các PCT UBND xã;
- Các Phòng chuyên môn;
- Lưu: VT, Ban ISO.

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

Nguyễn Thị Hồng Vân

PHỤ LỤC I

CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ CHI TIẾT NĂM 2026

(Dự kiến thực hiện vào ngày 20/12/2026 tại Trụ sở UBND xã Kiến Thụy)

Thời gian	Đơn vị / Bộ phận được đánh giá	Nội dung đánh giá trọng tâm	Đánh giá viên phụ trách	Ghi chú / Địa điểm
08h00 - 08h30	**Toàn thể Đoàn & Các Trưởng bộ phận**	**Họp khai mạc:** Quán triệt mục đích, nội dung, nguyên tắc đánh giá; công bố tập trung kiểm tra 02 hồ sơ quá hạn.	Trưởng đoàn: Nguyễn Thị Hồng Vân (PCT UBND xã)	Phòng họp tầng 2
08h30 - 10h00	**Phòng Xây dựng, Nông nghiệp & Môi trường** *(Đơn vị trọng điểm 1)*	1. Đánh giá tính tuân thủ các quy trình ISO lĩnh vực đất đai, xây dựng. 2. **Kiểm tra chuyên sâu 01 hồ sơ đất đai quá hạn:** Đăng nhập tài khoản công chức, truy xuất lịch sử thao tác; đối soát khâu thẩm định đất đai; kiểm tra Phiếu xin lỗi. 3. Lập Biên bản xác nhận sự không phù hợp.	- Bà Nguyễn Thị Bình (Trưởng nhóm) - Ông Phạm Minh Đại (Thành viên)	Phòng làm việc Phòng XD-NN-MT
10h00 - 11h30	**Văn phòng HĐND & UBND xã** *(Đơn vị trọng điểm 2)*	1. Kiểm tra việc kiểm soát văn bản đến/đi (QT.01), công tác lưu trữ. 2. **Kiểm tra chuyên sâu 01 hồ sơ tư pháp quá hạn:** Kiểm tra quy trình luân chuyển từ Một cửa sang công chức tư pháp; khâu trình ký của Lãnh đạo xã. 3. Lập Biên bản xác nhận sự không phù hợp.	- Bà Nguyễn Thị Bình (Trưởng nhóm) - Ông Phạm Quang Văn (Thư ký)	Phòng làm việc Văn phòng xã
13h30 - 15h00	**Trung tâm Phục vụ hành chính công** *(Bộ phận Một cửa)*	1. Kiểm tra việc tiếp nhận, trả kết quả và thu phí/lệ phí. 2. Khâu chuyển giao hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử sang Phòng XD-NN-MT và Văn phòng xã đối với 02 hồ sơ trễ hạn. 3. Khảo sát việc gửi cảnh báo tự động trên hệ thống khi hồ sơ sắp đến hạn.	- Ông Đinh Văn Bình (Trưởng nhóm) - Ông Vũ Anh Dương (Thành viên)	Bộ phận Một cửa
15h00 - 16h30	**Phòng Kinh tế & Phòng VH-XH**	Kiểm tra việc quản lý MTCL năm 2026; quy trình kiểm soát rủi ro QT.0219 và hồ sơ đào tạo ISO năm 2026.	- Ông Phạm Tiến Thuận (Đánh giá viên)	Phòng Kinh tế
16h30 - 17h00	**Đoàn đánh giá**	**Họp Đoàn đánh giá:** Tổng hợp kết quả, thống nhất danh	Toàn thể Đoàn đánh	Phòng họp

Thời gian	Đơn vị / Bộ phận được đánh giá	Nội dung đánh giá trọng tâm	Đánh giá viên phụ trách	Ghi chú / Địa điểm
	nội bộ	mục các Điểm không phù hợp (NC) và Khuyến nghị cải tiến.	giá	
17h00 - 17h30	**Toàn thể các đơn vị được đánh giá**	**Họp bế mạc:** Thông qua Biên bản đánh giá; công bố kết quả kiểm tra 02 hồ sơ quá hạn; giao thời hạn thực hiện Hành động khắc phục.	Trưởng đoàn: Nguyễn Thị Hồng Vân (PCT UBND xã)	Phòng họp tầng 2

PHỤ LỤC II

KỊCH BẢN KIỂM TRA ĐỐI SOÁT VÀ XỬ LÝ 02 HỒ SƠ QUÁ HẠN

(Dùng cho đánh giá viên)

1. Quy trình đối soát Hồ sơ Đất đai Quá hạn (tại Phòng Xây dựng, Nông nghiệp và Môi trường)

Bước 1 (Truy vết phần mềm): Kiểm tra mã số hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công/Phần mềm Một cửa điện tử. Xác định ngày giờ tiếp nhận tại Một cửa - Ngày giờ chuyển cho công chức Địa chính - Ngày giờ xử lý thực tế - Số ngày trễ hạn.

Bước 2 (Kiểm tra hồ sơ giấy): Kiểm tra Lưu đồ quy trình QT.XD tương ứng. Xác định khâu bị nghẽn (Xác minh nguồn gốc đất hay trích đo địa chính).

Bước 3 (Xác định Điểm không phù hợp - NC):

- Nếu chậm trễ do công chức không chủ động xử lý: Lập lỗi **Sự không phù hợp nặng (Major NC)** về vi phạm thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

- Nếu không gửi Phiếu xin lỗi người dân: Lập lỗi **Sự không phù hợp nhẹ (Minor NC)** về vi phạm quy định công khai, minh bạch.

Bước 4 (Yêu cầu khắc phục theo QT.04): Yêu cầu ban hành *Phiếu báo cáo hành động khắc phục*, phân tích nguyên nhân bằng phương pháp 5-Why và thực hiện trả kết quả kèm văn bản xin lỗi người dân trước ngày 24/12/2026.

2. Quy trình đối soát Hồ sơ Tư pháp Quá hạn (Tại Văn phòng HĐND và UBND xã)

Bước 1 (Truy vết phần mềm): Xác định ngày giờ tiếp nhận hồ sơ hộ tịch - Ngày công chức Tư pháp hoàn thành thẩm định - Ngày trình Lãnh đạo ký - Ngày trả kết quả.

Bước 2 (Kiểm tra nguyên nhân): Xác định việc trễ hạn do hồ sơ thiếu giấy tờ phải xác minh thêm hay do lỗi không theo dõi hạn xử lý trên phần mềm.

Bước 3 (Xác định Điểm không phù hợp - NC): Lập biên bản về việc không tuân thủ quy trình thủ tục hành chính tư pháp đã ban hành theo Quyết định số 1303/QĐ-UBND1013.

Bước 4 (Yêu cầu khắc phục theo QT.04): Yêu cầu Văn phòng HĐND và UBND xã rà soát lại quy trình phân công cán bộ trực thụ lý và cài đặt tính năng cảnh báo hạn tự động trên phần mềm.